



ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



Rapporto 71/2021/II/com



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2019



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2019

In aggiornamento dei precedenti rapporti



1.	SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	2
	1.1. <i>SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI.....</i>	4
	1.2. <i>INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO</i>	21
2.	PREMESSA	26
3.	INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE.....	27
	3.1. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO.....</i>	28
	3.2. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE.....</i>	32
4.	MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA	35
	4.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE</i>	36
	4.2. <i>PASSAGGI DEI CLIENTI</i>	46
	4.3. <i>OFFERTE E PREZZI.....</i>	53
	4.4. <i>QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....</i>	67
	4.5. <i>MOROSITÀ</i>	95
5.	MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE	114
	5.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE</i>	115
	5.2. <i>PASSAGGI DEI CLIENTI</i>	129
	5.3. <i>OFFERTE E PREZZI.....</i>	132
	5.4. <i>QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....</i>	143
	5.5. <i>MOROSITÀ</i>	165

1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2019, 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. Il Rapporto, che aggiorna ed integra i risultati precedentemente pubblicati nei Rapporti di competenza dal 2012 al 2018³, 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.

Per la prima volta il Rapporto è accompagnato dalla pubblicazione di dati, nella forma di grafici e tabelle, sulla pagina web del sito dell'Autorità dedicata al monitoraggio retail, all'indirizzo https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm.

I relativi dati sono anche resi disponibili in modalità Open Data e scaricabili dalla suddetta pagina ed aggiornati costantemente. L'attività di pubblicazione dei dati proseguirà nel corso dei mesi successivi alla pubblicazione del presente rapporto, fino a rendere disponibili tutti i contenuti presenti Rapporti di competenza dal 2012 al 2018, unitamente a nuovi indicatori in corso di definizione.

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

² Come descritto con maggior dettaglio nel Rapporto 2012-13, ai fini del presente monitoraggio rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione (come dichiarato dalle imprese distributrici ai fini dell'Indagine annuale 2019 dell'Autorità):

- 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 più di 58.000 GWh di energia fornita nel 2019;
 - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a quasi 6,9 milioni di punti e circa 69.000 GWh di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 100.300 punti e circa 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 oltre 22 milioni di punti e circa 15 miliardi di Smc di gas fornito;
 - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a circa 214.000 punti e poco più di 2,3 miliardi di Smc di gas fornito;
 - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), esclusa la generazione elettrica, che complessivamente corrispondono a circa 1,2 milioni di punti e circa 4,5 miliardi di Smc di gas fornito (unico dato da venditori);
 - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a 81.500 punti e circa 609 milioni di Smc di energia fornita.

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

³ Rapporto 42/2015//com, per il 2012-2013, e Rapporto 168/2017//com, per il 2014-15, e Rapporto 801/2017//com, per il 2016, Rapporto 596/2018//com per il 2017 e Rapporto 527/2019//com per il 2020.



1 SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Rispetto ai precedenti Rapporti, molti dati afferenti ai punti serviti e ai passaggi dei clienti che in precedenza erano trasmessi dagli operatori sono stati trasmessi dal Gestore del SII, che tramite l'Ufficio del Monitoraggio retail, ne ha inoltre supportato l'elaborazione. Sempre con riferimento agli indicatori relativi al 2019, le problematiche legate al COVID hanno rallentato le operazioni di raccolta e rettifica dei dati presso gli operatori, determinando un conseguente ritardo nella pubblicazione del presente rapporto.

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



1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento all'anno 2019. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

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

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

Tutte le evidenze riscontrate sono riportate nei successivi capitoli 3, 4 e 5.

Dinamiche concorrenziali nel settore elettrico

Le dinamiche concorrenziali nel settore elettrico sono disomogenee tra le tipologie di clienti⁴. Durante il periodo analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero di operatori attivi nel mercato libero⁵ per tutte le tipologie di clientela⁶. Infatti, la crescita del numero di gruppi societari⁷ attivi nella vendita di energia elettrica nel mercato libero non si arresta, raggiungendo il numero di 567, con un incremento netto di 141 unità rispetto al 2018, massimo storico. Numerosi gruppi societari sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi erano originariamente operativi. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane sono il 47% dei gruppi attivi e più di un terzo di questi ultimo è presente su tutto il territorio nazionale (Tabella 4.1).

Per contro, la concentrazione a livello nazionale ha un andamento differenziato tra le varie tipologie di clienti (da Grafico 4.1 a Grafico 4.3). Rispetto al 2018, con riferimento ai clienti domestici migliorano gli indici di concentrazione valutati sia in termini di energia fornita che di punti serviti. Diversamente, per i clienti BT Altri usi peggiora leggermente la concentrazione valutata sia in termini di punti serviti che in termini di energia. Per gli MT altri usi, per cui comunque i livelli di concentrazione sono

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ L'incremento del numero di soggetti attivi nella vendita è un fenomeno che si registra sia per il settore dell'energia elettrica che per il gas. Inoltre, si segnala come la diffusione degli operatori attivi in entrambi i settori sia in costante aumento dal 2012 (Grafico 3.1).

⁷ I gruppi societari sono conformati in base alle dichiarazioni degli operatori nell'ambito dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità, come rilevate al 31/12 di ciascun anno.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

significativamente inferiori che gli altri segmenti di clientela, rispetto all'anno precedente il mercato libero risulta leggermente più concentrato in termini di energia e leggermente meno concentrato in termini di punti serviti.

L'incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero è associato a una frammentazione delle quote di mercato più che ad una loro crescita media (Grafico 4.4, Grafico 4.5, Grafico 4.6 per l'analisi per gruppi societari e Grafico 4.7 per le ragioni sociali). Come risultato, malgrado l'eccezionale crescita del numero di concorrenti, il mercato resta relativamente concentrato con riferimento al segmento dei domestici. L'indice HHI resta superiore a 2.500 sia in termini di energia che di punti, nel settore elettrico, e superiore a 1.200 in termini di volumi e a 1.500 in termini di punti, nel settore del gas. Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, andrebbe inoltre approfondita la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela. La quota di clienti sul libero cresce, infatti, di +5,2 punti percentuali rispetto al 2018 per i clienti domestici e di +4,8 p.p. per i clienti BT altri usi. Va tuttavia segnalato che una parte preponderante di clienti domestici quando si muove verso il mercato libero sceglie un venditore collegato con l'esercente della Maggior Tutela. Sulle reti con più di 50.000 punti connessi nel 2019 il 59,4% dei clienti domestici passati al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione.

Clienti MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza. Tuttavia, nel 2019 si confermano i segnali registrati negli ultimi anni di aumento, seppure contenuto, del grado di concentrazione valutato in termini di energia fornita. Inoltre, l'indice HHI valutato in termini di punti, seppur in leggera diminuzione rispetto a 2018, per il secondo anno consecutivo si posiziona appena al di sopra della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziali (Grafico 4.3).

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

- il primo e il terzo operatore (per quote di mercato nel libero) hanno acquisito maggiori quote in termini di energia mentre hanno ridotto quelle in termini di punti. Diversamente, il secondo operatore ha accresciuto le quote di mercato libero sia in termini di energia che di punti (Grafico 4.3). Tali variazioni sono riflesse nel diverso andamento degli indici C1, C2 e C3, in aumento in termini di energia e in diminuzione in termini di punti;
- due operatori accrescono la propria quota di mercato andando per la prima volta ad ingrandire la numerosità del *cluster*^{8,9} degli operatori di grandi dimensioni. Cinque operatori presentano infatti quote superiori al 5%, coprendo complessivamente il 44,9% del mercato libero. Se dunque alcuni operatori di medie dimensioni riescono a perseguire con efficacia una strategia di crescita, anche a danno del primo e del terzo operatore come sopra indicato, gli operatori di minori dimensioni in aggregato, sembrano patire la pressione concorrenziale esercitata dai primi (Grafico 4.6). Tutti gli altri cluster cedono complessivamente quote di mercato. Gli operatori di dimensioni medio-

⁸ Nell'analisi della struttura del settore di cui ai capitoli 4 e 5, 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%.

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

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

piccole, tra lo 0,5% e il 2%, e piccole, sotto lo 0,5%, coprono complessivamente la quota di mercato più bassa dal 2012;

- la frammentazione dei gruppi societari di minori dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%), che si era arrestata nel precedente anno, riprende invece nel 2019. In termini relativi, diminuisce la quota di mercato media all'interno *cluster*¹⁰. In aggiunta si riduce anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti (Grafico 4.7).

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata, nonostante si sia ridotta nell'ultimo anno analizzato. Il tasso di passaggi¹¹ nel 2019 è pari a 31,9%, con il 28,0% nel solo mercato libero (escludendo i passaggi da e per la salvaguardia), un livello molto elevato rispetto alle altre tipologia di cliente (quasi il doppio del tasso registrato dai clienti BT altri usi e più di tre volte quello dei domestici) e comunque il terzo valore più elevato registrato dal 2012 (Grafico 4.8).

Clienti BT altri usi

Il mercato della vendita ai clienti BT altri usi nel 2019 è più concentrato rispetto all'anno precedente. La concentrazione in termini di punti serviti ha registrato il secondo valore più alto dal 2012. Solo nel 2017 è stato registrato un indice HHI più elevato. In termini di energia l'indice HHI è aumentato, in linea con la tendenza osservata dal 2015, raggiungendo il valore più alto dal 2012. Ciascuno dei primi tre operatori accresce infatti la propria quota nel mercato libero sia in termini di energia che in termini di punti, ad eccezione del secondo operatore che riduce la propria quota esclusivamente in termini di punti. Nonostante tali incrementi, gli indici C1, C2 e C3 e HHI, sebbene decisamente più alti rispetto al mercato della MT altri usi, non sono tali da evidenziare criticità (Grafico 4.2). Piuttosto è la tendenza ad assestarsi su livelli di concentrazione più elevati a rappresentare l'elemento di attenzione, da monitorare con attenzione nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.

Per tale segmento di clientela, nel 2019, il primo operatore del settore detiene una quota del 28,1% delle vendite di energia elettrica a clienti del mercato libero (con un aumento di oltre un punto percentuale in un anno). I principali tre operatori detengono complessivamente il 37,9% dell'energia elettrica del mercato libero (con un aumento di +2,3 punti percentuali rispetto al 2018 e una diminuzione di -1,5 rispetto al 2012) (Grafico 4.2). L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2019 (Grafico 4.5):

- i primi due operatori hanno accresciuto la propria quota di mercato principalmente a scapito degli operatori medio-grandi (con quota di mercato compresa tra il 2% e il 5%), che perdono complessivamente 1,2 p.p e, in misura inferiore, dei gruppi di minori dimensioni (con quota inferiore a 2%) che perdono rispettivamente, in aggregato, -0,1 p.p e 0,3 p.p;
- anche in tale segmento di mercato gli operatori di minori dimensioni sperimentano una sempre maggiore frammentazione, soprattutto per i piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%), sia in termini relativi, guardando alle quote di mercato¹², che in termini assoluti, in base ai punti mediamente forniti. In soli tre anni, dal 2016 al 2019, in media l'ampiezza della base clienti degli operatori con meno di 50.000 clienti si è di fatto dimezzata (Grafico 4.7).

¹⁰ Per la clientela MT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori passa dallo 0,038% allo 0,022%.

¹¹ Nell'ambito del presente Rapporto, per *passaggi dei clienti finali* si intendono i cambiamenti, in entrata o in uscita, dai servizi di tutela, i cambiamenti di venditore (*switching*) nell'ambito del solo mercato libero e le rinegoziazioni 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).

¹² Per la clientela BT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2018 e il 2019 dallo 0,043% allo 0,038%

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Persiste pertanto la dinamica concorrenziale osservata a partire dal 2016, in cui i piccoli operatori entrano facilmente nel mercato ma non riescono ad esercitare una pressione concorrenziale efficace sugli operatori di grandi dimensioni.

Continua, inoltre, la contrazione del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi. La quota di clienti BT altri usi che si è approvvigionata nel mercato libero nel 2019 è, in media, pari al 61% (Grafico 3.2), corrispondente ad una quota dell'energia fornita pari al 80% (Grafico 3.3). Le uscite dalla Maggior tutela, pari al 5,7%, sono ulteriormente aumentate del +1,1% in un anno, registrando per il terzo anno consecutivo un nuovo valore massimo storico (Tabella 4.4). Aumenta rispetto all'anno precedente anche il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela. Nel 2019 il 57,2% dei clienti BT Altri usi che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato (secondo valore più alto dal 2012) (Grafico 4.10). Diversamente sulle reti di minori dimensioni solo il 4,0% dei clienti che passano al libero sceglie il fornitore collegato al distributore. I rientri in maggior tutela permangono ad un livello basso, 0,5%, anche se in leggero aumento rispetto all'anno precedente (Tabella 4.4). Il loro peso rispetto alle uscite si è ulteriormente ridotto rispetto al passato: per ogni 11,4 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2019 solo uno vi è rientrato¹³.

Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi, massima dal 2012. In particolare, il 22,7% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore, e il 16% nel solo mercato libero (Grafico 4.8).

Clienti Domestici

In merito al grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici* si consolidano i segnali di miglioramento evidenziati negli ultimi anni, anche se permangono aspetti di potenziale criticità da affrontare con decisione, anche in vista del superamento delle tutele di prezzo.. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che:

- tutti gli indici di concentrazione, pur rimanendo elevati, continuano a diminuire dal 2016, sia in termini di punti che di energia. Segnano inoltre il livello più basso dal 2012, ad eccezione dell'indice C1 in termini di punti per cui si registra nel 2019 il valore più basso dal 2014. Ciascuno dei primi tre operatori riduce la propria quota di mercato libero sia in termini di energia che di punti serviti (Grafico 4.1);
- la quota di mercato libero del primo operatore scende al di sotto della metà non solo in termini di energia fornita, 48,3% nel 2019 (49,3% nel 2018),, sia, per la prima volta, in termini di punti, con 48,7%; tuttavia, complessivamente i primi tre servono il 66,3% del mercato in termini di energia e il 66,7% in termini di punti (Grafico 4.1);
- rispetto alle dinamiche degli altri operatori, due operatori riescono a crescere oltre la soglia dello 0,5%, aumentando la numerosità del cluster dei medio piccoli (con quote dallo 0,5% al 2%), e tra i grandi operatori, il terzo operatore, superando la soglia del 5% dell'energia venduta nel mercato libero, nel 2019 è incluso nel cluster dei grandi operatori (Grafico 4.4);
- nonostante la crescita dei suddetti operatori e la graduale diminuzione degli indici di concentrazione, continua la frammentazione dei piccoli gruppi societari, osservata negli ultimi anni, sia in termini relativi, guardando alle quote di mercato medie del *cluster* dei piccoli operatori¹⁴ (Grafico 4.4), che in termini assoluti, guardando all'ampiezza media della base clienti degli operatori con meno di 50.000 clienti (Grafico 4.7).

¹³ Nell'analisi non viene considerato, in quanto residuale, il mercato della salvaguardia (vi è servito lo 0,8% dei punti BT altri usi) e i relativi passaggi da e per tale mercato (0,6% rispetto ai punti serviti).

¹⁴ Per clienti Domestici, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2018 e il 2019 dallo 0,036% allo 0,027%.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Nel 2019, per la prima volta, la quota di Domestici che si approvvigionano nel mercato libero ha prevalso su quelli in Maggior tutela. Tale traguardo è stato tagliato ad agosto 2019 e a dicembre dello stesso anno, il 52,0% dei clienti domestici si è approvvigionato sul mercato libero (prelevando il 52,7% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia) (Grafico 3.2 e Grafico 3.3 e relative note). Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela raggiunge il massimo storico di 5,7% con un incremento di +0,8 p.p rispetto all'anno precedente. Inoltre, sempre meno clienti rientrano in tutela: il tasso di rientro raggiunge infatti il minimo storico dello 0,20%. Per ogni 29 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto, il valore più alto del rapporto uscite/entrate ravvisato degli ultimi anni. Va tuttavia segnalato che il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela continua a rimanere elevato, pur segnando un *trend* di riduzione con il valore più basso dal 2013 (Grafico 4.10). Nel 2019 il 59,4% dei clienti domestici passati al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione, mentre sulle reti di piccole dimensioni (con meno di 50.000 punti connessi), solo l'8,3% dei passi al libero avvengono verso il venditore collegato al distributore.

I domestici aumentano la loro dinamicità rispetto al passato, nonostante questa permanga meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT. In particolare, nel 2019 il 14,4% ha cambiato fornitore e il 6,4% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici) (Grafico 4.9).

Gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita, la minore dinamicità e consapevolezza dei clienti continuano a rimanere significativi, seppure con alcuni segnali di miglioramento. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla mancanza di fiducia nei confronti dei venditori e alle difficoltà di comprensione delle complesse dinamiche dei mercati dell'energia da parte dei clienti¹⁵. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti, il trasferimento a questi ultimi dei benefici della concorrenza.

Dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale

Come per il settore elettrico, le dinamiche concorrenziali in quello del gas naturale presentano sia criticità che elementi positivi. Alcuni di tali segnali positivi sembrano confermarsi rispetto all'anno precedente. Pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, detti segnali vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

Aumenta il numero degli operatori attivi nel mercato libero (nel 2019 risultano 435 con un incremento di +39 nuovi gruppi in un anno) (Tabella 5.1). Nei segmenti dei clienti Altri usi alcuni operatori accrescono la propria quota di mercato libero superando la soglia del 5% e aumentando la numerosità del cluster dei grandi operatori (Grafico 5.7 e Grafico 5.8). Inoltre, per i Condomini e le Attività di servizio pubblico anche gli operatori di medie dimensioni esercitano un'efficace pressione concorrenziale ai danni dei concorrenti (Grafico 5.6 e Grafico 5.9).

A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il 2019, la concorrenza tra i venditori sembra avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali¹⁶. La dinamica concorrenziale non si sviluppa in maniera

¹⁵ Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Da tali indagini emerge, da un lato, che la maggior parte dei clienti che cambia fornitore non lo fa in maniera proattiva (ma solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela.

¹⁶ 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.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

omogenea sul territorio nazionale per tutte le tipologie di clienti. Per i clienti domestici e condomini uso domestico ha portato a una situazione più disomogenea a livello regionale¹⁷, anche se in lieve miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre per i non domestici vi è una maggiore omogeneità tra le regioni, tendendo verso un mercato maggiormente nazionale (Grafico 5.3).

Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela, anche maggiore di quanto rilevato nel settore elettrico, ma sempre differenziata tra le varie tipologie di cliente. Nonostante la quota di clienti sul libero sia cresciuta di +5 punti percentuali (p.p.) per i clienti domestici, raggiungendo il 55% dei punti e il 52% del gas fornito, e +2 p.p. per i Condomini (Grafico 3.4 e Grafico 3.5), la quota di clienti in servizio di tutela rimane ancora rilevante.

Clienti altri usi e Attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico mostra che (da Grafico 5.7 a Grafico 5.9):

- la concentrazione del mercato libero, molto al di sotto dei valori critici, varia in maniera non univoca rispetto al 2018. Il primo operatore riduce la propria quota di mercato libero sia in termini di energia che di punti serviti. Il secondo operatore aumenta la quota calcolata in termini di energia e la riduce in termini di punti. Il terzo aumenta le proprie quote di mercato, sia in termini di energia che di punti serviti. L'impatto sugli indici di concentrazione è pertanto non univoco. L'indice HHI aumenta in termini di energia e diminuisce in termini di punti;
- oltre ai primi tre operatori, gli altri grandi venditori (con quote oltre il 5%) esercitano una pressione concorrenziale su quelli di dimensioni minori nei casi degli Altri usi, mentre riducono la loro quota, in aggregato, per le Attività di servizio pubblico. Per quest'ultimo tipo di clientela crescono nell'insieme i gruppi di medie dimensioni, tra lo 0,5% e il 5%;
- vi è una maggiore frammentazione dei venditori con meno di 50.000 clienti, come mostrato dalla riduzione dell'ampiezza media della loro base clienti (Grafico 5.10).

Aumentano i clienti che cambiano fornitore tra gli Altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, segnando il massimo dal 2012 di 16,6%, con +2,5 p.p rispetto all'anno precedente. Il tasso di clienti che hanno cambiato fornitore diminuisce leggermente per gli Altri usi tra 50.000 e 20.000 Smc e le Attività di servizio pubblico (rispettivamente con 23,8%, -1,7 p.p. rispetto al 2018 e con 18,8%, -1,2 p.p.). Tuttavia, per tali ultime due tipologie il tasso di cambio fornitore è molto alto rispetto ai domestici e ai condomini ed è sintomo di un'elevata dinamicità dei clienti finali (Grafico 5.11).

Clienti domestici

L'analisi della struttura dell'offerta dei domestici, nel 2019 mostra un'evoluzione paragonabile a quella del settore dell'energia elettrica. In particolare:

- la concentrazione della vendita di gas sul mercato libero si riduce sia in termini di volumi forniti che di punti serviti, raggiungendo il minimo storico (Grafico 5.1), anche se l'indice HHI permane al di sopra del valore soglia di 1.000, al di sotto della quale il mercato è comunemente considerato concorrenziale;
- il primo operatore riduce la propria quota di mercato sia in termini di volumi (-3,1 p.p.) che di punti (-1,8 p.p.). Diversamente (Grafico 5.1):
 - il secondo operatore diminuisce la propria quota in termini di volumi, -1,2 p.p., e aumenta quella in termini di punti, +1,0 p.p.;

¹⁷ Nell'ambito del solo campione del monitoraggio *retail*.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- il terzo operatore aumenta la quota sia in termini di volumi che di punti, rispettivamente +1,7 p.p. e +1,3% p.p.;
- i grandi operatori, con quota sopra il 5%, subiscono nell'insieme la pressione concorrenziale dei concorrenti (Grafico 5.5);
- vi è una maggiore frammentazione dei venditori con meno di 50.000 punti serviti, la cui base clienti in media si riduce (Grafico 5.10).

Aumentano i passaggi dei domestici (cambio di fornitore e rinegoziazione), raggiungendo i massimi storici, rispettivamente 9,6% e 9,7 %. Il vantaggio competitivo dei fornitori nel far uscire dal servizio di tutela i propri clienti, offrendo loro un contratto di libero mercato (Grafico 5.12), permane a livelli significativi, anche se in leggera riduzione. Il peso dei clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore risetto al totale delle rinegoziazioni, infatti, è pari al 30,0% per i domestici e al 22,4% per i condomini (Grafico 5.12). Di tale vantaggio competitivo beneficiano principalmente i venditori storici¹⁸. La loro presenza territoriale è molto rilevante e molti dei venditori storici, in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela. In aggiunta, in 17 regioni su 19 i venditori storici servono più della metà del gas fornito nel mercato libero ai domestici (Grafico 5.4).

Clienti Condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i Condomini¹⁹ del 2019 mostra:

- segnali non univocamente interpretabili in merito alla concentrazione dell'offerta (Grafico 5.2). In termini di gas fornito vi sono dei segnali di miglioramento per tutti gli indici di concentrazione ad eccezione che per il C3. Diversamente, in termini di punti serviti la concentrazione aumenta. Il primo e il terzo operatore aumentano le proprie quote in termini di punti, rispettivamente di +2,9 e +4,1 p.p., mentre il secondo perde -3,0 p.p.;
- che i venditori di dimensioni medio-piccole (con quota tra il 2% e il 5%) subiscono la pressione dei concorrenti, sia di maggiori che di minori dimensioni (Grafico 5.6); diminuisce la numerosità del relativo cluster in quanto tre operatori riducono la quota di mercato al di sotto del 2%, passando al cluster inferiore; coerentemente i gruppi medio piccoli nell'insieme accrescono la loro quota;
- una minore frammentazione dei gruppi societari con meno di 50.000 clienti, che per il secondo anno consecutivo incrementano in media la loro base clienti (Grafico 5.10).

Nel 2019, è preponderante la quota di condomini che si approvvigionano nel mercato libero, sia in termini di volumi (71%) che di punti serviti (59%) (Grafico 3.4 e Grafico 3.5).

Per il terzo anno consecutivo aumentano i passaggi dei Condomini sia con riferimento ai cambi di fornitore che alle rinegoziazioni, rispettivamente con 10,1% e 10,3% (quest'ultimo pari al massimo storico). Inoltre, l'1,6% dei Condomini è uscito dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore (Grafico 5.12); livello più basso dal 2015.

¹⁸ 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.

¹⁹ Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In sintesi, nel segmento dei Condomini uso domestico emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e della capacità di alcuni operatori di esercitare una certa pressione concorrenziale sui venditori di maggior dimensioni. Per i Domestici si consolida la tendenza del mercato ad essere meno concentrato. Tuttavia, tali segmenti risultano ancora più concertati e meno dinamici delle altre tipologie di clientela del settore del gas. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.

Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono significativamente differenziate dai servizi di tutela. Sono diffuse offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi²⁰.

Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nel Portale Offerte che le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

Nel Portale Offerte a dicembre 2019 per il *settore elettrico* erano disponibili 1.153 offerte commerciabili per i clienti domestici e 1.184 per i BT Altri usi. Rispetto al totale delle offerte disponibili, il 61% erano a prezzo fisso. Il 40% del totale delle offerte è comunque rappresentato da offerte di tipo PLACET (Grafico 4.13). Rispetto alla fine del precedente anno, pertanto, sono aumentate le offerte disponibili a prezzo fisso (+4 p.p.) e le offerte del mercato libero diverse dalle PLACET (+14 p.p.). Per il *settore del gas*, erano disponibili 894 offerte commerciali per i Domestici, 487 per i Condomini e 772 per i non domestici. Rispetto al totale delle offerte disponibili del settore del gas il 52% era a prezzo fisso e l'51% offerte di tipo PLACET (Grafico 5.13). Anche per tale settore, sono significativamente aumentate le offerte del mercato libero diverse dalle PLACET (+38 p.p.).

Nel settore elettrico le offerte a prezzo fisso sono preferite in maniera preponderante dai clienti finali in BT. In particolare, rispetto ai nuovi contratti siglati nel 2019 dai clienti domestici e dai BT altri usi, rispettivamente l'84,7% e il 68,6% consistevano in offerte a prezzo fisso (Tabella 4.6). Nel settore del gas, tale preferenza è prevalente solo tra i domestici. Rispetto ai nuovi contratti firmati nel 2019 da ciascuna tipologia di cliente, infatti, quelli a prezzo fisso sono il 69,9% per i domestici, il 28,7% per i Condomini e il 42,5% non domestici (da Tabella 5.4 a Tabella 5.6). I servizi aggiuntivi o altri elementi di differenziazione sono principalmente inclusi nelle offerte a prezzo fisso scelte dai clienti domestici del settore elettrico, mentre i non domestici di entrambi i settori e i Condomini del settore del gas preferiscono nettamente offerte prive di tali elementi. Diversamente, sia le offerte a prezzo fisso che quelle a prezzo variabile sottoscritte dai clienti domestici prevedono per la maggior parte anche servizi aggiuntivi (l'87,9% nel settore elettrico e il 55,0% in quello del gas). Tra le offerte prezzo a variabile scelte dai domestici sono diffusi elementi di differenziazione²¹ rispetto ai servizi di tutela, anche se in misura inferiore rispetto a quelle a prezzo fisso del settore elettrico. Nel settore elettrico il 47,7% delle offerte a prezzo variabile scelte dai clienti domestici presenta tali elementi, mentre nel settore del gas 23,7% (Tabella 4.6 e Tabella 5.4).

²⁰ Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

²¹ Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc...).

Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

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

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

I Condomini del settore del gas, inoltre, scelgono in misura minore le offerte a prezzo fisso (28,7% delle offerte sottoscritte) e i servizi aggiuntivi e gli elementi di differenziazione (7% sia per le variabili che per le fisse) (Tabella 5.5).

Tra i servizi aggiuntivi e degli elementi di differenziazione scelti nel settore elettrico è preponderante la “*Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile*” sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas è molto diffusa la preferenza per “*Servizi energetici accessori*”²².

Oltre a detti elementi differenziazione, tra le offerte del mercato libero vi è anche un’ampia varietà di prezzi, che aumenta nel tempo. L’intervallo tra l’offerta più conveniente, quella mediamente economica e la meno economica, infatti, aumenta nel corso del 2019 (Grafico 4.14, Grafico 4.15, Grafico 5.14 e Grafico 5.15).

Sono presenti offerte sottoscrivibili *on line* che possono risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali. La sottoscrizione *online* permette infatti ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti da quello online. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora residuali, anche se in aumento, i clienti domestici che sottoscrivono offerte tramite canale *online*, 4,4% nel settore elettrico e 6,9% per il gas.

In merito ai *prezzi dell’energia elettrica*, la differenza tra i prezzi mediamente pagati dai domestici e in non domestici (BT Altri usi e MT altri) si sta progressivamente riducendo rispetto al passato²³, in cui si rilevava un andamento divergente tra la clientela domestica e le altre tipologie. Tale differenza rimane tuttavia ancora significativa (Grafico 4.21) ed è compatibile con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte commerciali²⁴, oltre che con l’elevata concentrazione, con una ridotta capacità della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione. L’evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione nei prossimi anni al fine di poter valutare se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti; anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior grado di “innovazione dal punto di vista commerciale” e da una maggiore differenziazione delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come i clienti Domestici e in misura minore i clienti BT Altri usi.

²² Quali ad (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l’efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.).

²³ In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel Rapporto 2017 veniva indicato “*che*”:

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

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

²⁴ Sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell’offerta.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

L'analisi delle offerte disponibili nel Portale Offerte evidenzia la presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas²⁵ che, se scelte dai clienti, possono fornire opportunità di risparmio rispetto ai servizi di tutela.

Tuttavia, nonostante la disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela nel 2019, i clienti domestici che hanno scelto un contratto nel mercato libero hanno pagato costi di approvvigionamento mediamente più elevati. Diversamente, i clienti BT Altri usi sul mercato libero hanno mediamente pagato un costo di approvvigionamento più basso di quello della maggior tutela.

In generale è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. Inoltre, come ricordato nei precedenti Rapporti, tale valutazione 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, assicurazioni, etc.); ciò determina peraltro una maggiore difficoltà nella comparazione delle offerte;
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, sempre più caratterizzate da un prezzo fisso (come sopra evidenziato) che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo; ciò determina pertanto un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso (di seguito: differenziale per offerte a prezzo fisso).

Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel Portale Offerte specifiche modalità per permettere il confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto una offerta a prezzo fisso potrà conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative. Viceversa, si potrebbero verificare situazioni di maggiore spesa rispetto a offerte con strutture di prezzo variabile (o al prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo dell'energia effettivi inferiori alle aspettative, così come avvenuto negli anni 2019 e 2020.

La mancanza di ulteriori elementi informativi di dettaglio, in particolare con riferimento ai costi per la copertura a termine del rischio di prezzo sostenuti dagli esercenti la vendita che maggiormente utilizzano offerte a prezzo fisso e sui costi di sbilanciamento, non consente ancora di effettuare una corretta comparazione tra i prezzi e il calcolo dei margini ottenuti dagli esercenti la vendita²⁶.

²⁵ Consultabili esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte.

²⁶ 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;

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

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

- i singoli servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione concorrano alla formazione dei prezzi delle offerte disponibili nel mercato libero, anche al fine di migliorare la comparabilità delle offerte stesse e la loro analisi;
- le differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato impattino sui margini che gli esercenti la vendita riescono ad ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero;
- il potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumanti, e in particolare modo per i clienti domestici,²⁷ possa in qualche modo rendere sostenibili e facilitare le strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumante.

Con riferimento al settore del gas naturale, il prezzo di vendita al dettaglio al netto delle imposte, che era costantemente diminuito tra il 2013 e il 2017 per tutte le tipologie di clienti, aumenta leggermente per il secondo anno consecutivo. L'andamento comune dei prezzi mediamente pagati dalle varie tipologie di clientela non segnala elementi di particolare criticità nello sviluppo della dinamica concorrenziale. Nonostante i prezzi costantemente inferiori pagati dalla clientela alto consumante rispetto alle altre tipologie di cliente (Grafico 5.15).

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

I **processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**²⁸ hanno un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori, in entrambi i settori, hanno avuto leggere variazioni nel 2019, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro ma rimanendo comunque a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti²⁹.

Settore dell'energia elettrica

La reclamosità³⁰, nel 2019, con riferimento al solo campione del monitoraggio *retail* (Grafico 4.23):

- per i domestici è stabile, con 0,8% nel libero e 0,5% nella maggior tutela e un totale di reclami inviati ai propri venditori di circa 169,8 mila³¹;

-
- 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.

²⁷ Cfr. vantaggio competitivo di cui sopra.

²⁸ Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché ai contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal TIRV.

²⁹ Per una dettagliata e disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del TIQV.

³⁰ Inteso come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti.

³¹ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 29,5 milioni.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- per i BT Altri usi diminuisce nel libero mercato, 1,9% (-0,1 p.p.), ed è stabile nella maggior tutela 1,9%. È pertanto più che doppia di quella rilevata per i domestici. Per un totale di circa 94,3 mila reclami³²;
- gli MT Altri usi è significativamente più elevata che per altre tipologie di cliente (4,9%). Per un totale di circa 2.700 reclami³³.

La capacità di risposta ai reclami è in generale diminuita nel 2019, con valori critici soprattutto per la maggior tutela (67,1%, -20,2 p.p., per i domestici e 58,7%, -26,1 p.p., per i BT altri usi³⁴). Inoltre, gli operatori del mercato libero presentano una capacità di risposta ai reclami maggiore che gli esercenti la maggior tutela (79,7% per i domestici e 72,6% per i BT Altri usi) (Grafico 4.25). Più di un terzo dei reclami ai venditori attiene a problemi nella fatturazione (Tabella 4.9). Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e relativa capacità di risposta sono molto variegata tra gli operatori (Grafico 4.27).

Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione sono esigue nel complesso, anche se in leggero aumento nel 2019 nel mercato libero (circa 9.500). Diminuiscono ulteriormente invece nella maggior tutela (meno di 900) (Grafico 4.28).

In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore dell'energia elettrica, nel 2019 sono stati presentati ai sensi del TIRV³⁵ da parte dei clienti circa 3.800 reclami (2.700 dai domestici e 1.100 dai BT altri usi), pari allo 0,08% dei contratti conclusi nello stesso periodo (in leggero aumento rispetto all'anno precedente. Di questi, l'80,0% è stato accolto (79,3% per i domestici e 88,9% per i BT altri usi). I reclami accolti hanno portato a procedure ripristinatorie³⁶ solo in 1.700 casi (1200 per i domestici e 500 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 650 casi^{37, 38}.

I venditori del campione del monitoraggio retail hanno dichiarato di non aver ricevuto dalle imprese distributrici nei termini previsti i dati di misura nel 5,9% degli *switching*. Indicatore in aumento per il secondo anno consecutivo (Grafico 4.22). A fronte di tale risultato non può ridursi l'attenzione dell'Autorità sul fenomeno^{39,40}.

Infine, gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio, in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 4.11 e Tabella 4.12).

Settore del gas

L'indice di reclusività dei clienti è diminuito sia nel mercato libero, raggiungendo il minimo dal 2012 pari a 1,2% (-0,1 p.p.), che per il servizio di tutela, 0,6% (-0,1 p.p.) (Grafico 5.16). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno dai clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), è stabile, circa 177.000. Il 72% dei quali è relativo al mercato libero (Grafico 5.16). La capacità di risposta a detti reclami è molto elevata, anche sono leggermente diminuiti rispetto al 2018, 80,5% nel mercato libero

³² Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 7,3 milioni.

³³ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 108 mila.

³⁴ La diminuzione della capacità di risposta è principalmente ascrivibile a tre operatori di grandi dimensioni.

³⁵ Articoli 6 e 10 del TIRV.

³⁶ Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

³⁷ Attivate ai sensi della Parte IV del TIRV.

³⁸ Attivate ai sensi dell'articolo 7, comma 7.2 lettera d) del TIRV.

³⁹ 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*.

⁴⁰ Al fine di aumentare l'efficacia dell'azione di vigilanza dell'Autorità in merito, infatti, è stato avviato l'ulteriore monitoraggio dei tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura, compresi i casi di *switching*. Per i relativi risultati si rimanda ai capitoli 4.4 e 5.4.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

e 83,9% ne servizio di tutela (Grafico 5.18). Le rettifiche di fatturazione sono esigue. Diminuiscono ulteriormente nel mercato libero, circa 8.600, e aumentano lievemente nel servizio di tutela, circa 7.900 (Grafico 5.21). Le rettifiche di doppia fatturazione aumentano limitatamente, ma sono ad un livello del tutto trascurabile, circa 1.800 casi nel mercato libero 181 nel servizio di tutela (Grafico 5.21). La distribuzione dei reclami è variegata tra i vari operatori, ma si segnala in media una maggiore incidenza tra i venditori di minore dimensione (Grafico 5.20). Come per il settore elettrico, i clienti hanno inviato reclami principalmente su questioni afferenti alla fatturazione (Tabella 5.8).

Anche il fenomeno dei contratti contestati di cui al TIRV sembra del tutto trascurabile. Nel 2019, ha interessato lo 0,07% dei contratti conclusi, con 1300 casi su oltre 1.700.000 contratti. L'87,9% (1.150) dei reclami per contratti contestati presentati nel 2018 è stato accolto. Dei reclami accolti presentati dai domestici in 370 casi si è giunti a procedure ripristinatorie⁴¹ e in 220 casi a procedure analoghe al ripristino (Tabella 5.9).

Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio permangono, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 5.10 e Tabella 5.11).

Qualità della Fatturazione

Sono analizzati nell'ambito del monitoraggio retail alcuni degli aspetti della qualità della fatturazione che possono avere impatto diretto sul cliente e sulla sua esperienza circa i benefici della liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale. In particolare, sono analizzati:

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

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

Tempi di emissione delle fatture di periodo

Nel 2019 in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una fattura di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal TIF, infatti, il tempo medio di emissione è di 8,8 giorni per il settore elettrico e di 10,1 per quello del gas (Tabella 4.15 e Tabella 5.12). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di fatture di periodo. In particolare:

- nel settore elettrico, riguardano lo 0,03% su più di 169,9 Mln di fatture per i domestici e lo 0,08% su circa 38,3 Mln di fatture per i BT Altri usi (Grafico 4.29 e Grafico 4.30). Riguardano una quota di fatture leggermente maggiore dell'anno precedente, rispettivamente +0,01 p.p per i domestici e +0,02 per i BT altri usi (Grafico 4.32). Infine, la distribuzione dei ritardi sembra evidenziare una situazione omogenea tra i vari venditori, con qualche eccezione per cui i ritardi nell'emissione delle fatture di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.31);

⁴¹ Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- nel settore del gas, sono un po' più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,09% su più di 8,6 Mln di fatture, e lo 0,05% per i clienti domestici su più di 100,2 Mln di fatture (da Grafico 5.22 a Grafico 5.25). Riguardano una quota di fatture sempre minore nel tempo (Grafico 5.27). Infine, i ritardi sembrano coinvolgere più che nell'elettrico singoli venditori, evidenziando una maggiore diffusione di situazioni critiche (Grafico 5.26);
- in generale, in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo) (Grafico 4.29, Grafico 4.30 per l'elettrico e da Grafico 5.22 a Grafico 5.25 per il gas). I ritardi di maggior durata sono residuali.

In merito ai suddetti ritardi di fatturazione, tra il 2017 e il 2019 gli operatori hanno dichiarato, nel settore elettrico, circa 650.000 ritardi per i quali i clienti hanno maturato indennizzi ai sensi del TIF e circa 308.000 nel settore del gas. A fronte degli indennizzi maturati gli operatori hanno dichiarato di aver già erogato, ai sensi della normativa vigente⁴², 226.000 indennizzi nel settore elettrico e 211.000 nel settore del gas (Tabella 4.14 e Tabella 5.13).

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Per l'*emissione delle fatture di chiusura*, nel 2019, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le fatture di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal TIF⁴³, infatti, il tempo medio di emissione è di 16,0 giorni per il settore elettrico e di 27,4 per quello del gas. Rispetto alle fatture di periodo, inoltre, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta i tempi prestabiliti per l'emissione della fattura di chiusura, dichiarando tempi medi superiori ai 46 giorni previsti (Tabella 4.15 e Tabella 5.14).

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

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano il 4,3% su più di 5,3 Mln di fatture per i clienti domestici e 4,8% su oltre 1,5 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi (Grafico 4.33 e Grafico 4.34). Nel corso del 2019 l'incidenza di detti ritardi rispetto al totale delle fatture emesse è altalenante (Grafico 4.36);
- nel settore del gas, i ritardi di emissione trovano una diffusione abbastanza critica con il 12,1%, su circa 2,6 Mln di fatture, per i clienti domestici (+0,8 p.p.), e con il 11,3% (+0,8 p.p.), su oltre 215.000 fatture, per i clienti non domestici (da Grafico 5.28 a Grafico 5.31). Nel corso dell'anno si osserva dapprima una diminuzione dei ritardi ed una risalita nell'ultimo trimestre (Grafico 5.33);
- in entrambi i settori, la quota di fatture emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è rilevante per tutte le tipologie di clienti (Grafico 4.33, Grafico 4.34 e da Grafico 5.28 a Grafico 5.31).

L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori nel settore elettrico e alcune criticità concentrate su alcuni venditori in particolare nel settore del gas. Tali venditori emettono fatture di chiusura in ritardo più frequentemente degli altri e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.35 e Grafico 5.32).

⁴² Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

⁴³ Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In merito ai suddetti ritardi di fatturazione, tra il 2017 e il 2019 gli operatori hanno dichiarato, nel settore elettrico, circa 1,3 Mln di ritardi per i quali i clienti hanno maturato indennizzi ai sensi del TIF e circa 1,0 Mln di ritardi nel settore del gas. A fronte di egli indennizzi maturati gli operatori hanno dichiarato di aver già erogato, ai sensi della normativa vigente⁴⁴, 870.000 indennizzi nel settore elettrico e 660.000 nel settore del gas (Tabella 4.16 e Tabella 5.15).

In sintesi, in merito ai tempi di emissione delle fatture sia di periodo che di chiusura, al di là delle variazioni trimestrali, che determinano anche un lieve peggioramento del dato annuale, va comunque segnalato che i tempi di emissione delle fatture sono significativamente migliori che nel passato (Grafico 4.36 e Grafico 5.33). Tale evidenza è dovuta anche agli interventi regolatori attuati dall'Autorità, dapprima in merito alla sola fattura di chiusura, con la deliberazione 100/2016/R/com in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale, e in seguito anche con riferimento a quella di periodo, con il TIF (Grafico 4.32, Grafico 4.36, Grafico 5.27 e Grafico 5.33). Le cause dei ritardi da parte dei venditori che trascendono la messa a disposizione delle misure da parte del distributore vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità. Inoltre, l'Autorità intende approfondire le cause delle differenti *performance* degli operatori nell'emissione delle fatture di periodo e di chiusura alla luce del fatto che la platea di operatori oggetto del monitoraggio dei tempi di emissione dei due tipi di fatture è la stessa.

Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2019 i ritardi da parte dell'impresa distributrice nella messa a disposizione delle misure funzionali all'emissione della fattura di chiusura del venditore riguardano un numero ridotto di casi sia nel settore elettrico, con il 3,1% su più di 8,2 Mln di misure, sia in quello del gas, con il 1,2% su oltre 3,6 Mln di misure. In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione (Grafico 4.37 e Grafico 5.34). La frequenza con cui le misure sono messe a disposizione del venditore in ritardo, pertanto, per quanto ulteriormente migliorabile, risulta molto inferiore rispetto alla frequenza dei ritardi riscontranti per le fatture di chiusura emesse dai venditori nei confronti dei clienti domestici di entrambi i settori. Tale differenza è particolarmente rilevante nel settore del gas.

Le criticità nella messa a disposizione dei dati di misura per distributore sembrano distribuite in maniera variegata su tutti i distributori (Grafico 4.38 e Grafico 5.35). I casi di mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati sembrano avere una certa diffusione tra la generalità dei distributori. Inoltre, nel 2019 i ritardi sono più frequenti e più lunghi da risolvere nel settore elettrico che nel settore del gas (Tabella 4.17 e Tabella 5.16).

Anche in tal caso, l'incidenza dei ritardi sta diminuendo nel tempo in entrambi i settori, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata l'Autorità con la deliberazione 100/2016/R/com (Grafico 4.39 e Grafico 5.36).

In merito a detti ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura, tra il 2017 e il 2019 le imprese distributrici hanno dichiarato, nel settore elettrico, circa 112.000 ritardi per i quali i clienti hanno maturato indennizzi ai sensi della deliberazione 100/2016/R/com e circa 110.000 ritardi nel settore del gas. A fronte di tali indennizzi maturati gli operatori hanno dichiarato di aver già erogato, ai sensi

⁴⁴ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

della normativa vigente⁴⁵, oltre 90.000 indennizzi nel settore elettrico e oltre 96.000 nel settore del gas (Tabella 4.16 e Tabella 5.15).

Incidenza consumi stimati

Sulla qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo emerge, da un lato, che numerosi operatori non risultano conformi allo standard generale fissato dall'articolo 10 del TIF, dall'altro, che tali non conformità coinvolgono una quota di fatture esigua e, nel settore del gas in costante diminuzione. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi:

- nel settore elettrico, il 20,6% degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso l'1,0% delle fatture contenenti ricalcoli (+0,1 p.p. rispetto al 2018 e -0,3 p.p. dal 2017);
- nel settore del gas, il 10,1% degli operatori, che hanno emesso lo 0,1% delle fatture contenenti ricalcoli (-0,3 p.p. rispetto al 2018 e -0,7 p.p. dal 2017).

La stragrande maggioranza di tali operatori tende a sottostimare i consumi effettivi (situazione in cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve fatture di importi rilevanti a suo debito) (Tabella 4.20, Grafico 4.40, Tabella 5.19 e Grafico 5.37).

Infine, nel 2019 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di fatture stimate e miste) in entrambi i settori,

- nel settore elettrico, in misura preponderante (oltre l'80% delle fatture emesse), anche in occasione delle fatture di chiusura (Tabella 4.19);
- nel settore del gas, in misura preponderante nel caso delle fatture di chiusura (oltre l'80%), ma con percentuali molto ridotte in occasione delle fatture di periodo (Tabella 5.18); i livelli di utilizzo dei dati effettivi ai fini della fatturazione nel settore del gas sono comunque ancora inferiori a quelli raggiunti nel settore elettrico.

Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità. Nell'ambito di detti approfondimenti, potrebbero essere esplorate anche eventuali differenze nella capacità di adempiere allo standard generale in funzione dell'ampiezza della base clienti servita dall'operatore.

Morosità⁴⁶

Le richieste di sospensione del servizio per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente (Grafico 4.41, Grafico 5.38 e Grafico 5.39). Permane, anche nel 2019, per entrambi i settori, una disomogenea distribuzione della morosità nelle varie regioni d'Italia (Grafico 4.45, Grafico 4.46, Grafico 4.47, Grafico 5.43, Grafico 5.44 e Grafico 5.45).

Per il *settore elettrico*, le richieste di sospensione si riducono per i clienti domestici e aumentano per i BT Altri usi e per gli MT Altri usi nel mercato libero (Grafico 4.41). Continua la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in Salvaguardia, sia in BT che in MT. Inoltre, persistono le differenze tra le richieste di sospensione per morosità per i clienti BT altri usi, storicamente più

⁴⁵ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

⁴⁶ Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

numerose, e quelle dei clienti domestici (Grafico 4.41). Per i clienti in BT gli andamenti delle richieste di sospensione nel mercato libero e nella maggior tutela sono simili. Diversamente, i clienti domestici nel mercato libero presentano un'incidenza costantemente maggiore di quelli in maggior tutela.

Anche nel *settore del gas naturale* le richieste di sospensione per morosità sono più frequenti per i clienti non domestici che per i domestici e tra questi ultimi sono maggiori nel mercato libero che nel servizio di tutela. In tale settore, tuttavia, le richieste di sospensione sono in media più basse che nell'elettrico⁴⁷ (Grafico 5.38). In particolare, per il gas naturale, si conferma quanto già indicato nei precedenti Rapporti di monitoraggio in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti.

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

- nel settore elettrico, aumentata per i clienti in BT e diminuita per i clienti in MT; arrivando a valori abbastanza omogenei superiori all'80% (da Tabella 4.24 a Tabella 4.26);
- nel settore del gas, aumentata per tutte le tipologie ad eccezione che per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc, arrivando a valori abbastanza omogenei ma nettamente inferiori rispetto al settore elettrico, superiori all'50% (da Tabella 5.20 a Tabella 5.27).

Nel settore del gas, pertanto, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (vi sono quasi la metà delle probabilità).

In entrambi i settori, i clienti alto consumanti *rispettano i termini di pagamento delle fatture*⁴⁸ con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela (confronto tra grafici da Grafico 4.48 a Grafico 4.53 per il settore elettrico e tra Grafico 5.47 e Grafico 5.48 nel settore del gas).

Nel *settore elettrico*, rispettano maggiormente i *termini di pagamento delle fatture* i clienti MT altri usi e i clienti in Salvaguardia, che segnano entrambi il miglior valore dal 2012, e quelli nel mercato libero. Diversamente i clienti in maggior tutela peggiorano la propria capacità di rispettare i termini di pagamento (da Grafico 4.48 a Grafico 4.53).

Nel *settore gas*, nel 2019 i *termini di pagamento* sono rispettati leggermente di più che nel 2018 dai clienti non domestici e dai clienti Domestici e condomini nel servizio di tutela. Diversamente i domestici e condomini del mercato libero peggiorano leggermente la propria capacità di rispettare i termini di pagamento (da Grafico 5.46 a Grafico 5.48).

⁴⁷ A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

⁴⁸ In tal caso si valuta la *quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento*, come valutato alla fine di ciascun trimestre di rilevazione. I dati a riguardo, pertanto non distinguono tra i clienti nei confronti dei quali l'operatore vanta un credito rimasto insoluto, i clienti che hanno pagato in ritardo né distingue la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato. Tale evidenza è ottenuta confrontando la frequenza dell'inadempienza alla scadenza della fattura valutata rapportando i clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento al numero delle fatture scadute e la frequenza dell'inadempienza valutata rapportando gli importi non pagati alla scadenza della fattura al totale degli importi in scadenza (confronto tra Grafico 4.52 e Grafico 4.53).



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

In attuazione delle disposizioni della Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge concorrenza 2017) in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l'Autorità, a seguito del DCO 220/2020/R/eel (preceduto nel 2019 dal DCO 397/2019/R/eel), ha adottato la deliberazione 491/2020/R/eel con la quale è stato disciplinato il servizio a tutele graduali, rivolto alle piccole imprese che a partire dall'1 gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero. La disciplina del servizio per le microimprese e i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori. In dettaglio, la deliberazione 491/2020/R/eel ha previsto che, in ossequio al quadro legislativo vigente, il servizio a tutele graduali sia effettuato da esercenti selezionati attraverso apposite procedure di gara; tuttavia in ragione delle tempistiche necessarie all'organizzazione di tali gare, è stato istituito un periodo di erogazione provvisoria del servizio per il periodo 1 gennaio 2021 – 30 giugno 2021 all'interno del quale la fornitura è erogata dagli esercenti la maggior tutela a condizioni economiche definite dall'Autorità che prevedono, tra l'altro, l'applicazione di un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi registrati nel mercato all'ingrosso. Successivamente, a partire dall'1 luglio 2021, l'erogazione del servizio a tutele graduali avverrà ad opera degli assegnatari del servizio in esito alle gare. A tal fine, la deliberazione 491/2020/R/eel ha:

- 1) individuato nove aree territoriali per l'assegnazione del servizio;
- 2) stabilito i dati che saranno messi a disposizione dei partecipanti alle gare al fine di fornire informazioni utili per la formulazione della propria offerta, oltre che i relativi tempi di messa a disposizione;
- 3) stabilito le tempistiche per lo svolgimento delle procedure di gara e i criteri di selezione degli esercenti;
- 4) determinato i requisiti che gli operatori che partecipano alle gare devono dimostrare di possedere, nonché le garanzie che dovranno essere corrisposte;
- 5) stabilito le cause di decadenza dall'incarico e le modalità di erogazione del servizio a tutele graduali in tali circostanze;
- 6) definito le condizioni contrattuali ed economiche applicabili ai clienti del servizio; con riguardo a queste ultime è stato previsto un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi registrati nel mercato all'ingrosso, è stata prevista l'applicazione di un corrispettivo indifferenziato a livello nazionale, definito in esito alle procedure di gara; al contempo, è stato stabilito un meccanismo di compensazione tra gli esercenti il servizio atto a riconoscere a ciascuno di loro l'effettivo valore della propria offerta economica così come risultante dagli esiti di gara rispetto a quanto ottenibile dall'applicazione del predetto prezzo territorialmente indifferenziato;
- 7) individuato, in maniera analoga al servizio di salvaguardia rivolto ai clienti di maggiori dimensioni, meccanismi di reintegrazione degli esercenti relativi agli oneri non recuperabili connessi alla morosità ai clienti non disalimentabili e ai casi di attivazione del servizio a seguito di fallimento del venditore/utente del dispacciamento del mercato libero.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

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

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

- la realizzazione del Portale Offerte, che gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione, operativo dall'1 luglio 2018 e rispetto al quale nel corso del 2019 e 2020 sono state sviluppate nuove funzionalità⁴⁹ e sono stati effettuati consistenti interventi alle funzioni d'uso e al layout, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e di fornirgli il maggior numero di informazioni utili⁵⁰;
- la definizione delle clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità delle offerte, per entrambi i settori, attraverso la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET) di cui alla deliberazione 555/2017/R/com, che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;
- le linee guida per la promozione delle offerte commerciali a favore dei gruppi di acquisto di energia elettrica e gas naturale, definite dall'Autorità con la deliberazione 59/2019/R/com;
- l'istituzione dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita dell'energia elettrica ai clienti finali;
- una specifica informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo nel settore dell'energia elettrica e la pubblicizzazione delle informazioni sull'apertura del mercato;

L'Autorità, nel corso del 2019 e del 2020, ha concentrato gli sforzi regolatori sugli interventi definiti dalla Legge concorrenza 2017 che rispondono all'obiettivo di supportare il cliente nella scelta consapevole delle offerte presenti nel mercato libero, in molti casi anticipandone le previsioni. In particolare, l'Autorità è intervenuta:

- collaborando col Ministero dello Sviluppo Economico nel gruppo di lavoro interistituzionale da questi istituito a seguito dell'inserimento con la legge 8/2020 del nuovo comma 81-bis all'articolo 1 della legge 124/2017 - il quale espressamente attribuisce al Ministro il potere di disciplinare, nell'ambito dell'Elenco, "un procedimento speciale [...] per l'eventuale esclusione motivata degli iscritti dall'Elenco" che "tenga anche conto delle violazioni e delle condotte irregolari poste in essere nell'attività di vendita dell'energia elettrica, accertate e sanzionate" dall'ARERA e da AGCM, Garante Dati Personali e Agenzia delle Entrate – finalizzato all'individuazione di un parametro oggettivo e omogeneo fra tutte le Autorità e Agenzie richiamate dalla novella che consenta di intercettare le condotte effettivamente più gravi, rispetto alle quali si giustifichi l'esclusione dall'Elenco.
- con la deliberazione 197/2019/R/com, avviando un procedimento relativo alla definizione di strumenti regolatori per l'informazione e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati *retail*

⁴⁹ Finalizzate a effettuare la simulazione della spesa annua di offerte prima considerate non simulabili (es. offerte a scaglioni di consumo, con sconti limitati nel tempo - inferiore ai 12 mesi - o applicabili a specifiche voci di spesa, ecc.).

⁵⁰ Nuovi e più dettagliati filtri, migliore visualizzazione delle componenti di prezzo nella scheda di dettaglio, visualizzazione del risparmio delle singole offerte rispetto al servizio di tutela, inserimento video tutorial e Domande Frequenti.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

dell'energia elettrica e del gas naturale e integrando la deliberazione 746/2017/R/com⁵¹ nell'ambito degli obblighi di informazione in capo ai venditori, con la continuazione, successivamente al primo semestre 2019, dell'informativa in bolletta rivolta ai clienti finali riforniti nei servizi di tutela di prezzo (maggior tutela elettrica e tutela gas); il testo, presente in tutte le bollette dei clienti medesimi emesse dal secondo semestre 2019 al primo semestre 2021, presenta elementi che rassicurano il cliente finale relativamente al passaggio al mercato libero e, contestualmente, indica gli strumenti di supporto disponibili per valutare ed attivare una scelta, ponendosi l'obiettivo di fornire informazioni al cliente finale per indirizzarlo, gradualmente e contestualmente con gli altri strumenti dell'Autorità, a valutare il proprio contratto di fornitura e, eventualmente, considerare la possibilità di cambiare venditore;

- con la deliberazione 426/2020/R/com, approvando interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, anche in vista del superamento della tutela di prezzo e con l'obiettivo di migliorare la trasparenza delle offerte e la comparabilità delle stesse nel mercato libero. La deliberazione è, inoltre, intervenuta con l'efficientamento e l'aggiornamento dei riferimenti del Codice di condotta commerciale alla normativa e regolazione attualmente vigenti; con la deliberazione 366/2018/R/com, inoltre, ha modificato il Codice di condotta commerciale, armonizzando i criteri di calcolo della spesa annua stimata delle Schede di confrontabilità⁵² ai criteri di calcolo implementati per la stima della spesa annua nel Portale Offerte e semplificando la struttura del confronto ai fini di rendere le medesime schede ancora più chiare e intuitive per il cliente finale;
- con la deliberazione 584/2020/R/eel, approvando le prime disposizioni in tema di informazione per i clienti del servizio a tutele graduali di cui alla deliberazione 491/2020/R/eel, tra cui un'informativa in bolletta sulla fine del servizio di maggior tutela indirizzandoli, accompagnata da una pagina dedicata del sito Internet dell'Autorità e dal numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

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

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

⁵¹ La deliberazione 746/2017/R/com ha delineato specifici obblighi di informazione a carico dei fornitori nell'ambito della tutela gas e degli esercenti il servizio di maggior tutela nei confronti dei clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela previsti dall'articolo 1, comma 69 della Legge concorrenza 2017.

⁵² Di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

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

Nel settore gas, nel quadro generale della riforma della disciplina del *settlement* gas, con riferimento alla gestione della filiera dei rapporti commerciali nell'ambito del SII, la deliberazione 155/2019/R/gas ha definito le modalità per l'attribuzione dei prelievi di ciascun punto di riconsegna ad un preciso utente del bilanciamento a decorrere dall'1 gennaio 2020.

Con riferimento alla gestione centralizzata nell'ambito del SII della messa a disposizione dei dati di misura, a decorrere dall'1 gennaio 2021 hanno trovato applicazione i nuovi flussi informativi che razionalizzano la disponibilità dei dati di misura gas rilevati periodicamente e in esito all'esecuzione di prestazioni tecniche, garantendo anche un aumento della disponibilità di dati di misura ai clienti finali attraverso il Portale Consumi.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, inoltre, con la deliberazione 270/2019/R/com in attuazione della Legge 205/2017, l'Autorità ha istituito il Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale, che permette l'accesso del cliente finale ai propri dati storici di consumo (con visualizzazione grafica per una sua buona comprensione degli stessi e la possibilità di download di tali dati unitamente a quelli contrattuali) in maniera indipendente rispetto agli operatori, previa l'autenticazione del cliente per il tramite del sistema SPID⁵³, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Come indicato dalla suddetta normativa, il Portale Consumi è operativo a partire dall'1 Luglio 2019. In linea con le previsioni della delibera, il Portale è stato successivamente oggetto di continue evoluzioni finalizzate sia a verificare e migliorare le performance sia ad aumentarne la fruibilità o implementare nuove funzionalità, tra cui

⁵³ Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

l'aumento della profondità dei dati disponibili sino a 36 mesi, compatibilmente con la disponibilità nel Sistema Informativo Integrato dei medesimi dati, o la disponibilità anche dei dati quartorari per le forniture per cui è in servizio un misuratore 2G.

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

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati⁵⁴, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività⁵⁵ e fruibilità dei dati monitorati;
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal SII, anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità⁵⁶.

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

⁵⁴ Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.



2. PREMESSA

Come anticipato al capitolo 1, il presente Rapporto mostra le evidenze riscontrate nel corso dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2019 e fa seguito ai precedenti Rapporti, relativi al periodo 2012-2018⁵⁷.

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione⁵⁸ del suddetto monitoraggio e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei precedenti Rapporti. Rispetto a quanto ivi riportato, si specificano solo le seguenti novità.

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

⁵⁷ In particolare, i Rapporti 42/2015//com, per gli anni 2012-13, 168/2017//COM, per gli anni 2014-15, 801/2017//com, per il 2016, 596/2018//com, per il 2017, e 527/2019//com per il 2018.

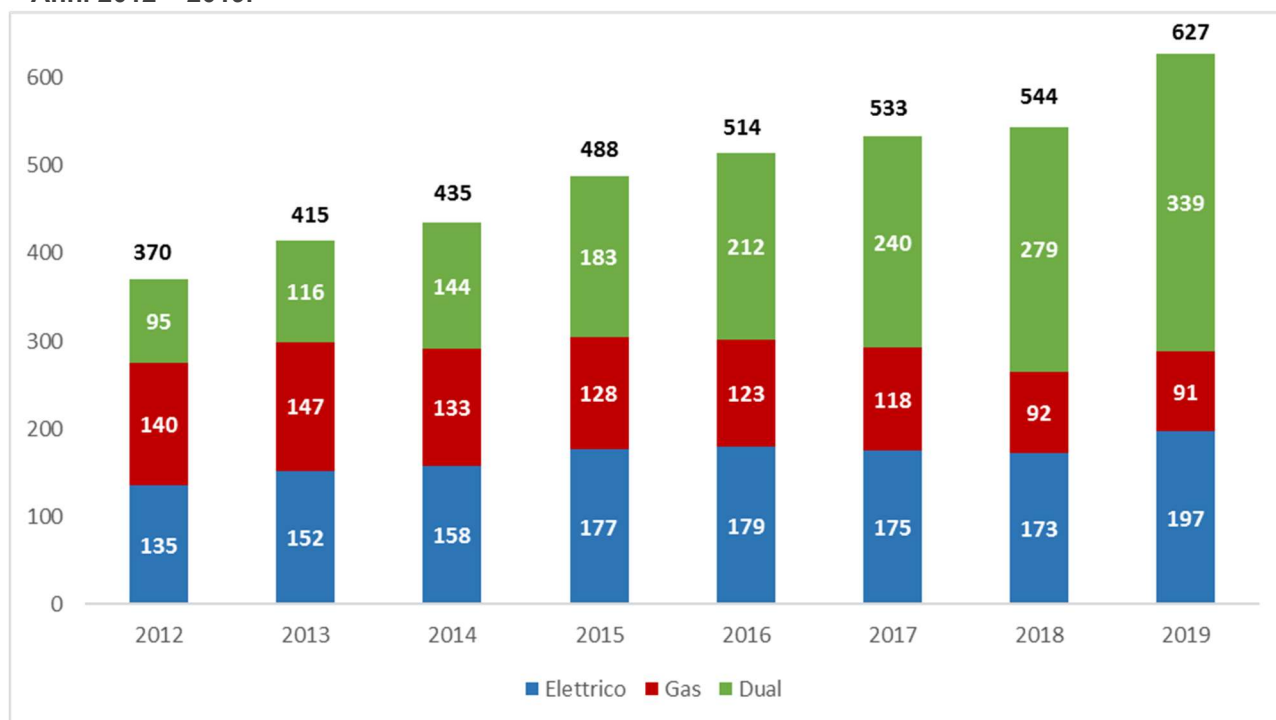
⁵⁸ L'elenco dei soggetti inclusi nel campione del monitoraggio *retail* può essere consultato sul sito *internet* dell'Autorità, alla pagina: https://www.arera.it/operatori/monitoraggio_retail.htm.

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

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

Il Grafico 3.1 illustra l'andamento del numero dei gruppi societari⁵⁹ attivi nella vendita ai clienti domestici distinti per settore e anno. Sono conteggiati sia gli operatori del mercato libero che gli esercenti la maggior tutela, nel settore elettrico, o del servizio di tutela nel settore del gas.

Grafico 3.1 Numero di gruppi societari attivi nella vendita ai clienti Domestici per settore e anno – Anni 2012 – 2019.



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

⁵⁹ Vedi nota 7.



3.1. MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

La Tabella 3.1 illustra l'andamento della domanda di energia elettrica nei segmenti di clientela domestica e non domestica connessa in BT e in MT. A differenza del resto del Rapporto tali tabelle includono anche l'Illuminazione Pubblica⁶⁰. Sono aggiornate all'anno 2019 sulla base delle informazioni rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta relativa all'anno 2019 (di seguito: Relazione Annuale 2019). Nel Grafico 3.2 e nel Grafico 3.3 è riportata la suddivisione dei clienti in funzione del regime di fornitura: servizio di Maggiore tutela, servizio di Salvaguardia e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 168/2018/R/com⁶¹.

⁶⁰ Per un dettaglio di punti e volumi al netto dell'Illuminazione Pubblica vedi nota 2.

⁶¹ I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 non si riferiscono al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail* ma sono riconducibili a tutti gli operatori presenti sul mercato. Poiché tali dati sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati è possibile che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.



3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

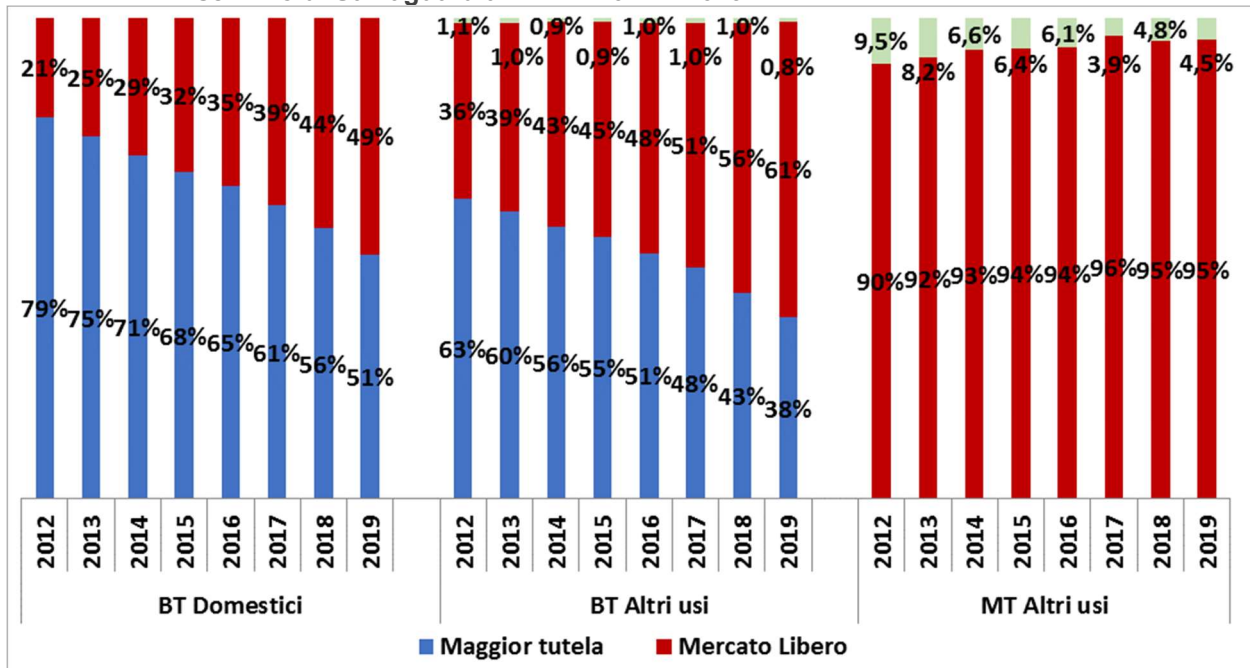
Tabella 3.1 Domanda di energia elettrica della clientela di massa - Anni 2012 – 2019.

		Energia fornita (GWh)	Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	Consumo medio (kWh/PdP)
BT Domestici	2012	61.261	28.971	2.115
	2013	57.393	29.309	1.958
	2014	57.458	29.628	1.939
	2015	59.175	29.716	1.991
	2016	57.130	29.897	1.911
	2017	57.751	29.532	1.956
	2018	57.179	29.453	1.941
	2019	58.084	29.559	1.965
BT Altri usi	2012	74.598	7.571	9.853
	2013	70.980	7.510	9.451
	2014	71.202	7.449	9.559
	2015	73.821	7.233	10.206
	2016	74.660	7.390	10.103
	2017	74.042	7.272	10.182
	2018	73.374	7.187	10.209
	2019	73.198	7.269	10.070
MT Altri usi	2012	94.780	104	911.346
	2013	92.515	113	818.717
	2014	92.677	107	866.140
	2015	95.494	107	892.467
	2016	94.424	106	890.792
	2017	98.304	106	927.396
	2018	98.090	117	838.376
	2019	98.361	108	910.750

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

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Grafico 3.2 Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2019⁶²

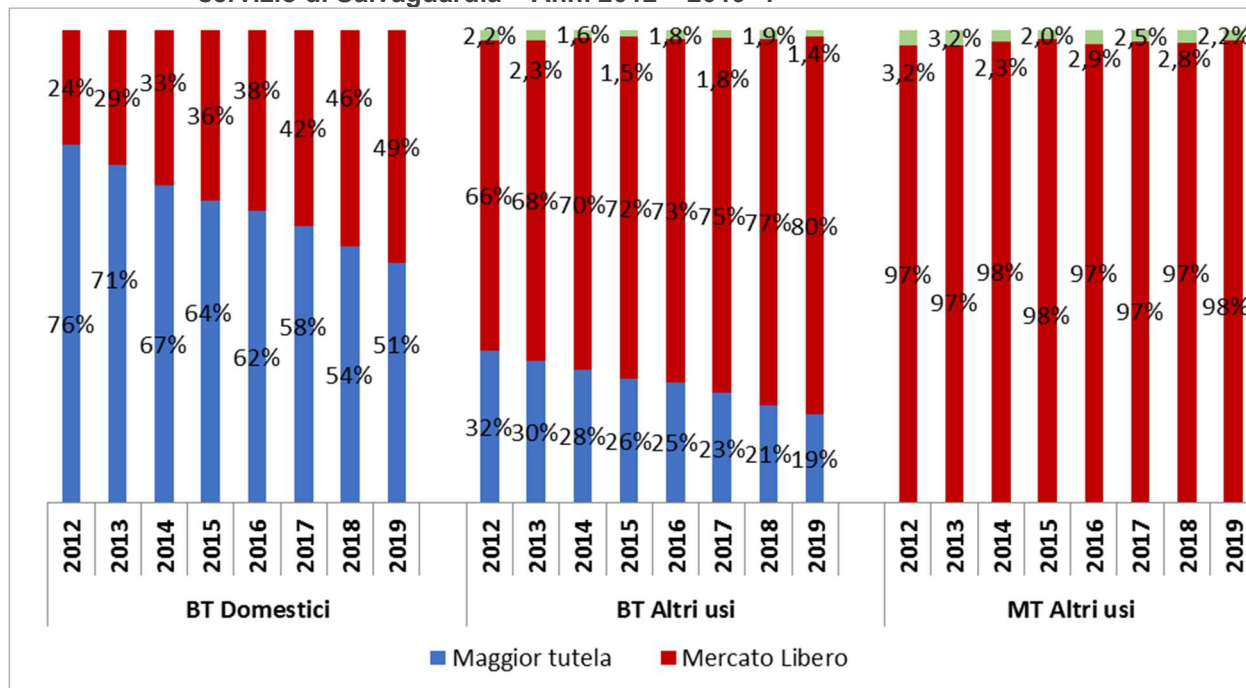


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 FINO AL 2018 E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019 .

⁶² Il grafico riporta la ripartizione dei punti nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2019 i punti che risultavano nel mercato libero ammontavano a:

- il 52,0% per i Domestici;
- il 63,5% per i BT Altri usi;
- il 95,6% per i MT Altri usi.

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Grafico 3.3 Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2019⁶³.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E 168/2018/R/COM.

⁶³ Il grafico riporta la ripartizione dell'energia fornita nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2019 l'energia fornita nel mercato libero ammontava a:

- il 52,7% per i Domestici;
- l'81,5% per i BT Altri usi;
- il 98,1% per i MT Altri usi.



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

La Tabella 3.2 riporta la domanda di gas dei clienti, così come rilevata in occasione della Indagine annuale dell'Autorità sui settori regolati 2019. 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 del settore del gas⁶⁴. Sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica. Il Grafico 3.4 e il Grafico 3.5 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di 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.

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*. Per un dettaglio di punti e volumi relativi ai clienti con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc vedi nota 2.

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. È possibile, pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

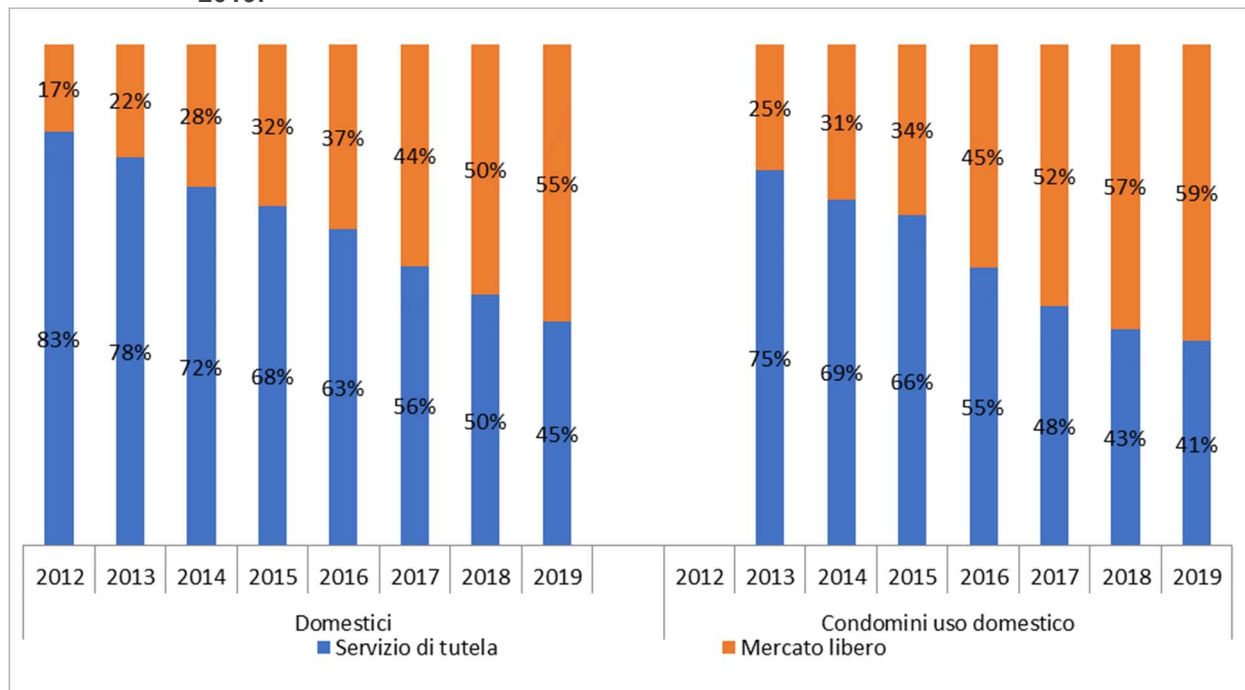


Tabella 3.2 Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 – 2019.

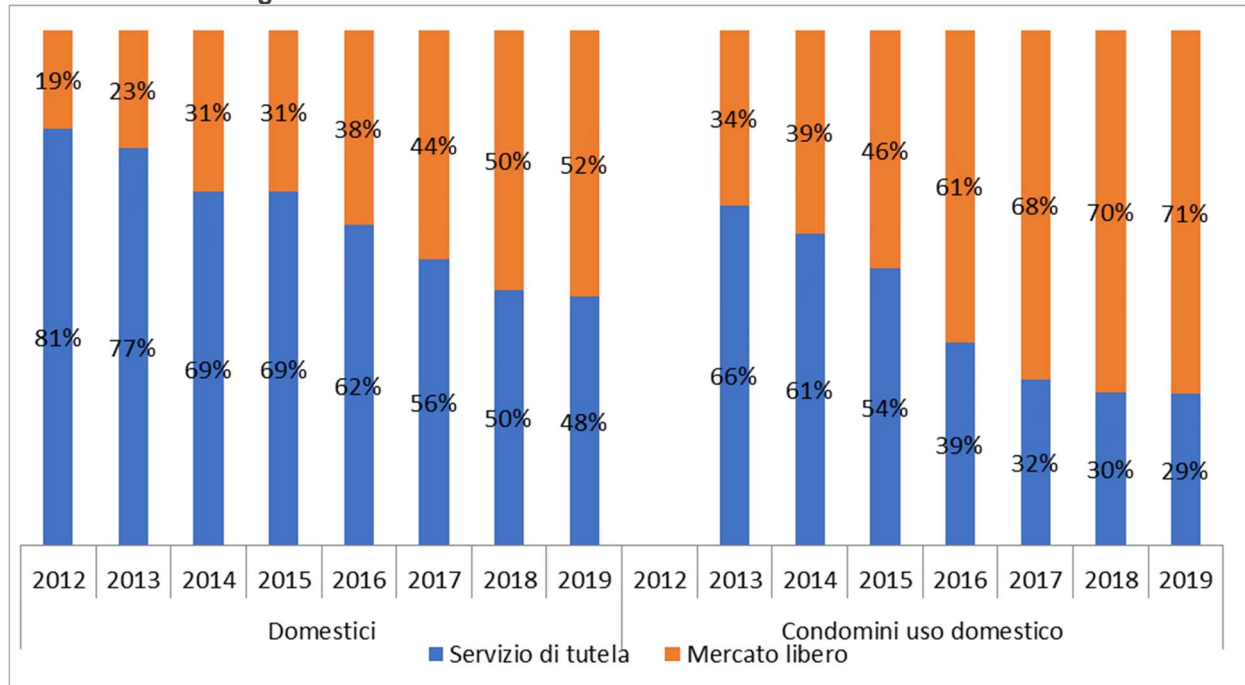
		Energia fornita - (Mln Smc)	Numero di PdR serviti (Migliaia)	Consumo medio (Smc/PdR)
Domestici	2012	16.869	19.858	849
	2013	16.628	19.977	832
	2014	13.770	19.940	691
	2015	14.863	19.770	752
	2016	14.591	19.659	742
	2017	15.236	19.671	775
	2018	15.278	20.111	760
	2019	14.706	20.124	731
Condomini	2012	3.021	196	15.413
	2013	2.827	199	14.206
	2014	2.341	194	12.067
	2015	2.571	202	12.728
	2016	2.506	207	12.106
	2017	2.495	198	12.601
	2018	2.454	200	12.270
	2019	2.382	191	12.471
Altri usi	2012	26.641	1.340	19.881
	2013	27.864	1.314	21.205
	2014	27.302	1.256	21.737
	2015	26.432	1.244	21.248
	2016	27.868	1.259	22.135
	2017	28.834	1.244	23.178
	2018	28.120	1.241	22.659
	2019	27.713	1.232	22.494
Attività di servizio pubblico	2012	1.140	91	12.527
	2013	1.293	88	14.693
	2014	1.225	76	16.118
	2015	1.204	67	17.970
	2016	1.276	60	21.267
	2017	1.345	65	20.692
	2018	1.198	59	20.305
	2019	951	45	21.133

FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI

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

Grafico 3.4 Punti di riconsegna serviti nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012 - 2019.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* FINO AL 2018 E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019.

Grafico 3.5 Energia fatturata nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012 -2019⁶⁷.

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.



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

In questo capitolo vengono analizzati i seguenti fenomeni: struttura del settore della vendita di energia elettrica ai clienti di massa in Italia (sezione 4.1), passaggi dei clienti (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 che i clienti possono sperimentare circa il mercato dell'energia elettrica (sezione 4.4) e fenomeno della morosità (sezione 4.4).



4.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società che hanno dichiarato di essere state attive in Italia nella vendita di energia elettrica a tutti i tipi di clientela oggetto del monitoraggio, possono essere ricondotte ai gruppi societari indicati nella Tabella 4.1⁶⁸, che ne riporta anche la presenza territoriale.

Tabella 4.1 Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica e relative variazioni – Anni 2012 – 2019.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	60	27%	65	25%	64	23%	63	19%	71	19%	69	18%	74	17%	130	23%
tra 2 a 5 regioni	39	18%	54	21%	55	20%	78	23%	71	19%	64	16%	71	17%	94	17%
tra 6 a 10 regioni	24	11%	35	13%	41	15%	57	17%	56	15%	52	13%	51	12%	79	14%
tra 11 a 15 regioni	33	15%	27	10%	37	13%	39	12%	49	13%	55	14%	66	15%	71	13%
tra 16 a 20 regioni	63	29%	79	30%	83	30%	98	29%	126	34%	151	39%	164	38%	193	34%
Totale	219	100%	260	100%	280	100%	335	100%	373	100%	391	100%	426	100%	567	100%
Variazioni %	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2015-'16		Δ 2016-'17		Δ 2017-'18		Δ 2018-'19		Δ 2012-'19	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	+5	+8%	-1	-2%	-1	-2%	+8	+13%	-2	-3%	+5	+7%	+56	+23%	70	117%
tra 2 a 5 regioni	+15	+38%	+1	+2%	+23	+42%	-7	-9%	-7	-10%	+7	+11%	+23	+82%	55	141%
tra 6 a 10 regioni	+11	+46%	+6	+17%	+16	+39%	-1	-2%	-4	-7%	-1	-2%	+28	+113%	55	229%
tra 11 a 15 regioni	-6	-18%	+10	+37%	+2	+5%	+10	+26%	+6	+12%	+11	+20%	+5	+100%	38	115%
tra 16 a 20 regioni	+16	+25%	+4	+5%	+15	+18%	+28	+29%	+25	+20%	+13	+9%	+29	+160%	130	206%
Totale	+41	+19%	+20	+8%	+55	20%	+38	+11%	+18	+5%	+35	+9%	141	95%	348	159%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLE DELIBERAZIONI ARG/ELT 167/08, GOP 35/08 E 168/2018/R/COM.

La Tabella 4.2 evidenzia per l'anno 2019, le quote di mercato⁶⁹, 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.

⁶⁸ Tali numeri si riferiscono alle società che i sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 hanno dichiarato di aver venduto energia elettrica nel corso dell'anno, riclassificate in gruppi societari in base alle informazioni di appartenenza ad un gruppo alla fine di dicembre di ciascun anno dichiarate dagli operatori stessi ai sensi della deliberazione GOP 35/08. Le variazioni tra un anno e l'altro risultano dalla differenza tra le entrate nel mercato e le eventuali uscite verificatesi nel corso dell'anno. Il dettaglio delle entrate e delle uscite non è esplicitato in tabella.

⁶⁹ I dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08 e fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

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.

Tabella 4.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2019*

Gruppo	Mercato	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi	Totale
ENEL	Maggior Tutela	43,2%	15,5%		15,9%
	Mercato Libero	24,5%	22,5%	20,2%	22,0%
	Salvaguardia	0,0%	0,4%	0,4%	0,3%
	Mercato Totale	67,7%	38,4%	20,6%	38,3%
HERA	Maggior Tutela	0,4%	0,2%		0,1%
	Mercato Libero	2,9%	4,4%	5,3%	4,4%
	Salvaguardia	0,0%	0,9%	1,7%	1,0%
	Mercato Totale	3,3%	5,4%	7,0%	5,6%
EDISON	Mercato Libero	2,0%	2,8%	7,4%	4,6%
	Mercato Totale	2,0%	2,8%	7,4%	4,6%
A2A	Maggior Tutela	1,4%	0,7%		0,6%
	Mercato Libero	1,6%	3,3%	5,6%	3,9%
	Salvaguardia	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
	Mercato Totale	3,0%	4,1%	5,7%	4,5%
ENI	Mercato Libero	6,2%	1,7%	4,6%	4,1%
	Mercato Totale	6,2%	1,7%	4,6%	4,1%
Axopower	Mercato Libero	0,1%	2,8%	5,4%	3,2%
	Mercato Totale	0,1%	2,8%	5,4%	3,2%
E.On	Mercato Libero	0,8%	3,4%	4,1%	3,0%
	Mercato Totale	0,8%	3,4%	4,1%	3,0%
IREN	Maggior Tutela	0,5%	0,3%	0,0%	0,2%
	Mercato Libero	1,9%	2,3%	2,9%	2,4%
	Mercato Totale	2,3%	2,5%	2,9%	2,7%
Acea	Maggior Tutela	2,4%	1,3%	0,0%	1,0%
	Mercato Libero	1,0%	1,3%	2,0%	1,6%
	Mercato Totale	3,4%	2,6%	2,0%	2,6%
Green Network	Mercato Libero	0,5%	1,9%	3,4%	2,2%
	Mercato Totale	0,5%	1,9%	3,4%	2,2%
Dolomiti Energia	Maggior Tutela	0,4%	0,1%	0,0%	0,1%
	Mercato Libero	0,8%	2,3%	2,0%	1,8%
	Mercato Totale	1,1%	2,4%	2,0%	1,9%
EGEA	Mercato Libero	0,1%	1,4%	3,2%	1,9%
	Mercato Totale	0,1%	1,4%	3,2%	1,9%
C.V.A.	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Mercato Libero	0,1%	1,9%	2,7%	1,8%
	Mercato Totale	0,2%	1,9%	2,7%	1,8%
REPOWER AG	Mercato Libero	0,0%	2,9%	2,0%	1,8%
	Mercato Totale	0,0%	2,9%	2,0%	1,8%
Alperia	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%
	Mercato Libero	0,3%	1,2%	2,8%	1,7%
	Mercato Totale	0,5%	1,4%	2,8%	1,8%
Sorgenia	Mercato Libero	0,5%	2,0%	1,7%	1,5%
	Mercato Totale	0,5%	2,0%	1,7%	1,5%
AGSM VERONA	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Mercato Libero	0,4%	1,2%	1,6%	1,2%
	Mercato Totale	0,5%	1,2%	1,6%	1,2%
DUFERCO	Mercato Libero	0,1%	1,1%	1,9%	1,2%
	Mercato Totale	0,1%	1,1%	1,9%	1,2%
NOVA COOP S.C.	Mercato Libero	0,0%	0,7%	1,5%	0,9%
	Mercato Totale	0,0%	0,7%	1,5%	0,9%
ENGIE	Mercato Libero	0,6%	0,2%	1,4%	0,8%
	Mercato Totale	0,6%	0,2%	1,4%	0,8%
Altri Gruppi	Maggior Tutela	0,7%	0,5%	0,0%	0,3%
	Mercato Libero	6,2%	18,6%	15,9%	14,2%
	Mercato Totale	6,9%	19,1%	15,9%	14,5%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08 E 168/2018/R/COM.

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

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

I principali indicatori di concentrazione⁷⁰ per il periodo 2012 – 2019 sono riportati dal Grafico 4.1, dal Grafico 4.2 e dal Grafico 4.3. In particolare, viene valutata in tali grafici la concentrazione del mercato libero, costituito dai clienti che sono usciti dai servizi di tutela (i dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato libero, a differenza che nella Tabella 4.2 ove si fa riferimento all'energia complessivamente fornita in tutti i servizi - Maggior tutela, mercato libero e Salvaguardia).

⁷⁰ 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, congiuntamente dai primi due gruppi societari e congiuntamente dai primi tre gruppi societari presenti sul mercato.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.1 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti domestici che si approvvigionano sul mercato libero - Anni 2012 - 2019.

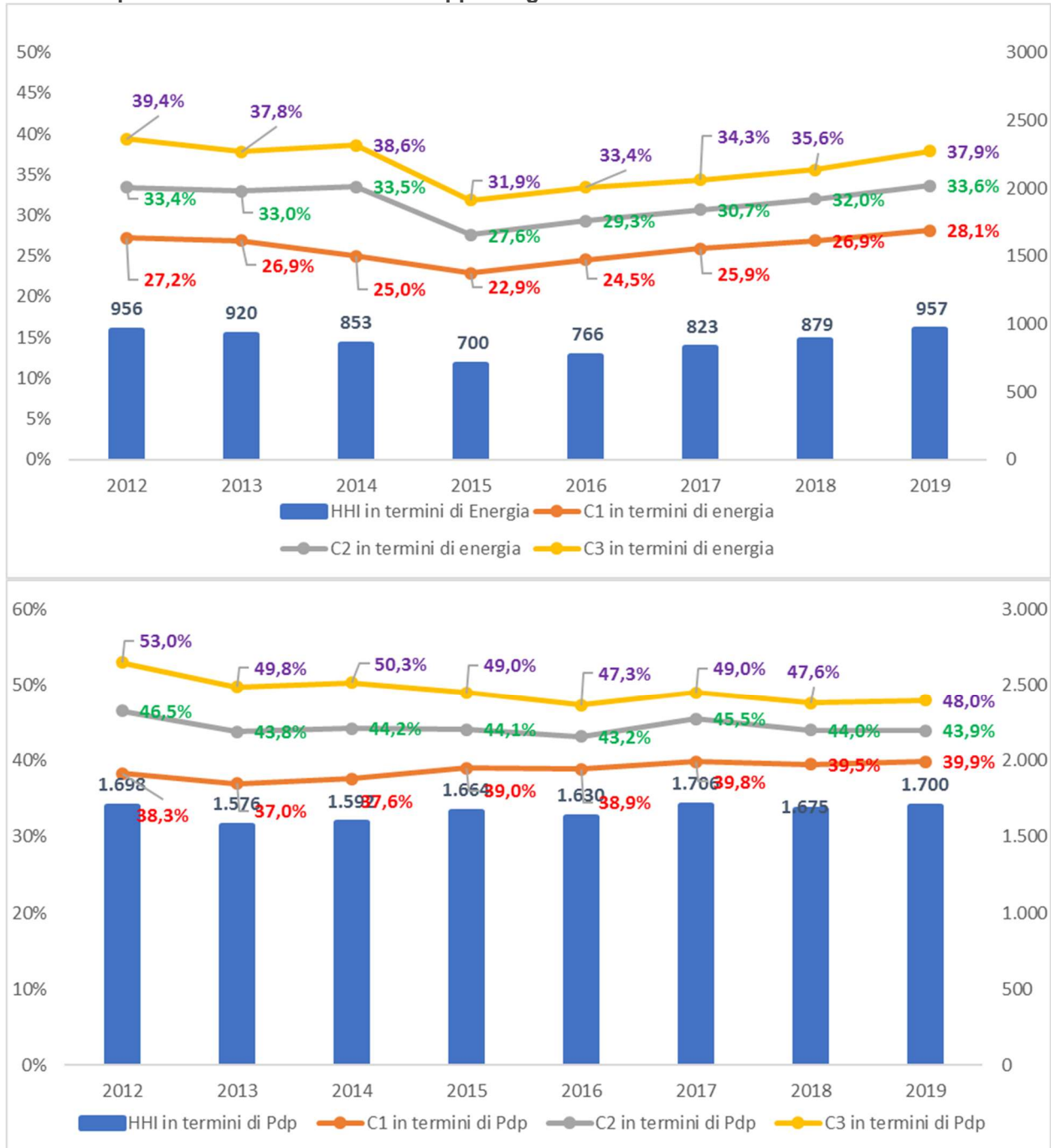


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08, 168/2018/R/COM E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.2 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti BT altri usi che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 -2019.

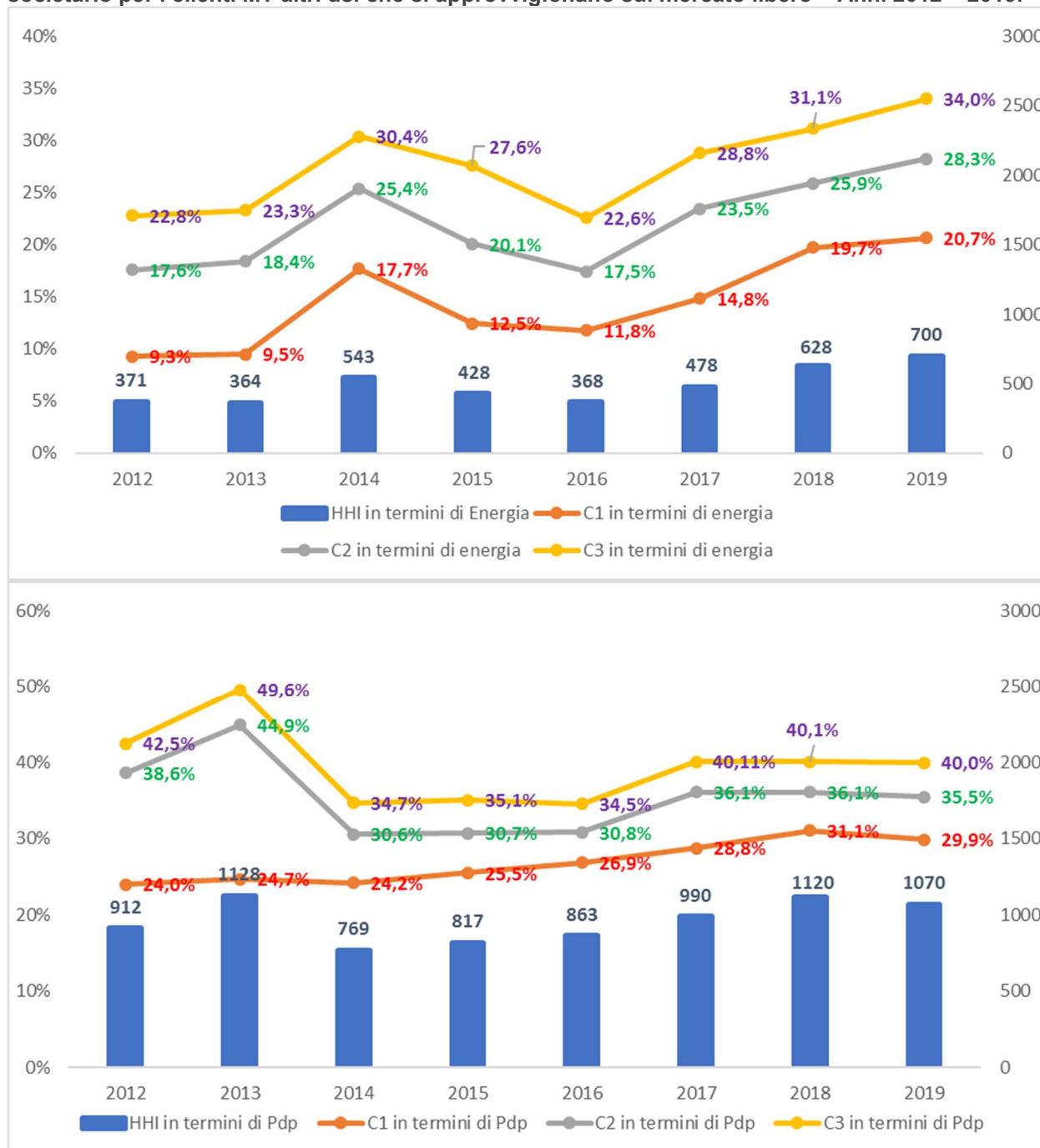


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08, 168/2018/R/COM E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.3 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti MT altri usi che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 – 2019.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08, 168/2018/R/COM E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019.

La Tabella 4.3, diversamente, riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali gruppi societari attivi esclusivamente sul mercato libero nel periodo 2012- 2019.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Tabella 4.3 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei Gruppi attivi solo sul libero – Anno 2012-2019.

		2012*	2013	2014	2015	2016	2017	2018*	2019
BT Domestici	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	26,5%	23,1%	21,7%	19,5%	19,1%	18,7%	19,5%	27,2%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	20,5%	16,6%	12,3%	9,8%	7,8%	6,5%	6,6%	6,6%
BT Altri usi	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	49,6%	47,4%	51,1%	54,3%	51,6%	50,0%	48,5%	43,5%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	16,5%	14,2%	14,7%	10,2%	11,6%	10,0%	10,0%	11,5%

* Le quote di mercato libero coperte complessivamente dai gruppi che non operano anche come esercenti la maggior tutela del 2012 e del 2018 sono state depurate dalle quote del gruppo ENI, per garantire l'omogeneità dell'analisi con gli anni 2013-'17 in cui il Gruppo ENI ha controllato un esercente la maggior tutela. Dal 2019 ENI è incluso tra gli operatori attivi nel solo mercato libero.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08, 168/2018/R/COM.

Il Grafico 4.4, il Grafico 4.5 e il Grafico 4.6 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%.

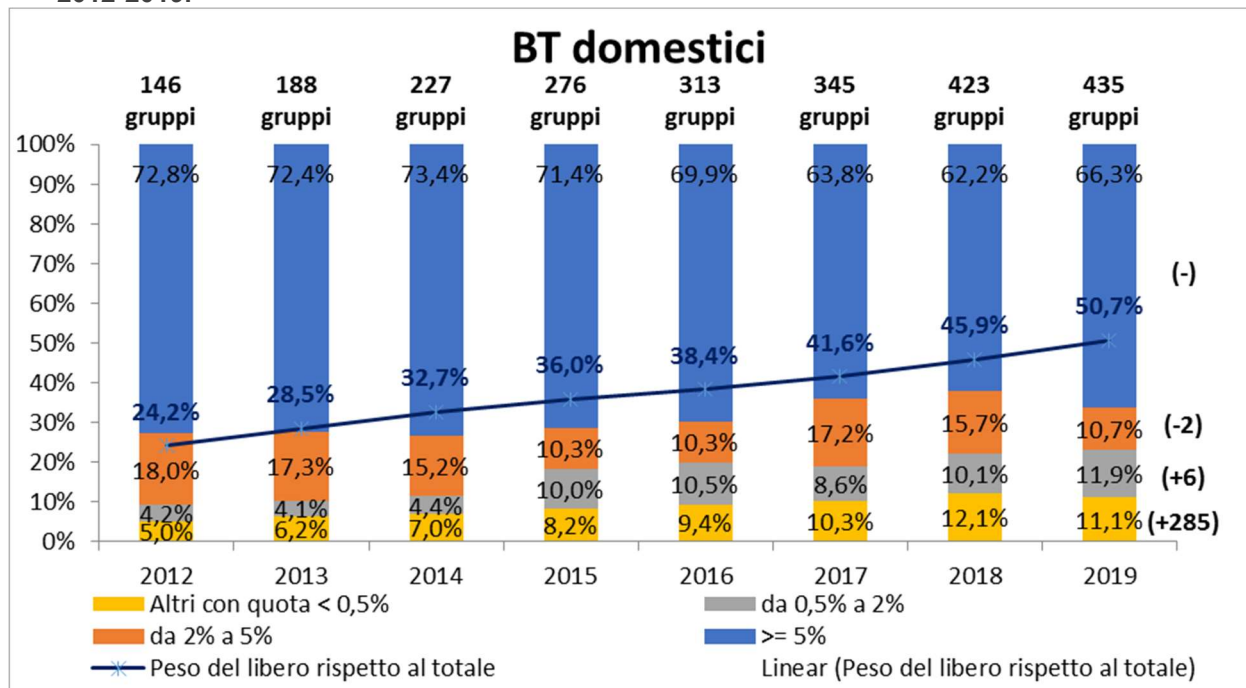
Tali *cluster* includono tutta la popolazione dei gruppi societari attivi in ciascun anno (non solo quelli facenti parte del campione del monitoraggio *retail*). Le relative quote di mercato sono calcolate rispetto all'energia fornita nel mercato libero a tutti i clienti.

Inoltre, riportano anche:

- la dimensione del mercato libero rispetto al totale dell'energia fornita a tutta la popolazione dei clienti (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 2019 (valori tra parentesi a destra)

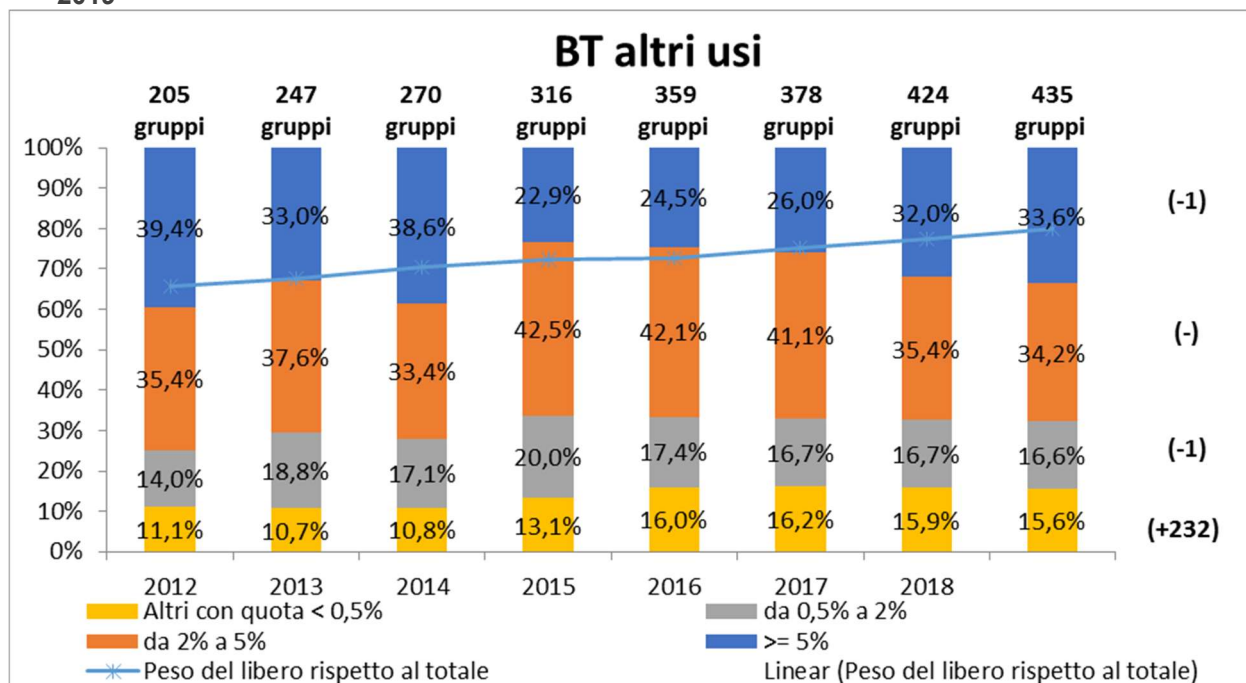
4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.4 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Domestici 2012-2019.



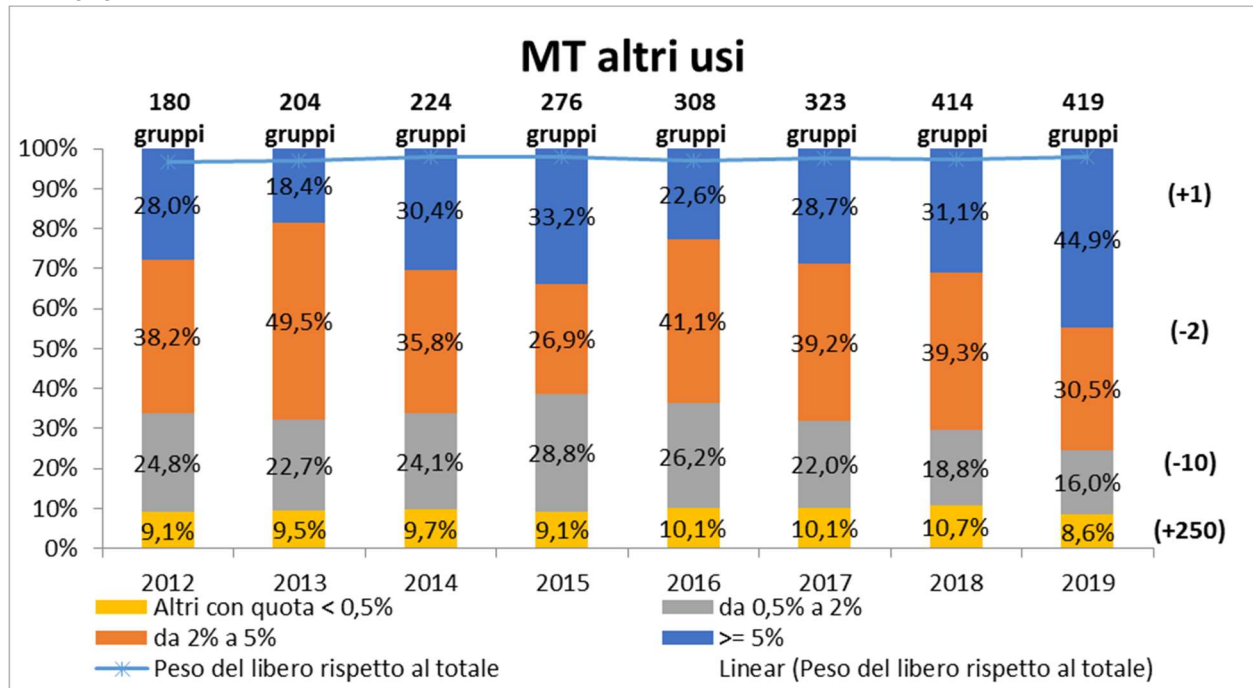
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08 E 168/2018/R/COM.

Grafico 4.5 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster - BT Altri Usi 2012-2019



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08 E 168/2018/R/COM.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.6 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per *cluster* – Mt Altri Usi 2012-2019.


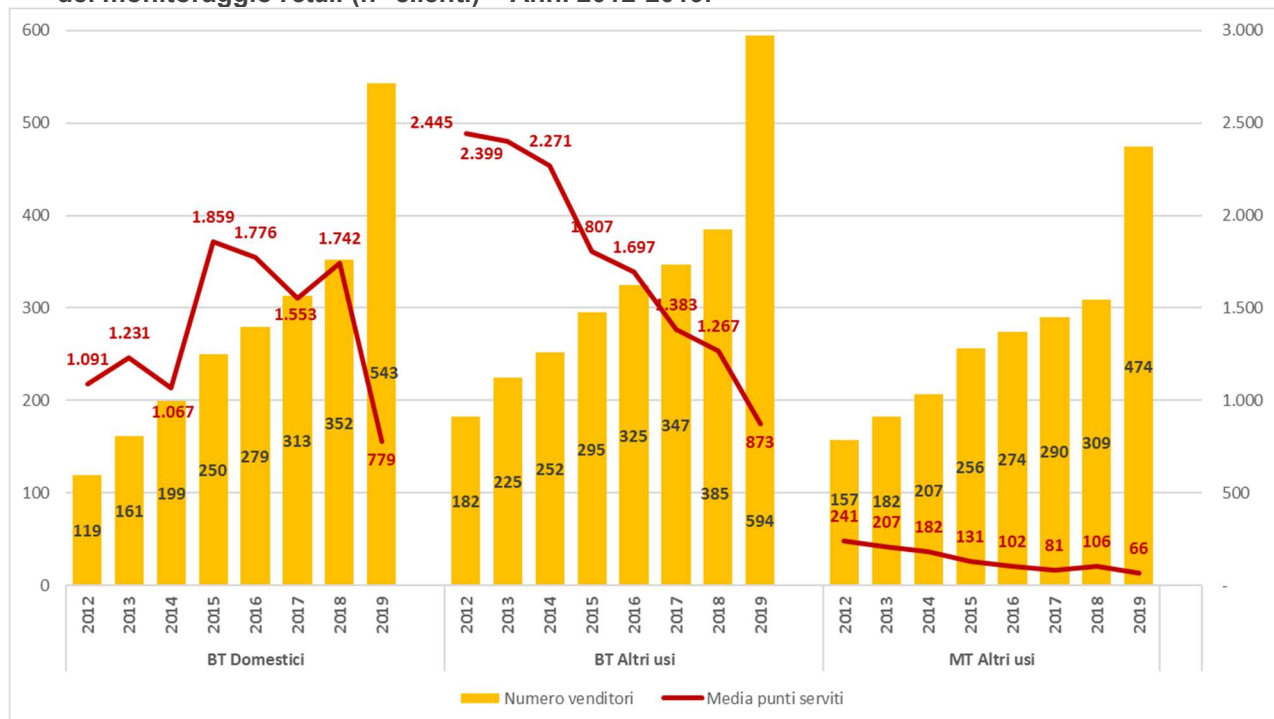
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08 E 168/2018/R/COM.

Infine, il Grafico 4.7 mostra l'evoluzione dell'ampiezza media della base clienti serviti nel mercato libero dalle società di vendita (non dai relativi gruppi societari) fuori dal campione del monitoraggio *retail*, per tipologia di cliente.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.7 Ampiezza media della base clienti nel mercato libero dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail* (n° clienti) – Anni 2012-2019.⁷¹



FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08, GOP 35/08, 168/2018/R/COM E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2019.

⁷¹ A partire dal 2019 i dati sui punti serviti sono rilevati tramite il SII, mentre in precedenza erano dichiarati dagli operatori competenti tramite il portale dell'Autorità. Ne consegue che a partire dal 2019 sono contenute tutte le ragioni sociali attive nella vendita di energia elettrica (che hanno servito almeno un POD). Diversamente per gli anni precedenti i dati scontano la possibile mancata trasmissione dei dati da parte dei relativi operatori.



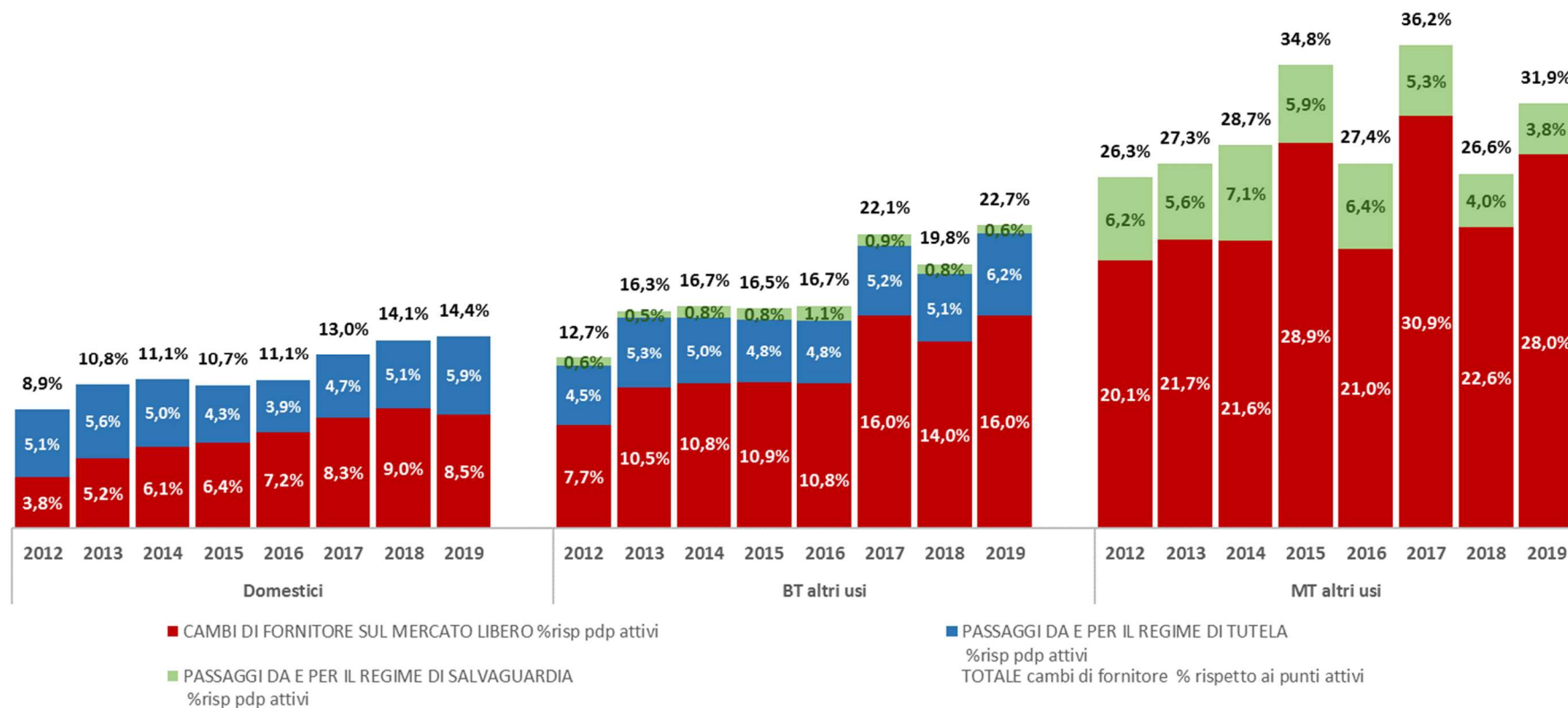
4.2. PASSAGGI DEI CLIENTI

L'intensità delle dinamiche concorrenziali nei settori della vendita di energia elettrica può essere monitorata considerando anche la frequenza dei diversi tipi di passaggio, meramente contrattuale o che coinvolga anche il venditore stesso, con riferimento ai clienti di massa serviti dai soggetti obbligati. Nel Grafico 4.8 sono riportati per anno e per tipologia di cliente i cambi di fornitore rispetto ai clienti attivi. Per ciascuna tipologia di cliente, è calcolato il peso di ciascun tipo di passaggio (Cambi di fornitore sul mercato libero, Passaggi da e per il regime di tutela, Passaggi da e per il regime di salvaguardia e Rinegoziazioni sul mercato libero). Nei Rapporti precedenti venivano riportati i cambi di fornitore nel mercato libero al netto dei movimenti infragruppo. A fine di fornire una completa visione di tutti i movimenti dei clienti finali, nel presente rapporto sono riportati tutti i cambi di fornitore, compresi quelli infragruppo e quelli relativi a clienti che hanno cambiato cliente più di una volta nello stesso anno. Nel Grafico 4.9 sono mostrati, per i soli clienti domestici, le rinegoziazioni con lo stesso venditore, in rapporto ai punti attivi. Nella Tabella 4.4 vengono riportati, invece, i passaggi in entrata e in uscita dai servizi di Maggior tutela e di Salvaguardia.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

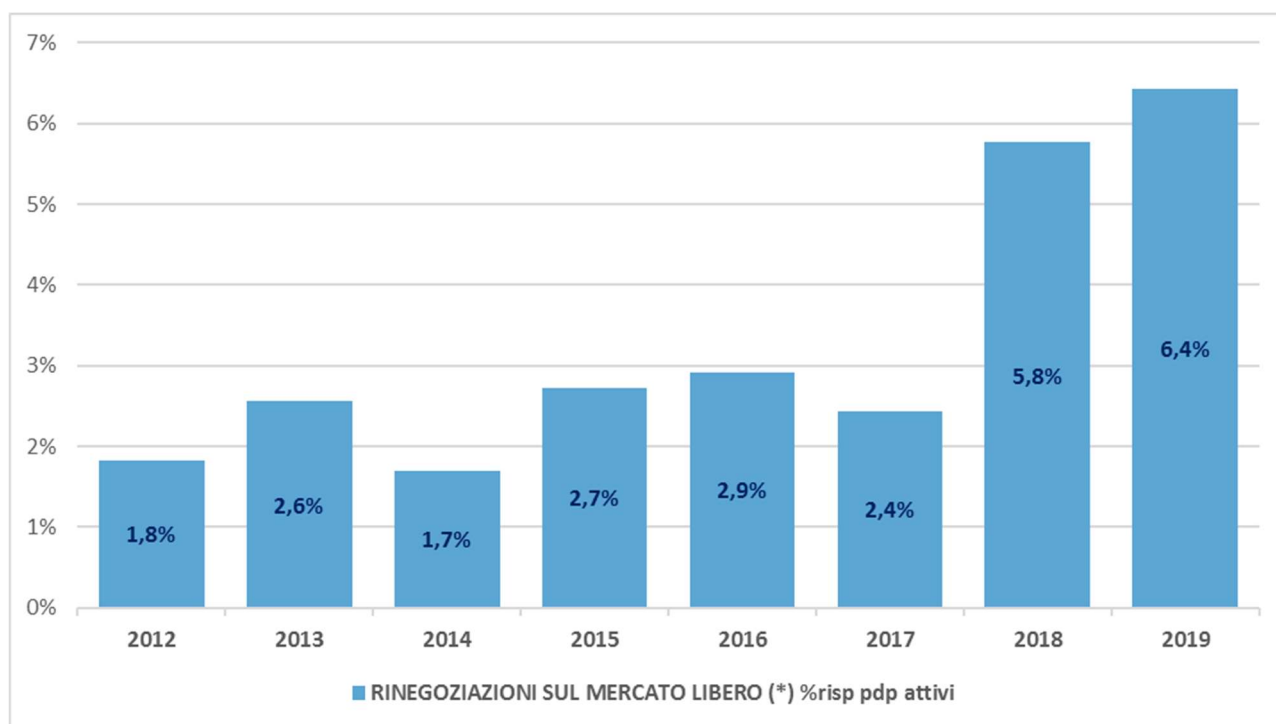
Grafico 4.8 Tutti i cambi di fornitore dei clienti rispetto ai punti attivi - Anni 2012 - 2019.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2018



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.9 Rinegoiazioni con lo stesso fornitore dei clienti Domestici rispetto ai punti attivi - Anni 2012 – 2019.FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Tabella 4.4 Passaggi da e per il servizio di maggior tutela e il servizio di salvaguardia - Anni 2012 - 2019.

	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi
	USCITE DALLA MAGGIOR TUTELA		USCITE DALLA SALVAGUARDIA	
2012	4,4%	3,3%	0,2%	3,1%
2013	4,9%	4,2%	0,3%	3,5%
2014	4,3%	3,8%	0,4%	3,7%
2015	3,6%	3,6%	0,4%	3,0%
2016	3,3%	3,9%	0,8%	4,7%
2017	4,4%	4,5%	0,4%	2,5%
2018	4,9%	4,6%	0,4%	2,2%
2019	5,7%	5,7%	0,5%	2,5%
	DI CUI: PASSAGGI A MERCATO LIBERO COL FORNITORE COLLEGATO AL DISTRIBUTORE		DI CUI: PASSAGGI DA SALVAGUARDIA A MERCATO LIBERO CON LO STESSO FORNITORE	
2012	2,2%	1,5%	0,1%	1,7%
2013	2,9%	2,1%	0,2%	2,1%
2014	2,7%	2,0%	0,2%	1,9%
2015	2,4%	2,0%	0,1%	0,4%
2016	2,1%	2,2%	0,02%	0,1%
2017	3,0%	2,7%	0,02%	0,2%
2018	2,9%	2,5%	0,01%	0,1%
2019	3,4%	3,2%	0,1%	0,3%
	RIENTRI IN MAGGIOR TUTELA		ENTRATE IN SALVAGUARDIA	
2012	0,7%	1,2%	0,3%	3,1%
2013	0,7%	1,1%	0,2%	2,1%
2014	0,8%	1,2%	0,4%	3,4%
2015	0,7%	1,2%	0,5%	2,9%
2016	0,6%	0,9%	0,2%	1,7%
2017	0,3%	0,7%	0,5%	2,8%
2018	0,2%	0,4%	0,3%	1,8%
2019	0,2%	0,5%	0,2%*	1,6%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2018.

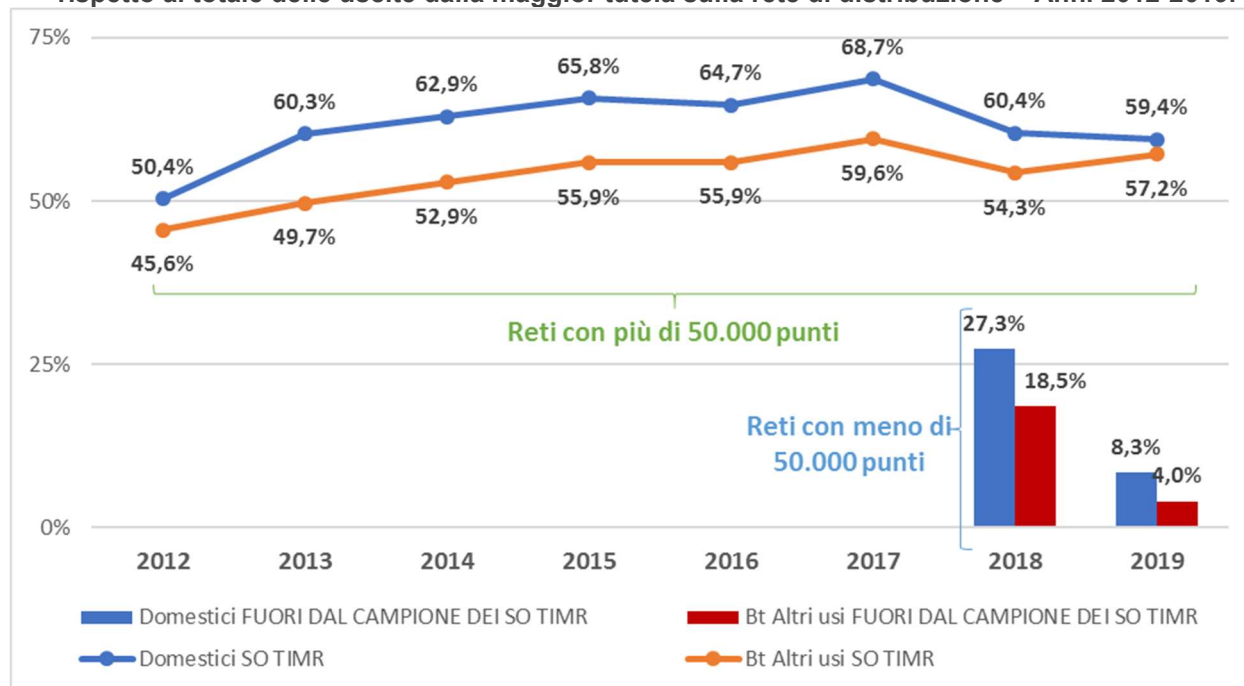
Il Grafico 4.10 riporta l'evoluzione del peso delle uscite dalla maggior tutela verso venditore collegato all'impresa distributrice rispetto alle uscite dalla maggior tutela. Per gli anni 2012-2018 sono riportate, in linea, i dati relativi ai soli distributori del campione del monitoraggio *retail*, mentre a partire dal 2018 vengono riportati, in colonna, i dati riferiti ai distributori fuori dal campione (ossia con meno di 50.000 clienti allacciati alla rete).

Il Grafico 4.11 e il Grafico 4.12 rappresentano, rispettivamente per i clienti domestici e i clienti BT altri usi, l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso il fornitore collegato al distributore del 2019 per rete di distribuzione e regione rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela sulle reti medesime.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.10 Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela sulla rete di distribuzione – Anni 2012-2019.

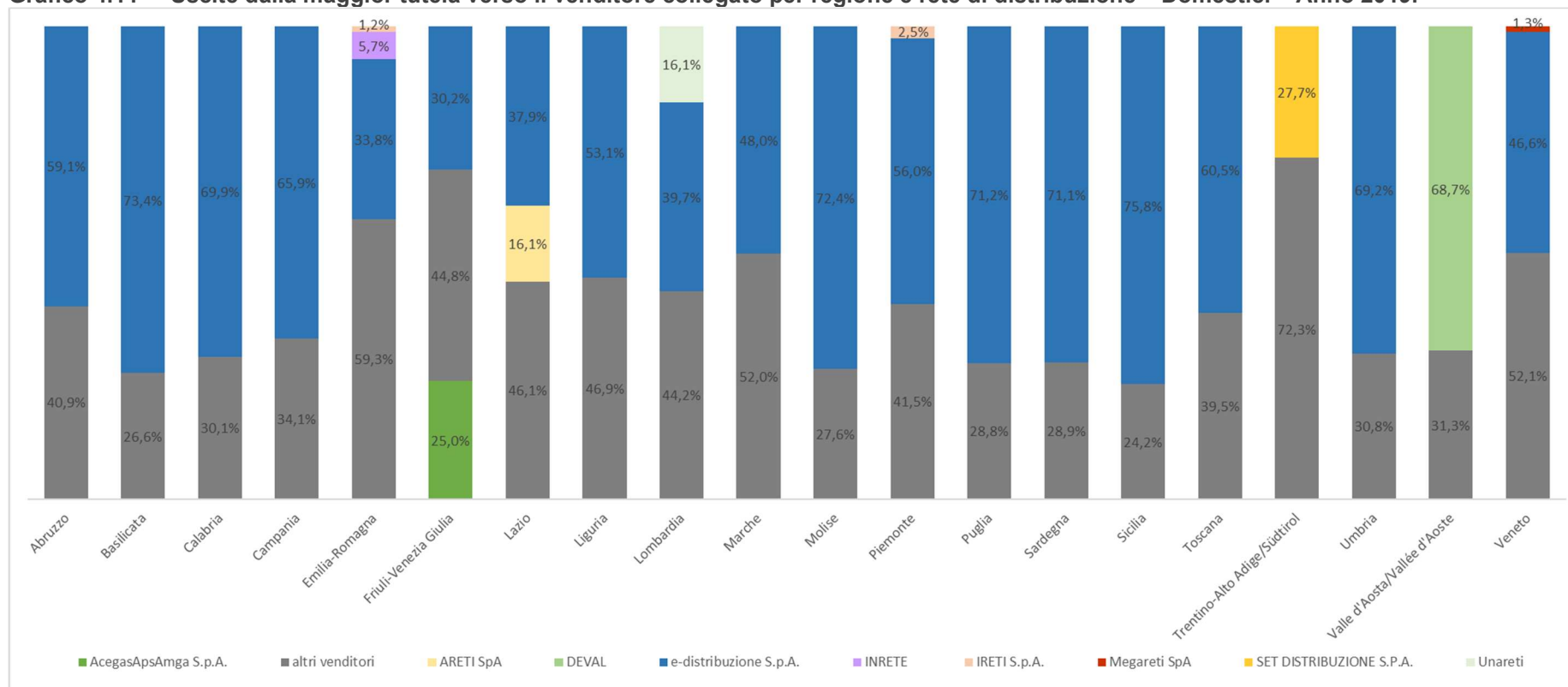


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E DATI TRASMESSI DAL GESTORE SII A PARTIRE DAL 2018.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.11 Uscite dalla maggior tutela verso il venditore collegato per regione e rete di distribuzione – Domestici – Anno 2019.

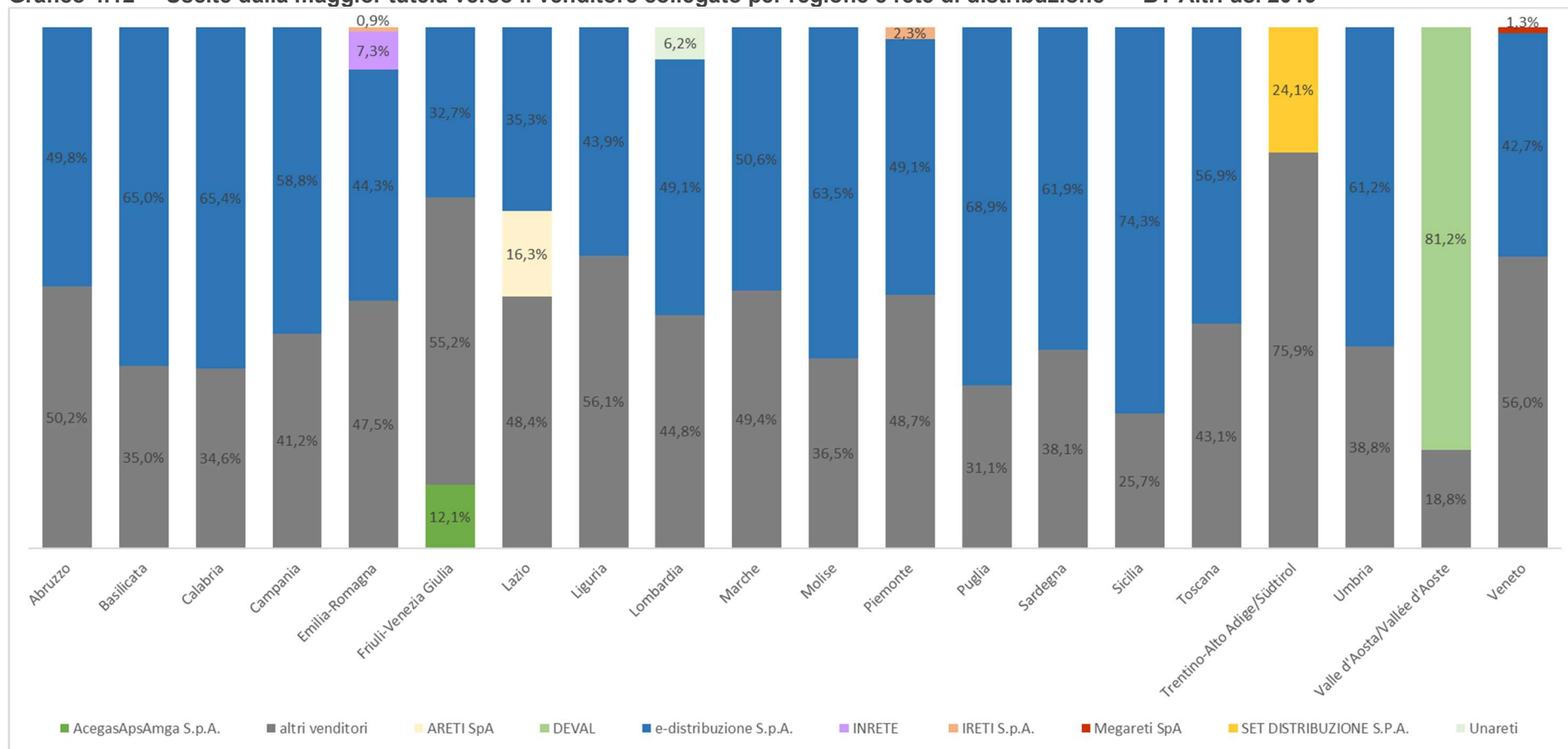


Fonte dati: ELABORAZIONI DELL'UFFICIO DI MONITORAGGIO *RETAIL* DEL GESTORE DEL SII.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.12 Uscite dalla maggior tutela verso il venditore collegato per regione e rete di distribuzione – - BT Altri usi 2019



FORNITORI DATI: ELABORAZIONI DELL'UFFICIO DI MONITORAGGIO *RETAIL* DEL GESTORE DEL SII.



4.3. OFFERTE E PREZZI

FOCUS BOX 1

L'evoluzione del percorso di superamento dei regimi di tutela di prezzo previsto dalla Legge Concorrenza 2017, come già sopra evidenziato, ha previsto, tra l'altro, specifici strumenti volti ad aumentare la consapevolezza e la partecipazione dei clienti finali.

In tale ambito, l'Autorità, al fine di accrescere la trasparenza e la confrontabilità delle offerte così da renderle più comprensibili ai clienti, ha introdotto⁷² la disciplina delle c.d. **offerte PLACET**, vale a dire offerte di mercato libero rivolte ai clienti di piccole dimensioni identificati, per il settore elettrico, con tutti i clienti (domestici e non domestici) connessi alla rete in bassa tensione e, per il settore del gas naturale, con i clienti (domestici, condomini uso domestico e altri usi) titolari di punti con consumi annui inferiori a 200.000 Sm³.

In dettaglio, la delibera pone l'obbligo, in capo a ciascun operatore del mercato libero, di inserire nel proprio menù di offerte commerciali due formule di offerte PLACET - una a prezzo fisso e una a prezzo variabile - caratterizzate da condizioni generali di fornitura fissate dall'Autorità con l'eccezione delle condizioni economiche, i cui livelli sono liberamente definiti dal venditore (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi). In entrambi i casi, il prezzo dell'energia è articolato in una quota fissa espressa in €/cliente/anno e una quota energia espressa in €/kWh o €/S(m³) e quindi proporzionale ai volumi consumati.

In particolare, le offerte PLACET dell'energia elettrica a prezzo variabile prevedono, in ogni mese, un prezzo indicizzato al PUN (Prezzo Unico Nazionale) espresso in €/kWh, così come determinato dal GME. Il prezzo è differenziato per fasce orarie in presenza di un contatore telegestito. In particolare, per i clienti domestici, il prezzo è differenziato nelle fasce orarie F1 e F23, mentre, per i clienti non domestici, esso è differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3. Per i clienti, domestici e non domestici, che non hanno un contatore telegestito il prezzo è lo stesso in tutte le ore.

Le offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile prevedono un prezzo indicizzato al TTF determinato in ogni trimestre come media aritmetica delle quotazioni *forward* trimestrali OTC relative al trimestre in questione, presso l'*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il medesimo trimestre.

L'Autorità ha adottato altresì il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte⁷³. Il Portale in questione intende fornire ai clienti di minori dimensioni uno strumento informativo in grado di aiutarli nella comparazione delle offerte presenti sul mercato,

⁷² Deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com.

⁷³ Portale delle offerte presenti nei mercati retail rivolte ai clienti domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale, disciplinato dalla deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com.



promuovendo la capacità dei clienti ad operare scelte consapevoli grazie a una maggiore comprensione delle diverse offerte commerciali.

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

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

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

Il Portale Offerte è stato attivato a luglio 2018, con una prima fase di implementazione relativa alle sole Offerte PLACET. Nel settembre successivo ha incluso tutte le offerte presenti nel TrovaOfferte⁷⁴, che ha contestualmente cessato la sua attività, e a dicembre del medesimo anno è entrato pienamente a regime con il caricamento e la pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni.

Coerentemente con quanto esposto nel FOCUS BOX 1, la sezione presente riporta le evidenze relative ai prodotti offerti ai clienti desumibili dai seguenti dati e afferenti a:

- le **offerte disponibili sul mercato**, reperibili nel Portale Offerte, per i clienti Domestici e BT altri usi;
- le **offerte effettivamente scelte dai clienti**, raccolte nell'ambito delle indagini annuali dell'Autorità;

⁷⁴ Il TrovaOfferte, attivo fino ad agosto 2018, è stato un motore di ricerca disponibile sul sito internet dell'Autorità che ha consentito per i clienti finali domestici di confrontare tra loro, e rispetto alla spesa prevista per il trimestre in corso nei servizi tutelati, le offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Ha fornito, sulla base delle caratteristiche di consumo del cliente e del luogo di fornitura, una lista delle offerte commerciali disponibili con l'indicazione della relativa spesa annua (al lordo delle imposte) e degli eventuali sconti previsti. Al TrovaOfferte hanno partecipato, con tutte le proprie offerte messe in commercio e dirette alla generalità dei clienti domestici, le imprese di vendita aderenti su base volontaria.



4.3 OFFERTE E PREZZI

- ai **prezzi medi** praticati ai clienti domestici e non domestici connessi in BT e in MT, come comunicati dai venditori all'Autorità.

La Tabella 4.5 confronta informazioni quali la spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, mediamente rilevata tramite il Portale Offerte per l'anno 2019.

Tabella 4.5 Confronto della spesa in base al Portale Offerte – Anno 2019.

	Offerte a prezzo variabile €	Offerte a prezzo bloccato €
	2019*	2019*
Spesa massima	714,60	755,30
Spesa media	619,69	615,87
Spesa minima	556,24	515,29

*A Milano, nel Cap 20121 con consumo annuo di 2.700 kWh/a.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.

Diversamente il Grafico 4.13 riporta il numero delle offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2019, distinguendo tra quelle destinate ai clienti domestici e quelle ai non domestici e tra offerte di tipo PLACET e altre offerte di libero mercato.

Sempre in merito alle offerte disponibili nel Portale Offerte, il Grafico 4.14 e il Grafico 4.15 mostrano il confronto tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile disponibili nel Portale offerte, rispettivamente per i Domestici e per i BT Altri usi, in ciascuna settimana del periodo maggio (mese a partire dal quale inizia la disponibilità di dati sulla simulazione sistematica della spesa sulle offerte del Portale) – dicembre 2019. I dati si riferiscono ai seguenti profili di utenti:

- Cliente domestico residente⁷⁵;
- Cliente non domestico⁷⁶.

I grafici mostrano i valori unitari della componente energia delle offerte del mercato libero che in ciascuna settimana risultano:

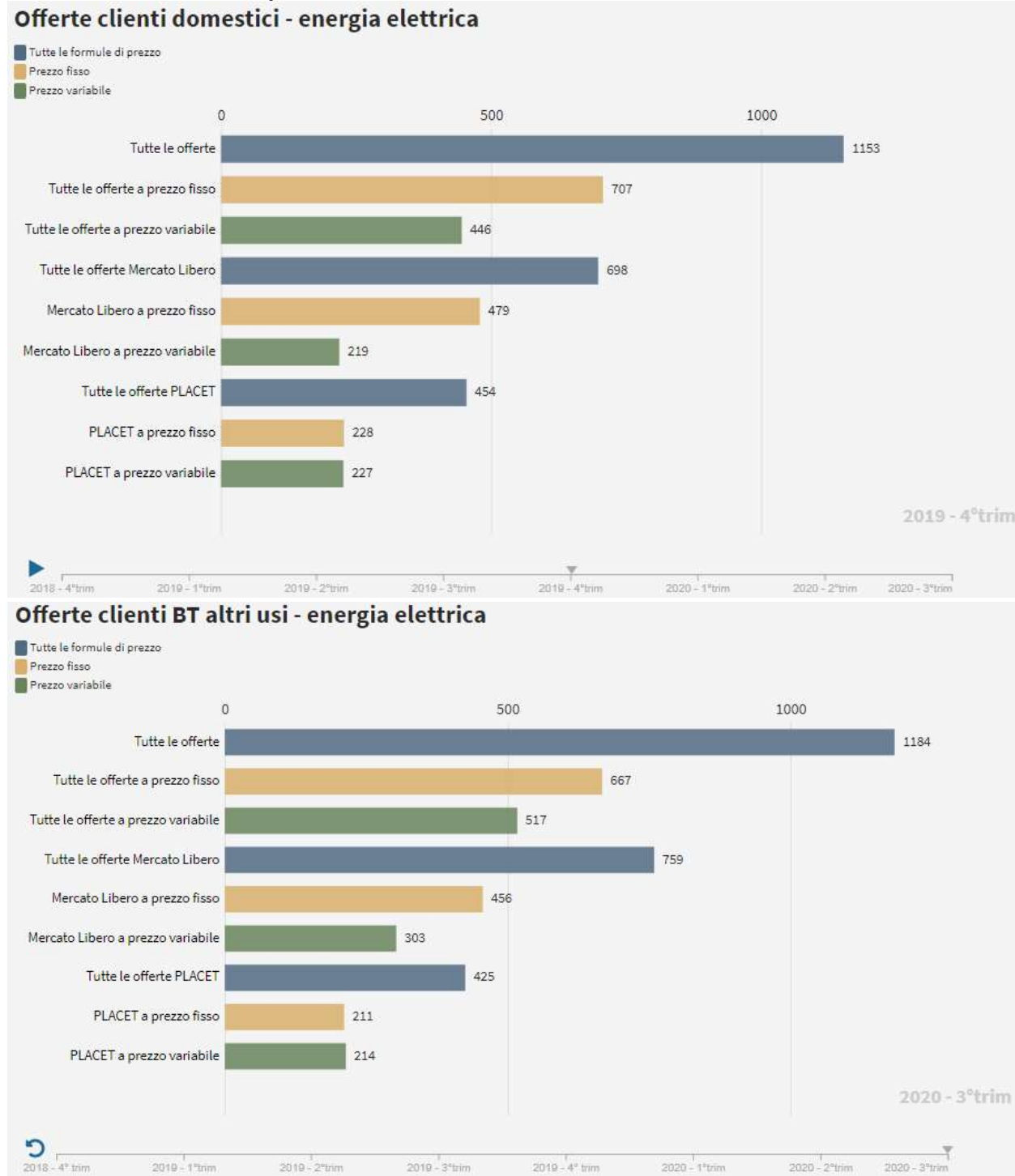
- meno convenienti (massimo), rispetto a tutte le altre offerte del mercato libero;
- più convenienti (minimo), rispetto a tutte le altre offerte del mercato libero;
- mediamente convenienti (media);
- nel gruppo del 25% delle offerte più convenienti (al di sotto dell'intervallo celeste);

⁷⁵ A Milano, nel Cap 20121 con consumo annuo di 2.700 kWh/a.

⁷⁶ Nel Cap 20121 con consumo annuo di 60.000 kWh/a.

4.3 OFFERTE E PREZZI

- nel gruppo del 25% delle offerte meno convenienti (al di sopra dell'intervallo celeste).

Grafico 4.13 Offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2019.

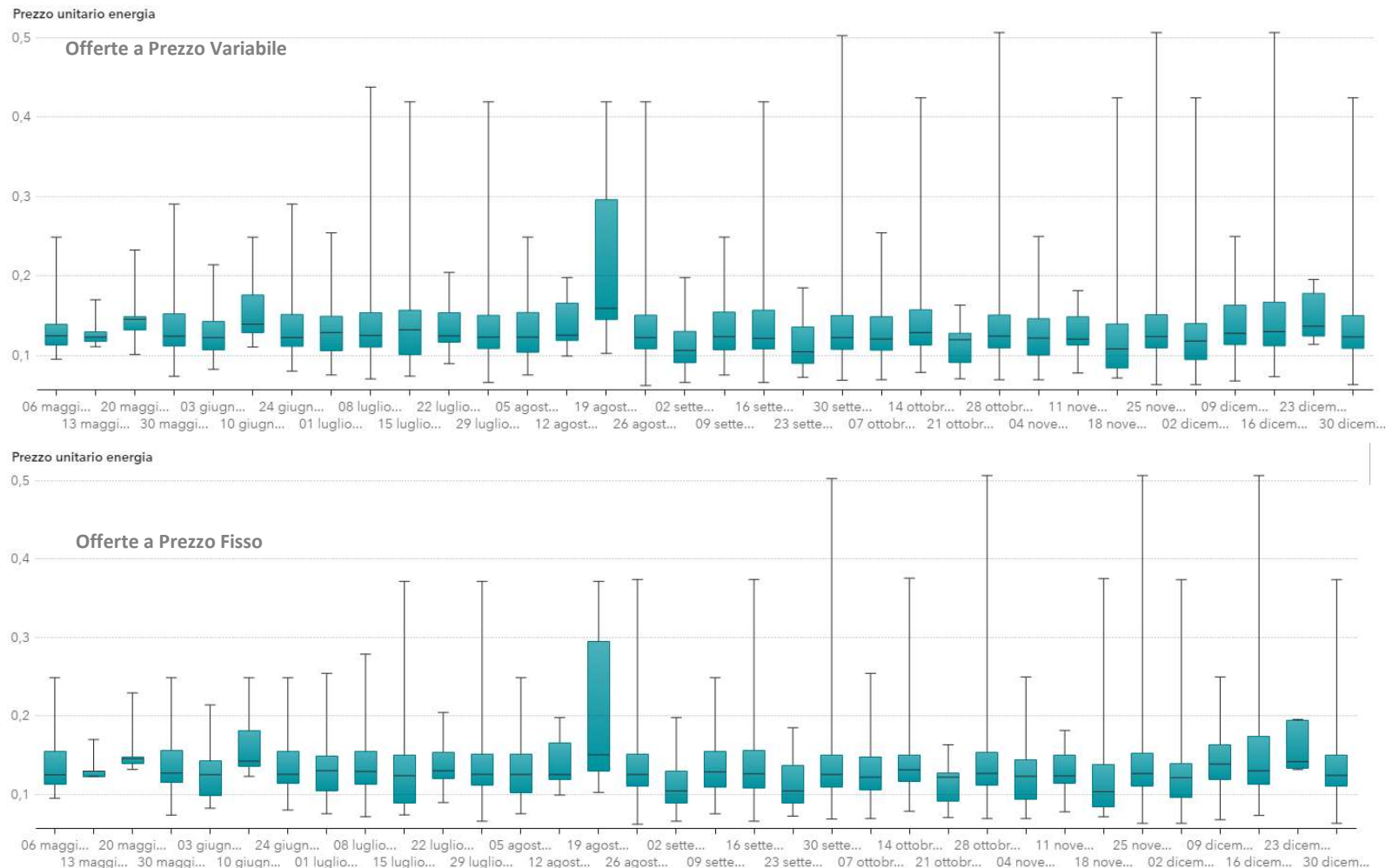
DATI E GRAFICI DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/OFFERTE.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/offerte.htm)

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.



4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.14 Confronto tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile disponibili nel Portale offerte – Domestici – maggio – dicembre 2019.

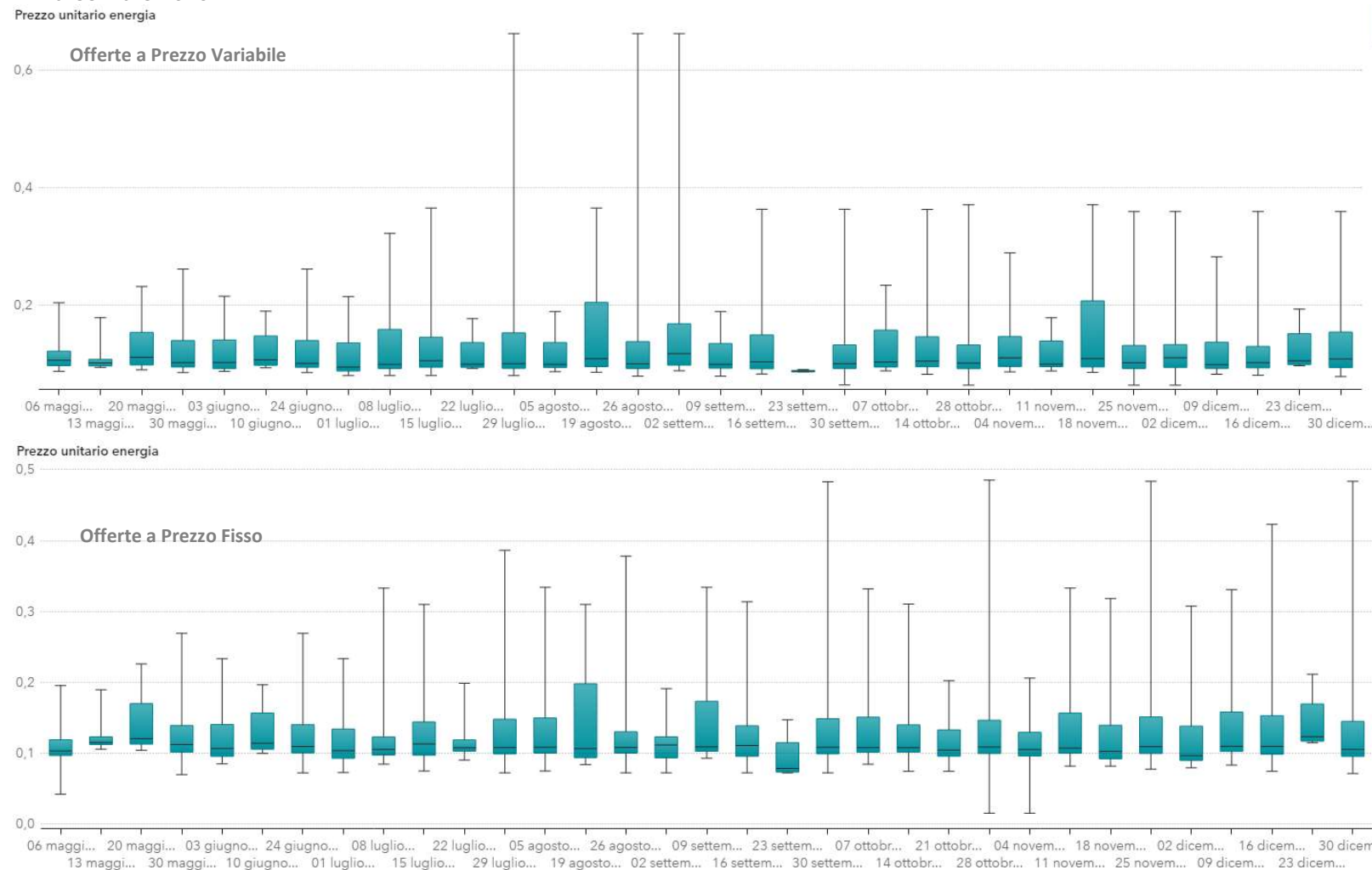


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.



4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.15 Confronto tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile disponibili nel Portale offerte – BT Altri usi – maggio – dicembre 2019.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.



La Tabella 4.6, la Tabella 4.7 e la Tabella 4.8 sintetizzano alcune le informazioni circa le caratteristiche delle offerte sottoscritte di clienti⁷⁷. Inoltre, il Grafico 4.16 e il Grafico 4.17 vengono riportate delle informazioni di dettaglio circa le offerte PLACET sottoscritte dai clienti come comunicate dai venditori nell'ambito del monitoraggio retail.

⁷⁷ I dati a riguardo sono rilevati nell'ambito delle Indagini annuali dell'Autorità a partire dal 2016.

Tabella 4.6 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2019.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso				Contratti a prezzo variabile			
	2016*	2017*	2018	2019	2016*	2017*	2018	2019
Offerte sottoscritte rispetto al totale	84,6%	83,9%	85,9%	84,7%	15,4%	16,1%	14,1%	15,3%
Di cui:								
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	12,2%	12,4%	n.d.	n.d.	53,0%	52,3%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	87,8%	87,6%	n.d.	n.d.	47,0%	47,7%
<i>a) Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	49,6%	45,7%	39,1% (44,6%)	44,3% (50,4%)	60,9%	48,9%	27,5% (58,4%)	28,0% (58,1%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	42,2%	45,0%	36,0% (41,1%)	38,2% (43,6%)	5,8%	6,9%	2,5% (5,3%)	3,4% (8,1%)
<i>c) Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)</i>	3,9%	5,7%	7,4% (8,4%)	2,6% (3%)	22,0%	16,1%	8,5% (18%)	10,5% (21,2%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	1,4%	0,2% (0,2%)	0,7% (0,8%)	n.d.	23,1%	3,1% (6,6%)	1,3% (3,0%)
<i>e) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	2,6%	0,5%	0,3% (0,3%)	0,4% (0,4%)	4,1%	3,6%	1,4% (3%)	2,4% (5,2%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1,8%	1,7%	4,7% (5,3%)	1,5% (1,8%)	7,2%	1,4%	4,1% (8,7%)	2,1% (4,4%)
Totale delle offerte	100,0%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* La percentuale di offerte che non prevedono servizi aggiuntivi, è disponibile per la prima volta a partire dal 2018. Per gli anni 2016 e 2017 pertanto è stata riportata solo la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono tali servizi. Diversamente, a partire dal 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono riportate tra parentesi.

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

Tabella 4.7 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2019.

Clienti Non domestici	Contratti A Prezzo Fisso				Contratti A Prezzo Variabile			
	2016*	2017*	2018	2019	2016*	2017*	2018	2019
Offerte sottoscritte rispetto al totale	67,0%	79,7%	60,3%	68,6%	33,0%	20,3%	39,7%	31,4%
Di cui:								
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	68,4%	78,1%	n.d.	n.d.	61,4%	79,8%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	31,6%	21,9%	n.d.	n.d.	38,6%	20,2%
<i>a) Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	87,0%	86,3%	23,7% (74,8%)	16,1% (73,4%)	71,7%	76,1%	31,5% (81,6%)	17,1% (84,6%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	1,2%	1,5%	0,7% (2,1%)	0,7% (3,2%)	0,1%	0,2%	0,1% (0,4%)	0,2% (0,9%)
<i>c) Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)</i>	6,0%	7,8%	3,4% (10,7%)	2,1% (9,8%)	18,3%	23,5%	1,5% (3,8%)	1,4% (7,2%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	3% (9,6%)	1,7% (7,9%)	n.d.	0,1%	2,8% (7,3%)	0,8% (3,8%)
<i>e) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	1,1%	0,9%	0,1% (0,3%)	0,1% (0,3%)	0,0%	0,0%	0,001% (0,002%)	0,004% (0%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra (specificare)</i>	4,7%	3,4%	0,8% (2,5%)	1,2% (5,5%)	9,9%	0,1%	2,7% (6,9%)	0,7% (3,5%)
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

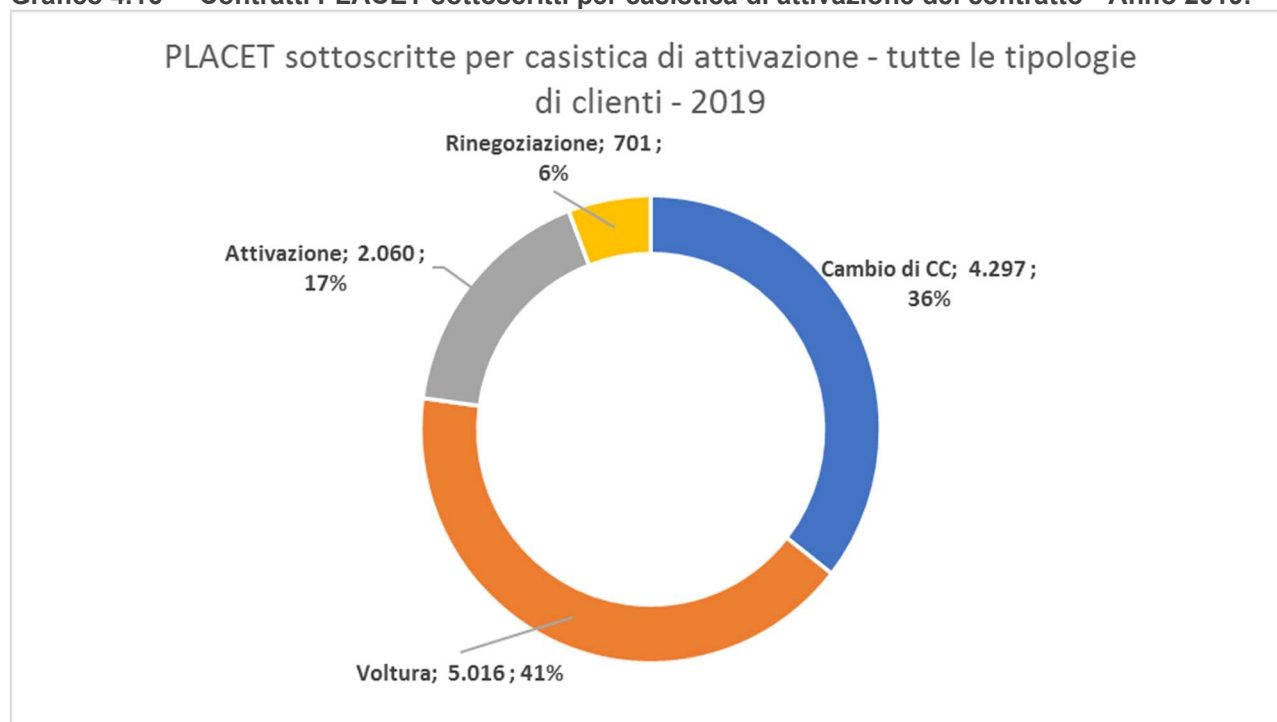
* La percentuale di offerte che non prevedono servizi aggiuntivi, è disponibile per la prima volta a partire dal 2018. Per gli anni 2016 e 2017 pertanto è stata riportata solo la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono tali servizi. Diversamente, a partire dal 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono riportate tra parentesi.

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

**Tabella 4.8 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2019.**

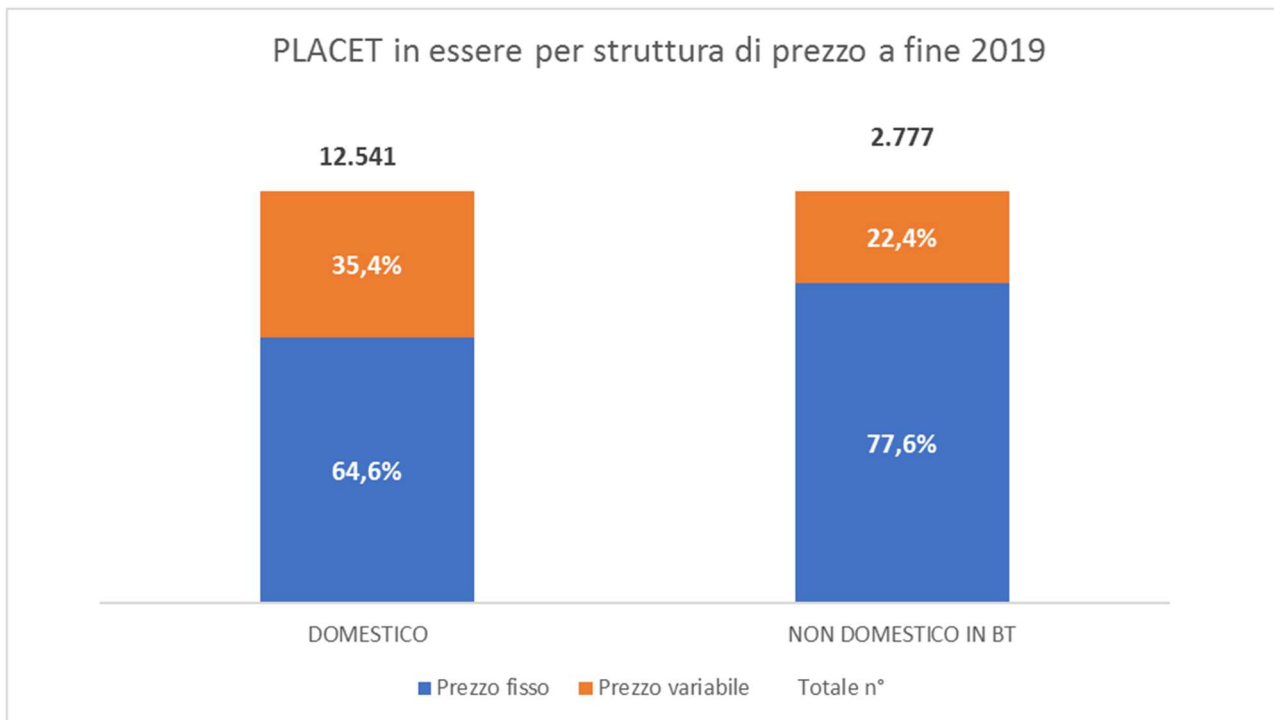
Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore elettrico	
2017	3,8%
2018	3,4%
2019	4,4%

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

Grafico 4.16 Contratti PLACET sottoscritti per casistica di attivazione del contratto*–Anno 2019.

* "CAMBIO DI CC" STA PER CAMBIO DI CONTROPARTE COMMERCIALE

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

**Grafico 4.17** Contratti PLACET in essere* per struttura di prezzo– Anno 2019.

* CALCOLATE COME DIFFERENZA TRA LE OFFERTE PLACET SOTTOSCRITTE E LE RELATIVE RISOLUZIONI.

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

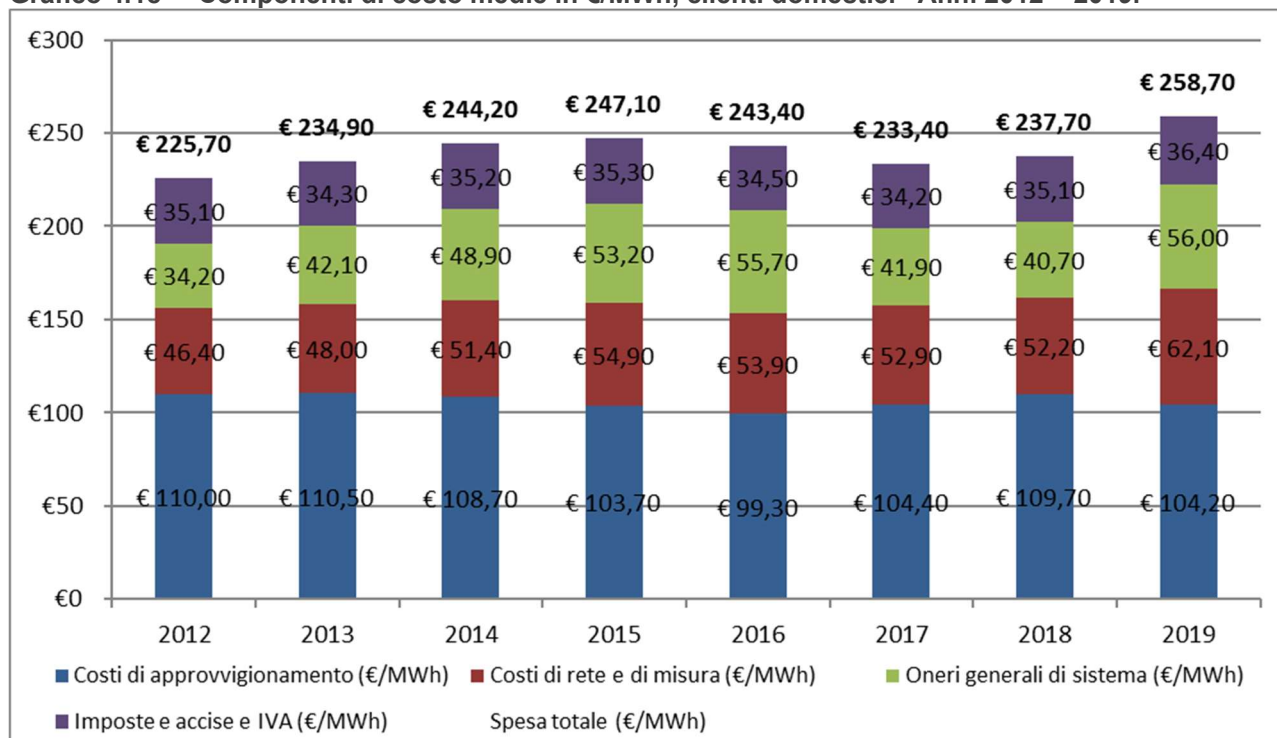
4.3 OFFERTE E PREZZI

Un'ulteriore fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa viene ricavata dalle comunicazioni trimestrali all'Autorità⁷⁸ effettuate da tutti i venditori. 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:

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

Il Grafico 4.18, Grafico 4.19 e il Grafico 4.20 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) con riferimento alle forniture comunicate dai venditori.

Grafico 4.18 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici– Anni 2012 – 2019.

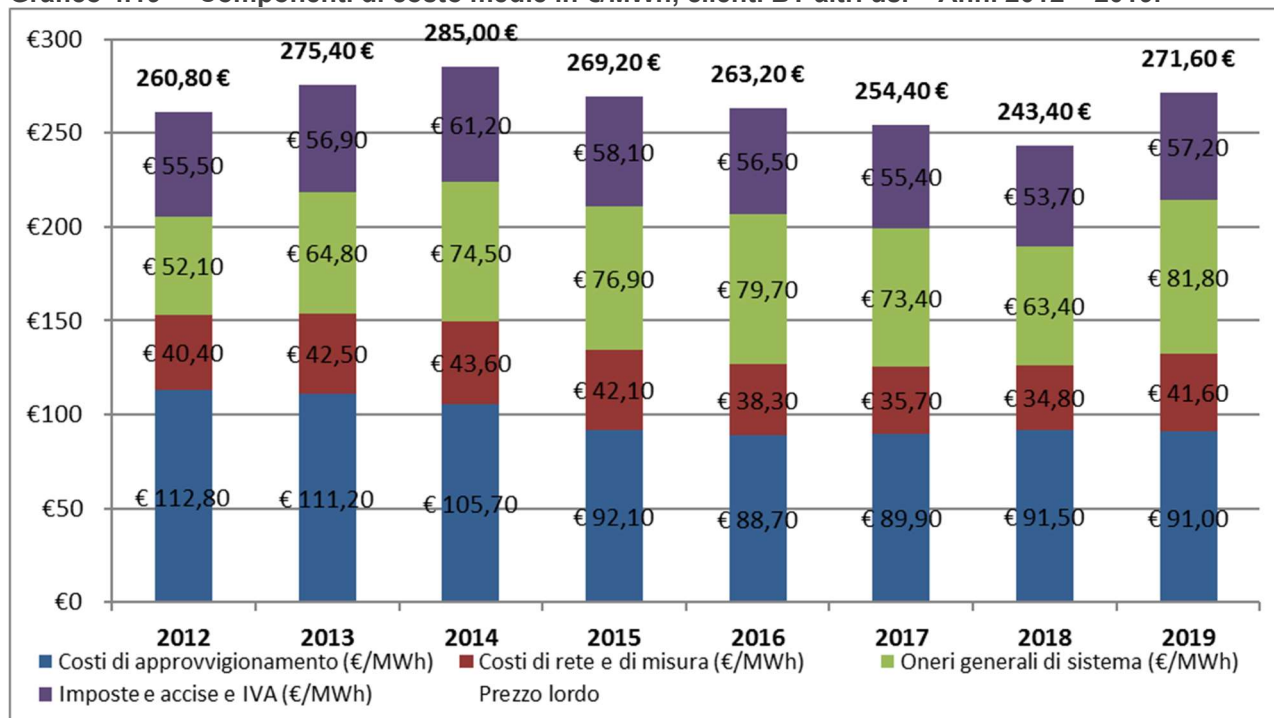


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E 168/2018/R/COM.

⁷⁸ Rispetto alle informazioni desumibili dal Portale Offerte, in questo caso il dato considerato è diverso sotto vari punti di vista. Innanzitutto, i prezzi medi sono determinati considerando i dati, raccolti "ex-post", relativi ai prezzi fatturati effettivamente ai clienti finali che, tuttavia, possono riflettere anche elementi non direttamente connessi ai prezzi di fornitura previsti dalle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti; è possibile, infatti, che risentano di fattori quali ad esempio i conguagli, gli interessi di mora, o l'eventuale bonus sociale nel caso di clienti che ne sono titolari; inoltre, per le offerte a prezzo variabile il dato di fatturato riflette la valorizzazione a consuntivo dei parametri che determinano il prezzo.

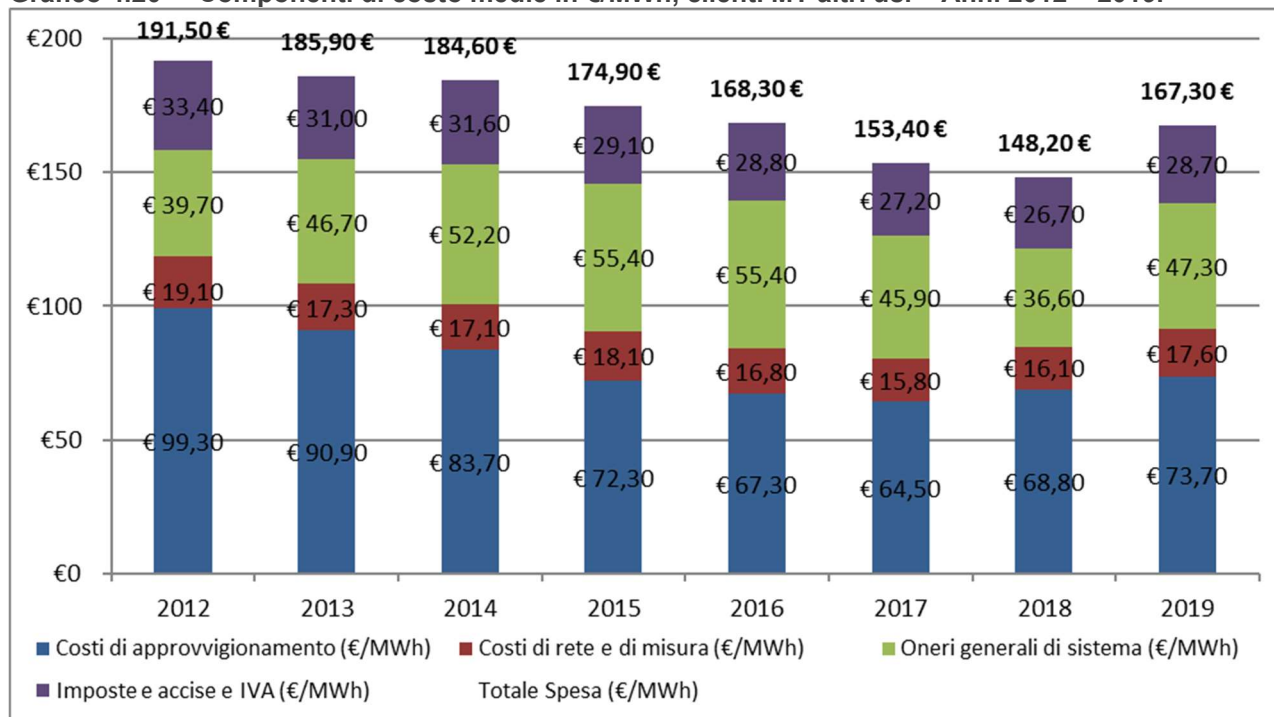
4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.19 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi – Anni 2012 – 2019.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 168/2018/R/COM.

Grafico 4.20 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti MT altri usi – Anni 2012 – 2019.

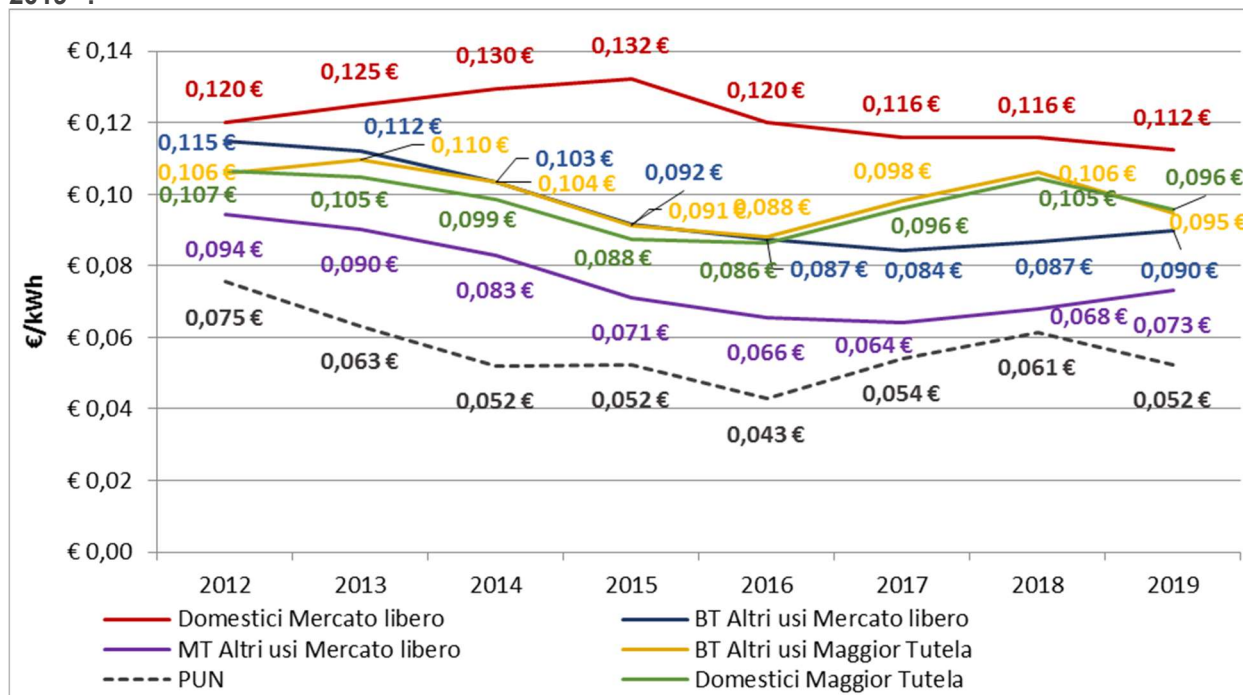


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 168/2018/R/COM.

4.3 OFFERTE E PREZZI

Il Grafico 4.21 mostra l'evoluzione dei costi di approvvigionamento fatturati ai clienti nel mercato libero, distinti per tipologia di cliente, associando a tali informazioni anche l'andamento di prezzi mediamente registrati nella maggior tutela (complessivamente tra domestici e BT altri usi) e l'andamento del PUN⁷⁹.

Grafico 4.21 Costi di approvvigionamento fatturati ai clienti per tipologia di cliente - Anni 2012-2019⁸⁰.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLE DELIBERAZIONI ARG/ELT 167/08, 168/2018/R/COM E RELAZIONE ANNUALE GME.

⁷⁹ Per le modalità di determinazione del PUN si rimanda alla Relazione Annuale del Gestore del Mercato Elettrico (di seguito GME), da cui sono presi i relativi dati.

⁸⁰ Eventuali differenze del livello dei prezzi pubblicato nelle Indagini annuali dell'Autorità sono legate alla differente natura dei dati raccolti. Nel presente Rapporto vengono monitorati i dati dichiarati dagli operatori ai sensi delle deliberazioni ARG/elt 167/08, 168/2018/R/com, legati a quanto fatturato nel corso dell'anno, anche se afferente a consumi di competenza di periodi precedenti. Diversamente, nelle Indagini annuali vengono pubblicati i prezzi applicati ai consumi di competenza dell'anno, anche se fatturati in periodi successivi.



4.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

In questa sezione sono evidenziati, per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio relativi ad attività che concorrono a determinare l'esperienza del mercato percepita dai clienti. 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.

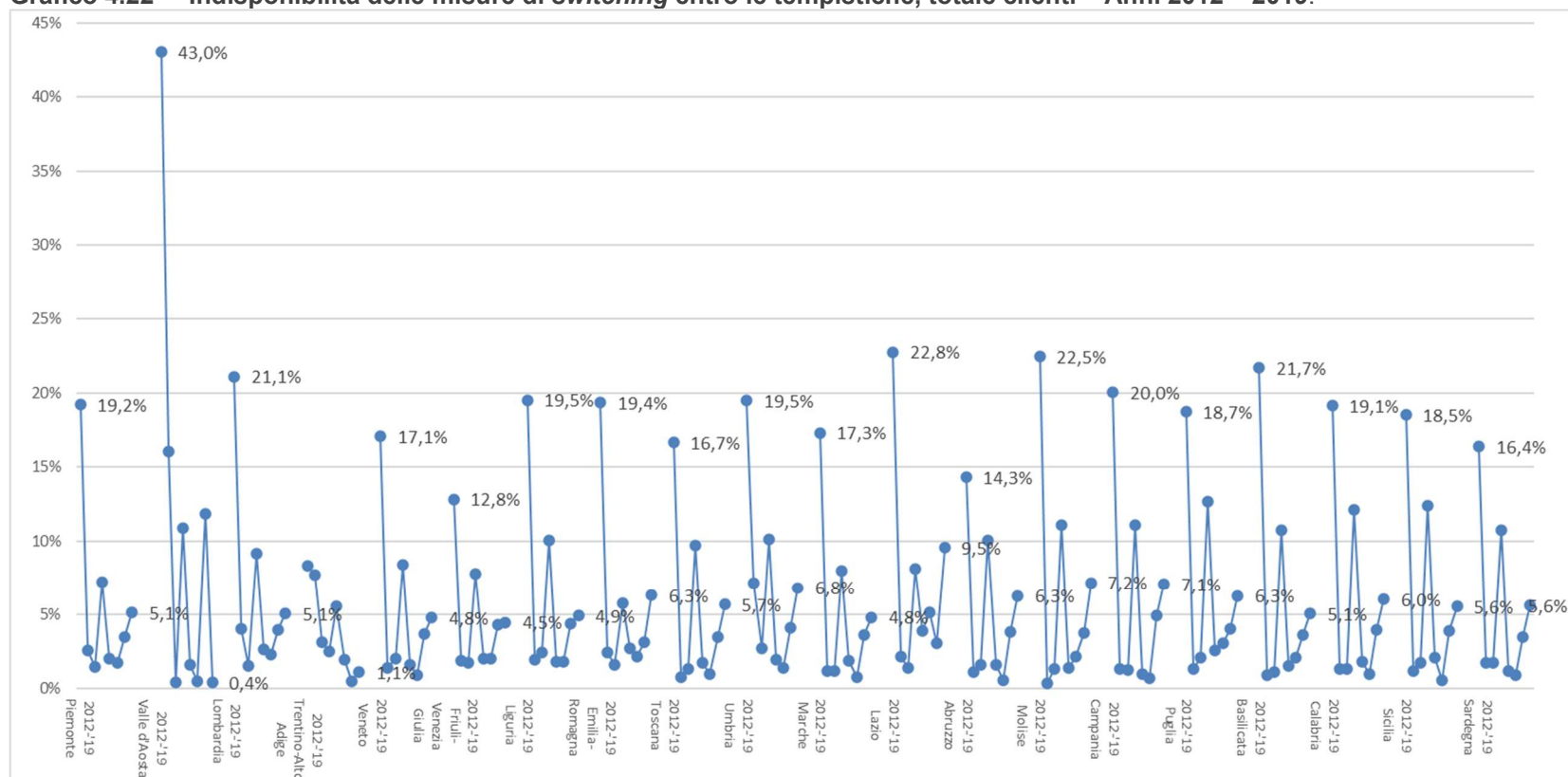
a. **INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE**

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 e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore contribuisce a valutare in primo luogo la potenziale soddisfazione del cliente 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.

Si precisa che tale indicatore è basato sui dati dichiarati dai venditori che ricevono le misure in occasione dello *switching* e riferiti esclusivamente al rispetto dei termini, senza distinguere l'entità dei ritardi con cui i dati sono eventualmente messi a disposizione dai distributori. Più avanti, nella sezione "Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura" (non solo quindi in occasione dello *switching*, ma anche con riferimento alla voltura e alla disattivazione della fornitura) vengono invece riportate le evidenze dichiarate dai distributori, con il dettaglio dei ritardi registrati nella messa a disposizione dei dati di misura.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.22 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2019.

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 con in media: 19,1% nel '12, 2,1% nel '013, 1,6% nel '14, 9,3% nel '15, 2,3% nel '16, 1,9% nel '17, 3,8% nel '18 e 5,9% del '19.



b. CUSTOMER SATISFACTION

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

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti dei settori energetici è caratterizzato da una regolazione che prevede obblighi di risposta al reclamo del cliente da parte del venditore, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici in casi di violazione degli standard specifici, come dettagliato nel TIQV⁸¹, unitamente a due macro-aree di tutela, ossia l'informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie, che non hanno trovato una composizione con il reclamo⁸².

La presente sezione riporta i dati trasmessi dai venditori in merito ai reclami e alle richieste scritte di informazioni ricevuti (primo livello). In particolare, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, sono riportati i seguenti indicatori:

- Grafico 4.23, indicatore di reclamosità dei clienti, inteso come rapporto tra il numero di reclami ricevuti dai venditori e il numero di clienti serviti tra il 2012 e il 2019;
- Grafico 4.24, indice delle richieste di informazioni dei clienti, inteso come rapporto tra il numero di richieste di informazioni ricevute dai venditori e il numero di clienti serviti, tra il 2012 e il 2019;
- Grafico 4.25 e Grafico 4.26, rispettivamente numero di reclami e di richieste scritte di informazioni con le relative capacità di risposta⁸³, tra il 2012 e il 2019;
- Grafico 4.27 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivamente per tutte le tipologie di cliente. In tal caso il posizionamento verticale della bolla dipende dalla capacità di risposta dell'operatore ai reclami ricevuti, mentre l'ampiezza della bolla è funzione dell'indice di reclamosità dell'operatore medesimo. Quindi, ad esempio, più la bolla è in alto nel grafico, maggior è la capacità di risposta dell'operatore mentre più la bolla è grande, maggiore è la reclamosità dell'operatore.

⁸¹ Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita, allegato alla deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i..

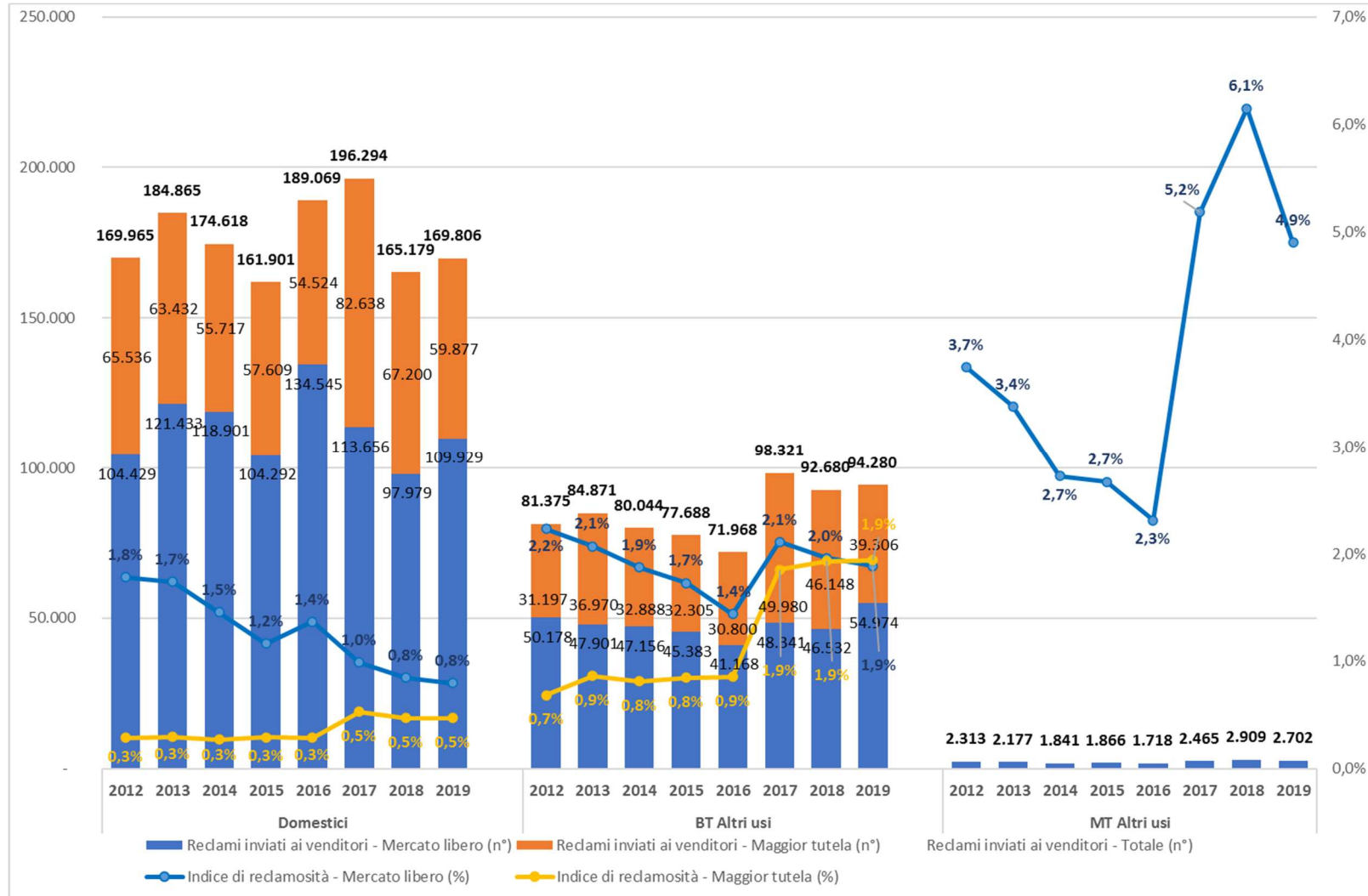
⁸² Le attività relative alle macro-aree sono svolte in avvalimento da Acquirente Unico per conto dell'Autorità secondo quanto regolato dalla deliberazione 383/2016/E/com e s.m.i. e specificamente analizzate nell'ambito del Rapporto annuale di cui all'articolo 39 del TIQV.

⁸³ Gli indici di capacità di risposta sono calcolati riportando i reclami o di richieste di informazione cui si è data una risposta a quelli ricevuti.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.23 Reclamosità dei clienti – Anni 2012-2019.

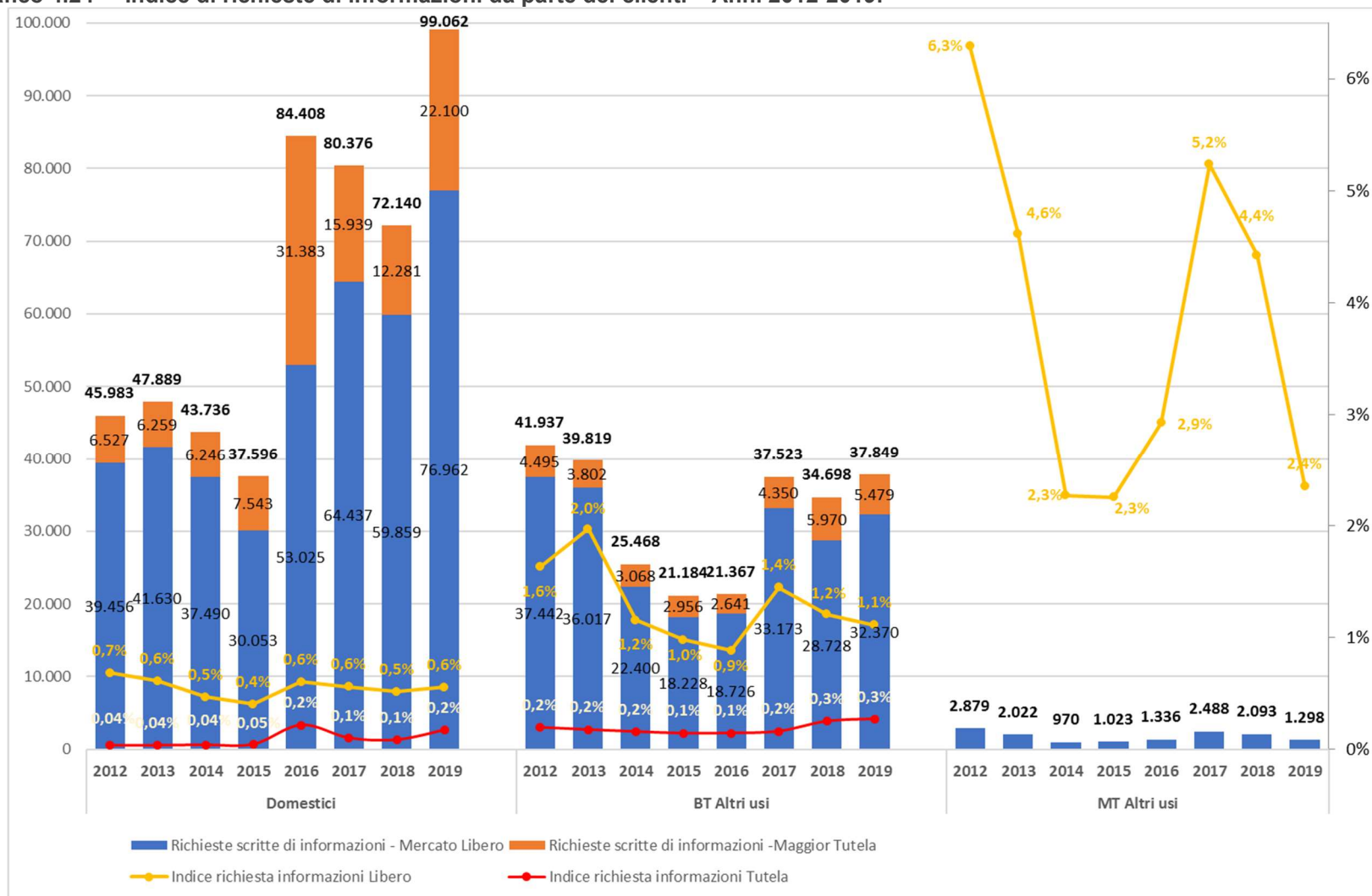


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.24 Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti – Anni 2012-2019.

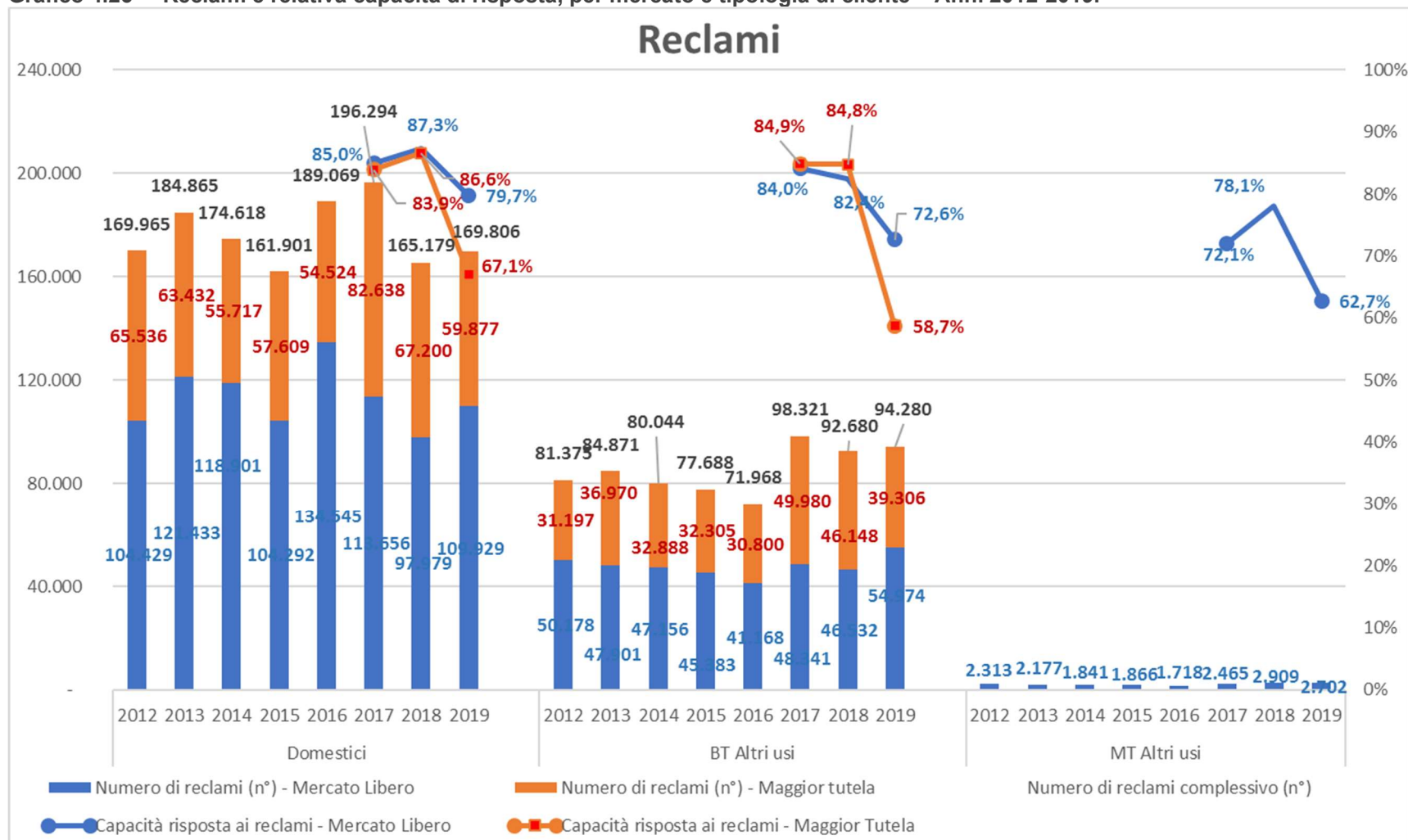


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.25 Reclami e relativa capacità di risposta, per mercato e tipologia di cliente – Anni 2012-2019.

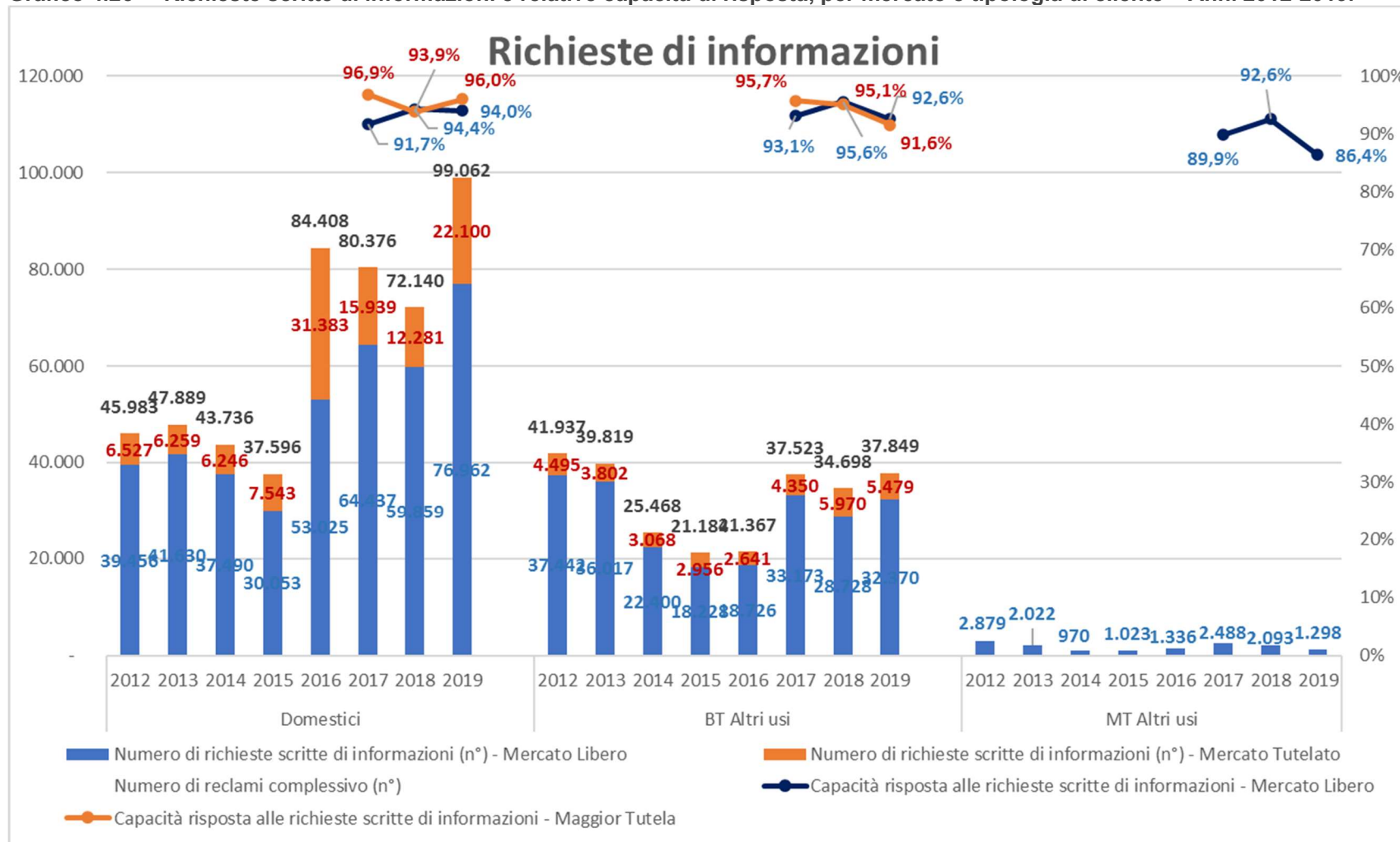


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

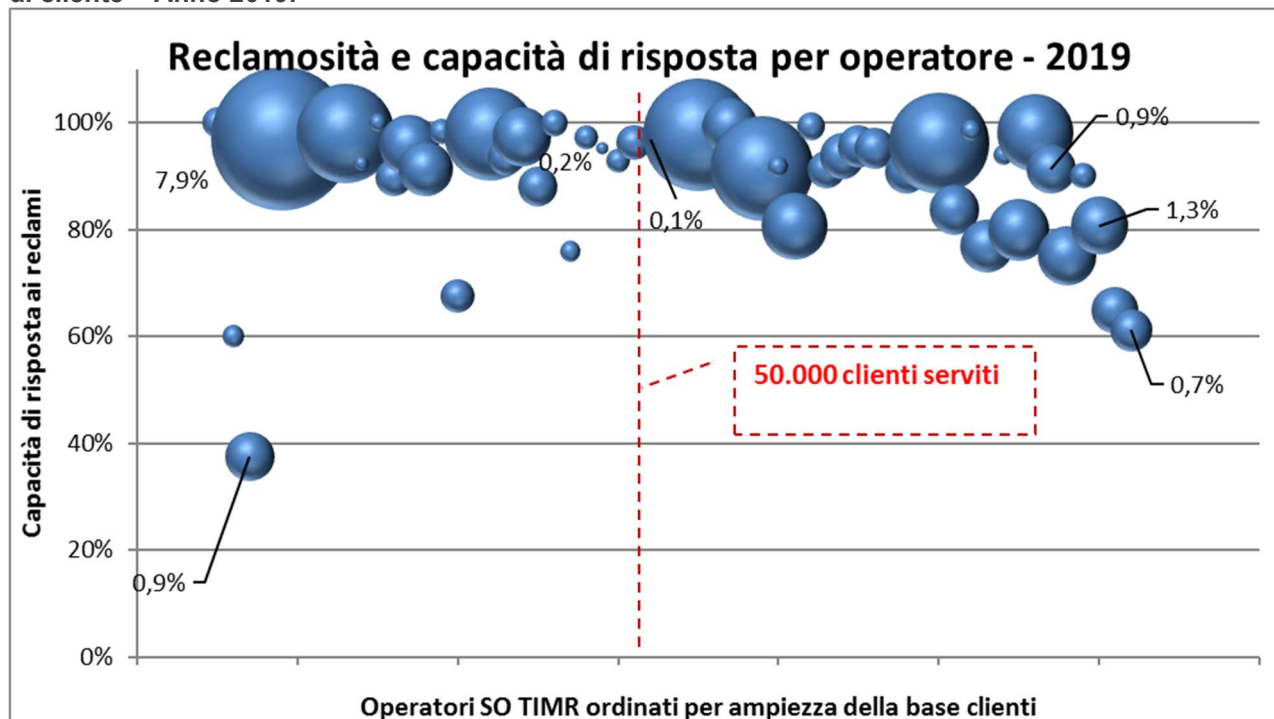
Grafico 4.26 Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta, per mercato e tipologia di cliente – Anni 2012-2019.



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

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.27 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2019.



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

La Tabella 4.9 riporta, per l'anno 2019, la ripartizione per argomento dei reclami ricevuti dai venditori, distinti per il servizio di Maggiore tutela e per il mercato libero. In particolare, sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche rilevanti per il cliente nei confronti del mercato libero. L'argomento "mercato" comprende problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di condotta commerciale e alla doppia fatturazione. L'argomento "fatturazione" comprende i reclami relativi alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni e i rimborsi. La tematica contratti comprende le questioni relative al recesso, alle volture e subentri. L'argomento "prezzi e tariffe" comprende i reclami riguardanti le condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta. La voce "altro" raccoglie tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi a problematiche riguardanti la competenza dell'impresa distributrice come le connessioni, preventivi per lavori e la qualità tecnica. In via residuale sono compresi reclami riguardante la morosità, i distacchi, e reclami relativi al bonus elettrico e la qualità commerciale.

Tabella 4.9 Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori – Anno 2019.

	Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Multisito*	Totale
Mercato libero	21.277	75.812	32.210	6.997	50.620		186.916
Maggiore tutela	2.649	54.702	14.451	27	27.024		98.853
Totale	23.926	130.514	46.661	7.024	77.644	17.777	303.546

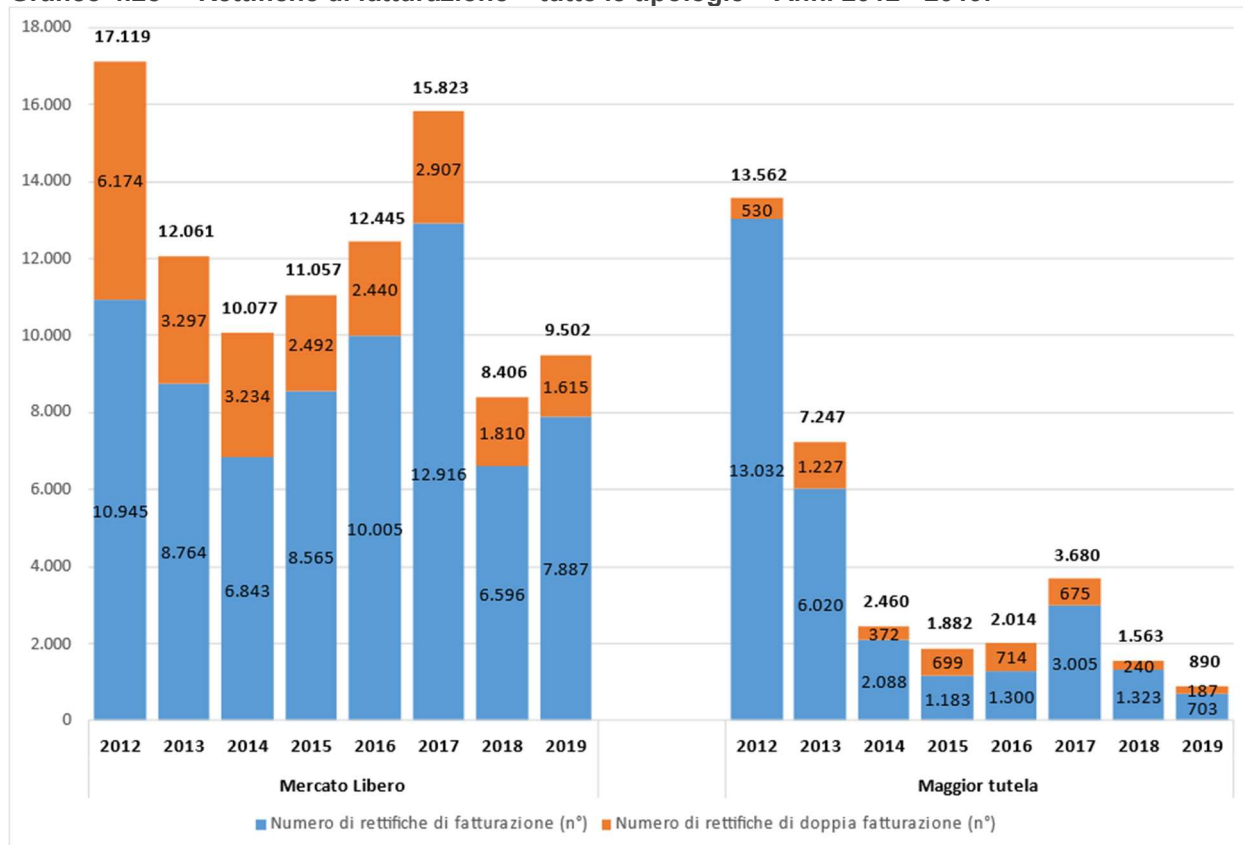
* I CLIENTI MULTISITO POSSONO ESSERE SIA CLIENTI DEL MERCATO LIBERO CHE CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO, ATTUALMENTE LA RACCOLTA DATI NON CONSENTE DI AVERE UNA DISTINZIONE.

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

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Nel Grafico 4.28 viene analizzato, per il periodo 2012-2019, il fenomeno delle rettifiche di fatturazione eseguite⁸⁴. In questi grafici i dati sono differenziati tra mercato libero e servizio di Maggior tutela e si riferiscono complessivamente a tutte le tipologie di cliente oggetto del monitoraggio, clienti domestici, BT altri usi e MT altri usi (rispetto ai rapporti precedentemente pubblicati non viene riportata più l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti in quanto, a seguito della riforma del sistema di tutele, l'informazione relativa al numero di richieste di rettifica di fatturazione non viene più acquisita)⁸⁵.

Grafico 4.28 Rettifiche di fatturazione – tutte le tipologie – Anni 2012 - 2019.



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

Contratti contestati

Uno dei fenomeni che incidono sulla fiducia del cliente e sulla sua percezione dei benefici attesi nel mercato libero riguarda il fenomeno dei contratti contestati, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta

⁸⁴ 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.

⁸⁵ 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.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

con un'apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche. In particolare, con il TIRV ha innovato, a partire da maggio 2017, la previgente disciplina.

A riguardo dei contratti contestati disciplinati dal TIRV a partire da maggio 2017, la Tabella 4.10 riporta i seguenti dati⁸⁶:

- *Contratti conclusi*, pari al numero di contratti conclusi⁸⁷ con clienti rientranti nell'ambito di applicazione del TIRV⁸⁸;
- *Reclami ricevuti*, pari al numero di reclami per contratto contestato presentati dai clienti ai sensi del TIRV e ricevuti dai venditori⁸⁹;
- *Reclami accolti*, pari al numero di reclami per contratto contestato accolti dai venditori ai sensi del TIRV;
- *Procedure ripristinatorie*, numero di casi in cui i venditori, a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV, hanno attivato la procedura ripristinatoria caratterizzata dal ritorno al venditore precedente al contratto contestato e dall'applicazione di condizioni economiche di fornitura ridotte (per i clienti domestici, la procedura ripristinatoria può avvenire solo previa adesione del cliente medesimo);
- *Ripristini*, numero di procedure attivate dai venditori a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV presentato da un cliente domestico; tale misura può essere attivata dal venditore solo in caso di mancata adesione del cliente medesimo alla procedura ripristinatoria e previa espressa informativa a quest'ultimo in merito alle modalità per il ritorno al venditore precedente.

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

⁸⁶ Tali dati sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori 13/2017 - DMRT.

⁸⁷ Conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore.

⁸⁸ Nel settore elettrico i clienti domestici e i BT Altri usi, mentre nel settore del gas naturale i clienti con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc domestici, Condominio uso domestico e Altri usi.

⁸⁹ Sono esclusi i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dal TIRV e, per i clienti domestici, quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-quinquies del Codice del Consumo.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.10 Contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio 2017 –dicembre 2019.

		Contratti conclusi n°	Reclami ricevuti		Reclami accolti		Procedure ripristinatorie ^[90] n°	Ripristini n°
			n°	% rispetto ai contratti conclusi	n°	% rispetto ai reclami ricevuti		
maggio– dicembre 2017	Domestici	1.530.634	1.508	0,10%	1.418	94,03%	570	320
	BT Altri usi	464.848	479	0,10%	430	89,77%	430	-
	Totale	1.995.482	1.987	0,10%	1.848	93,00%	1.000	320
2018	Domestici	2.673.732	1.680	0,06%	1.530	91,07%	805	674
	BT Altri usi	786.012	849	0,11%	762	89,75%	630	-
	Totale	3.459.744	2.529	0,07%	2.292	90,63%	1.435	674
2019	Domestici	3.467.720	2.766	0,08%	2.193	79,28%	1.278	652
	BT Altri usi	1.095.809	1.100	0,10%	978	88,91%	515	-
	Totale	4.563.529	3.866	0,08%	3.171	82,02%	1.793	652

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

⁹⁰ Procedure ripristinatorie ex Parte IV TIRV attivate.



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 da parte dei venditori. Lo scopo principale di tale regolazione è fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico, che è spesso il primo canale di comunicazione utilizzato.

Tabella 4.11 Indicatori di qualità del servizio telefonico⁹¹ – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	99,7%	99,6%	99,5%	99,7%	98,9%	99,8%
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%		
Tempo medio di attesa (Secondi)	96,8	91	87,6	89,9	114,1	102,9	106,1	116,7
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi		
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	96,3%	96,5%	95,5%	96,0%	95,1%	94,2
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%		

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 28 DEL TIQV.

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

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gli indicatori considerati nell'ambito della qualità del servizio di distribuzione comprendono alcuni degli indicatori utilizzati nell'ambito della regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. La Tabella 4.12 riporta, con riferimento al periodo 2012-2019, la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori*, 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.

⁹¹Gli indicatori della qualità del servizio telefonico sono definiti come segue:

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

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.12 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di utente – Anni 2012-2019.

Dato di base		Tempo medio di preventivazione di lavori (Giorni lavorativi)	Standard (tempo max.)	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lav.)	Standard (tempo max.)	Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	Standard (tempo max.)
BT Domestici	2012	9,5	20	7,7	20	0,9	5
	2013	10,1		8,2		0,8	
	2014	10,3		7,4		0,6	
	2015	11,3		8,3		0,6	
	2016	9,4	15	6,5	10	0,6	
	2017	8,9		6,3		0,6	
	2018	8,7		6,6		0,7	
	2019	8,2		7,0		0,7	
BT Altri usi	2012	10,6	20	6	20	1,1	5
	2013	11		5,3		1,1	
	2014	11,4		5,1		0,9	
	2015	12,1		5,5		0,9	
	2016	10	15	4,9	10	1,1	
	2017	9,6		5		1	
	2018	9,6		5,2		1,1	
	2019	10,1		5,3		1,2	
MT Altri usi	2012	20,4	40	9,3	30	2,9	5
	2013	23,1		15,7		3,1	
	2014	22		12,9		3,3	
	2015	23,8		11		2,8	
	2016	22	30	10,5	20	3,2	
	2017	20,8		9		2,1	
	2018	20,2		9,6		3,2	
	2019	21,1		9,9		3,3	

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



d. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

Un altro fenomeno che ha impatti considerevoli sulla soddisfazione del cliente è la qualità dei servizi di fatturazione. L'Autorità con la deliberazione 100/2016/R/com e con il TIF ha disciplinato, anche in applicazione normativa nazionale e comunitaria⁹², alcuni degli aspetti più rilevanti afferenti alla qualità della fatturazione. Al fine di verificarne la corretta applicazione di acquisire elementi informativi utili ad affinarne l'efficacia, inoltre, con il medesimo provvedimento è stato avviato il monitoraggio dei seguenti aspetti⁹³:

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

Di seguito vengono riportate le evidenze raccolte per il settore elettrico.

Si segnala che, come già anticipato nella Premessa, i dati relativi al periodo precedente al 2018, pubblicati nel precedente Rapporto, sono stati oggetto di numerose rettifiche da parte degli operatori che hanno dichiarato i dati e vengono pertanto di seguito aggiornati.

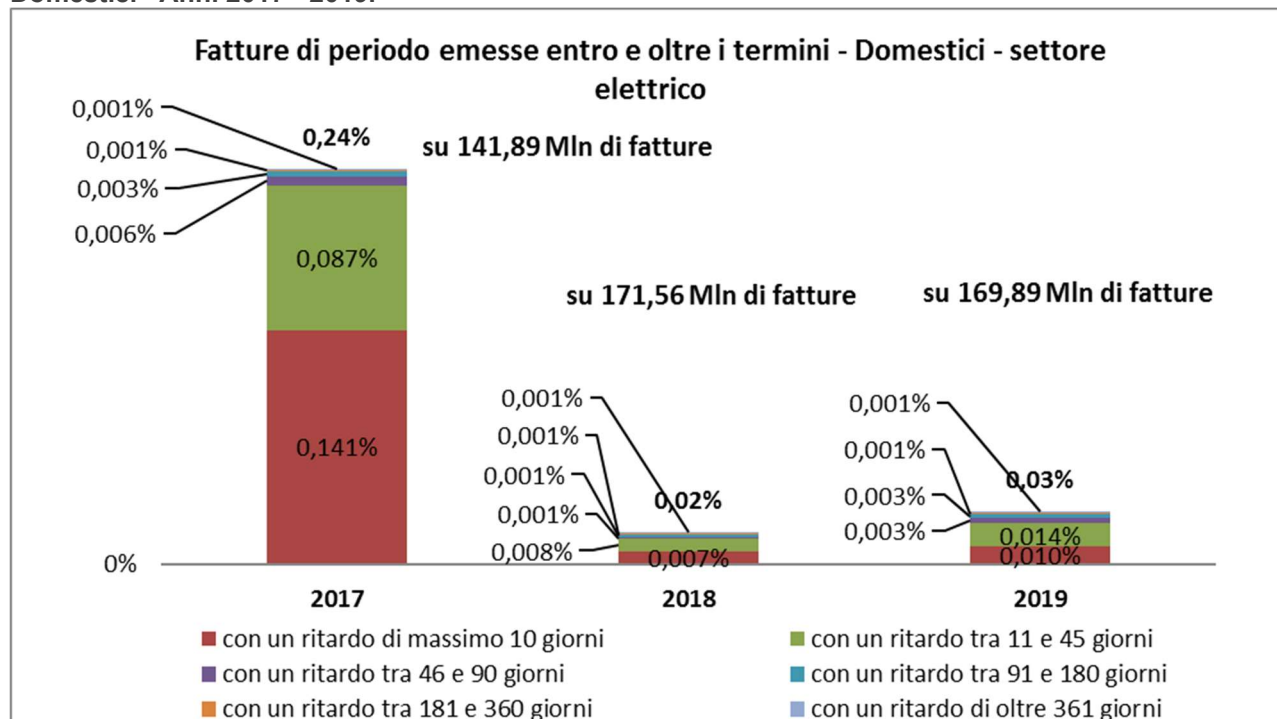
Tempi di emissione delle fatture di periodo

Il Grafico 4.29 e Grafico 4.30 riportano, per le diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di periodo emesse nei termini, oltre i termini, distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse da tutti i venditori.

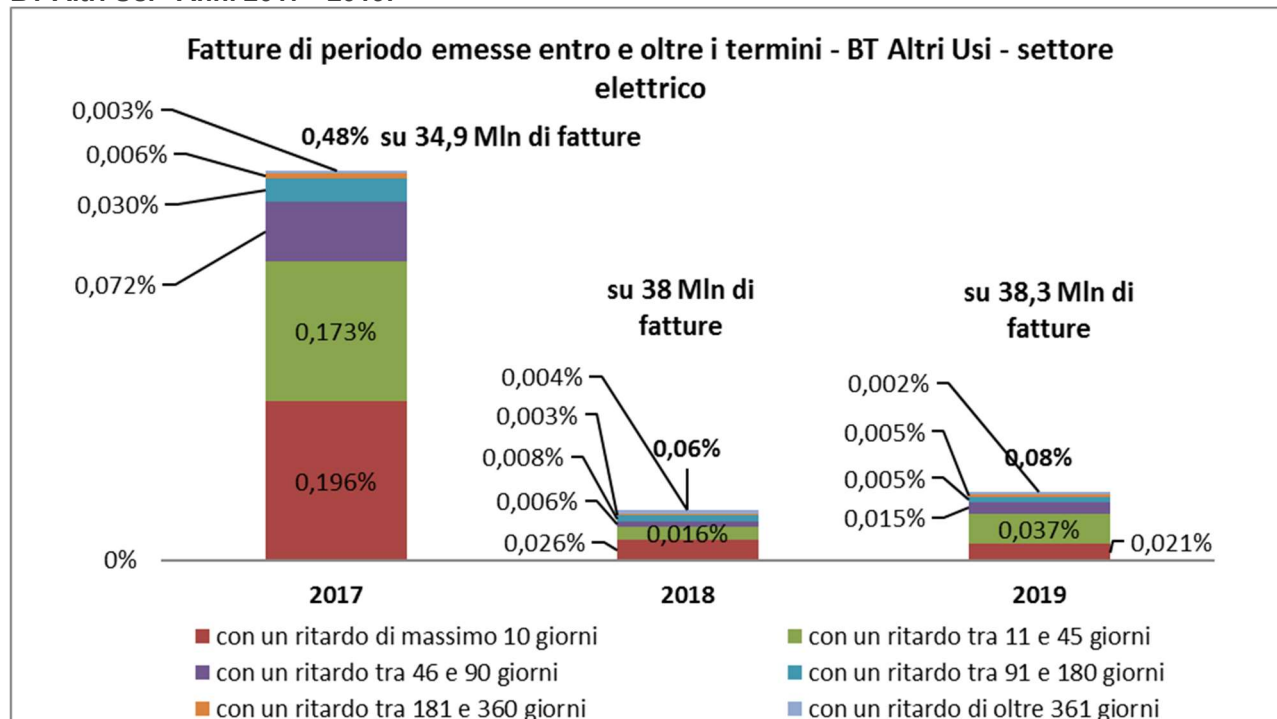
⁹² Vedi nota 43.

⁹³ Tale monitoraggio è stato avviato in attuazione delle disposizioni di detta deliberazione e del TIF, con le determinazioni 10/2016 – DMEG e 17/2016 – DMEG.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.29 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anni 2017 - 2019.


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

Grafico 4.30 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – BT Altri Usi– Anni 2017 - 2019.


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



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La Tabella 4.13 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di periodo dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale nel 2017, nel 2018 e nel 2019.

In particolare, sono inseriti, per tipologia di utenza:

- il dato relativo all'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più lungo;
- il tempo mediamente impiegato da tutti gli operatori⁹⁴;
- il dato relativo all'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più breve.

Tabella 4.13 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 - 2019.

TIPO UTENZA		Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore		
		2017	2018	2019
Domestici	Venditore col tempo medio più alto	36,9	35,5*	37,0
	Media dei venditori	7,6	8,0	8,5
	Venditore col tempo medio più breve	1,1	1,8	4,1
Altri usi connessi in BT	Venditore col tempo medio più alto	39,4	35,6*	39,0
	Media dei venditori	8,2	9,1	10,0
	Venditore col tempo medio più breve	2,2	1,8	1,9
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	36,9	35,5*	37,0
	Media dei venditori	7,7	8,2	8,8
	Venditore col tempo medio più breve	2,3	1,8	3,8

* Un operatore è considerato *outlier* nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso dalla tabella.

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

Il Grafico 4.31 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore. Tali dati si riferiscono pertanto alle sole fatture emesse in ritardo, la cui incidenza rispetto al totale delle fatture emesse è mostrata nei precedenti Grafico 4.29 e Grafico 4.30.

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

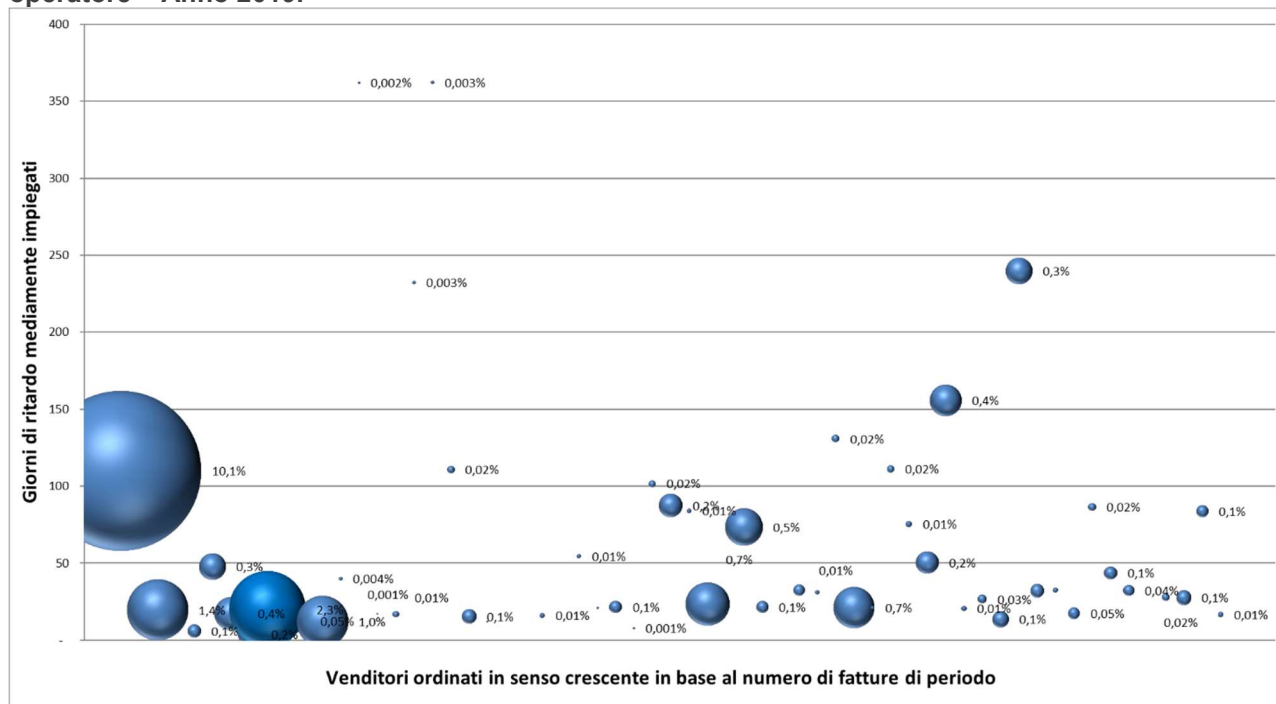
Infine, il Grafico 4.32 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi e in particolare la percentuale di fatture di periodo emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di periodo per trimestre.

⁹⁴ Media ponderata per numero delle fatture emesse.



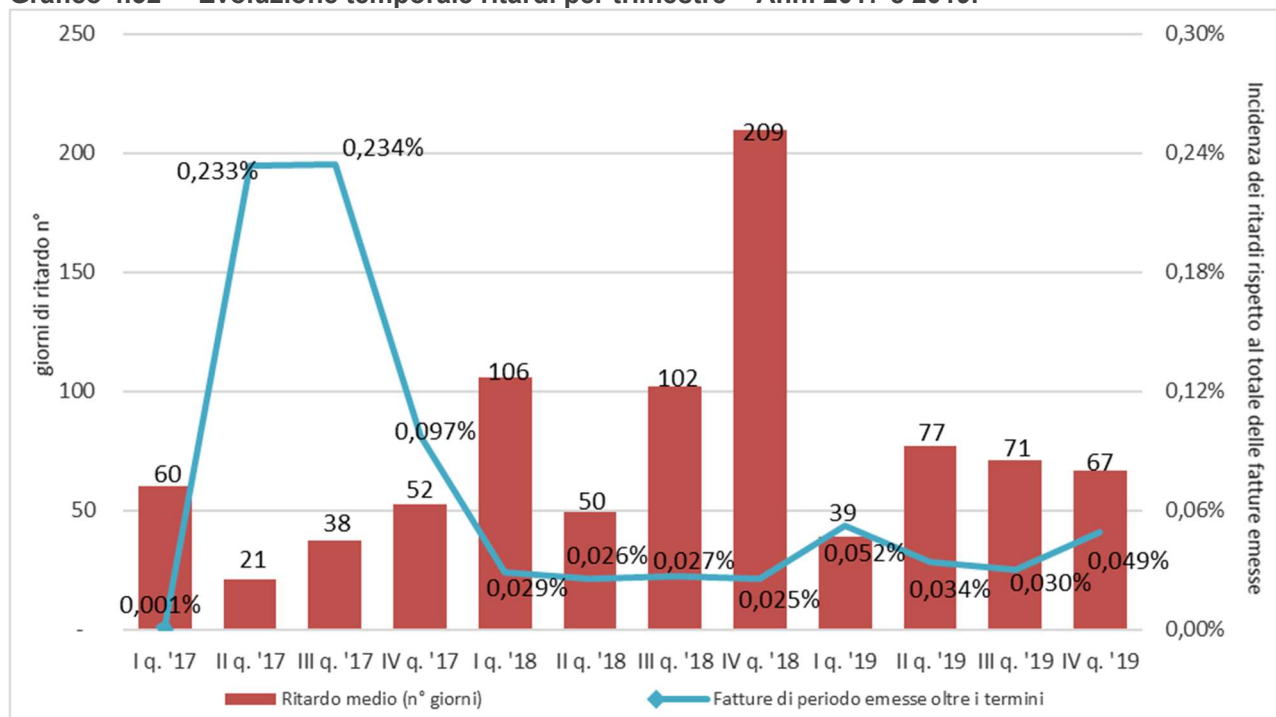
4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.31 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019.



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

Grafico 4.32 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2017 e 2019.



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

La Tabella 4.14 indica gli indennizzi che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF e quanti di questi



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

gli operatori hanno dichiarato di aver erogato⁹⁵. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 4.14 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di periodo a fine 2019.

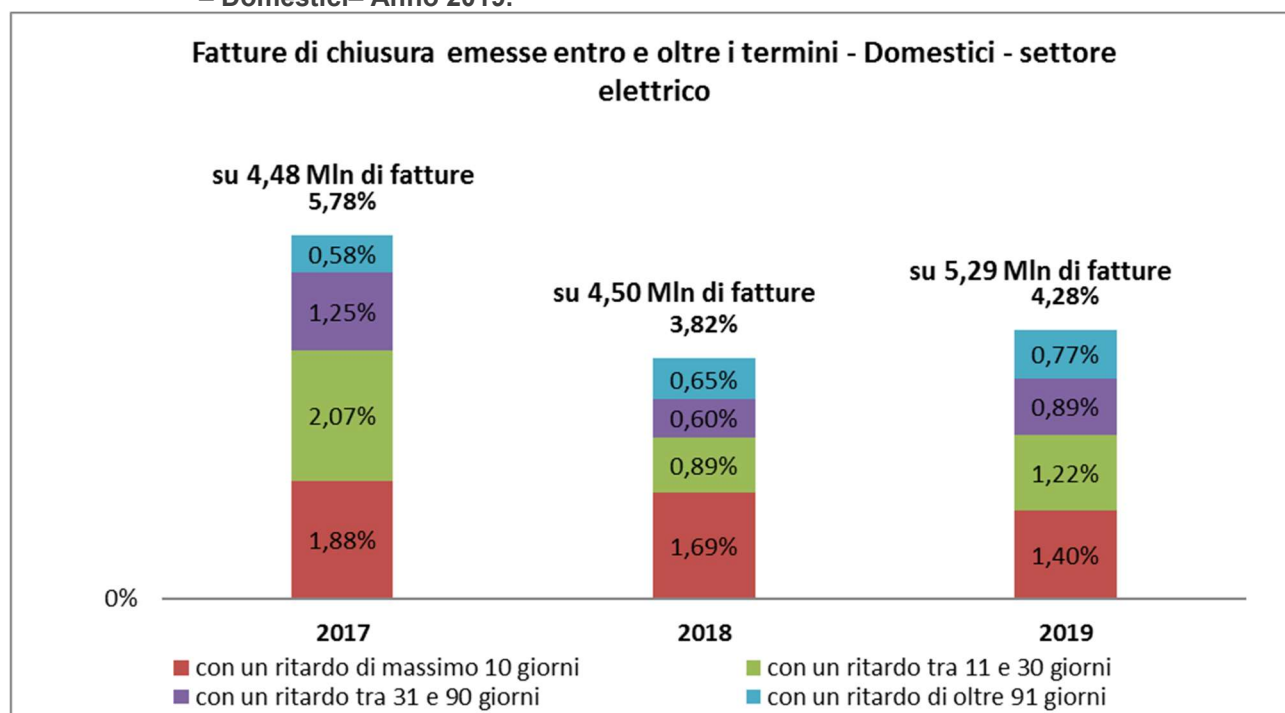
Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
2017-2019	649.446	8,5 Mln €	226.010	3,7 Mln €

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

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Il Grafico 4.33 e Grafico 4.34 riportano, nelle diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di chiusura emesse nei termini, quelle emesse oltre i termini, distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

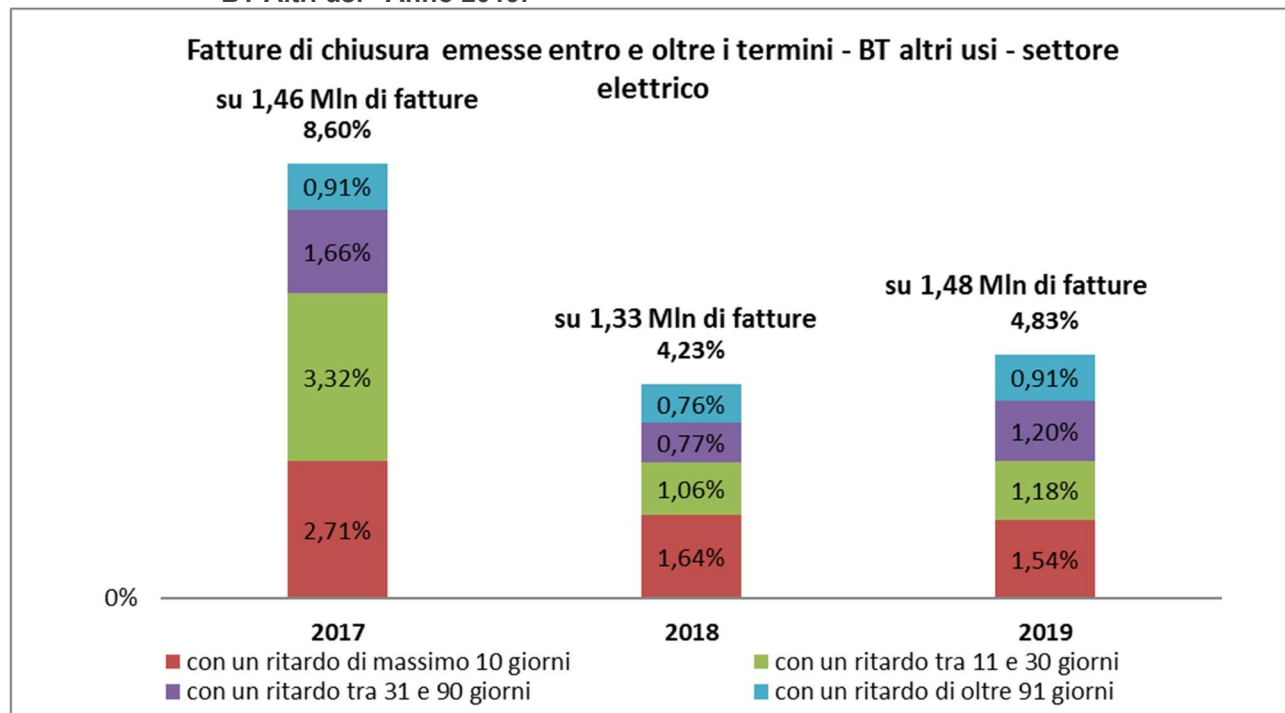
Grafico 4.33 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2019.



⁹⁵ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.34 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – BT Altri usi– Anno 2019.



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

La Tabella 4.15 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di chiusura dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale annuo a partire dal 2017. In particolare, sono inseriti, per tipologia di utenza:

- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti gli operatori⁹⁶;
- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il minimo.

⁹⁶ Media ponderata per numero delle fatture emesse.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.15 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 - 2019.

TIPO UTENZA		Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore (n° giorni)		
		2017	2018	2019
Domestici	Venditore col tempo medio più alto	52,2*	84,4*	97,7*
	Media dei venditori	16,4	16,6	16,0
	Venditore col tempo medio più breve	6,4	9,2	6,7
Altri usi connessi in BT	Venditore col tempo medio più alto	33,9*	52,4*	81,8*
	Media dei venditori	19,1	17,2	16,2
	Venditore col tempo medio più breve	4,4	6,6	7,2
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	38,3*	70,7*	96,8*
	Media dei venditori	17,0	16,8	16,0
	Venditore col tempo medio più breve	4,4	9,5	6,8

*Sono considerati *outlier* e dunque esclusi dalla tabella, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dagli stessi, i seguenti operatori:
 - nel 2017 tre operatori rispettivamente con 63,1, 95,2, 69,6 per i domestici, 64,4, 210,8, 68,4 per i BT Altri usi e 63,2, 107,6, 69,0 in totale;
 - nel 2018 quattro operatori rispettivamente con 84,4, 174,4, 66,2, 77,3 per i domestici, 52,4, 107,5, 259,4, 35,2, per i BT Altri usi e 70,7, 163,5, 79,5 e 44,1 in totale;
 - nel 2019 due operatori rispettivamente con 212,6 e 170,1 per i Domestici, 762,3 e 201,3 per i BT Altri usi, con 708,8 e 172,5 in totale.

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

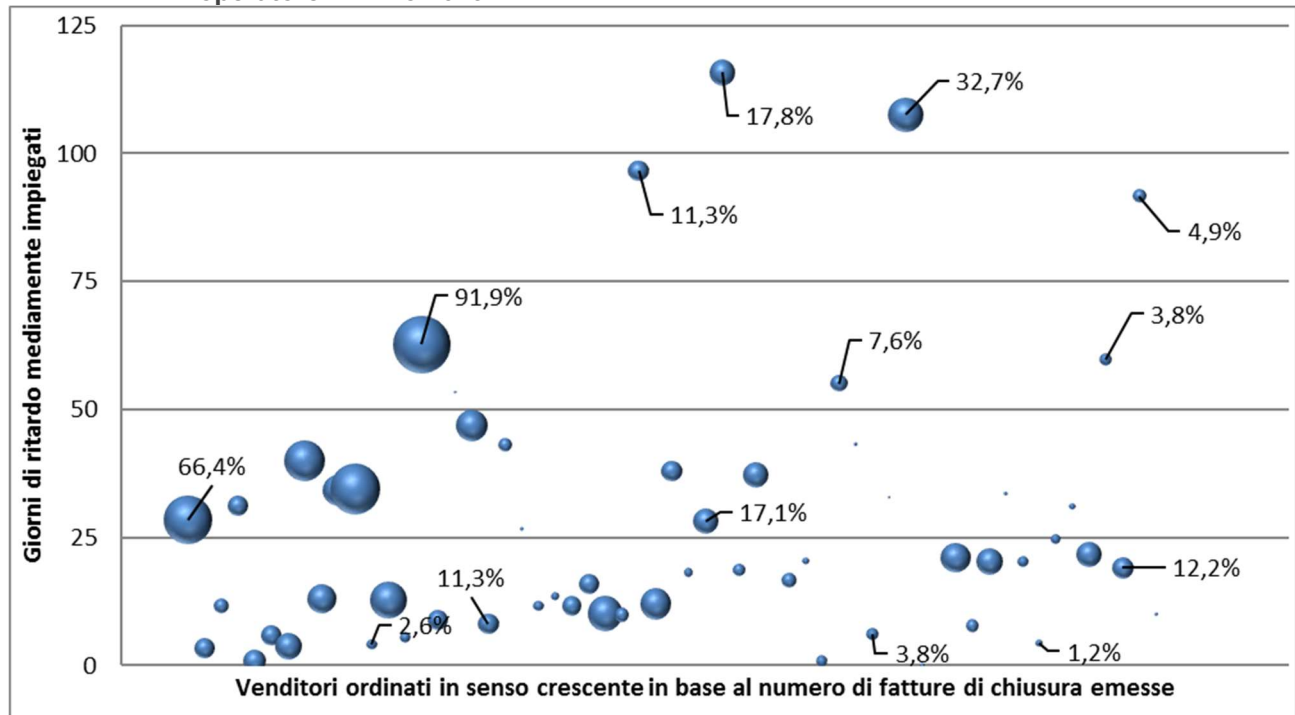
Il Grafico 4.35 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore.

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

Infine, il Grafico 4.36 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi, in particolare la percentuale di fatture di chiusura emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di chiusura nei diversi trimestri oggetto di analisi. È indicato inoltre il periodo in cui è entrata in vigore la disciplina dei termini di emissione delle fatture di chiusura di cui al TIF.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.35 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019⁹⁷.

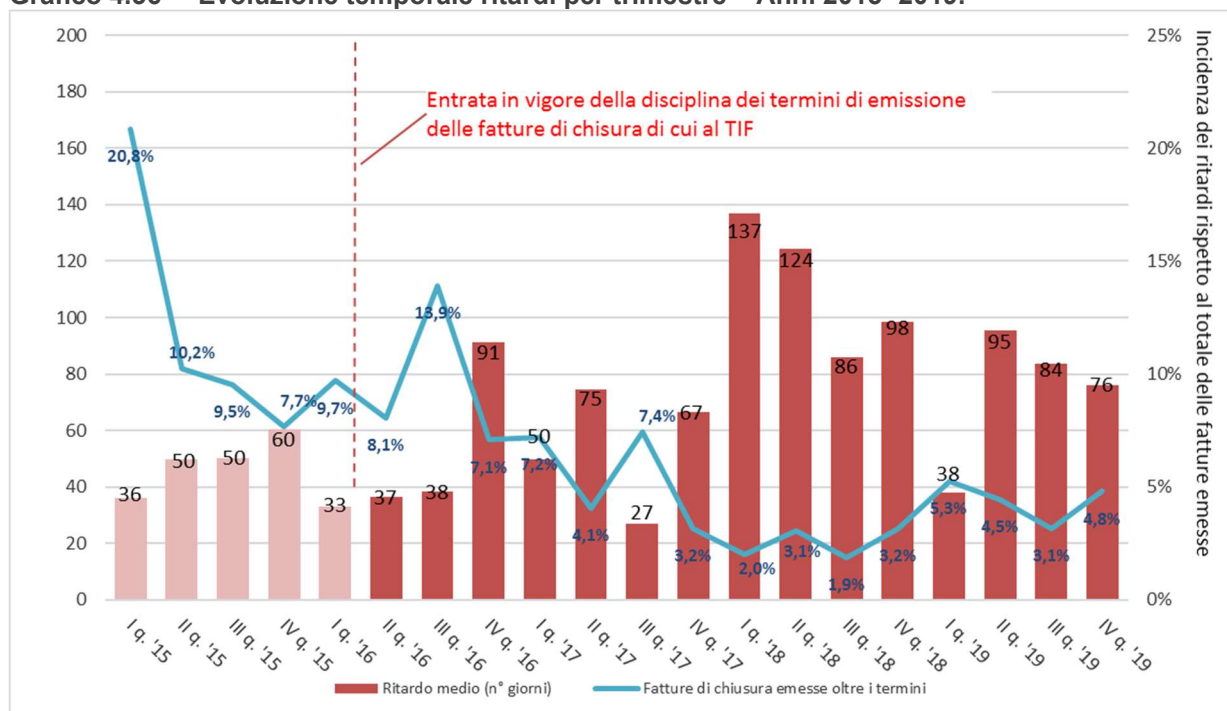


FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

⁹⁷Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi sono due operatori rispettivamente con 1036,9 giorni di ritardo mediamente registrati per il 14,1% delle fatture emesse e con 893 giorni di ritardo per il 75,6% delle fatture.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.36 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015- 2019.



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

La Tabella 4.16 indica gli indennizzi⁹⁸ che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2019 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato⁹⁹. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 4.16 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di chiusura a fine 2019.

Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
giugno 2016-2019	1.294.873	11,3 Mln €	871.491	7,6Mln €

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

⁹⁸ Ai sensi del TIF, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato dall'Autorità applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile, pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

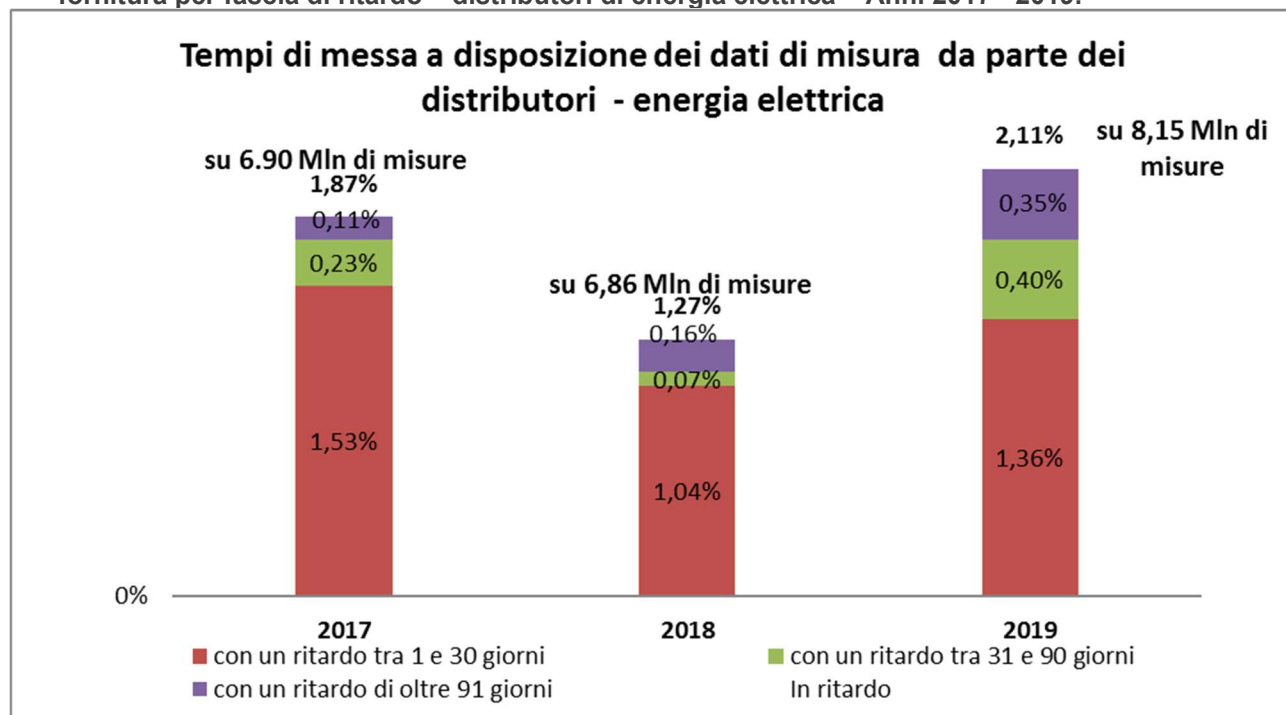
⁹⁹ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.



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

Il Grafico 4.37 riporta i tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese distributrici di energia elettrica, distinguendo tra quelle messe a disposizione nei termini, oltre i termini distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

Grafico 4.37 Tempi di messa a disposizione dei dati misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di energia elettrica – Anni 2017 - 2019.



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

La Tabella 4.17 visualizza i tempi medi, minimi e massimi impiegati dai distributori per la messa a disposizione dei dati di misura per tipologia di utenza a partire dal 2017.

In particolare, sono inseriti:

- il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti i distributori¹⁰⁰;
- il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo minimo.

¹⁰⁰ Media ponderata.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.17 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anno 2017 - 2019.

Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura per impresa distributrice rispetto a tutte le misure messe a disposizione, compresi i casi entro i termini - (n° giorni)			
	2017	2018	2019
Tempi più elevati *	35,3*	35*	49,3*
Tempi medi rispetto a tutti i distributori	3,2	3,3	3,5
Tempi più brevi mediamente registrati dalla medesima impresa distributrice	0,06	0,016	0,045

* Sono esclusi dalla tabella, in quanto considerati outlier a causa dell'anomalia dei dati dichiarati:

- nel 2017 tre operatori, con i valori di 57,0, 120,8 e 69,7;

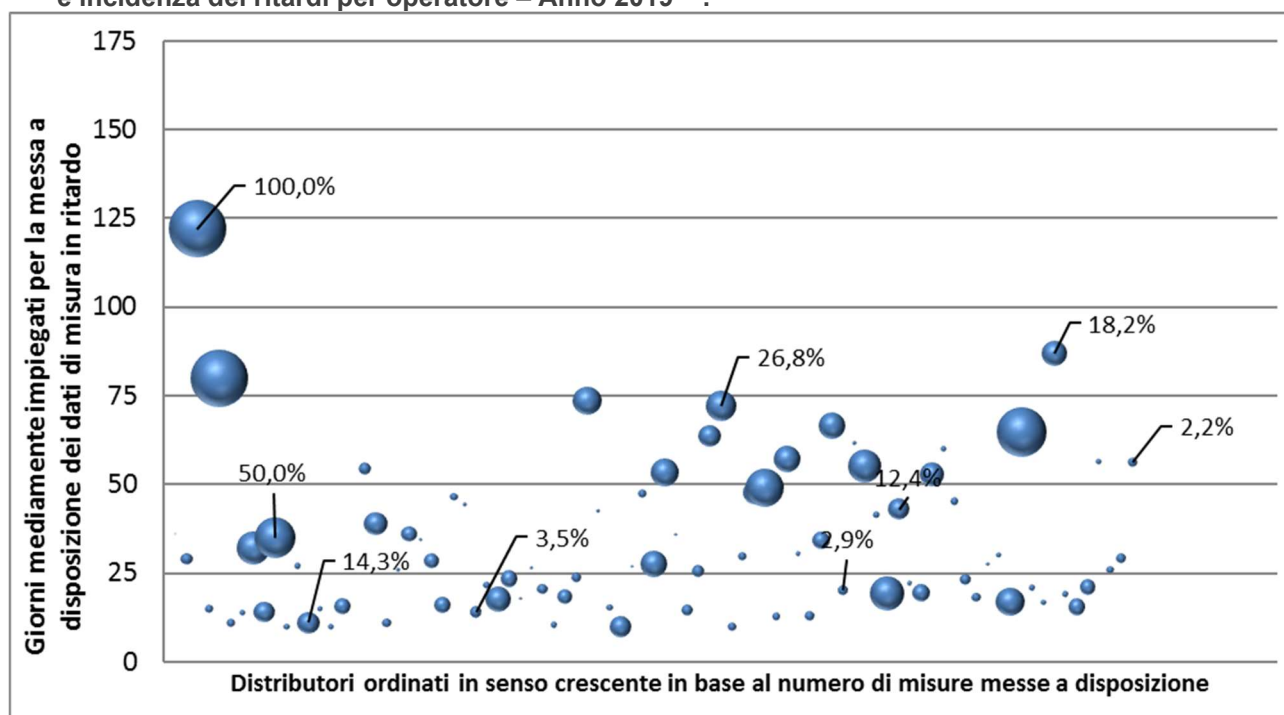
- nel 2018 un operatore con 83,5;

- nel 2019 due operatori, rispettivamente con 122,0 e 80,0.

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

Il Grafico 4.38 fornisce due informazioni per ciascun distributore: i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti. In particolare, l'ampiezza della bolla indica la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti, mentre il posizionamento verticale della bolla rispetto all'asse delle ordinate indica i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo.

Grafico 4.38 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019¹⁰¹.



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

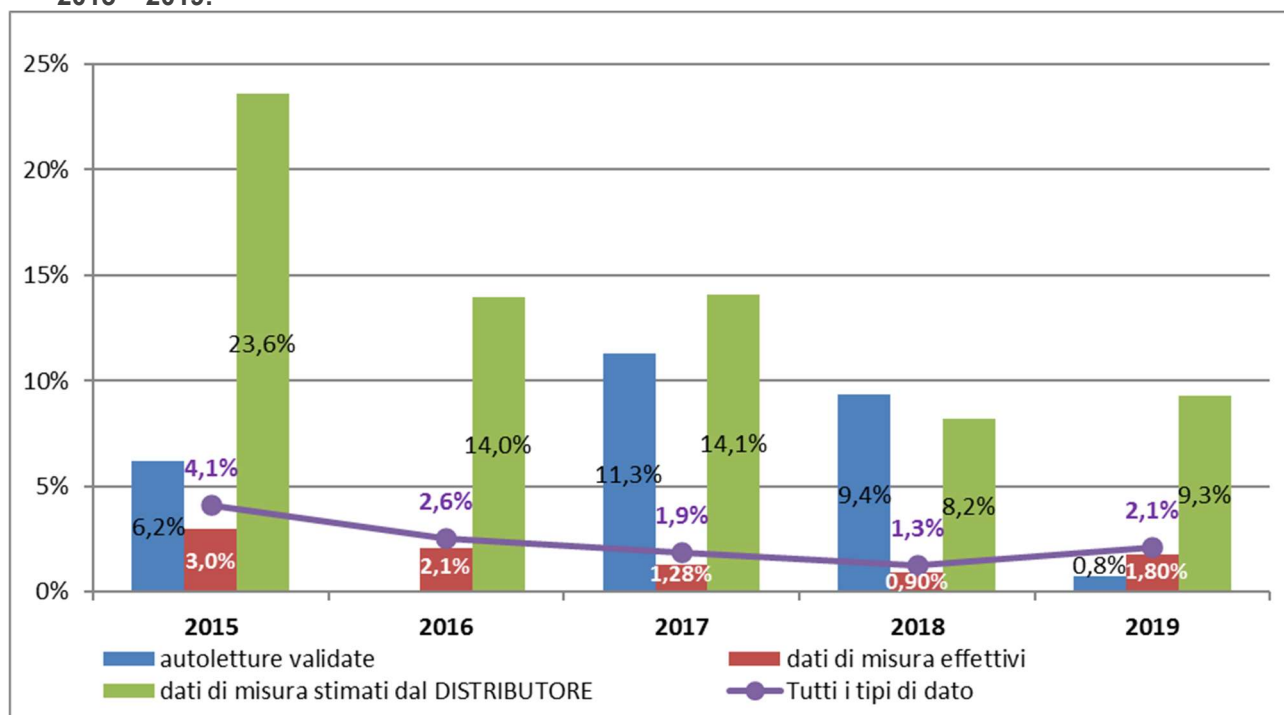
Infine, il Grafico 4.39 descrive l'evoluzione, nei diversi anni oggetto di analisi, dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati di misura messi a disposizione suddivisa per tipo di dato di misura. In

¹⁰¹Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è con 196 giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo per il 1,2% dei punti messi a disposizione in ritardo.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

particolare, indica l'evoluzione nei diversi anni del rapporto tra i punti con dati messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti (con dati messi a disposizione sia in ritardo che entro i termini) per tipologia di dato di misura.

Grafico 4.39 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura. Anni 2015 – 2019.



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

La Tabella 4.18 indica gli indennizzi¹⁰² che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2019 a seguito del mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati di misura in occasione di voltura, disattivazione e switching ai sensi della deliberazione 100/2016/R/com e quanti di questi le imprese distributrici hanno dichiarato di aver erogato¹⁰³. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 4.18 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi al cliente finale maturati per il mancato rispetto dei tempi di messa disposizione dei dati di misura a fine 2019.

giugno 2016-2019	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
Cambio venditore per switching	42.547	1,5 Mln €	46.000	1,6 Mln €

¹⁰² Ai sensi della deliberazione 100/2016/R/com, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato dall'Autorità applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile, pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

¹⁰³ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Disattivazione fornitura	23.779	0,8 Mln €	20.878	0,7 Mln €
Voltura	46.444	1,6 Mln €	29.581	1,0 Mln €
TOTALE	112.770	3,9 Mln €	96.459	3,4 Mln €

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

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

La Tabella 4.19 riporta, per tipologia di utenza e di fatture, la percentuale del tipo di consumi contabilizzati (stimati, effettivi e misti¹⁰⁴).

La Tabella 4.20 e il Grafico 4.40 descrivono invece l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi, calcolata ai sensi dell'art. 10 del TIF sia rispetto al numero degli operatori che al totale delle fatture contenenti ricalcoli emesse nel semestre. Il grafico riporta, evidenziate in rosso, le linee corrispondenti al livello dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati per il settore dell'energia elettrica stabilito dall'art. 10 del TIF. In particolare, l'indicatore è calcolato come rapporto tra i consumi stimati rispetto a quelli effettivi. Le osservazioni che si trovano al di fuori di tale *range*, sono relative agli esercenti la vendita che con riferimento al semestre considerato non rispettano lo Standard generale mentre, quelli che sono posizionali al suo interno, rispettano lo Standard generale previsto dal TIF. Pertanto, al di sopra del limite superiore del *range* dello Standard generale sono riportati gli operatori che hanno sovrastimato, complessivamente rispetto all'insieme delle fatture con ricalcoli emesse nel semestre, mentre al di sotto del limite inferiore sono riportati gli operatori che hanno sottostimato.

¹⁰⁴ Le fatture emesse ai clienti finali possono distinguersi considerando le seguenti modalità di determinazione dei consumi contabilizzati:

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

In aggiunta, sono definite fatture con ricalcoli – le fatture contabilizzanti ricalcoli (tipicamente conguagli relativi a consumi stimati effettuati in fatture precedenti); tali fatture possono altresì contabilizzare i consumi relativi al periodo oggetto di fatturazione, a loro volta basati su consumi effettivi o su consumi stimati.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.19 Fatture per tipo di consumi contabilizzati, tipo di utenza– Anni 2017-2019.

Fatture di chiusura	BT Domestici			BT Altri usi		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Fatture con consumi effettivi	67,7%	91,4%	87,8%	93,4%	88,8%	83,5%
Fatture con consumi stimati	3,2%	4,5%	5,7%	3,3%	6,2%	10,0%
Fatture con consumi misti	29,1%	4,1%	6,5%	3,3%	5,1%	6,5%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Fatture di periodo	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Fatture con consumi effettivi	83,8%	82,4%	82,3%	86,9%	86,6%	85,7%
Fatture con consumi stimati	3,6%	3,8%	4,3%	5,6%	5,4%	6,1%
Fatture con consumi misti	12,6%	13,7%	13,3%	7,5%	8,0%	8,2%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 4.20 Incidenza del mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati rispetto agli operatori e alle fatture contenenti ricalcoli – Anni 2017-2019.

	% operatori che hanno sovrastimato	% operatori che hanno sottostimato	% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF
I semestre 2017	5,2%	13,9%	19,1%
II semestre 2017	4,5%	13,1%	17,6%
TOTALE 2017	4,8%	13,6%	18,4%
I semestre 2018	3,1%	13,8%	16,8%
II semestre 2018	4,3%	12,6%	16,9%
TOTALE 2018	2,9%	14,9%	17,7%
I semestre 2019	2,7%	14,3%	17,0%
II semestre 2019	4,0%	15,7%	19,7%
TOTALE 2019	3,9%	16,7%	20,6%
	% delle fatture emesse dagli operatori che hanno sovrastimato rispetto al totale delle fatture contenenti ricalcoli	% delle fatture emesse dagli operatori che hanno sottostimato rispetto al totale delle fatture contenenti ricalcoli	% delle fatture emesse dagli operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF rispetto alle fatture contenenti ricalcoli
I semestre 2017	0,2%	4,0%	4,2%
II semestre 2017	0,1%	1,3%	1,4%
TOTALE 2017	0,1%	1,2%	1,3%
I semestre 2018	0,04%	0,7%	0,8%
II semestre 2018	0,2%	0,7%	0,9%
TOTALE 2018	0,1%	0,7%	0,9%
I semestre 2019	0,1%	0,8%	0,8%
II semestre 2019	0,2%	0,7%	0,9%
TOTALE 2019	0,1%	0,9%	1,0%

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



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.40 Rispetto dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati settore energia elettrica – Primo* e secondo** semestre 2019.



* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 600%, pari a 3.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 600%, pari a 4.

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



4.5. MOROSITÀ

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

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore elettrico

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità¹⁰⁵. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane¹⁰⁶, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento¹⁰⁷, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore 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*).

¹⁰⁵ La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inavaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. 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.

¹⁰⁶ 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).

¹⁰⁷ Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.



a. Dimensione e distribuzione della morosità

I dati a disposizione dell'Autorità relativi alle sospensioni per morosità sono raccolti dai venditori ed evidenziano le differenti fasi del processo di sospensione della fornitura, dall'invio della richiesta da parte del venditore (richieste di sospensione per morosità) alla revoca, differenziando tra revoche per pagamento e revoche per motivi diversi dal pagamento, e dall'eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)¹⁰⁸. Il Grafico 4.41 evidenzia la distribuzione del fenomeno della morosità tra le tipologie di cliente a livello nazionale e il relativo andamento a partire dal 2012, considerando i dati sulle richieste di sospensione per morosità al netto di quelle revocate per errore da parte del venditore e il peso di tali richieste rispetto al totale dei punti serviti.

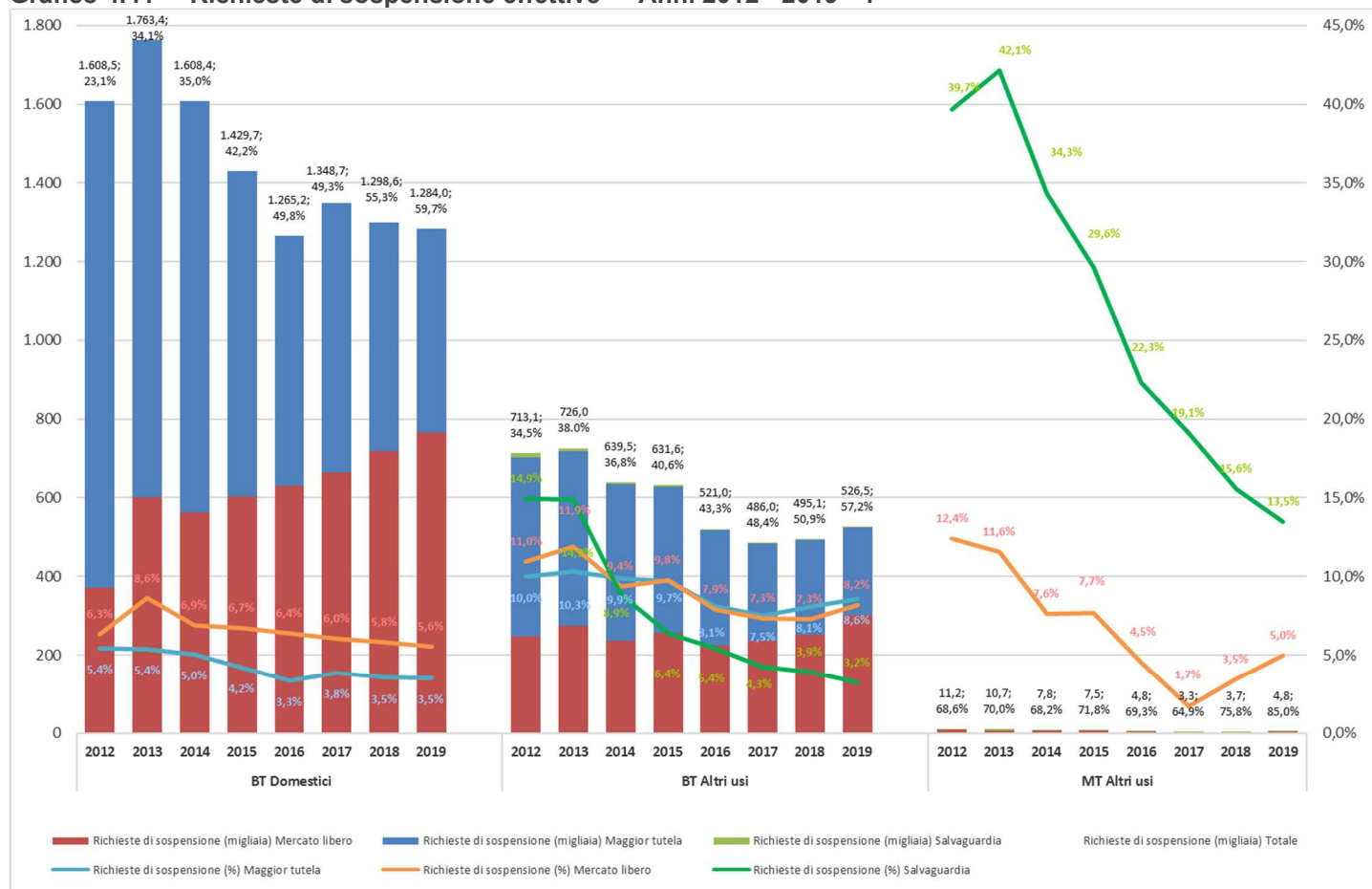
¹⁰⁸ In particolare, nel TIMR sono previsti i seguenti indicatori calcolati a partire dai dati di base raccolti:

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



4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.41 Richieste di sospensione effettive* – Anni 2012 - 2019¹⁰⁹.



*In cima a ciascuna colonna vengono riportati:

- il numero delle sospensioni richieste in totale nel mercato libero, nella maggior tutela e nella salvaguardia (in migliaia);
- il peso delle sospensioni richieste nel solo mercato libero rispetto al totale delle richieste di sospensione (%).

- DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MREE_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mree_rdsmap.htm)

FORNITORI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII.

¹⁰⁹ Alcuni dati 2012-13 sono stati aggiornati rispetto al Rapporto 2012-13, in seguito alle rettifiche delle dichiarazioni da parte degli operatori.



b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità sono riportati nella Tabella 4.21, nella Tabella 4.22 e nella Tabella 4.23. I pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione sono determinati come somma delle richieste di sospensione *Revocate per pagamento* e delle *Riattivazioni* successive alla sospensione per morosità rispetto ai punti serviti. Le richieste di sospensioni da eseguire consistono nelle richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo.

Dalla Tabella 4.24 alla Tabella 4.26 è riportata l'efficacia della sospensione nella tutela del credito distinta per tipologia di cliente e ottenuta dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive.

In merito alla distribuzione geografica della morosità sono riportate le seguenti evidenze:

- dal Grafico 4.42 al Grafico 4.44 è mostrata l'evoluzione dal 2012 al 2019 delle richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti nelle tre macroaree geografiche, Nord, Centro e Sud;
- dal Grafico 4.45 al Grafico 4.47, è mostrata la distribuzione regionale del medesimo indicatore nel 2018, distinta per tipologia di cliente e mercato;



Tabella 4.21 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni BT Domestici – Anni 2012 – 2019.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti									
BT Domestici									
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	5,6%	5,6%	5,1%	4,3%	3,4%	3,9%	3,6%	3,6%
	Mercato libero	7,2%	9,4%	7,2%	7,1%	8,1%	6,8%	6,5%	5,8%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	5,9%	6,6%	5,7%	5,2%	5,0%	5,0%	4,8%	4,6%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	Mercato libero	0,9%	0,8%	0,3%	0,4%	1,7%	0,7%	0,6%	0,2%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	0,3%	0,4%	0,1%	0,2%	0,6%	0,3%	0,3%	0,1%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	0,6%	0,8%	0,6%	0,6%	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%
	Mercato libero	3,6%	5,0%	3,8%	4,1%	1,7%	0,7%	0,6%	1,2%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	1,2%	1,8%	1,5%	1,7%	0,9%	0,6%	0,5%	0,9%
di cui da eseguire	Maggior tutela	4,8%	4,6%	4,5%	3,5%	2,8%	3,3%	3,0%	3,0%
	Mercato libero	2,7%	3,6%	3,1%	2,6%	4,7%	5,3%	5,3%	4,3%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	4,4%	4,4%	4,1%	3,2%	3,5%	4,0%	4,0%	3,6%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	4,2%	3,5%	3,3%	2,5%	2,0%	2,3%	2,2%	2,1%
	Mercato libero	1,7%	2,5%	2,1%	1,5%	1,5%	1,6%	1,6%	3,7%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	3,7%	3,3%	3,0%	2,2%	1,8%	2,0%	1,9%	2,8%

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



Tabella 4.22 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni BT Altri usi – Anni 2012 – 2019.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti									
BT Altri usi									
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	10,8%	11,3%	10,2%	10,2%	8,5%	7,7%	8,3%	8,9%
	Mercato libero	13,6%	14,2%	10,5%	11,0%	9,7%	8,7%	8,4%	8,7%
	Salvaguardia	15,8%	15,5%	9,2%	6,6%	5,7%	4,4%	4,2%	3,2%
	Totale	11,8%	12,3%	10,3%	10,5%	9,0%	8,1%	8,3%	8,7%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	0,8%	1,0%	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%	0,3%
	Mercato libero	2,6%	2,3%	1,2%	1,2%	1,8%	1,3%	1,1%	0,5%
	Salvaguardia	0,8%	0,6%	0,4%	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%	0,0%
	Totale	1,4%	1,4%	0,7%	0,8%	1,0%	0,8%	0,7%	0,4%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	1,9%	2,3%	1,9%	2,2%	1,9%	1,8%	1,8%	2,0%
	Mercato libero	5,1%	6,1%	4,8%	5,2%	2,1%	1,3%	1,2%	2,6%
	Salvaguardia	4,0%	5,0%	4,5%	2,6%	0,4%	0,3%	0,1%	0,1%
	Totale	2,9%	3,7%	3,0%	3,4%	2,0%	1,5%	1,5%	2,3%
di cui da eseguire	Maggior tutela	8,1%	8,0%	8,0%	7,5%	6,2%	5,7%	6,3%	6,5%
	Mercato libero	5,8%	5,7%	4,6%	4,6%	5,8%	6,0%	6,1%	5,6%
	Salvaguardia	10,9%	9,9%	4,4%	3,8%	5,0%	3,9%	3,8%	3,1%
	Totale	7,4%	7,3%	6,6%	6,3%	6,0%	5,9%	6,2%	6,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	7,7%	5,7%	5,2%	4,7%	3,6%	3,5%	4,0%	4,0%
	Mercato libero	3,5%	4,1%	3,0%	2,8%	2,6%	2,7%	2,6%	4,7%
	Salvaguardia	3,8%	4,0%	3,2%	1,9%	2,0%	2,0%	1,9%	2,3%
	Totale	6,3%	5,1%	4,4%	4,0%	3,2%	3,1%	3,2%	4,4%

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



Tabella 4.23 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni MT Altri usi – Anni 2012 – 2019.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti									
MT Altri usi									
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	17,6%	17,8%	11,5%	10,7%	7,6%	3,8%	5,6%	6,0%
	Salvaguardia	46,5%	48,1%	38,8%	32,9%	26,4%	21,0%	17,5%	13,7%
	Totale	21,3%	21,0%	14,0%	12,8%	9,2%	4,6%	6,4%	6,5%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	5,2%	6,2%	3,8%	3,1%	3,1%	2,0%	2,1%	1,0%
	Salvaguardia	6,8%	6,0%	4,5%	3,2%	4,1%	1,9%	1,9%	0,2%
	Totale	5,4%	6,2%	3,9%	3,1%	3,2%	1,5%	2,1%	1,0%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	3,0%	2,7%	2,1%	1,9%	1,6%	1,0%	1,2%	2,6%
	Salvaguardia	8,6%	13,4%	11,7%	6,7%	1,2%	1,6%	0,6%	0,9%
	Totale	3,7%	3,8%	3,0%	2,3%	1,6%	1,0%	1,2%	2,5%
di cui da eseguire	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	9,4%	8,9%	5,5%	5,8%	2,9%	0,8%	2,3%	2,4%
	Salvaguardia	31,0%	28,8%	22,6%	22,9%	21,1%	17,5%	15,0%	12,6%
	Totale	12,1%	11,0%	7,2%	7,4%	4,4%	2,1%	3,1%	3,1%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	4,7%	6,1%	4,3%	4,5%	3,2%	1,8%	2,5%	1,8%
	Salvaguardia	13,9%	18,2%	14,9%	12,9%	12,3%	8,5%	7,6%	10,1%
	Totale	5,8%	7,4%	5,3%	5,3%	4,0%	2,0%	2,9%	2,3%

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



Tabella 4.24 Efficacia della sospensione nella tutela del credito BT Domestici – Anni 2012 – 2019

		BT Domestici							
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	11,4%	14,3%	11,5%	15,2%	15,6%	15,1%	14,0%	15,3%
	Mercato libero	57,3%	58,5%	54,6%	60,9%	25,9%	12,2%	9,8%	22,4%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	22,0%	29,3%	26,6%	34,5%	20,7%	13,7%	11,7%	19,5%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	88,6%	85,7%	88,5%	84,8%	84,4%	84,9%	86,0%	84,7%
	Mercato libero	42,7%	41,5%	45,4%	39,1%	74,1%	87,8%	90,2%	77,6%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	78,0%	70,7%	73,4%	65,5%	79,3%	86,3%	88,3%	80,5%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	76,9%	65,2%	65,7%	60,6%	58,8%	58,9%	61,9%	58,8%
	Mercato libero	26,6%	28,6%	30,1%	22,5%	22,7%	26,7%	27,7%	66,1%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	65,3%	52,7%	53,2%	44,5%	40,9%	43,0%	43,1%	63,2%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Maggior tutela	88,3%	79,5%	77,2%	75,7%	74,5%	74,0%	75,9%	74,2%
	Mercato libero	83,9%	87,1%	84,7%	83,5%	48,7%	38,8%	37,5%	88,5%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	87,3%	82,1%	79,8%	79,0%	61,6%	56,7%	54,8%	82,7%

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII.

Tabella 4.25 Efficacia della sospensione nella tutela del credito BT Altri Usi – Anni 2012 – 2019

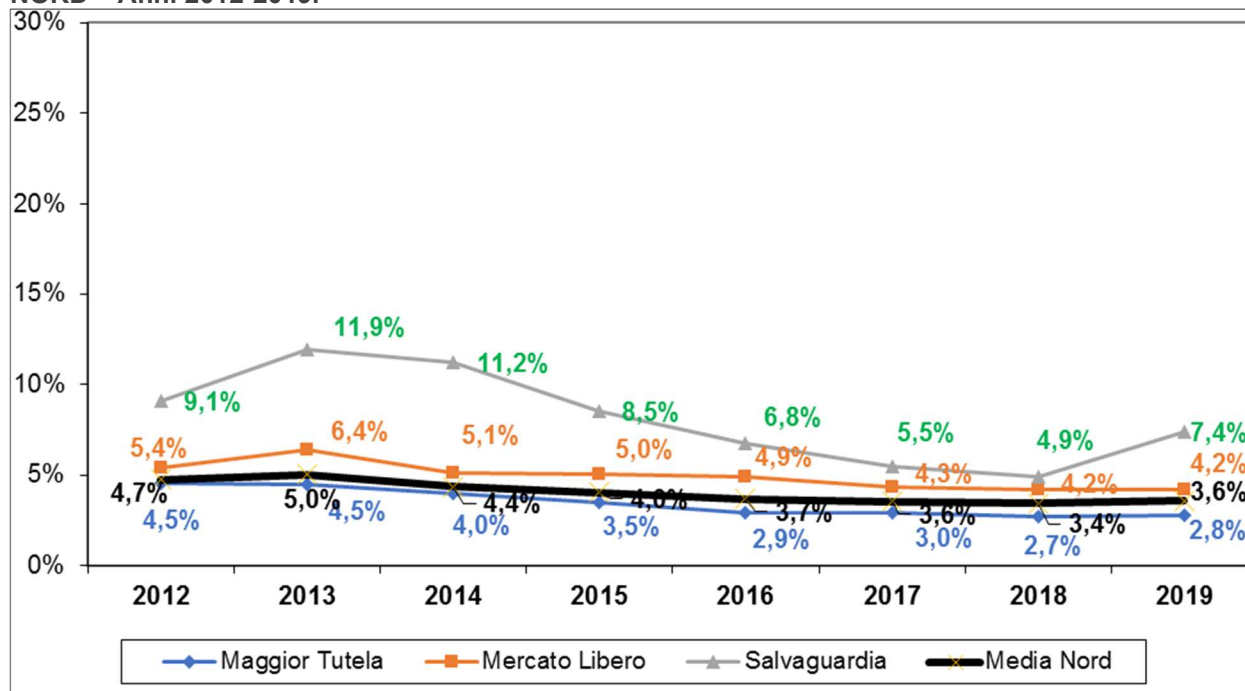
		BT Altri Usi							
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	18,6%	22,1%	19,3%	22,9%	23,6%	23,4%	22,6%	23,8%
	Mercato libero	46,7%	51,7%	50,9%	53,0%	26,3%	18,0%	16,0%	31,6%
	Salvaguardia	27,1%	33,5%	50,5%	40,8%	7,4%	7,4%	3,0%	3,1%
	Totale	28,4%	33,5%	31,2%	35,3%	24,6%	20,6%	19,1%	28,2%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	81,4%	77,9%	80,7%	77,1%	76,4%	76,6%	77,4%	76,2%
	Mercato libero	53,3%	48,3%	49,1%	47,0%	73,7%	82,0%	84,0%	68,4%
	Salvaguardia	72,9%	66,5%	49,5%	59,2%	92,6%	92,6%	97,0%	96,9%
	Totale	71,6%	66,5%	68,8%	64,7%	75,4%	79,4%	80,9%	71,8%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	77,0%	55,0%	52,6%	48,7%	44,1%	46,5%	49,6%	46,8%
	Mercato libero	32,4%	34,2%	32,4%	29,0%	33,2%	36,6%	35,6%	57,6%
	Salvaguardia	25,1%	26,8%	36,7%	30,2%	36,4%	48,1%	48,0%	73,1%
	Totale	61,2%	47,1%	45,3%	40,8%	39,5%	41,9%	42,7%	53,3%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Maggior tutela	95,6%	77,1%	72,0%	71,6%	67,7%	69,9%	72,3%	70,6%
	Mercato libero	79,1%	85,9%	83,3%	82,1%	59,5%	54,6%	51,5%	89,2%
	Salvaguardia	52,2%	60,4%	87,1%	71,0%	43,7%	55,5%	51,0%	76,2%
	Totale	89,6%	80,6%	76,5%	76,0%	64,2%	62,5%	61,8%	81,5%

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

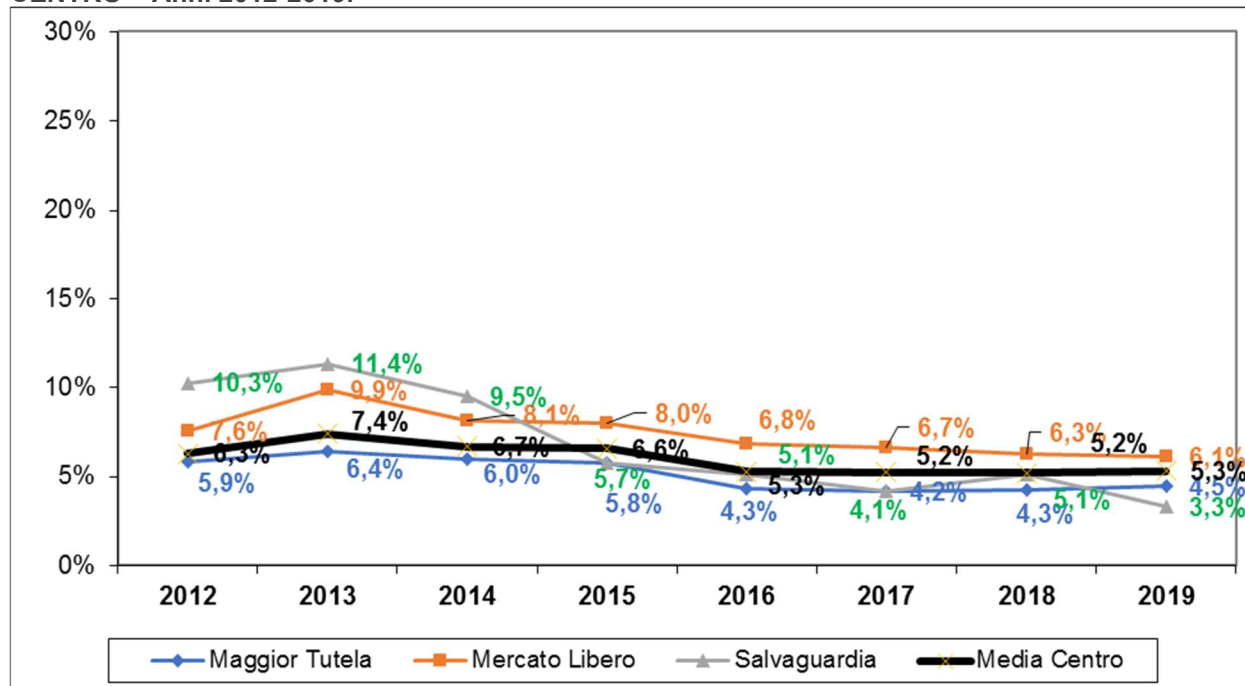
Tabella 4.26 Efficacia della sospensione nella tutela del credito MT Altri Usi – Anni 2012 – 2019

MT Altri Usi									
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	24,4%	23,4%	27,3%	24,4%	35,1%	55,8%	34,9%	51,2%
	Salvaguardia	21,8%	31,7%	34,0%	22,7%	5,4%	8,5%	3,8%	6,4%
	Totale	23,6%	25,9%	29,5%	23,9%	26,0%	32,2%	27,3%	44,5%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	75,6%	76,6%	72,7%	75,6%	64,9%	44,2%	65,1%	48,8%
	Salvaguardia	78,2%	68,3%	66,0%	77,3%	94,6%	91,5%	96,2%	93,6%
	Totale	76,4%	74,1%	70,5%	76,1%	74,0%	67,8%	72,7%	55,5%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	37,5%	52,6%	56,0%	59,2%	71,5%	n.d.	73,3%	36,9%
	Salvaguardia	35,1%	43,1%	43,3%	43,7%	55,0%	44,6%	48,9%	74,9%
	Totale	36,8%	49,7%	52,0%	54,9%	66,5%	65,3%	66,8%	42,5%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	61,9%	75,9%	83,3%	83,7%	n.d.	n.d.	n.d.	88,0%
	Salvaguardia	56,9%	74,8%	77,4%	66,4%	60,4%	53,0%	52,7%	81,3%
	Totale	60,3%	75,6%	81,4%	78,8%	92,5%	97,5%	94,1%	87,0%

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

Grafico 4.42 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al NORD – Anni 2012-2019.


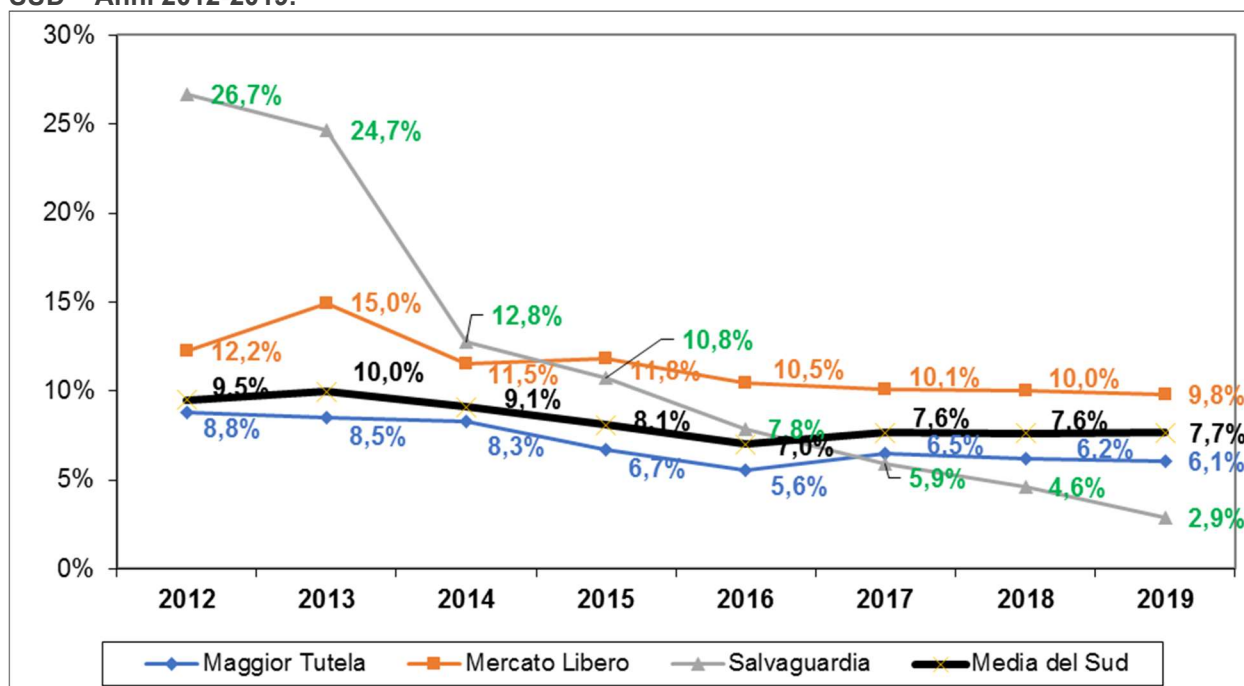
FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII.

Grafico 4.43 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al CENTRO – Anni 2012-2019.


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

4.5 MOROSITÀ

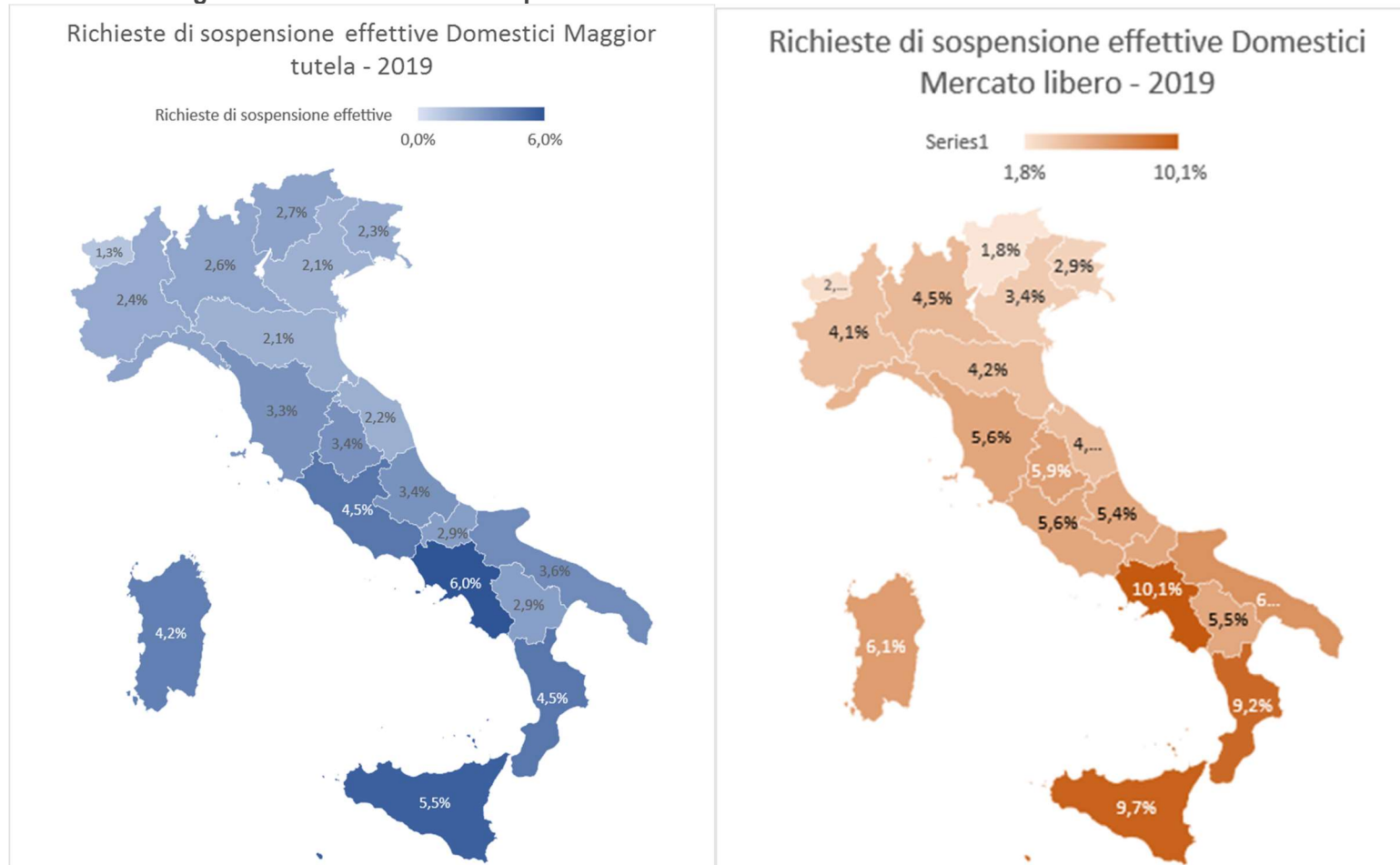
Grafico 4.44 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al SUD – Anni 2012-2019.



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



Grafico 4.45 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Domestici Anno 2019.



DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MREE_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mree_rdsmap.htm)

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

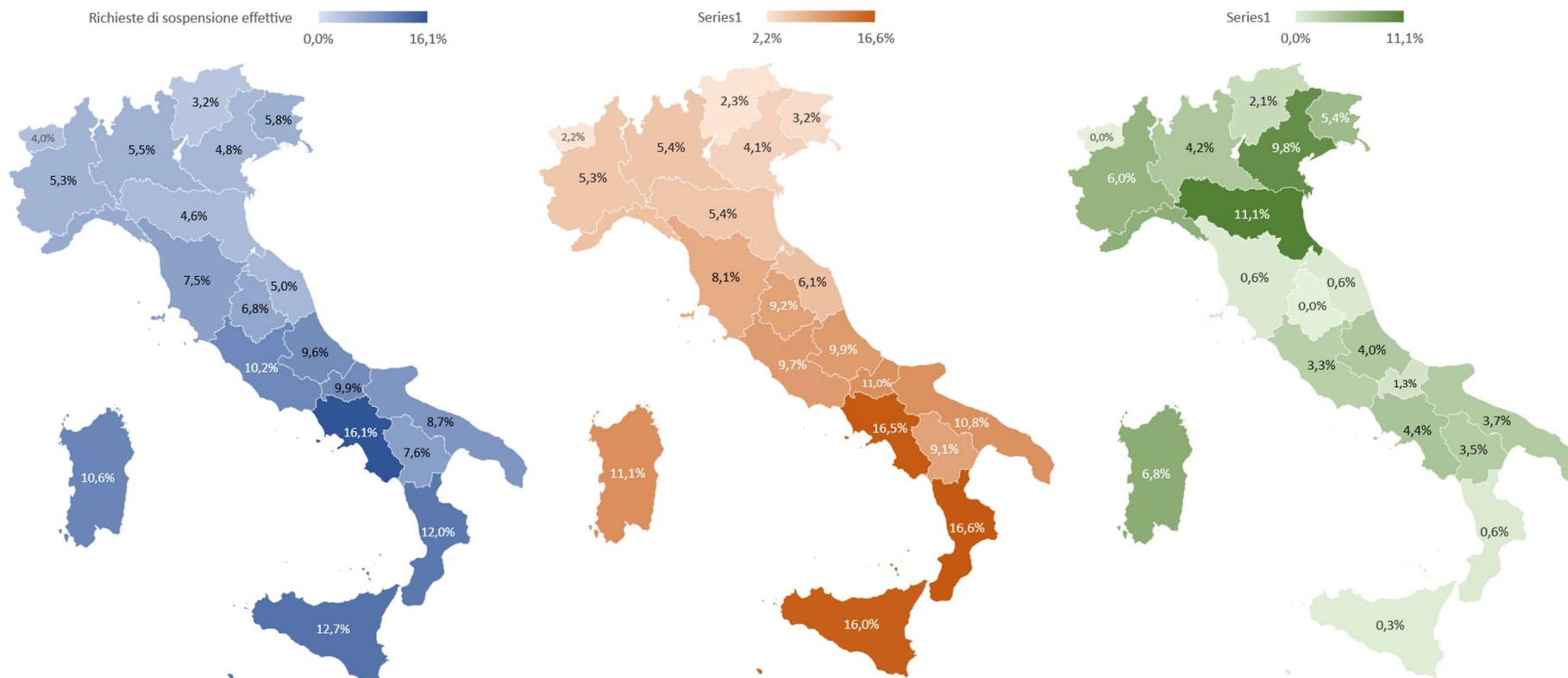
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.46 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – BT Altri usi Anno 2019.

Richieste di sospensione effettive BT Altri usi Maggiore tutela - 2019

Richieste di sospensione effettive BT Altri usi Mercato libero - 2019

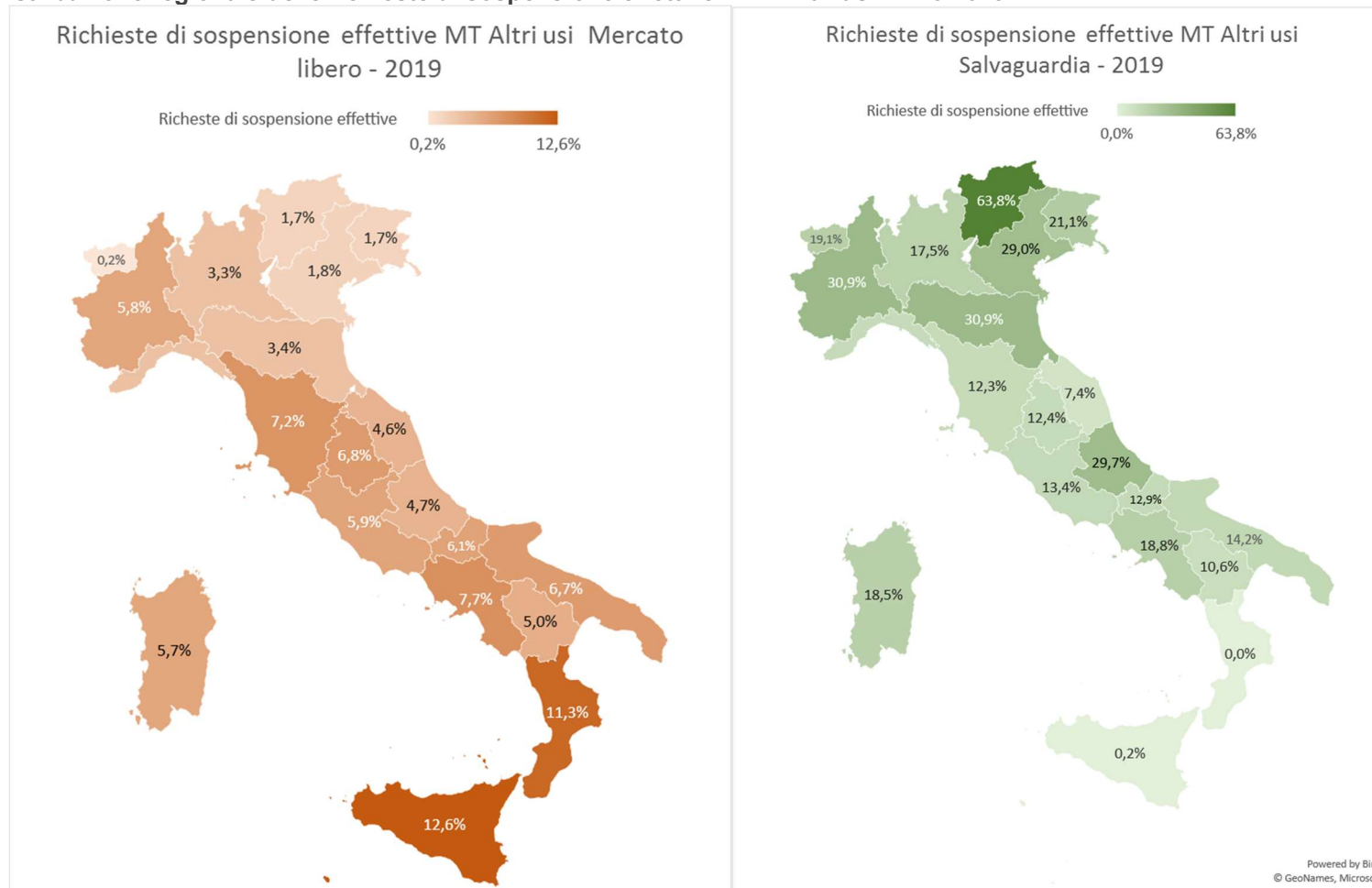
Richieste di sospensione effettive BT Altri usi Salvaguardia - 2019



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



Grafico 4.47 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – MT Altri usi Anno 2019.



DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MREE_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mree_rdsmap.htm)

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



c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

L'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori viene analizzato dal Grafico 4.48 al Grafico 4.53 attraverso lo studio di più indicatori (dettagliati per ciascuna tipologia e per ciascun tipo di mercato):

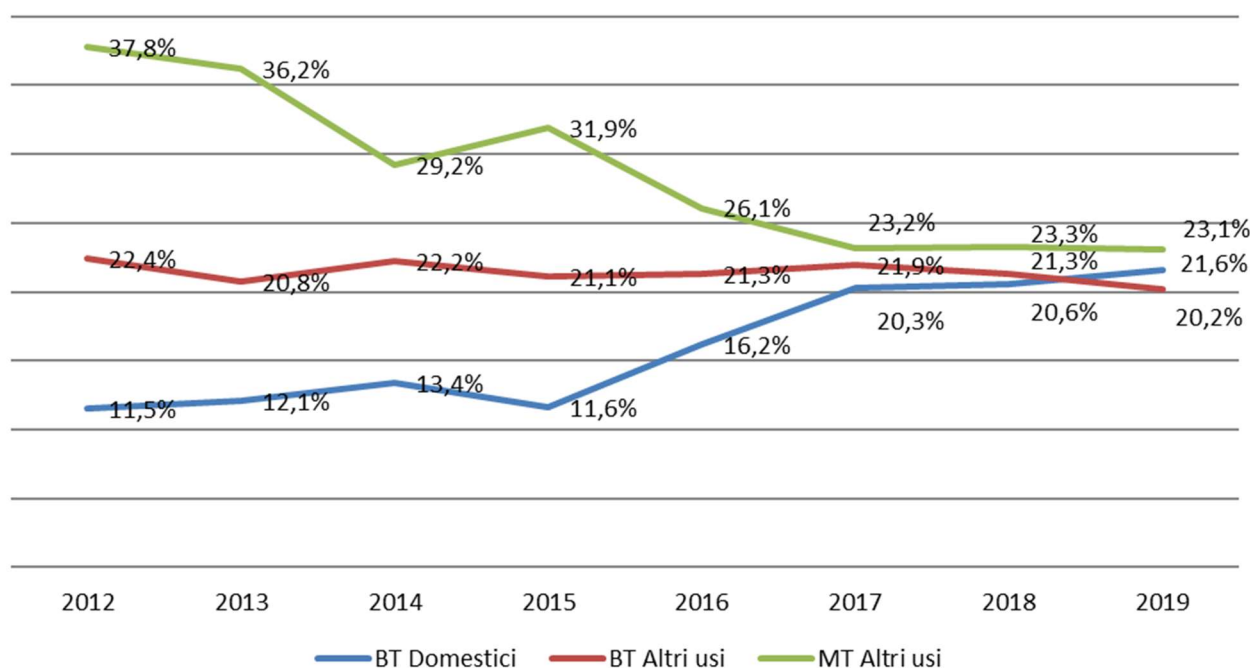
- *quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di punti serviti* - che mostra quanti clienti, sul totale dei clienti serviti, che alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati risultano non aver rispettato i termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti¹¹⁰;
- *quota di clienti 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 indicati¹¹¹;
- *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 pagamento¹¹².

¹¹⁰ 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.

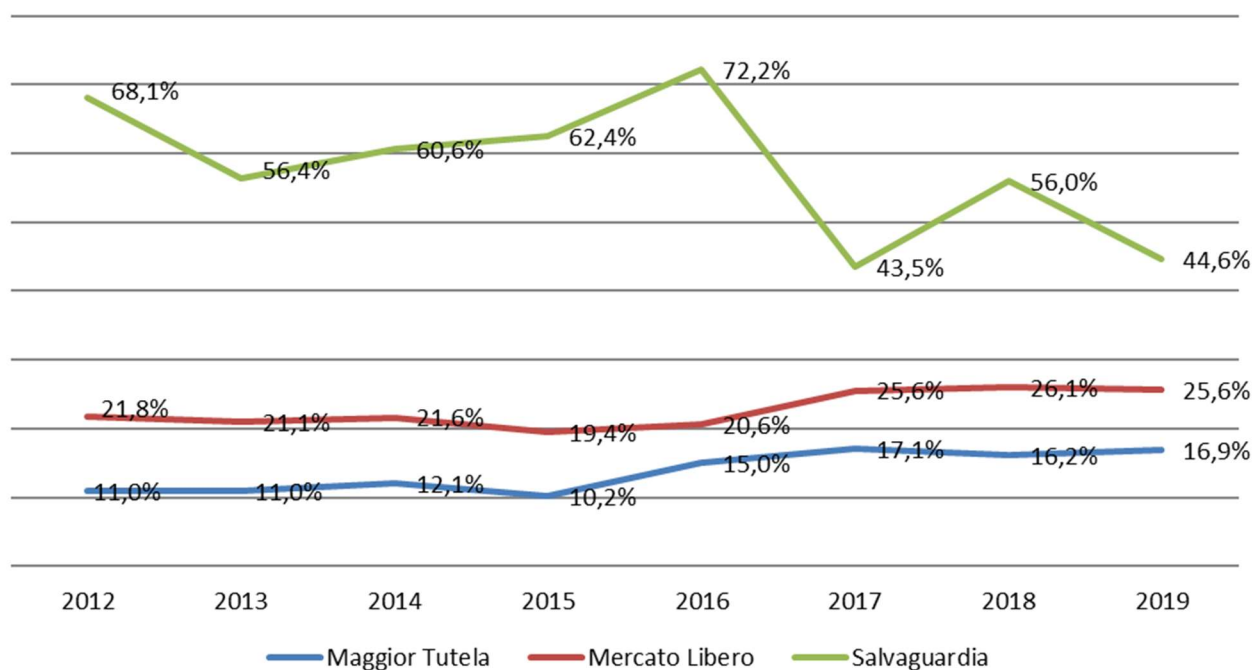
¹¹¹ Sempre senza distinguere tra fatture successivamente pagate e quelle pagate con molto o poco ritardo.

¹¹² Senza adoperare la distinzione di cui alla nota precedente.

4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.48 Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipo di utente (%) Anni 2012 – 2019.


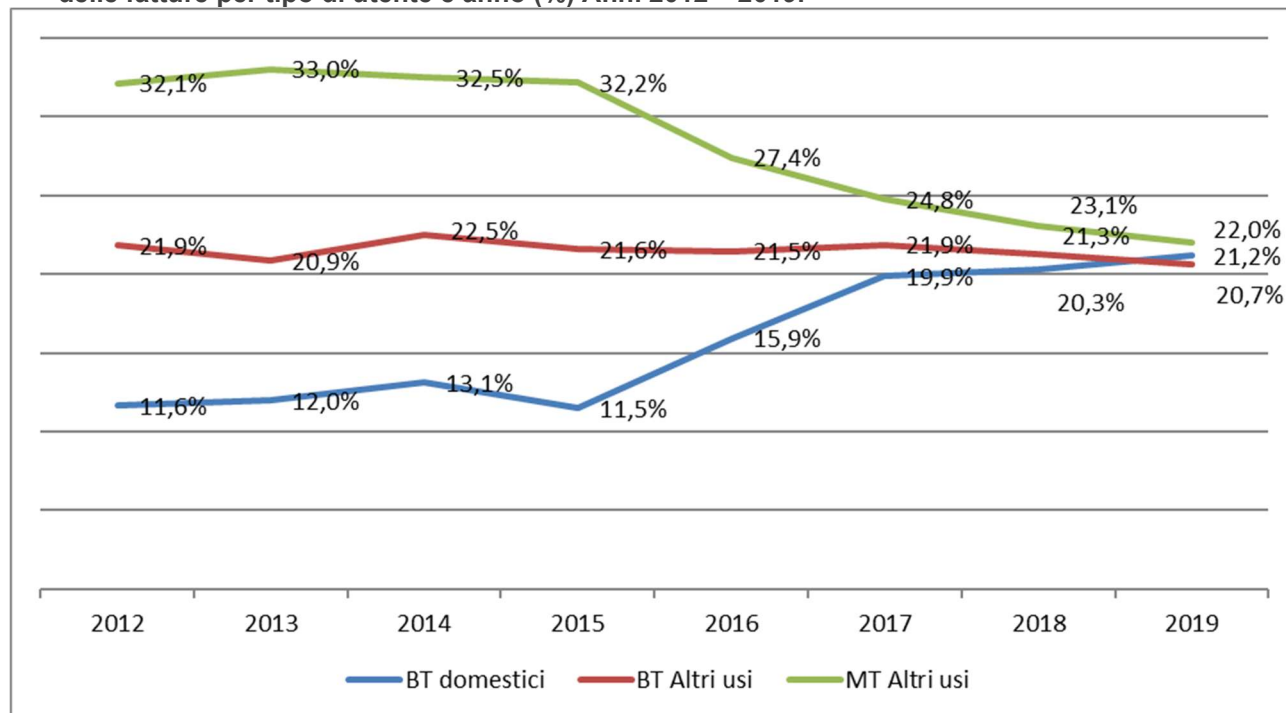
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII.

Grafico 4.49 Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2019.


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

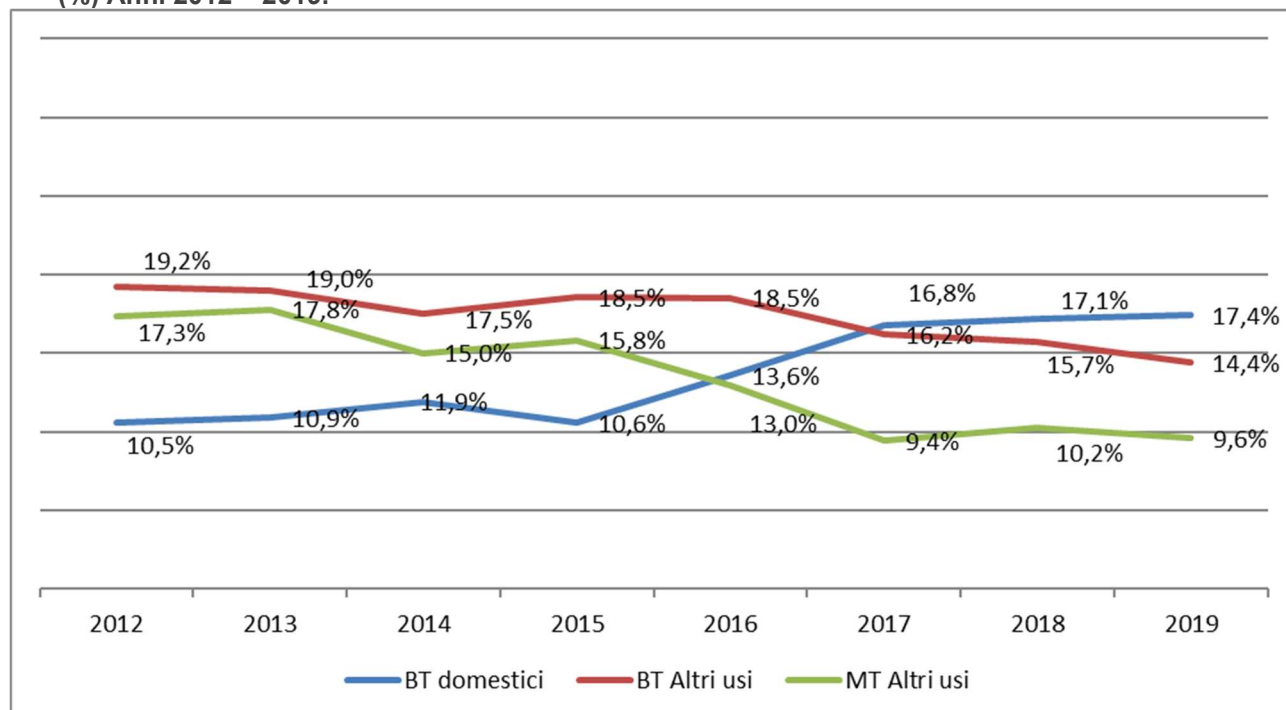
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.50 Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2019.



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

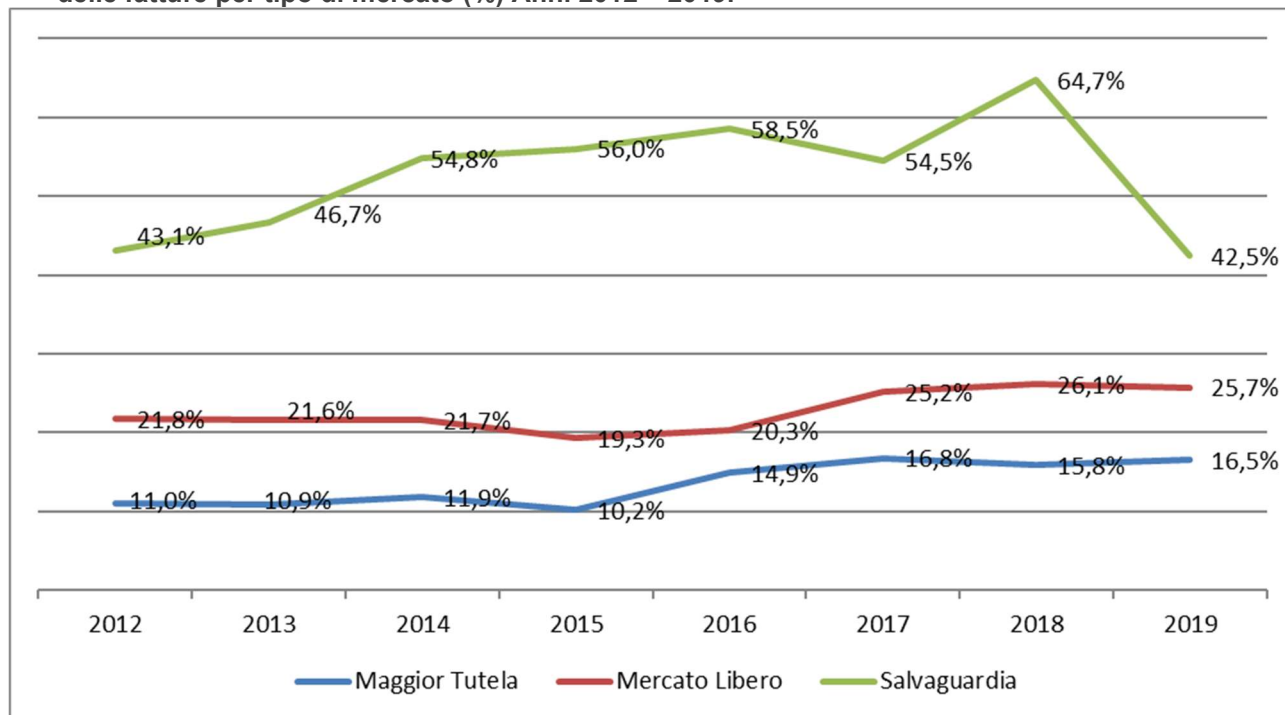
Grafico 4.51 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2019.



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

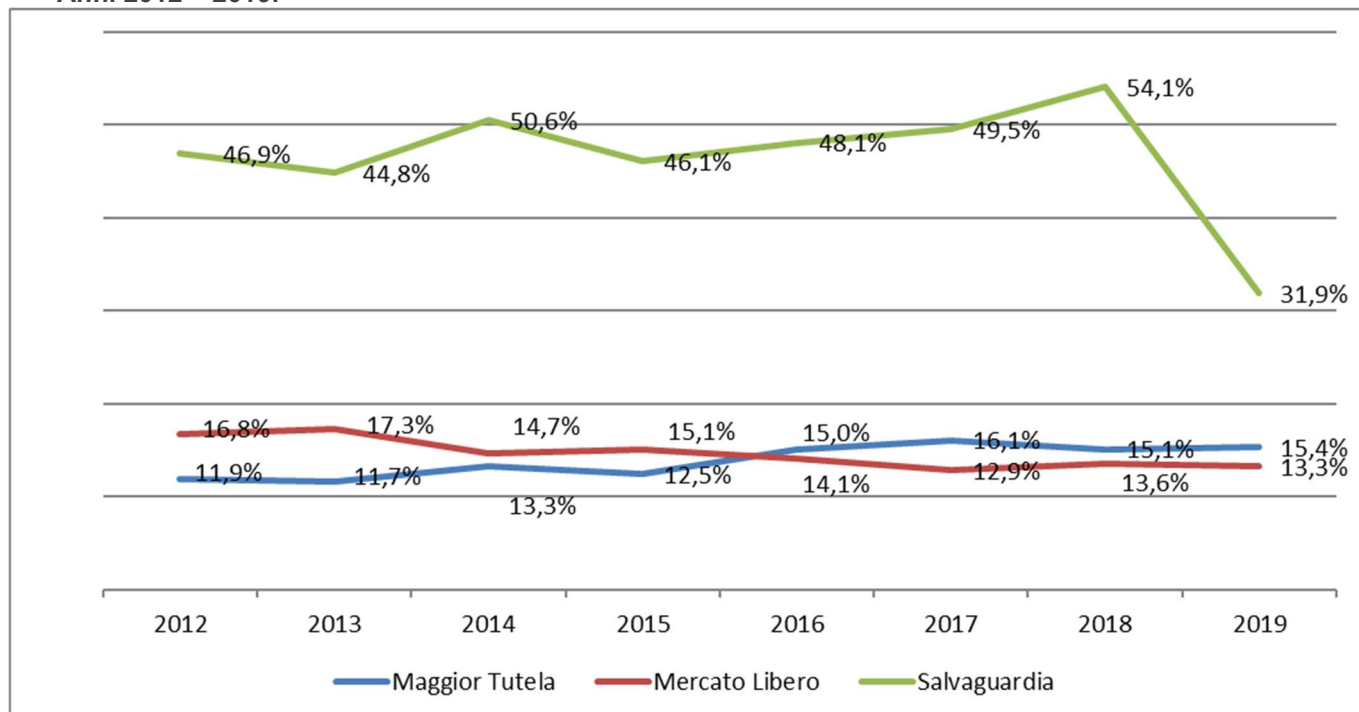
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.52 Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2019.



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

Grafico 4.53 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2019.



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



5. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DEL GAS NATURALE

Il presente capitolo comprende le analisi dei fenomeni seguenti: struttura del settore della vendita di gas naturale ai clienti di massa in Italia (sezione 5.1), passaggi dei clienti (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 di gas naturale (sezione 5.4) e fenomeno della morosità (sezione 5.5).



5.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società che hanno dichiarato di essere state attive in Italia nella vendita di gas naturale a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio *retail* possono essere ricondotte ai gruppi societari di cui alla Tabella 5.1¹¹³ 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 2019 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). I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti.

Il Grafico 5.1 e il Grafico 5.2 sono riportati gli indici di concentrazione¹¹⁴ del mercato libero calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di volumi che punti di riconsegna. Mentre il Grafico 5.3 riporta l'Indice HHI del mercato libero a livello regionale distinto per tipologia di cliente.

Diversamente dalle prime due tabelle, i dati relativi ai successivi quattro grafici fanno riferimento a:

- le forniture del mercato libero;
- per il periodo in dicato nei grafici stessi per il solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*.

Nel periodo considerato gli indici di concentrazione sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico.

¹¹³ Tali numeri si riferiscono alle società che ai sensi del TIVG hanno dichiarato di aver venduto gas naturale nel corso dell'anno, riclassificate in gruppi societari in base alle informazioni di appartenenza ad un gruppo alla fine di dicembre di ciascun anno dichiarate dagli operatori stessi ai sensi della deliberazione GOP 35/08. 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.

¹¹⁴ Vedasi nota 70.



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Tabella 5.1 Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale e relative variazioni – Anni 2012 - 2019.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	103	37%	107	35%	99	32%	103	30%	114	31%	108	28%	91	23%	99	23%
tra 2 a 5 regioni	103	37%	104	34%	91	29%	97	29%	97	26%	95	25%	97	24%	119	27%
tra 6 a 10 regioni	26	9%	33	11%	53	17%	54	16%	54	14%	58	15%	68	17%	65	15%
tra 11 a 15 regioni	21	8%	22	7%	23	7%	30	9%	38	10%	46	12%	49	12%	52	12%
tra 16 a 19 regioni	27	10%	40	13%	47	15%	56	16%	70	19%	80	21%	91	23%	100	23%
Totale	280	100%	306	100%	313	100%	340	100%	373	100%	387	100%	396	100%	435	100%
Variazioni %	Δ 2012→13		Δ 2013→14		Δ 2014→15		Δ 2015→16		Δ 2016→17		Δ 2017→18		Δ 2018→19		Δ 2012→19	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	+4	+4%	-8	-7%	+4	+4%	+11	+11%	-6	-5%	-17	-16%	8	9%	-4	-4%
tra 2 a 5 regioni	+1	+1%	-13	-13%	+6	+7%	0	0%	-2	-2%	+2	+2%	22	23%	16	16%
tra 6 a 10 regioni	+7	+27%	+20	+61%	+1	+2%	0	0%	+4	+7%	+10	+17%	-3	-4%	39	150%
tra 11 a 15 regioni	+1	+5%	+1	5%	+7	+30%	+8	+27%	+8	+21%	+3	+7%	3	6%	31	148%
tra 16 a 19 regioni	+13	+48%	+7	+18%	+9	+19%	+14	+25%	+10	+14%	+11	+14%	9	10%	73	270%
Totale	+26	+9%	+7	+2%	+27	+9%	+33	+10%	+14	+4%	+9	+2%	39	10%	155	55%

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

Tabella 5.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2019.

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
ENI	MERCATO LIBERO	9,3%	3,5%	9,9%	6,0%	5,9%	8,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	14,7%	8,8%	n.a.	n.a.	n.a.	10,1%
	TOTALE MERCATO	24,0%	12,3%	9,9%	6,0%	5,9%	18,7%
ENEL	MERCATO LIBERO	15,3%	2,3%	9,4%	5,8%	6,8%	12,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	4,0%	0,8%	n.a.	n.a.	n.a.	2,6%
	TOTALE MERCATO	19,6%	3,2%	9,9%	6,0%	14,0%	15,2%
HERA	MERCATO LIBERO	6,1%	7,7%	9,2%	8,3%	7,0%	7,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	5,0%	1,7%	n.a.	n.a.	n.a.	3,3%
	TOTALE MERCATO	11,3%	9,4%	9,8%	9,1%	10,7%	10,7%
A2A	MERCATO LIBERO	2,1%	4,5%	5,2%	6,5%	2,9%	3,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,6%	1,9%	n.a.	n.a.	n.a.	1,8%
	TOTALE MERCATO	4,7%	6,4%	5,2%	6,5%	2,9%	5,0%
IREN	MERCATO LIBERO	2,3%	1,8%	2,8%	2,4%	2,4%	2,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,7%	1,3%	n.a.	n.a.	n.a.	1,2%
	TOTALE MERCATO	4,0%	3,1%	2,8%	2,4%	2,4%	3,5%
Estra	MERCATO LIBERO	1,3%	0,5%	5,8%	5,6%	8,4%	2,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,7%
	TOTALE MERCATO	2,3%	0,7%	5,8%	5,6%	8,4%	3,2%
E.On	MERCATO LIBERO	1,5%	1,7%	2,3%	1,8%	4,6%	1,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,8%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	1,1%
	TOTALE MERCATO	3,2%	1,9%	2,3%	1,8%	4,6%	2,9%
EDISON	MERCATO LIBERO	1,8%	0,3%	1,2%	4,3%	0,9%	1,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,8%	0,1%	n.a.	n.a.	n.a.	1,1%
	TOTALE MERCATO	3,6%	0,4%	1,2%	4,3%	0,9%	2,8%
Unogas	MERCATO LIBERO	0,1%	18,6%	2,9%	3,8%	1,6%	2,7%
	TOTALE MERCATO	0,1%	18,6%	2,9%	3,8%	1,6%	2,7%
ENGIE	MERCATO LIBERO	0,7%	0,1%	1,2%	0,6%	1,4%	0,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,8%	0,4%	n.a.	n.a.	n.a.	1,8%
	TOTALE MERCATO	3,5%	0,4%	1,2%	0,6%	1,4%	2,5%
Dolomiti Energia	MERCATO LIBERO	0,5%	1,4%	3,3%	3,6%	2,4%	1,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,3%
	TOTALE MERCATO	1,0%	1,6%	3,3%	3,6%	2,4%	1,7%
ACSM-AGAM	MERCATO LIBERO	0,5%	1,4%	1,2%	1,5%	0,8%	0,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,0%	1,1%	n.a.	n.a.	n.a.	0,8%
	TOTALE MERCATO	1,6%	2,5%	1,2%	1,5%	0,8%	1,6%

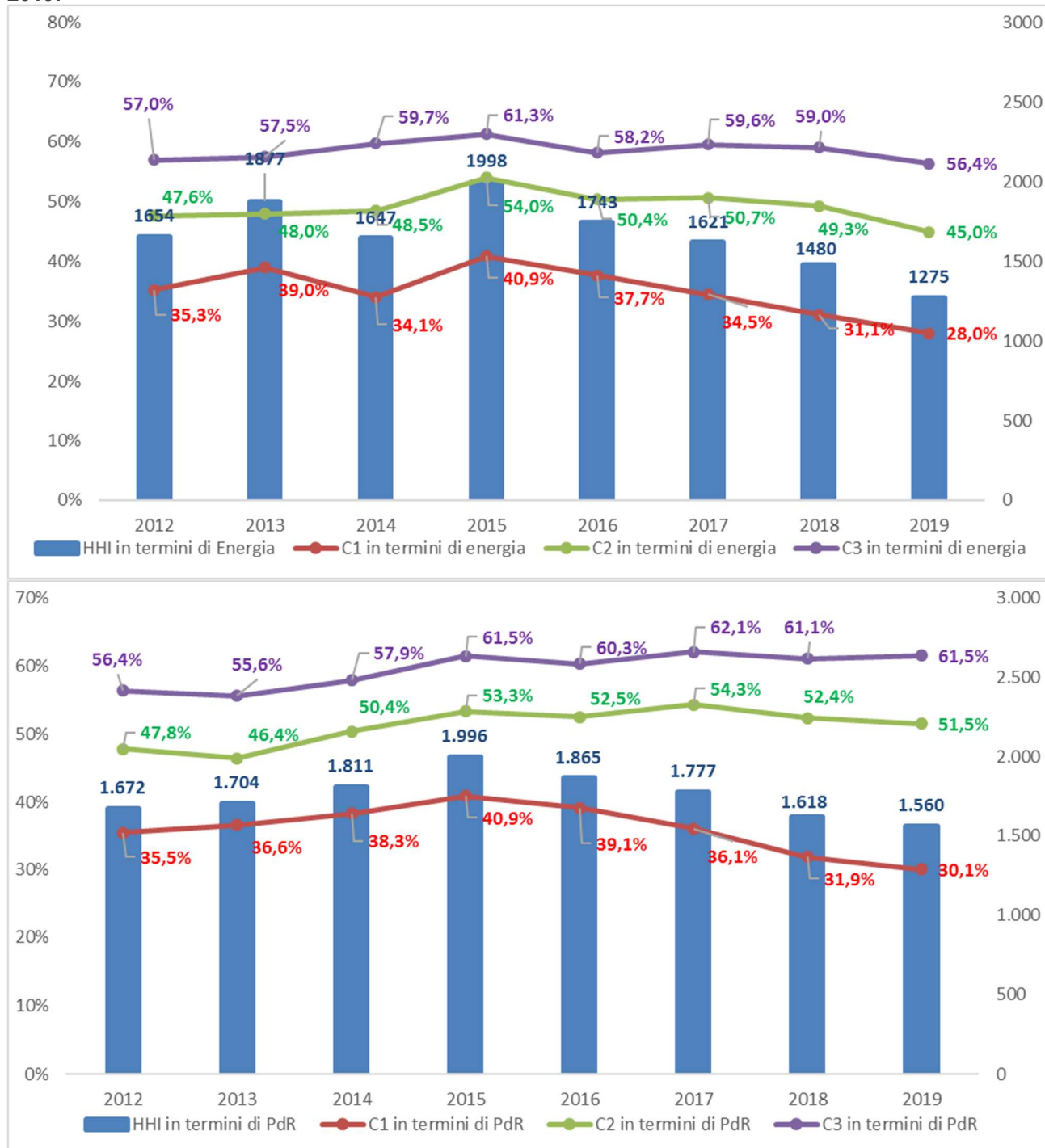


5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
EG HOLDING	MERCATO LIBERO	1,0%	0,4%	1,1%	1,7%	0,2%	1,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	TOTALE MERCATO	1,6%	0,8%	1,1%	1,7%	0,2%	1,4%
Axopower	MERCATO LIBERO	0,1%	0,0%	4,5%	5,1%	0,4%	1,3%
	TOTALE MERCATO	0,1%	0,0%	4,5%	5,1%	0,4%	1,3%
SOELIA	MERCATO LIBERO	0,1%	0,0%	2,9%	4,2%	5,9%	1,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,0%	0,0%	n.a.	n.a.	n.a.	0,0%
	TOTALE MERCATO	0,2%	0,0%	2,9%	4,2%	5,9%	1,1%
REPOWER AG	MERCATO LIBERO	0,0%	0,2%	3,1%	3,6%	0,1%	0,8%
	TOTALE MERCATO	0,0%	0,2%	3,1%	3,6%	0,1%	0,8%
AGSM VERONA	MERCATO LIBERO	0,5%	0,3%	0,8%	0,5%	0,9%	0,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,4%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,6%	0,8%	0,5%	0,9%	0,8%
Gas Rimini	MERCATO LIBERO	0,4%	0,1%	0,9%	0,4%	0,2%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,2%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,3%	0,9%	0,4%	0,2%	0,8%
AEB	MERCATO LIBERO	0,3%	0,1%	0,5%	0,5%	0,1%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,4%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,5%	0,5%	0,5%	0,1%	0,8%
EDMA Srl	MERCATO LIBERO	0,3%	0,1%	0,6%	0,7%	0,2%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,1%	n.a.	n.a.	n.a.	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,8%	0,2%	0,6%	0,7%	0,2%	0,7%
Altri gruppi	TOTALE MERCATO	15,9%	36,9%	29,9%	32,0%	35,7%	22,0%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Grafico 5.1 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti domestici* che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 – 2019.

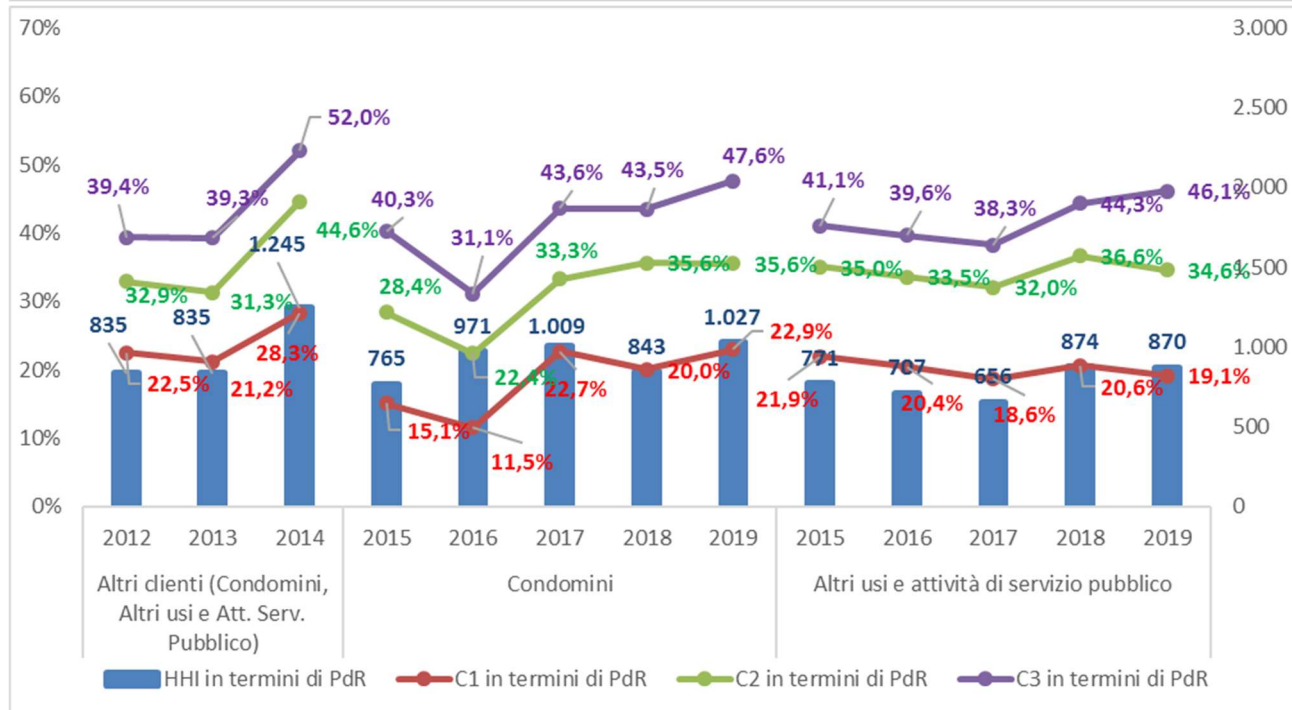
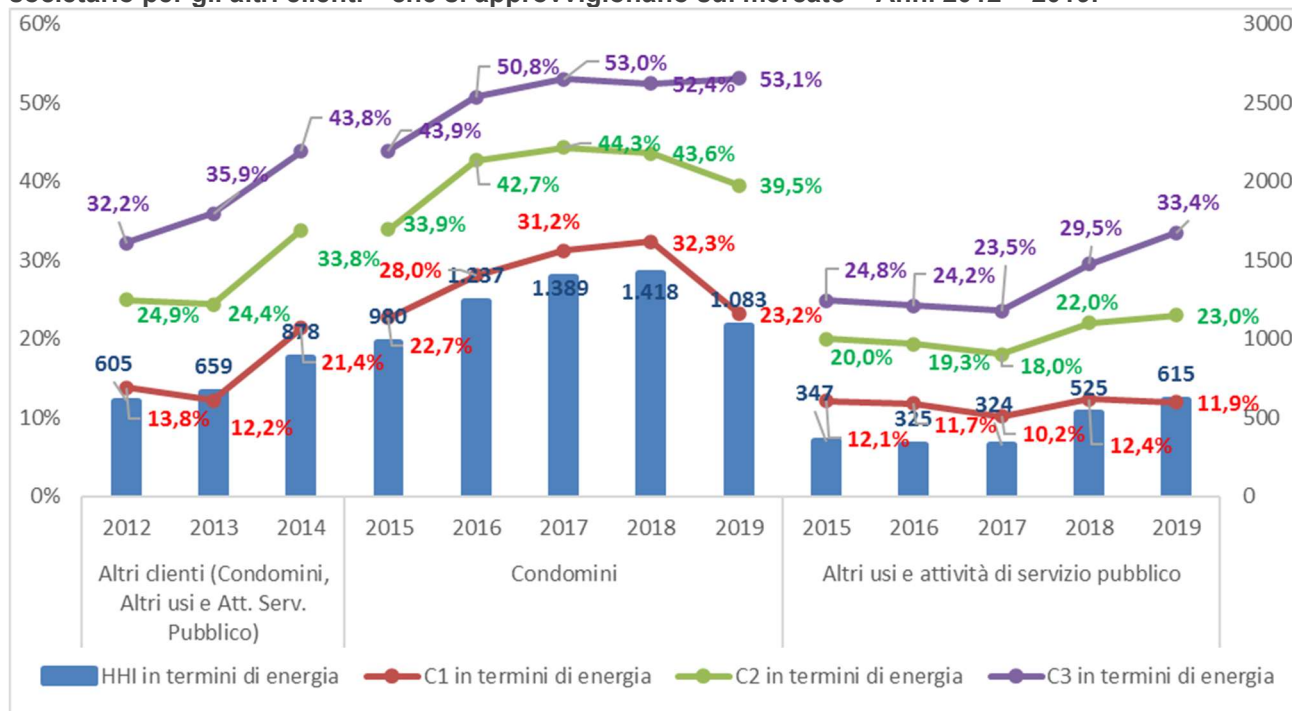


*Per il periodo 2012-'18 sono considerati solo gli operatori del mercato lito libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2019 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII A PARTIRE DAL 2019.



Grafico 5.2 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per gli altri clienti** che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 – 2019.

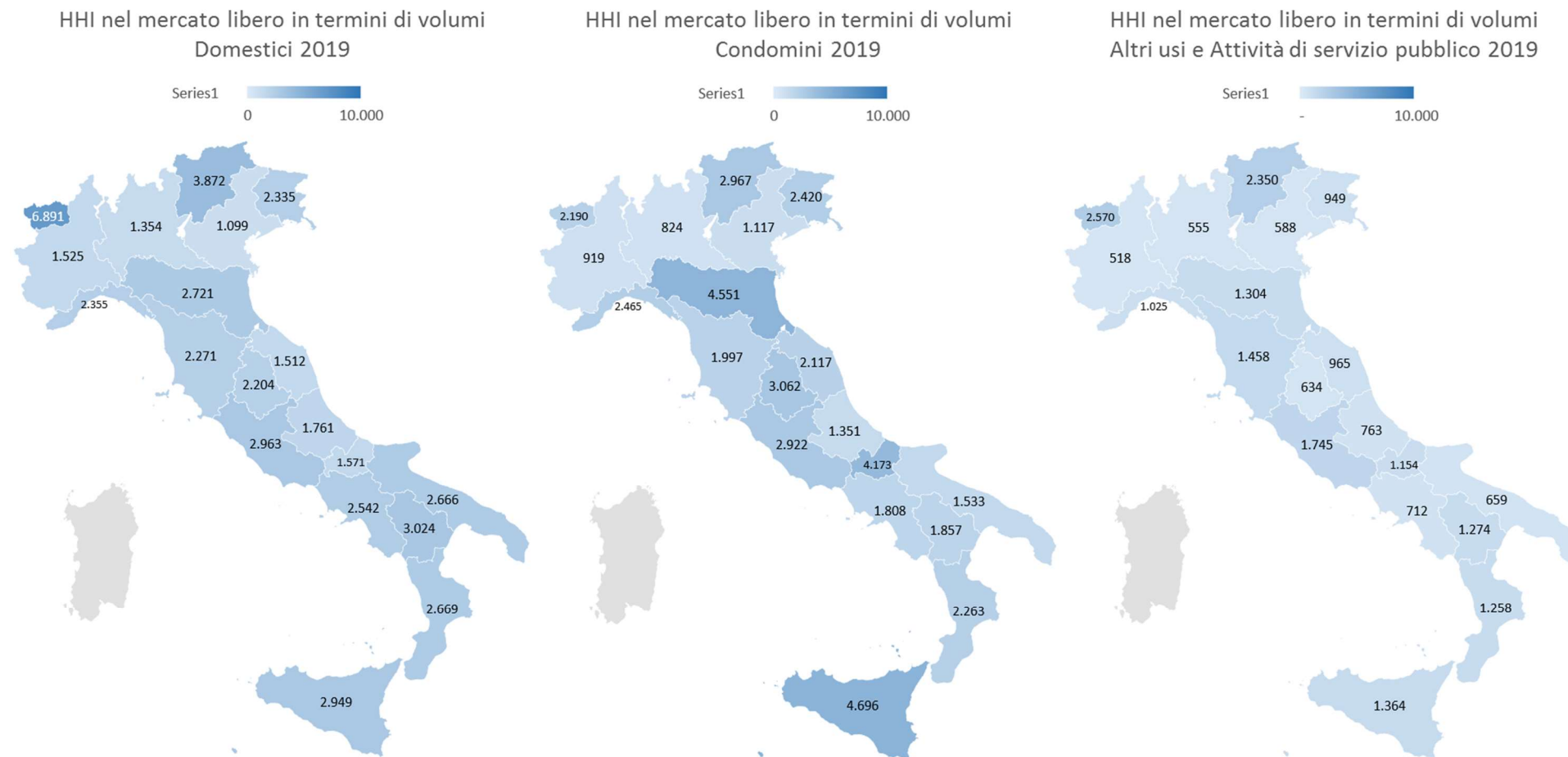


** Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII A PARTIRE DAL 2019.



Grafico 5.3 HHI nel mercato libero in termini di volumi di gas a livello regionale – Anno 2019.



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



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

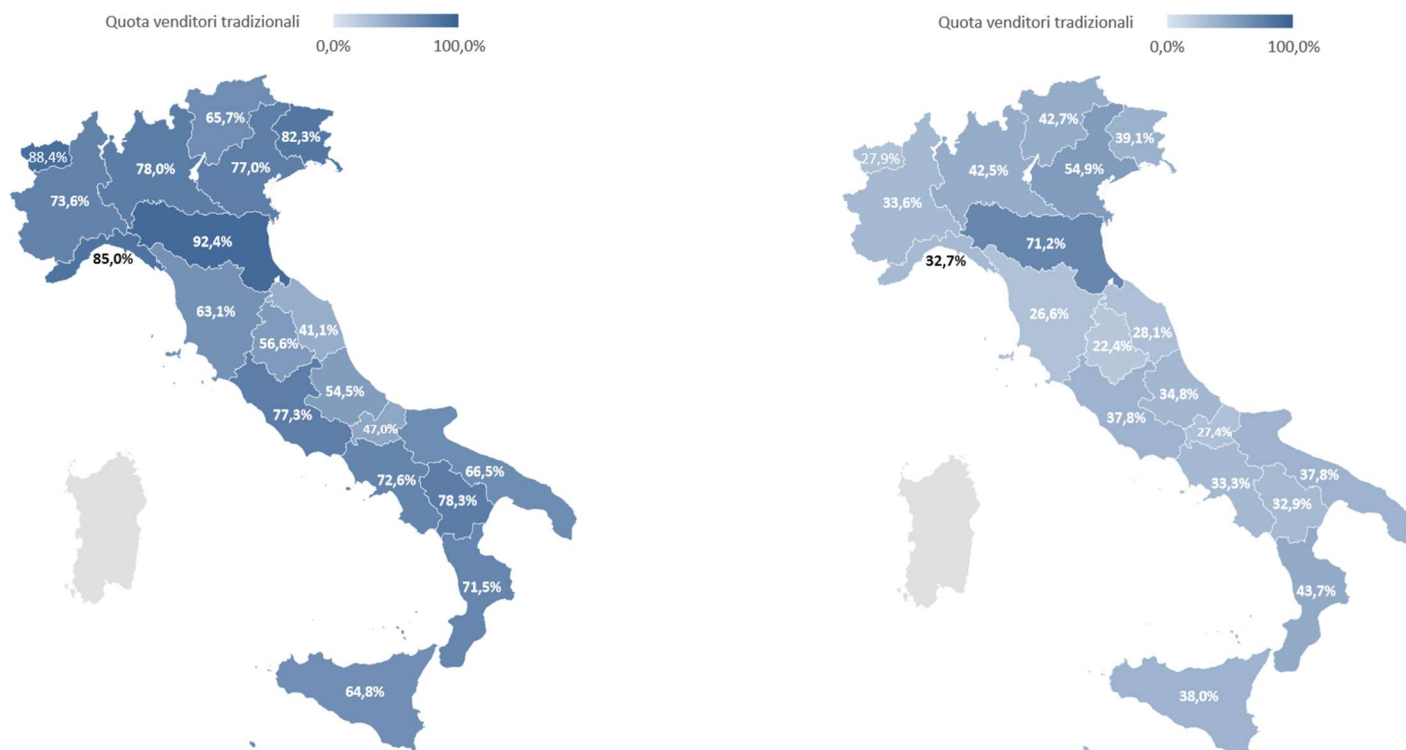
Dal grafico precedente emerge che, anche per l'anno 2019, per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale. In particolare, emerge come in ciascuna regione alcuni venditori detengano quote di mercato significative. Tuttavia, poiché i venditori principali nelle varie regioni sono diversi tra loro, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

Il Grafico 5.4 mostra la quota di mercato libero complessivamente coperta dai venditori storici in ciascuna regione nel 2019, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, calcolate rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

Grafico 5.4 Quota di mercato dei venditori storici per regione –Anno 2019

Quota di mercato dei venditori tradizionali per regione in termini di volumi Domestici 2019

Quota di mercato dei venditori tradizionali per regione in termini di volumi Non domestici 2019



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



Dal Grafico 5.5 al Grafico 5.9, viene mostrata 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 tali *cluster* includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*¹¹⁵:

- per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, per i soli anni 2012-2018 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero per il 2019, coerentemente con le analisi del settore elettrico;
- per i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero a partire dal 2015, coerentemente con le analisi del settore elettrico.

Le quote di mercato riportate in tali grafici sono calcolate rispetto ai volumi di gas forniti nel mercato libero dai suddetti soggetti.

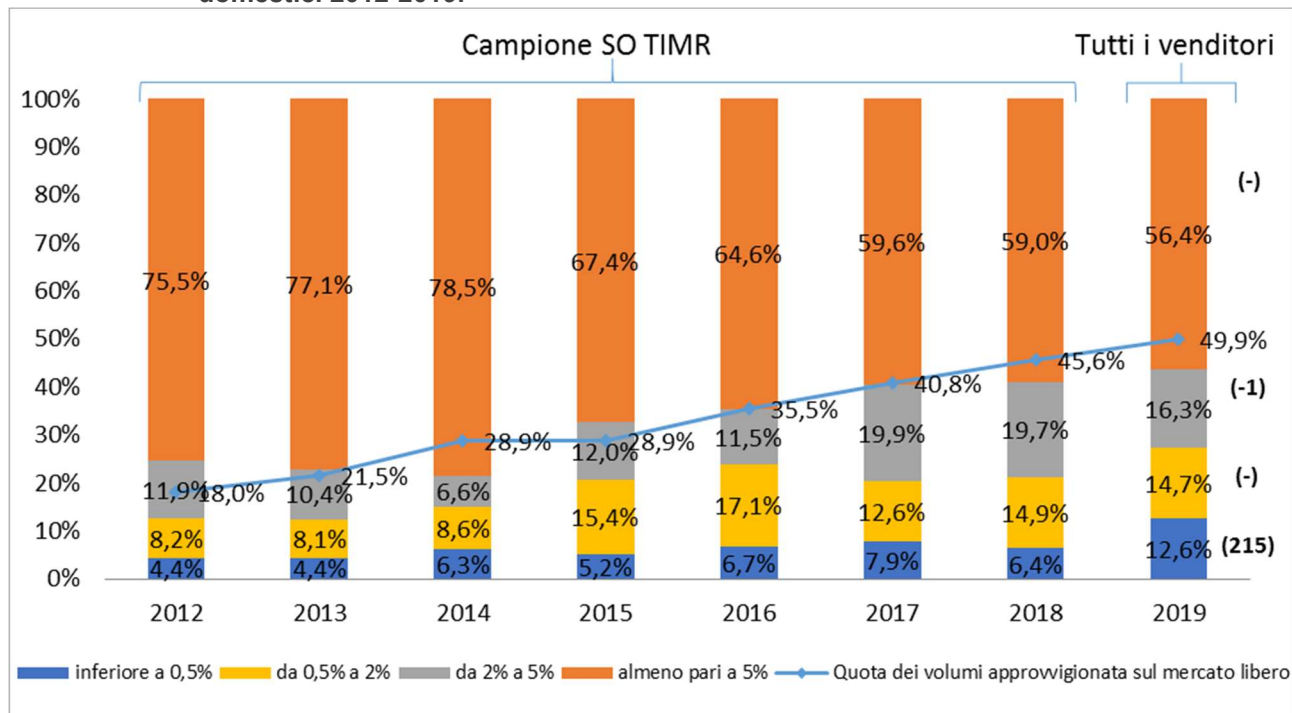
Inoltre, dal Grafico 5.7 al Grafico 5.9 sono riportate anche:

- 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 in ciascun anno nel periodo 2012-2014 (linea in blu)¹¹⁶;
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti *cluster* tra il primo e l'ultimo anno dell'analisi (valori tra parentesi a destra)¹¹⁷.

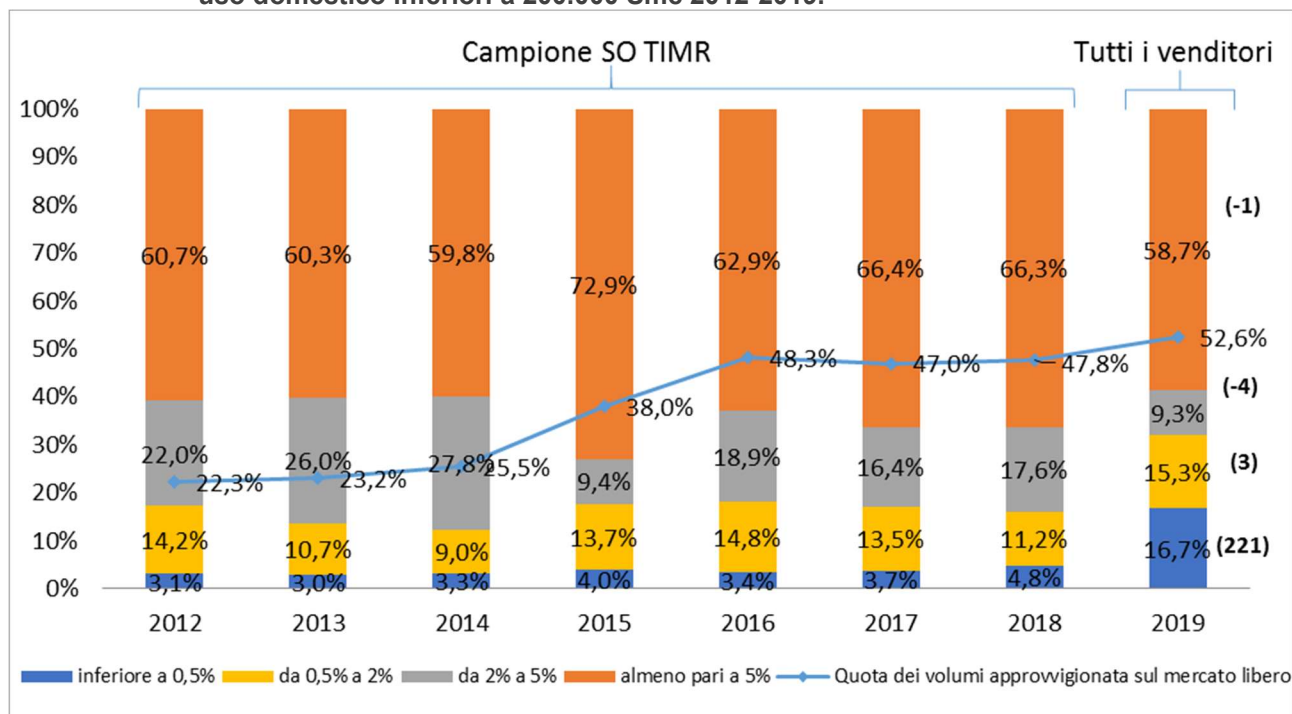
¹¹⁵ In merito alla valutazione della concentrazione nel mercato libero nel settore del gas naturale, si segnala che il campione del monitoraggio *retail* risulta, pur se in misura minore per le tipologie di clienti non domestici, particolarmente rappresentativo: rispetto al totale dei clienti, infatti, il campione copre un'elevata parte della popolazione dei punti esistenti (dettagli sul livello di rappresentatività del campione sono indicati nei precedenti Rapporti). Tale livello di rappresentatività permette quindi di valutare correttamente le dinamiche concorrenziali tra venditori con più di 50.000 clienti e la loro evoluzione nel tempo.

¹¹⁶ I valori riportati in merito, pertanto, non coincidono con quelli del Grafico 3.5 che invece riportano il peso del mercato libero rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

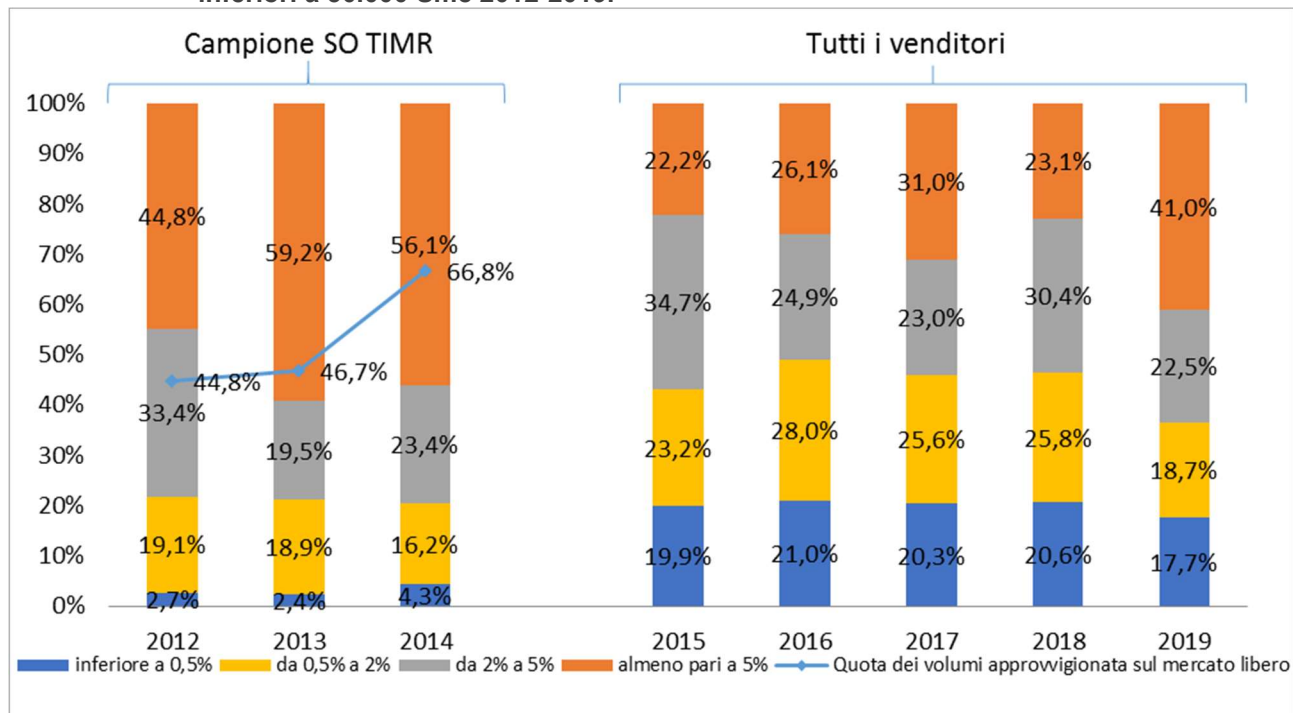
¹¹⁷ Nei grafici da Grafico 5.5 e Grafico 5.9, a differenza di quanto riportato nel capitolo 4 per il settore elettrico, in cima alle colonne dei singoli anni non viene indicata la numerosità dei gruppi attivi nella fornitura sul mercato libero nel singolo anno, in quanto l'analisi per il settore gas si riferisce al solo campione del monitoraggio *retail*.

Grafico 5.5 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Clienti domestici 2012-2019.


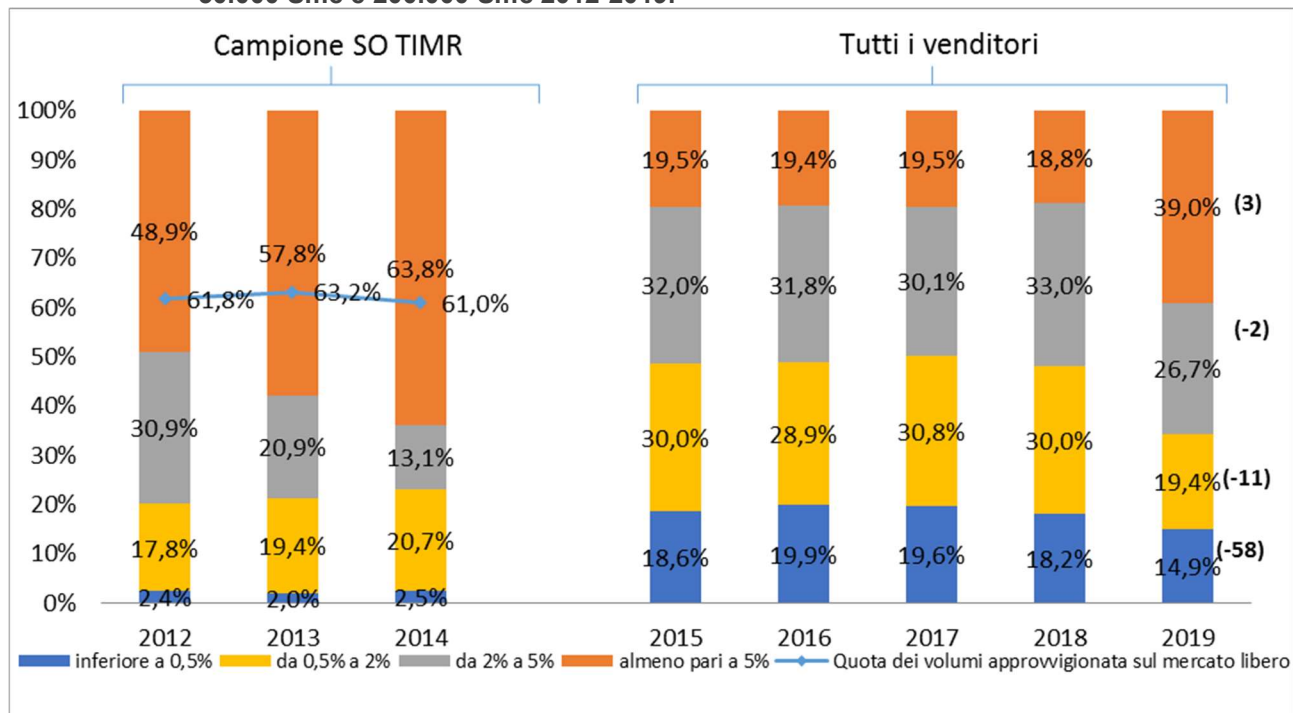
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.6 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc 2012-2019.


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

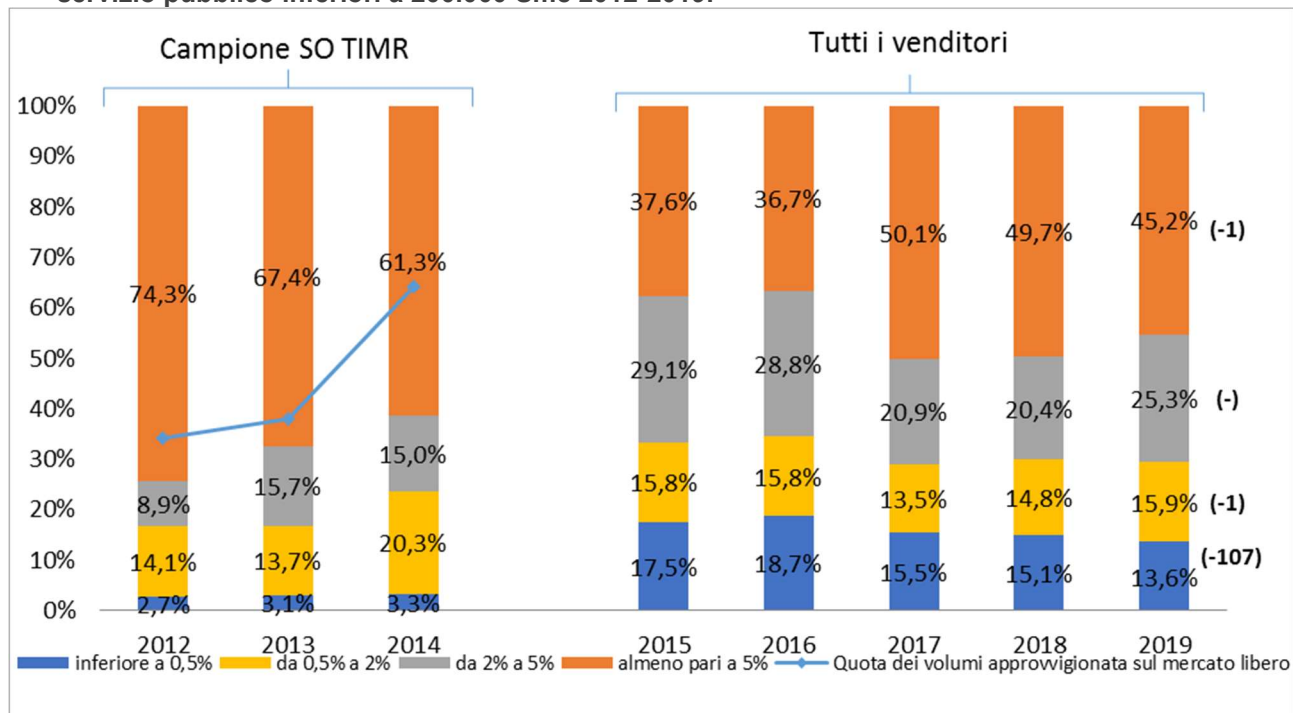
Grafico 5.7 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Altri usi inferiori a 50.000 Smc 2012-2019.


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

Grafico 5.8 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2012-2019.


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

Grafico 5.9 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Attività di servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc 2012-2019.

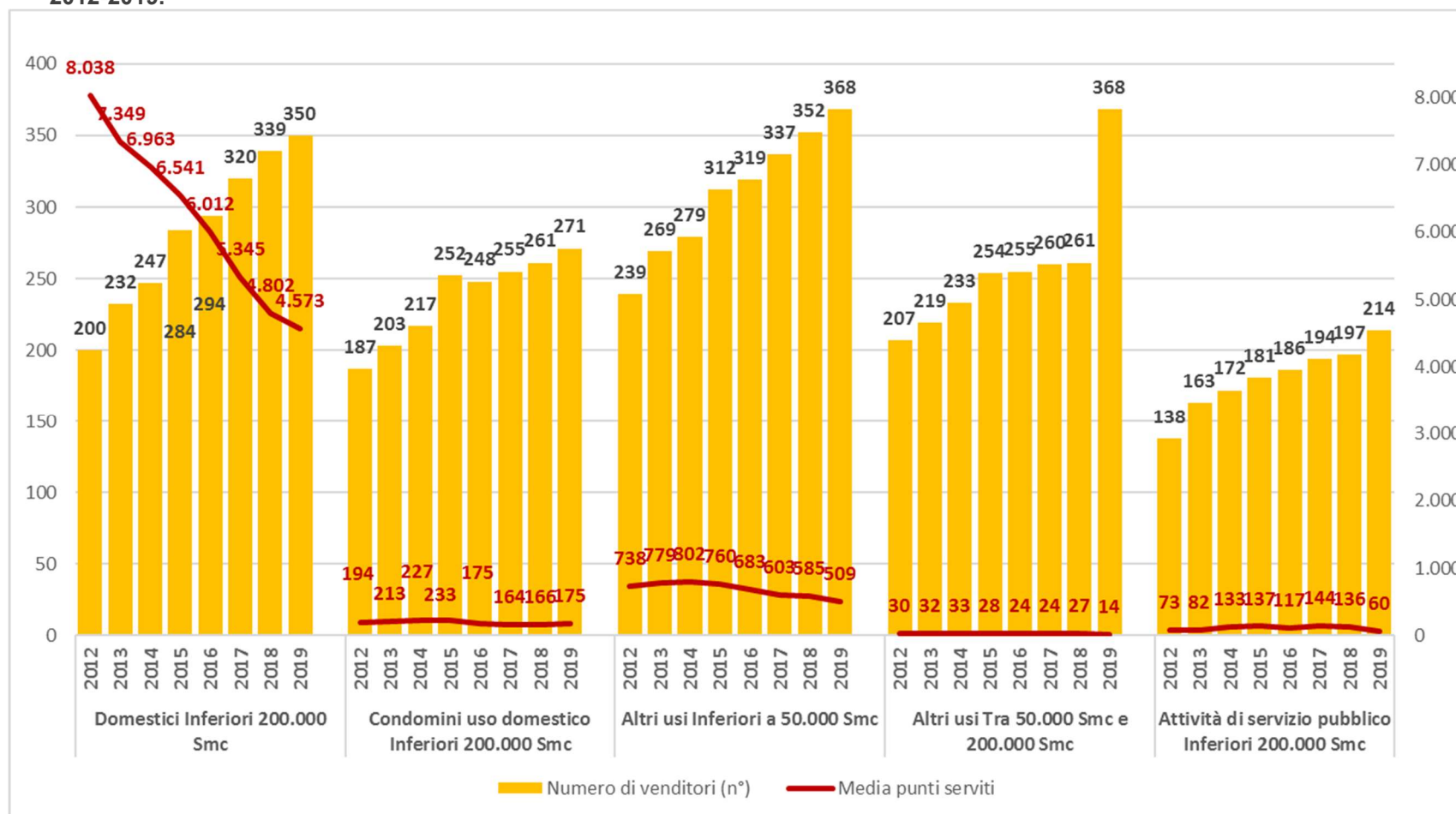


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Infine, il Grafico 5.10 mostra l'evoluzione dell'ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail*, per tipologia di cliente.

5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 5.10 Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail* per tipologia di cliente – Anni 2012-2019.



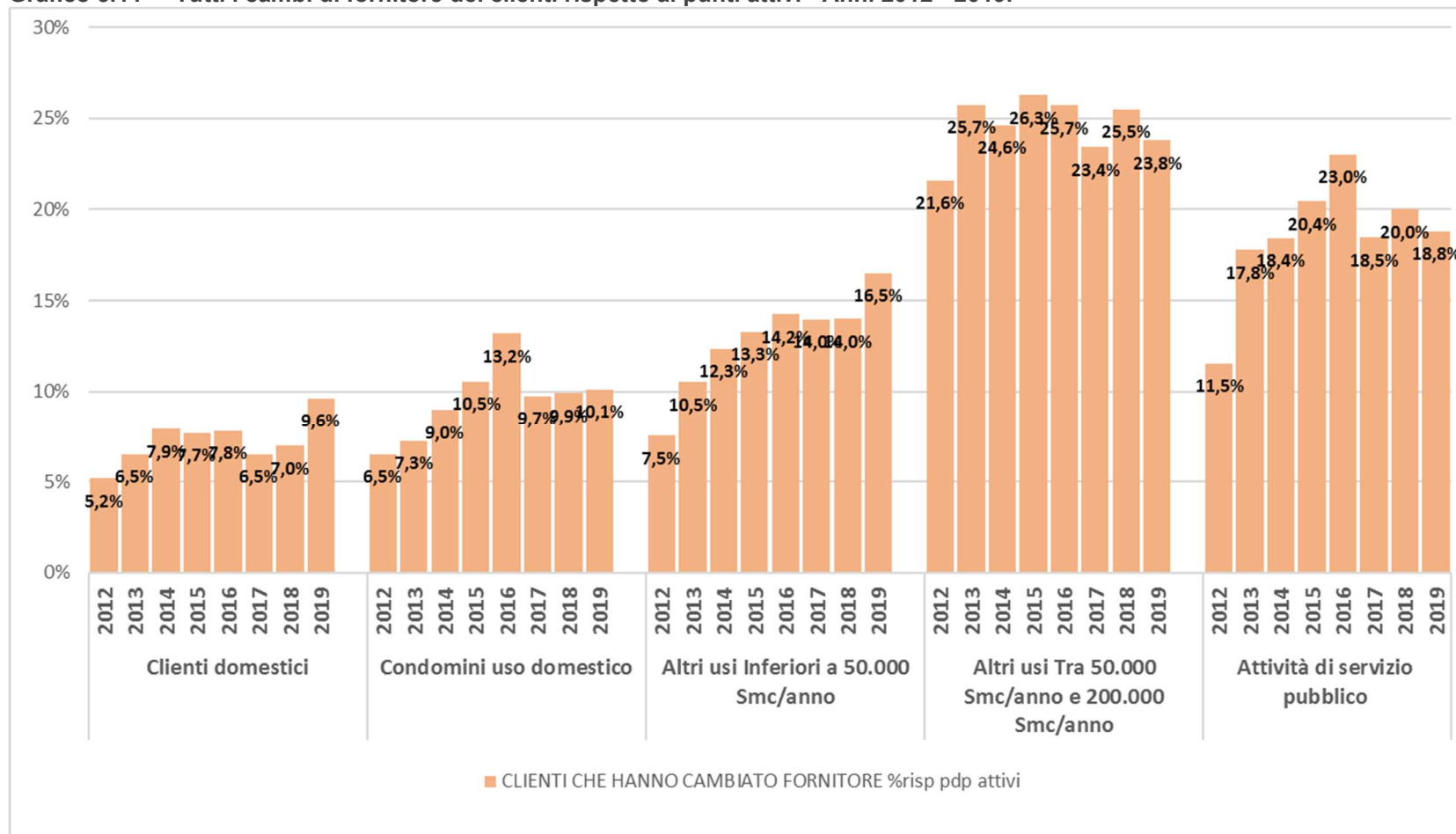
FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08 E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII A PARTIRE DAL 2019.



5.2. PASSAGGI DEI CLIENTI

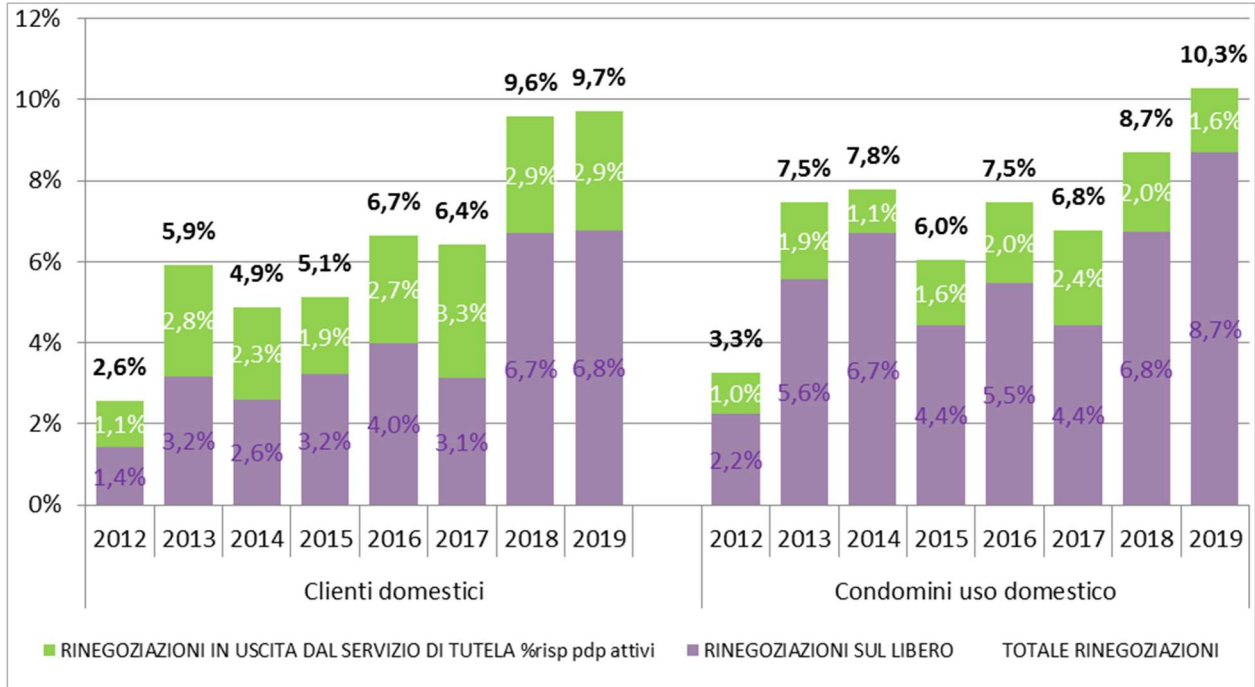
Come per il mercato dell'energia elettrica, al fine di valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nel settore della vendita di gas naturale, è necessario considerare anche la frequenza dei passaggi dei clienti. La presente sezione riporta i vari passaggi dei clienti (Cambi di fornitore, Rinegoziazioni con lo stesso fornitore, con separata evidenza delle Rinegoziazioni in uscita dal servizio di tutela), con riferimento al campione del monitoraggio *retail*.

Il Grafico 5.11 riporta i cambi di fornitore per tutte le tipologie di cliente. Il Grafico 5.12 mostra, per i soli domestici e i condomini, il tasso di rinegoziazione con lo stesso fornitore a livello nazionale.

Grafico 5.11 Tutti i cambi di fornitore dei clienti rispetto ai punti attivi - Anni 2012 - 2019.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E DATI TRASMESSI DAL GESTORE DEL SII A PARTIRE DAL 2019.

Grafico 5.12 Rinegoziations con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi, Domestici e Condominio uso domestico - Anni 2012 - 2019.



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



5.3. OFFERTE E PREZZI

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

- le informazioni afferenti alle offerte disponibili sul mercato reperibili nel 2019 nel Portale Offerte, distinguendo tra Domestici, Condomini uso domestico e clienti Altri usi;
- le informazioni comunicate da tutti i venditori all'Autorità in merito alle offerte PLACET sottoscritte dai clienti finali in merito ai prezzi medi praticati ai clienti domestici e non domestici con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc.

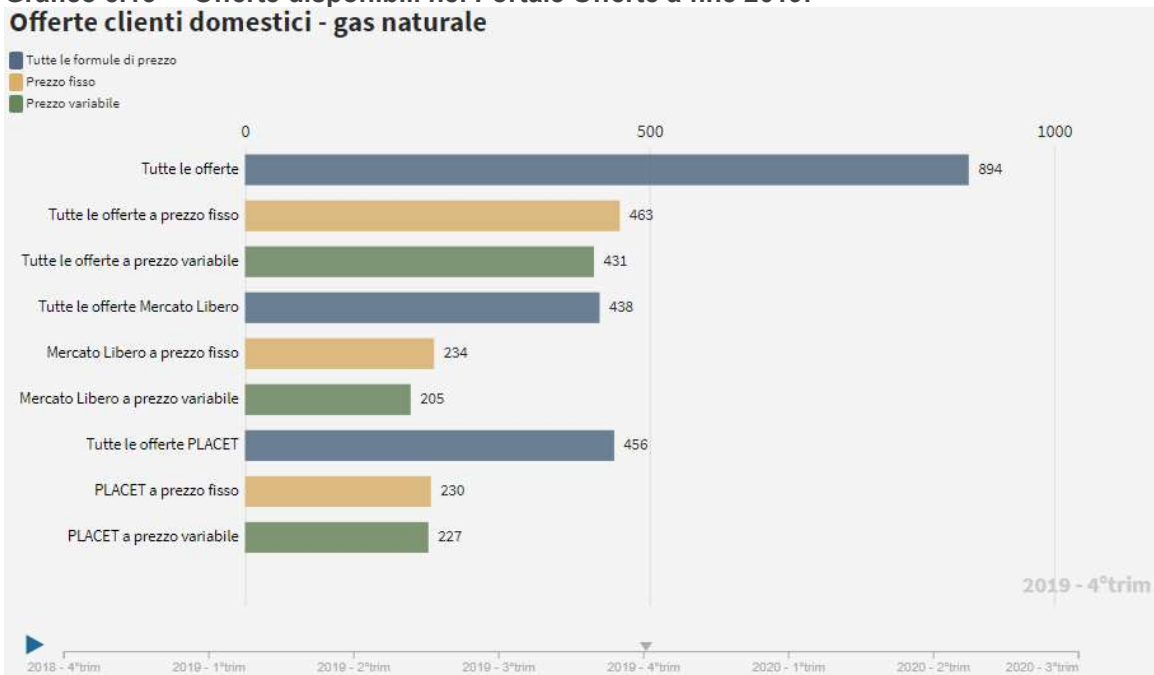
Per una descrizione del Portale Offerte, delle Offerte PLACET, delle tabelle e dei grafici contenuti nella presente sezione si rimanda alla sezione 4.3.

Tabella 5.3 Confronto della spesa in base al Portale Offerte – Anno 2019.

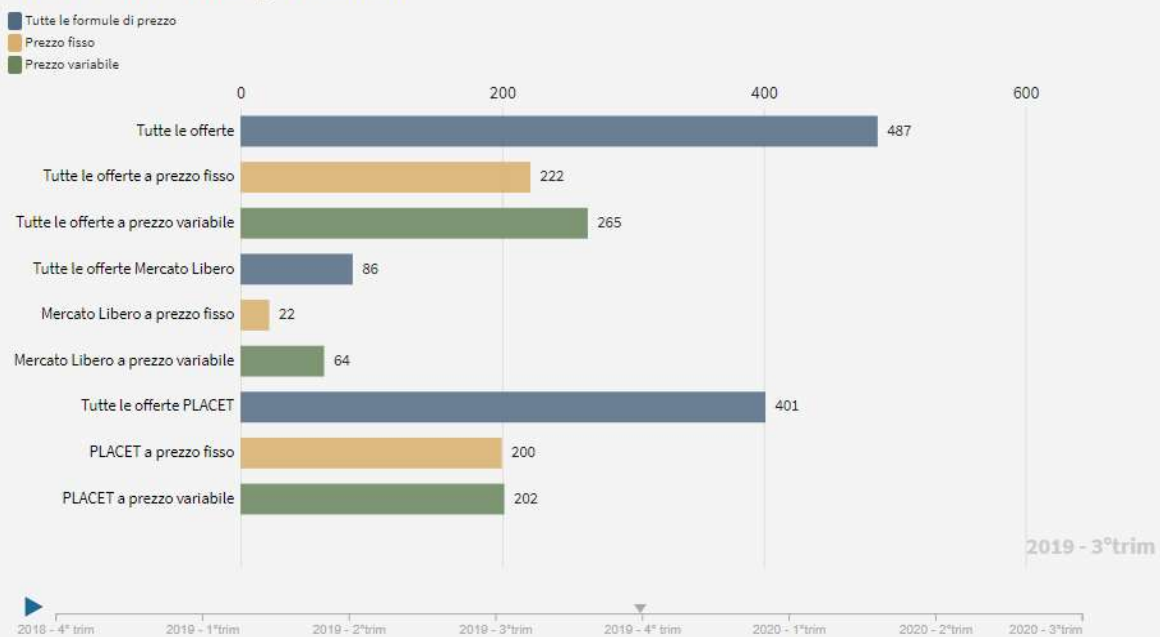
	Offerte a prezzo variabile €	Offerte a prezzo bloccato €
	2019*	2019*
Spesa massima	1.824,10	1.921,66
Spesa media	1.602,36	1.649,00
Spesa minima	1.450,10	1.434,69

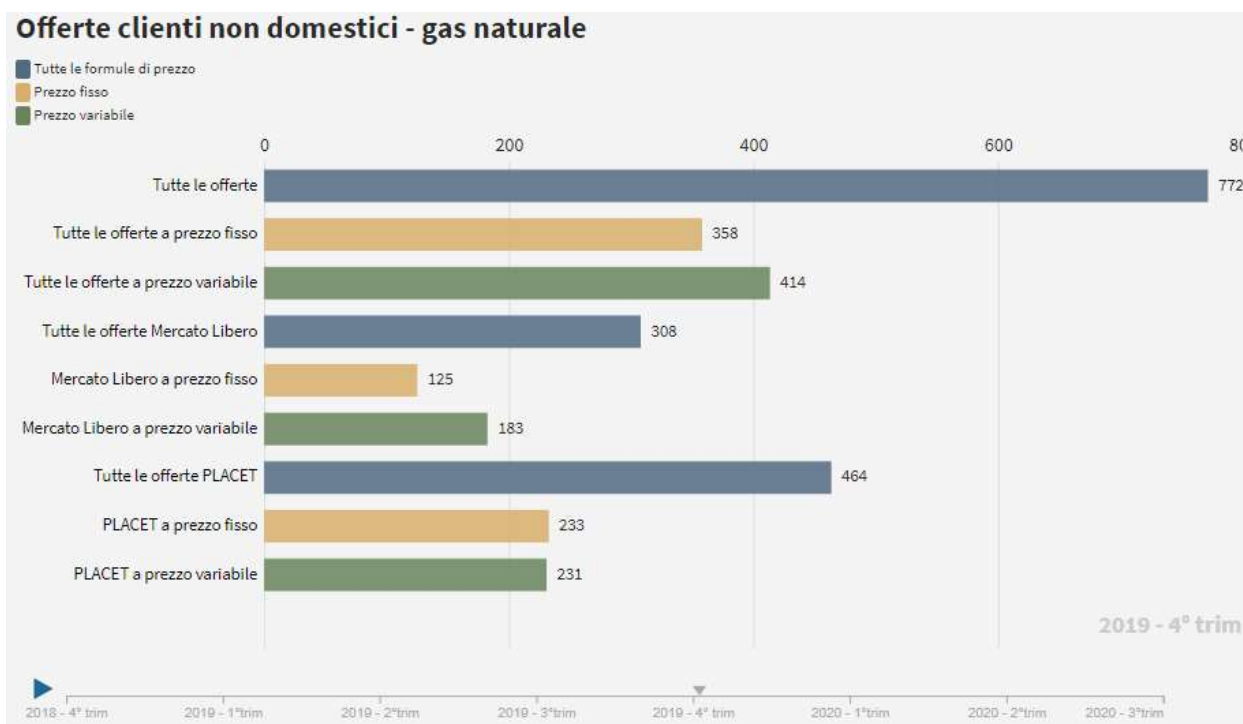
*A Milano, nel Cap 20121 con consumo annuo di 2.000 Smc/a.
 FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.

Grafico 5.13 Offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2019.
Offerte clienti domestici - gas naturale



Offerte condomini - gas naturale





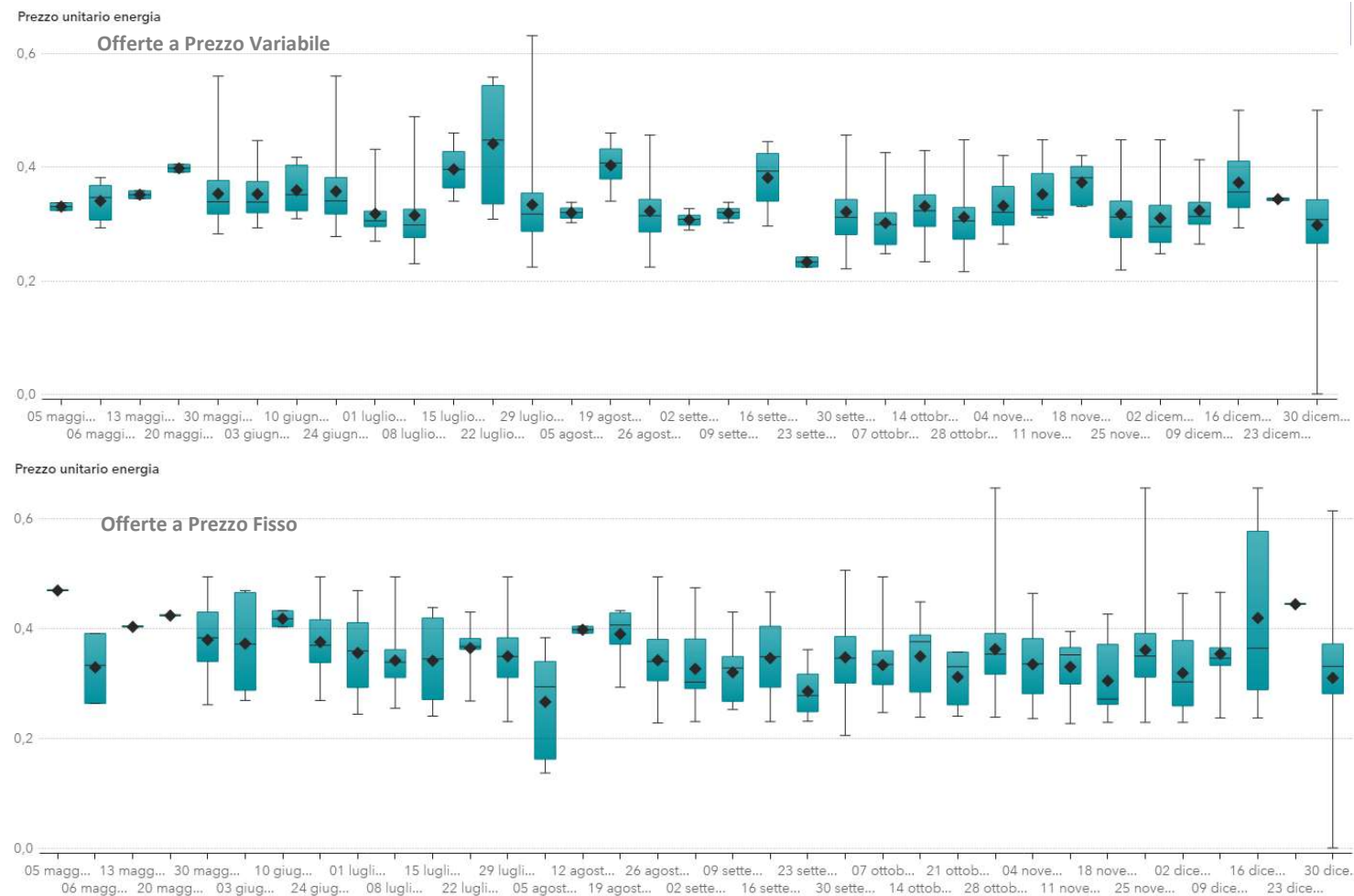
DATI E GRAFICI DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/OFFERTE_GAS.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/offerte_gas.htm)

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.



5.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 5.14 Confronto tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile disponibili nel Portale offerte – Domestici – maggio – dicembre 2019.

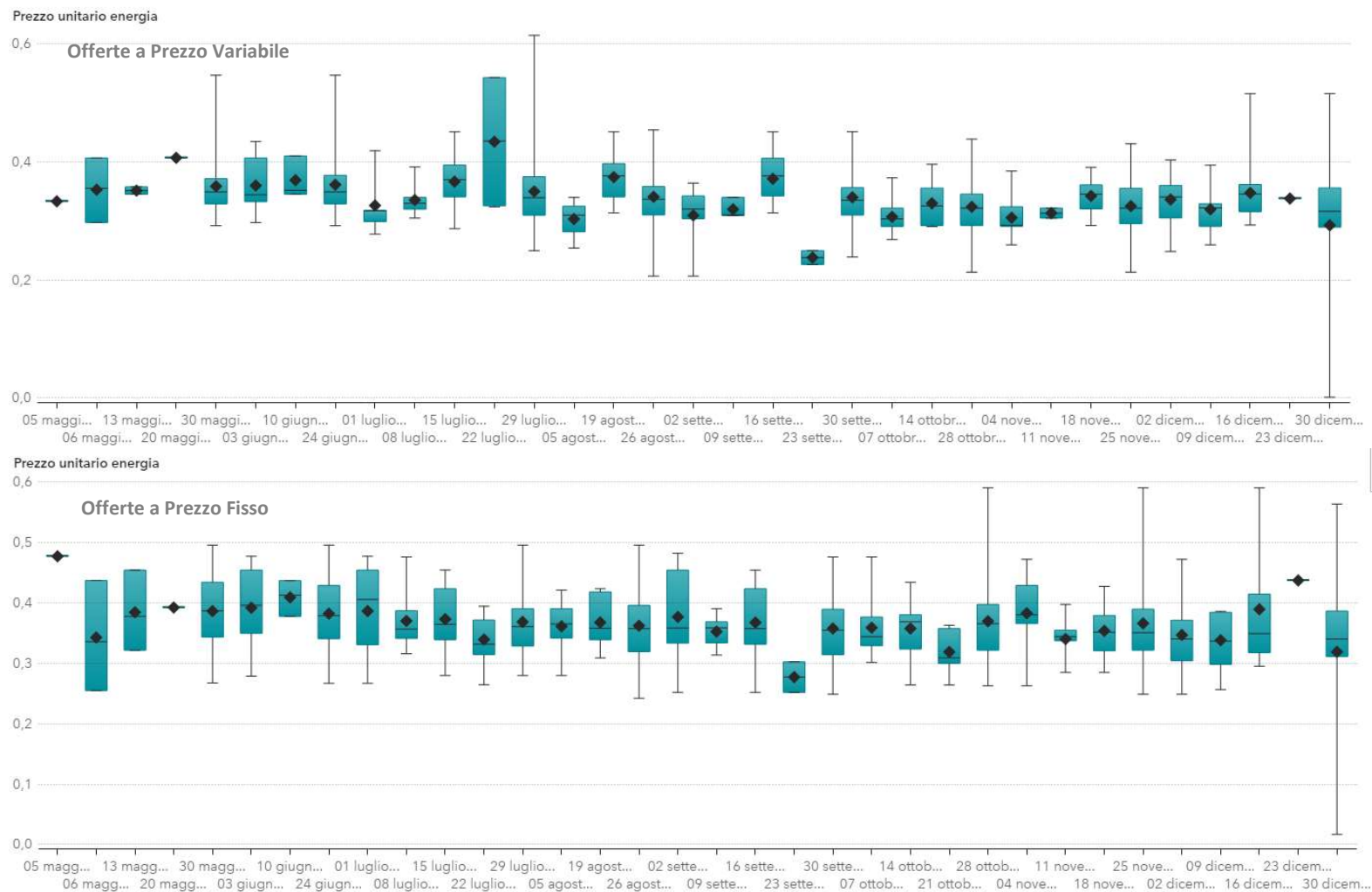


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.



5.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 5.15 Confronto tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile disponibili nel Portale offerte – BT Altri usi – maggio – dicembre 2019.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.

Tabella 5.4 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2019.

Domestici	Contratti a prezzo fisso				Contratti a prezzo variabile			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	70,4%	69,9%	31,5%	31,4%	29,6%	30,1%
Di cui:								
-nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	45,0%	52,7%	68,4%	86,5%	82,7%	76,2%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	14,7%	61,7%	55,0%	47,3%	31,6%	13,5%	17,3%	23,7%
a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	71% (10,3%)	51,4%	46,0%	33,0%	13,3% (4,2%)	2,0%	1,8%	4,0%
b) Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)	23% (3,4%)	7,1%	6,1%	4,3%	20,9% (6,6%)	7,0%	6,5%	11,8%
c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	5% (0,7%)	1,4%	0,9%	0,4%	1,5% (0,5%)	0,5%	0,4%	0,2%
d) Omaggio o gadget	n.d.	0,2%	0,2%	0,2%	n.d.	0,3%	0,4%	0,6%
e) Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%
f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra	1% (0,1%)	1,6%	1,8%	9,4%	64,3% (20,3%)	3,7%	8,2%	7,1%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (14,7%)	100,0%	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%	99,9%

*Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre dal 2017 in poi è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono indicate tra parentesi.

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

Tabella 5.5 Offerte sottoscritte dai clienti Condominio uso domestico distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2019.

Condominio uso domestico	Contratti a prezzo fisso				Contratti a prezzo variabile			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Offerte sottoscritte rispetto al totale	36,3%	28,3%	27,6%	28,7%	63,7%	71,7%	72,4%	71,3%
Di cui:								
-nessun servizio aggiuntivo	22,5%	93,8%	96,5%	92,3%	68,4%	70,6%	95,0%	92,3%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	77,5%	6,2%	3,5%	7,7%	31,6%	29,4%	5,0%	7,7%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	0,2% (0,2%)	0,3%	0,1%	0,3%	-	-	0,1%	0,3%
<i>Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)</i>	53,8% (41,7%)	4,3%	1,4%	5,1%	89,1% (28,2%)	27,9%	2,5%	5,1%
<i>Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	0,3% (0,2%)	0,7%	0,02%	0,00%	0,3% (0,1%)	0,1%	0,03%	0,0%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	1,5%	0,1%	n.d.	-	0,1%	0,1%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	0,00	n.d.	-	0,1%	0,2%
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	45,7% (35,4%)	0,8%	0,4%	2,1%	10,6% (3,3%)	1,4%	2,3%	2,1%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (77,5%)	100,0%	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%	100,0%

* Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre dal 2017 in poi è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono indicate tra parentesi.

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

Tabella 5.6 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2019.

Clienti Non Domestici	Contratti a prezzo fisso				Contratti a prezzo variabile			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Offerte sottoscritte rispetto al totale	38,4%	12,2%	87,6%	42,5%	61,6%	87,8%	12,4%	57,5%
Di cui:								
-nessun servizio aggiuntivo	20,7%	89,9%	99,0%	88,9%	25,9%	97,6%	90,7%	89,8%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	79,3%	10,1%	1,0%	11,1%	74,1%	2,4%	9,3%	10,2%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	12,8% (10,2%)	0,1%	0,2%	2,2%	10,1% (7,5%)	0,1%	1,2%	0,8%
<i>Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)</i>	54,1% (42,9%)	4,9%	0,3%	3,9%	60% (44,5%)	1,4%	5,3%	7,6%
<i>Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	10,2% (8,1%)	3,1%	0,01%	0,08%	4,8% (3,6%)	0,1%	0,4%	0,02%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	-	0,4%	4,3%	n.d.	-	0,1%	0,3%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	-	n.d.	-	-	0,00
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	22,9% (18,3%)	2,0%	0,1%	0,6%	25,1% (18,6%)	0,8%	2,3%	1,5%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (79,3%)	100,0%	100,0%	100,0%	100% (74,1%)	100,0%	100,0%	100,0%

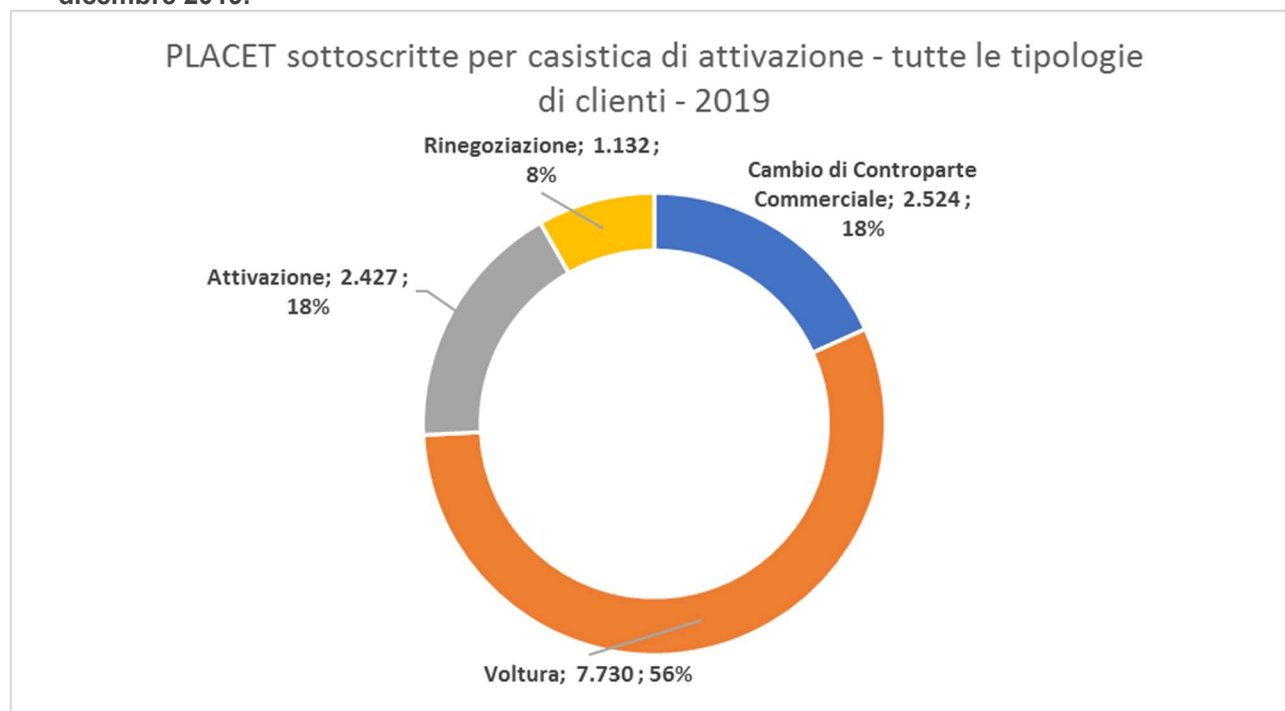
* Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre dal 2017 in poi è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono indicate tra parentesi.

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

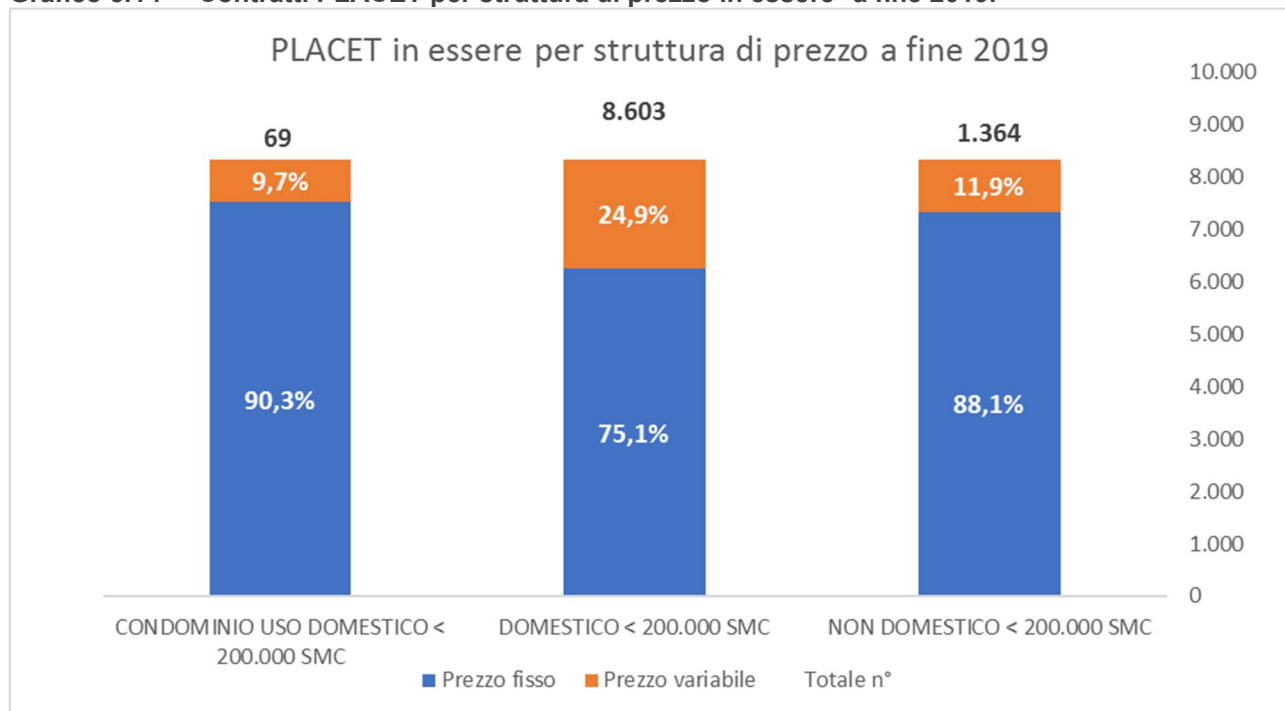
Tabella 5.7 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 - 2019.

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore del gas naturale	
2017	4,1%
2018	2,6%
2019	6,9%

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

Grafico 5.13 Contratti PLACET sottoscritti per casistica di attivazione del contratto – marzo-dicembre 2019.

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

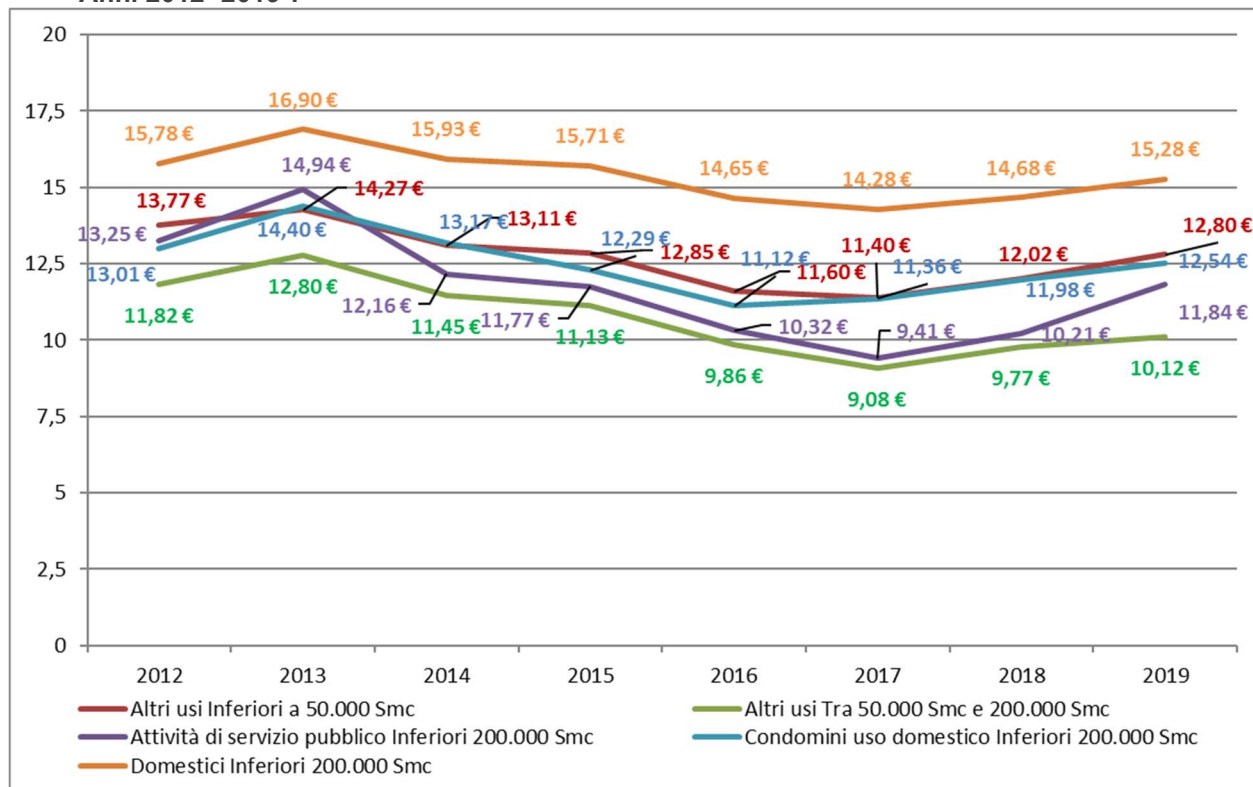
**Grafico 5.14 Contratti PLACET per struttura di prezzo in essere* a fine 2019.**

* Calcolate come differenza tra le Offerte PLACET sottoscritte e le relative risoluzioni.

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

Il Grafico 5.15 descrive l'andamento dei prezzi al dettaglio del settore del gas naturale al netto delle imposte, accise e IVA nei diversi anni a partire dal 2012.

Grafico 5.15 Prezzi di vendita al dettaglio di gas naturale al netto di imposte, accise e IVA (€/GJ) – Anni 2012- 2019*.



* Per il 2019 alcuni operatori sono considerati *outlier* e dunque esclusi dalla tabella, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati, per le seguenti tipologie di cliente: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 smc, Attività di servizio pubblico e Condomini
 FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



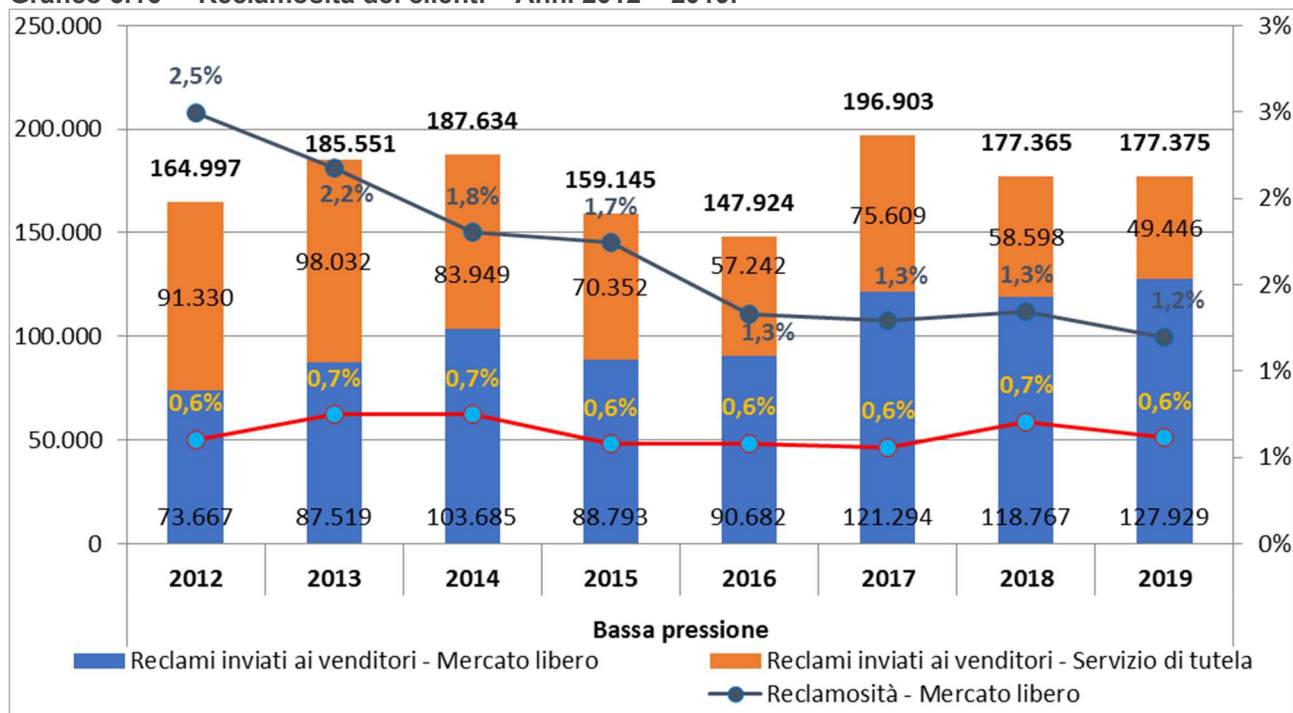
5.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

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 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 e la qualità della fatturazione.

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

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

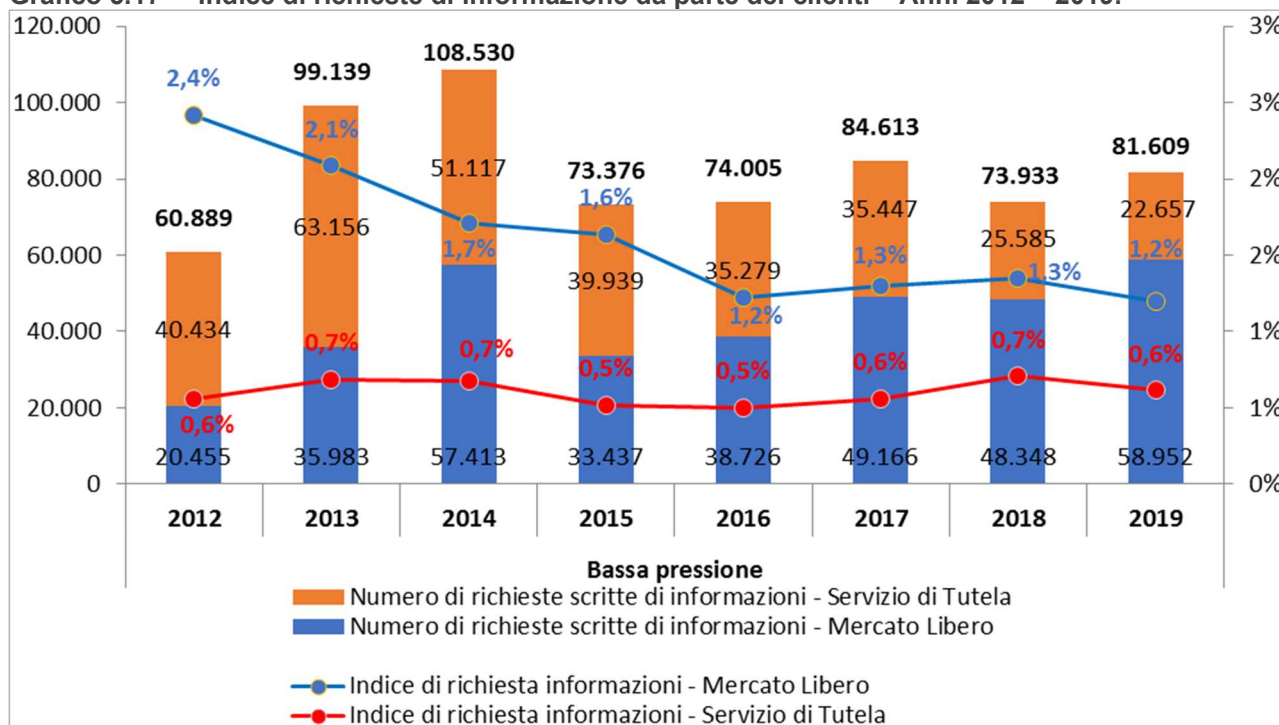
Grafico 5.16 Reclamosità dei clienti – Anni 2012 – 2019.



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

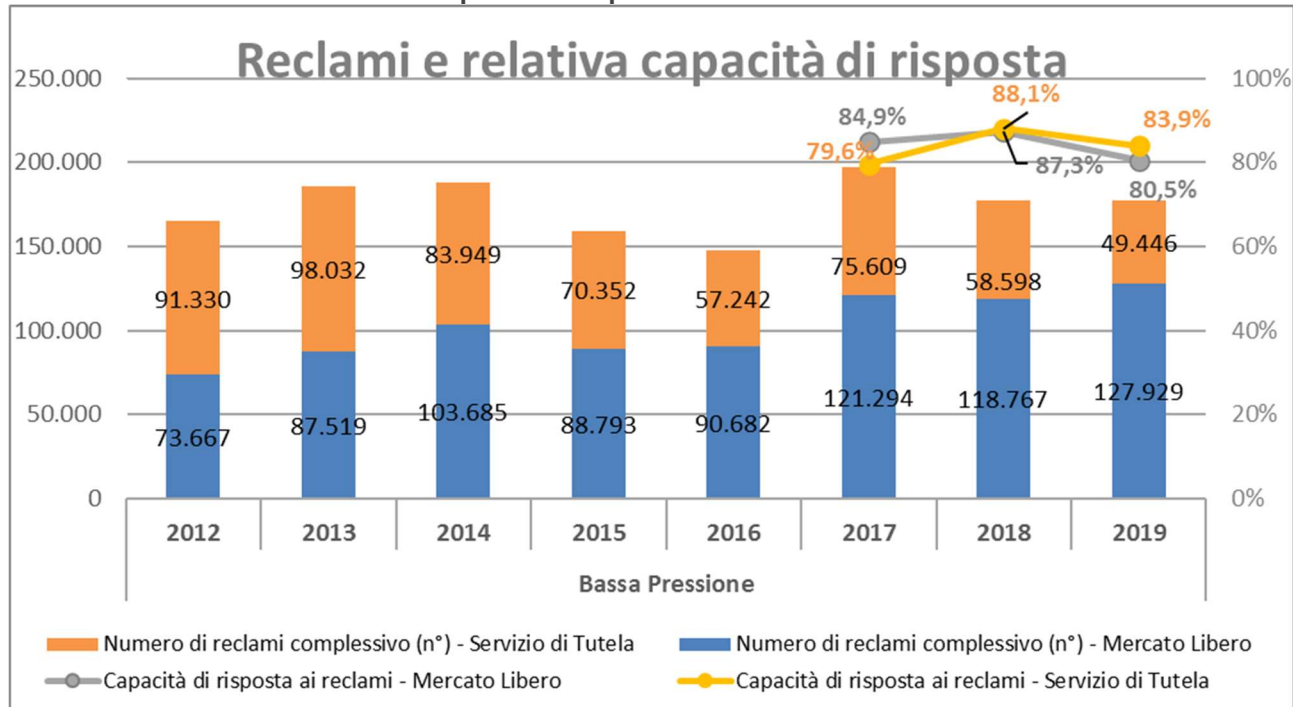
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.17 Indice di richieste di informazione da parte dei clienti – Anni 2012 – 2019.



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

Grafico 5.18 Reclami e relativa capacità di risposta – Anni 2012-2019.

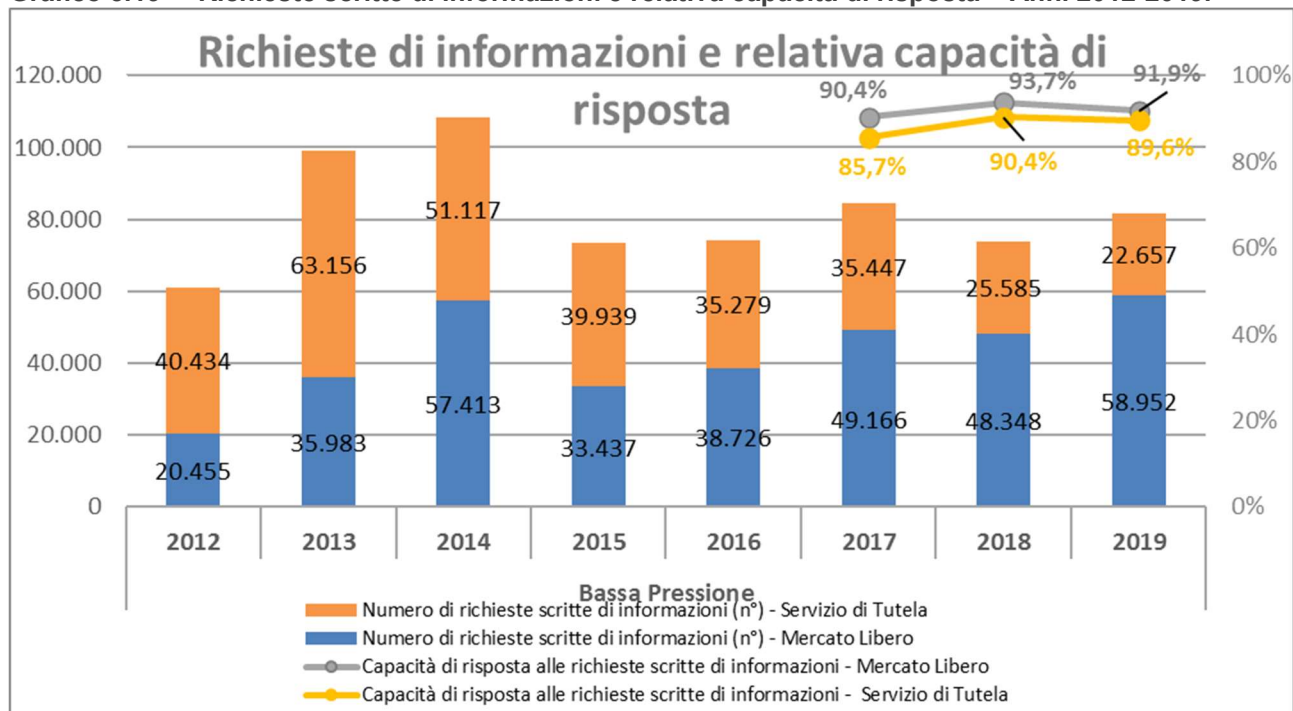


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



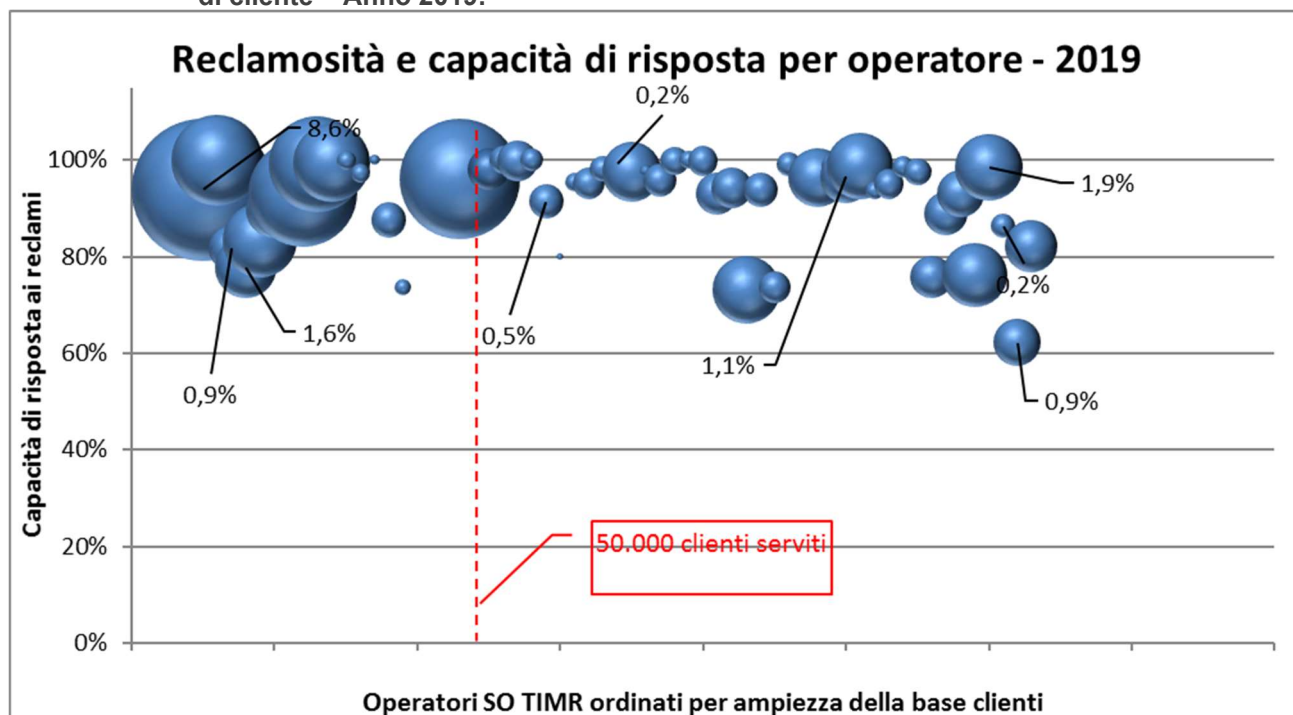
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.19 Richieste scritte di informazioni e relativa capacità di risposta – Anni 2012-2019.



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

Grafico 5.20 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2019.



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

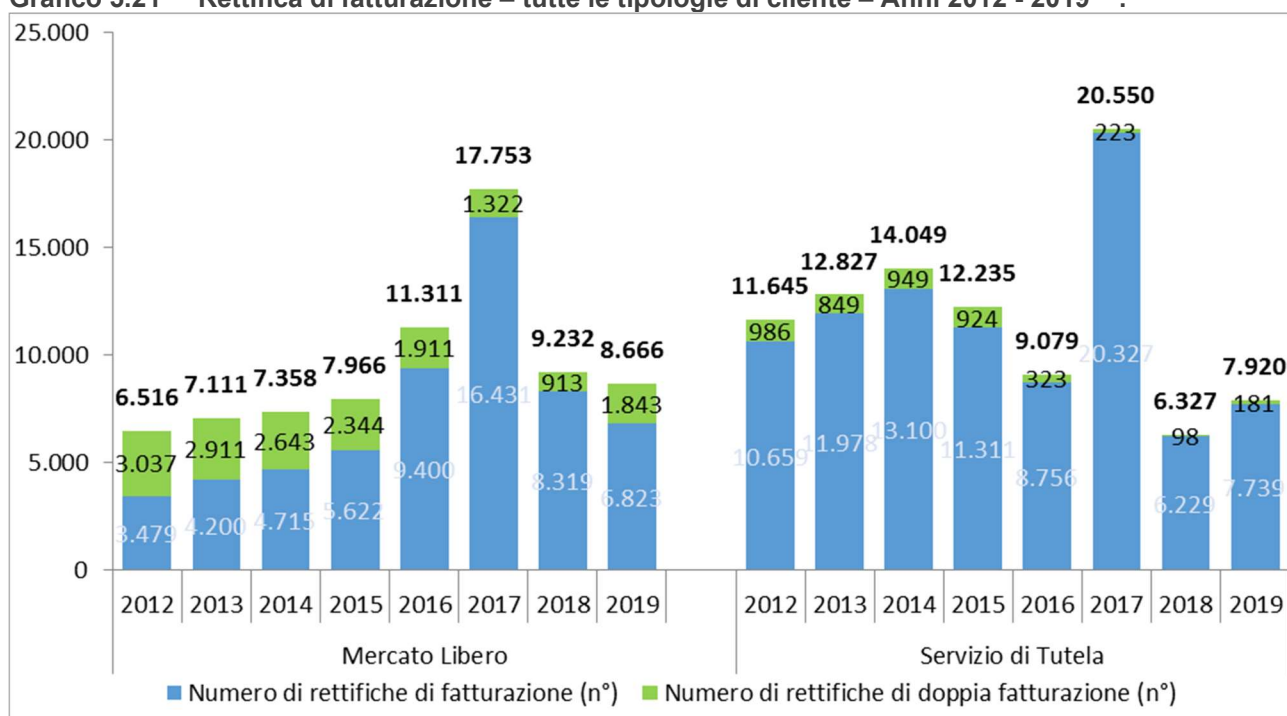
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.8 Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori– Anno 2019.

	Mercato	Fatturazioni e	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Multisito*	Totale
Mercato libero	11.304	70.414	19.244	26.37	33.066	-	136.665
Mercato tutelato	878	30.748	5.358	196	12614	-	49.794
Totale	12.182	101.162	24.602	2833	45680	10.797	197.256

* I CLIENTI MULTISITO POSSONO ESSERE SIA CLIENTI DEL MERCATO LIBERO CHE CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO, ATTUALMENTE LA RACCOLTA DATI NON CONSENTE DI AVERE UNA DISTINZIONE.

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

Grafico 5.21 Rettifica di fatturazione – tutte le tipologie di cliente – Anni 2012 - 2019¹¹⁸.

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

Contratti contestati

La Tabella 5.9 riporta i dati monitorati con riferimento al fenomeno dei contratti contestati. Per una descrizione degli indicatori è possibile consultare quanto indicato con riferimento al settore elettrico alla sezione 4.4.

Tabella 5.9 Contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio 2017 – dicembre 2019.

		Contratti conclusi	Reclami ricevuti		Reclami accolti		Procedure ripristinatorie	Ripristini
		n°	n°	% rispetto ai contratti conclusi	n°	% rispetto ai reclami ricevuti	n°	n°
maggio – dicembre 2017	Domestici	822.340	827	0,1%	734	88,8%	317	95
	Condomini	5.790	2	0,03%	2	100,0%	2	-
	Altri usi	75.574	63	0,08%	59	93,7%	59	-
	Totale	903.704	892	0,1%	795	89%	378	95
2018	Domestici	1.225.604	731	0,06%	625	85,5%	374	223
	Condomini	13.536	29	0,2%	29	100,0%	1	28
	Altri usi	125.725	71	0,05%	65	91,6%	66	-
	Totale	1.364.865	831	0,06%	719	87%	441	251
2019	Domestici	1.603.333	1.215	0,08%	1.063	87,49%	459	264
	Condomini	7.636	6	0,08%	4	66,67%	21	1
	Altri usi	170.020	107	0,06%	87	81,31%	69	-
	Totale	1.780.989	1.328	0,07%	1.154	87,90%	549	265

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

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

La Tabella 5.10 riporta la sintesi degli indicatori relativi all'*Accessibilità del servizio*, al Tempo medio di attesa e al livello del servizio nel settore del gas. Per una descrizione degli indicatori si rimanda al paragrafo 4.4.

Tabella 5.10 Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 – 2019.

Dato di base	2012	2013	2014	2014	2016	2017	2018	2019
Accessibilità al servizio (%)	99,5%	99,2%	99,5%	99,5%	99,4%	99,6%	98,9%	99,8
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%		
Tempo medio di attesa (Secondi)	108,3	98,8	96,5	94,2	107	102,2	105,4	116,6
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi		
Livello di servizio (%)	93,9%	94,3%	95,6%	95,9%	95,2%	95,6%	94,7%	93,7
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%		

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 28 DEL TIQV.

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

a. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Tabella 5.11 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 contatore¹¹⁹. Si precisa che tutti gli indicatori monitorati fanno riferimento a prestazioni commerciali soggette, in base a quanto previsto dal RQDG, a standard specifico. Tali prestazioni devono singolarmente essere compiute nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione.

¹¹⁹ 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.



5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.11 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di contatore – Anni 2012-2019.

Dato di base		Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lav.)	Standard (tempo massimo)	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lav.)	Standard (tempo massimo)	Tempo di medio attivazione della fornitura (Giorni lav.)	Standard (tempo massimo)
2012	Utenti BP fino G6	5,3	15	5,2	10	3,6	10
2013		5,1		4,9		3,4	
2014		5,4		5,1		3,2	
2015		5,8		5,9		3,2	
2016		6,4		6,3		3,2	
2017		5,8		6,4		3,1	
2018		5,6		6,1		3,1	
2019		6,0		6,0		3,1	
2012	Utenti BP tra G10 e G25	6,5	15	5,3	10	4,2	10
2013		6,1		5,1		3,6	
2014		6,5		5,3		3,5	
2015		6,4		6,1		3,4	
2016		7		5,7		3,3	
2017		6,2		5,6		3,2	
2018		6,2		6,2		3,3	
2019		6,4		6,9		3,4	
2012	Utenti BP oltre G40	7,9	15	6,5	15	3,8	15
2013		5,9		5,6		3,6	
2014		6,9		5,7	10	3,5	10
2015		7,3		6,2		3,3	
2016		8,2		4,8		3,5	
2017		8,1		6,2		3,4	
2018		6,7		8,5		3,4	
2019		6,9		7,4		3,4	

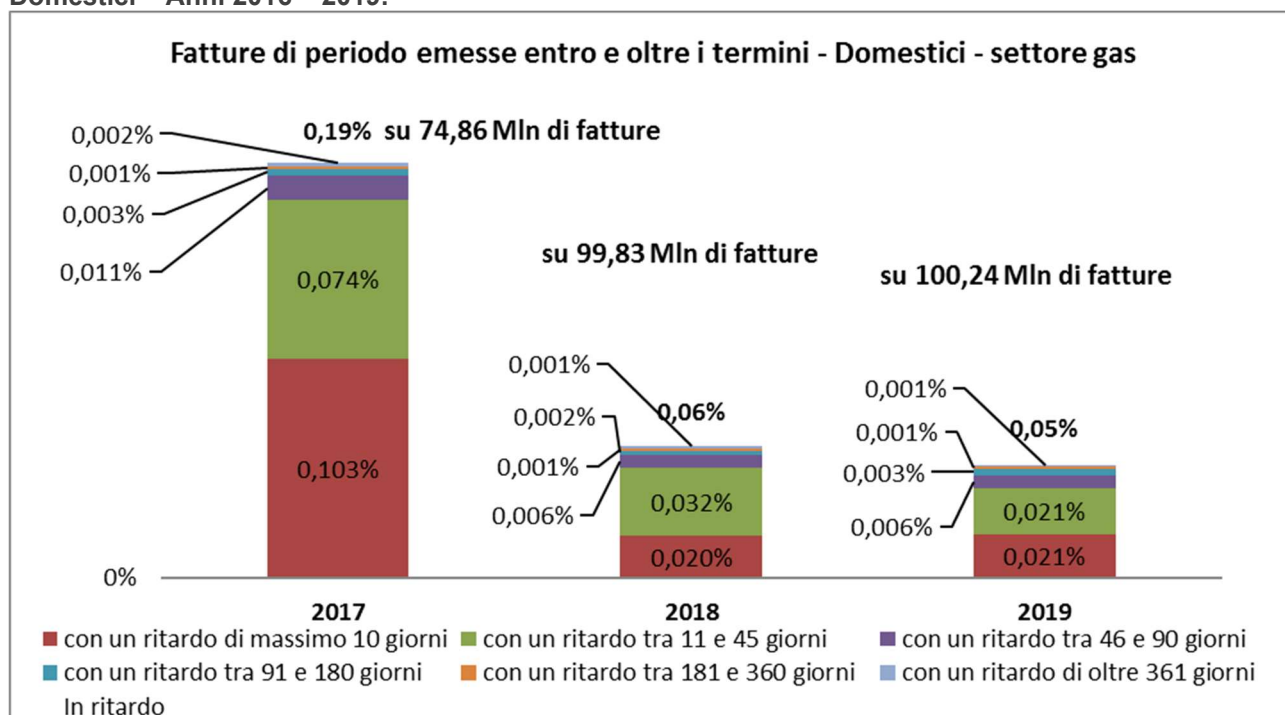
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

b. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

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

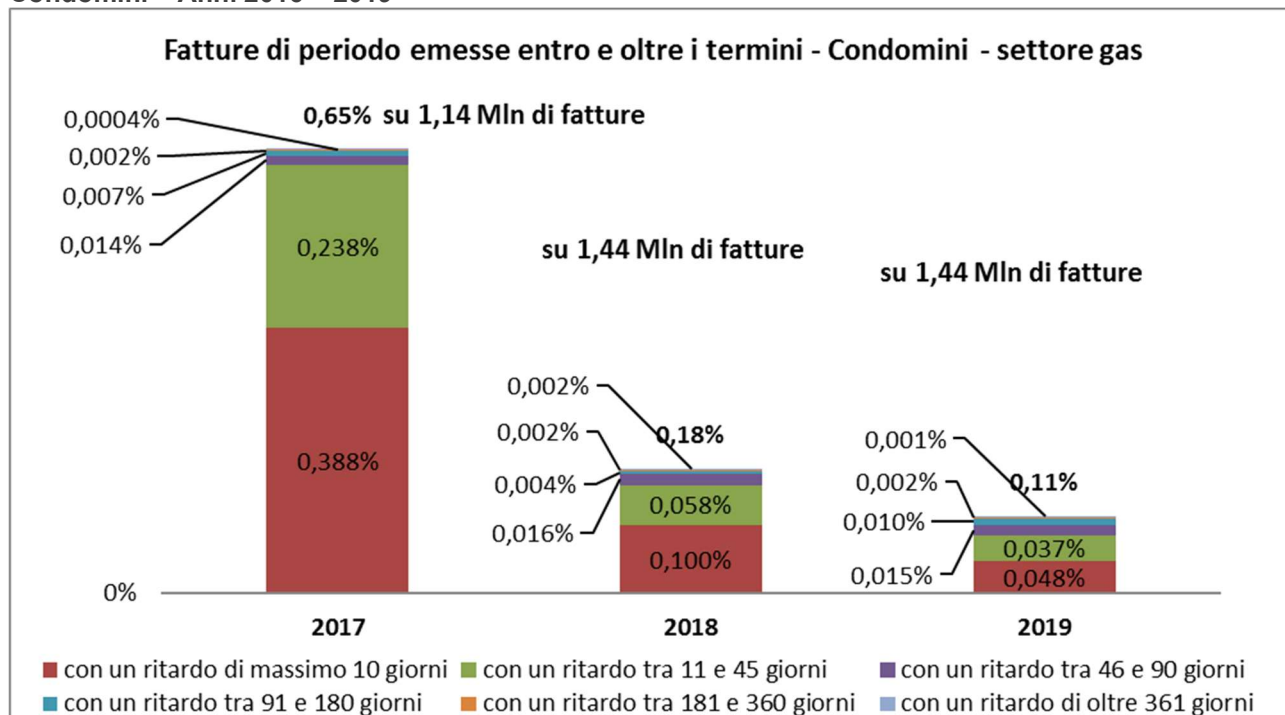
Tempi di emissione delle fatture di periodo

Grafico 5.22 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anni 2016 – 2019.

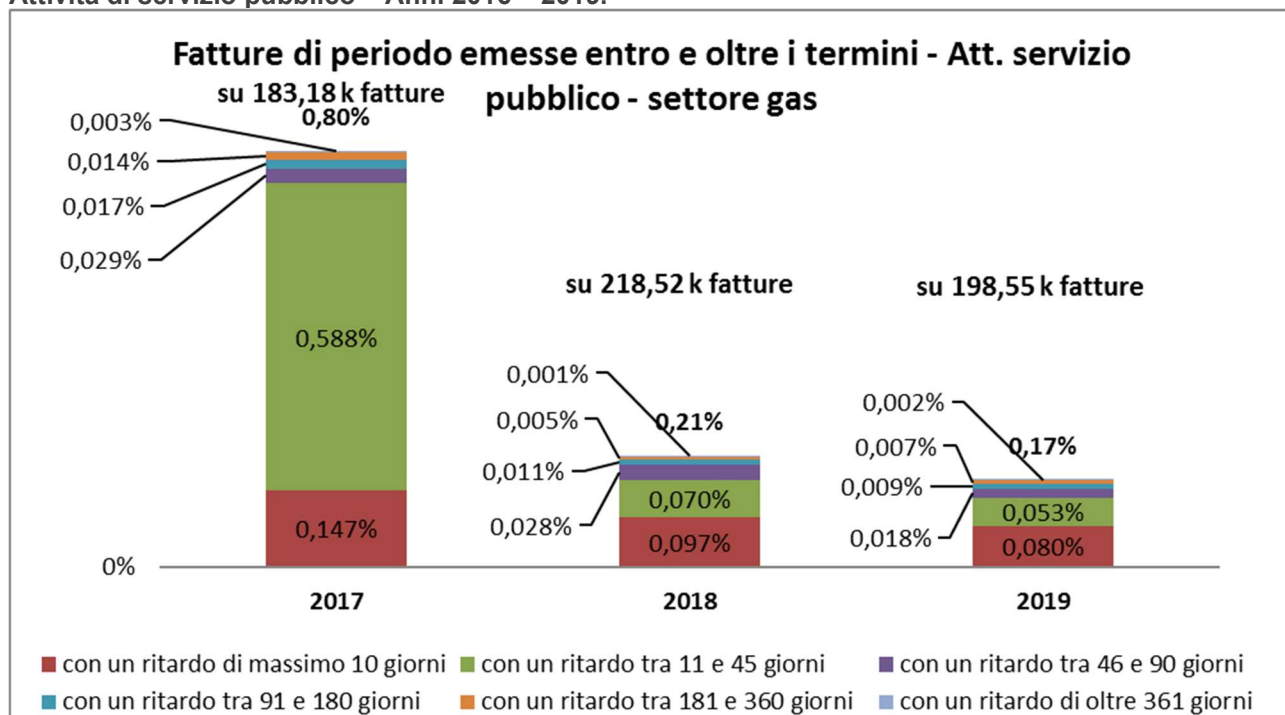


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.23 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anni 2016 – 2019


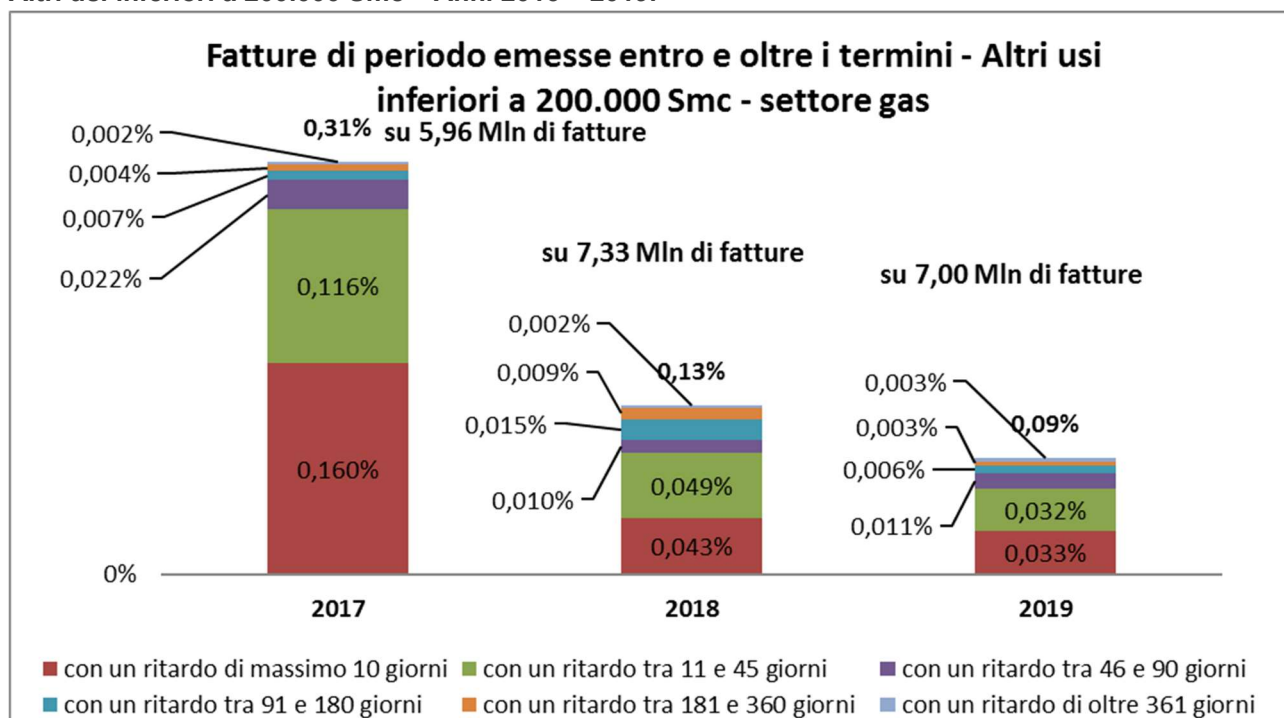
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.24 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anni 2016 – 2019.


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

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.25 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anni 2016 – 2019.



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

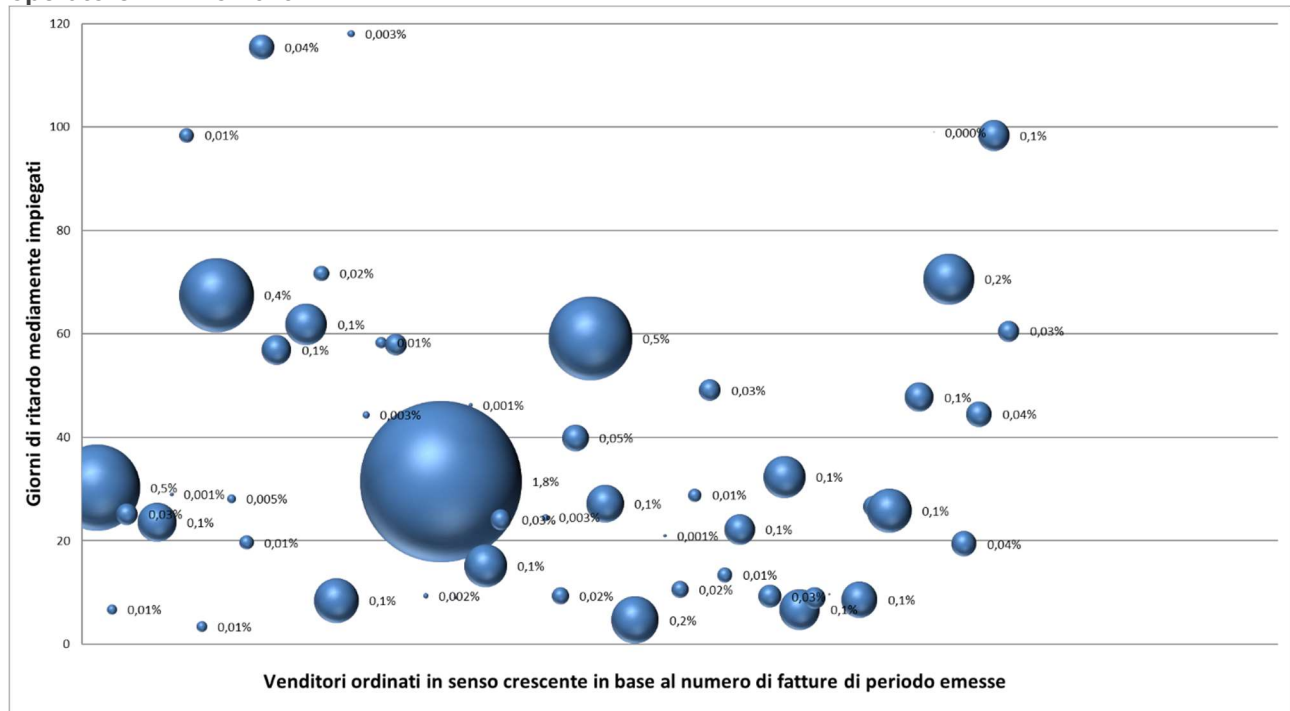
Tabella 5.12 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 – 2019.

TIPO UTENZA		Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore		
		2017	2018	2019
Domestici Inferiori 200.000 Smc	MAX	33,7	32,4	33,0
	MEDIO	9,4	8,9	9,7
	MIN	1,6	1,3	1,6
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	MAX	34,7	31,6	34,4
	MEDIO	16,0	16,7	18,4
	MIN	1,6	3,4	3,8
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	MAX	43,1	56,8	32,3
	MEDIO	12,0	11,3	12,5
	MIN	1,4	1,9	4,4
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	MAX	32,3	32,5	33,2
	MEDIO	13,0	13,4	14,2
	MIN	1,5	1,0	3,0
TOTALE	MAX	33,7	32,4	33,0
	MEDIO	9,7	9,4	10,1
	MIN	1,8	1,5	1,8

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

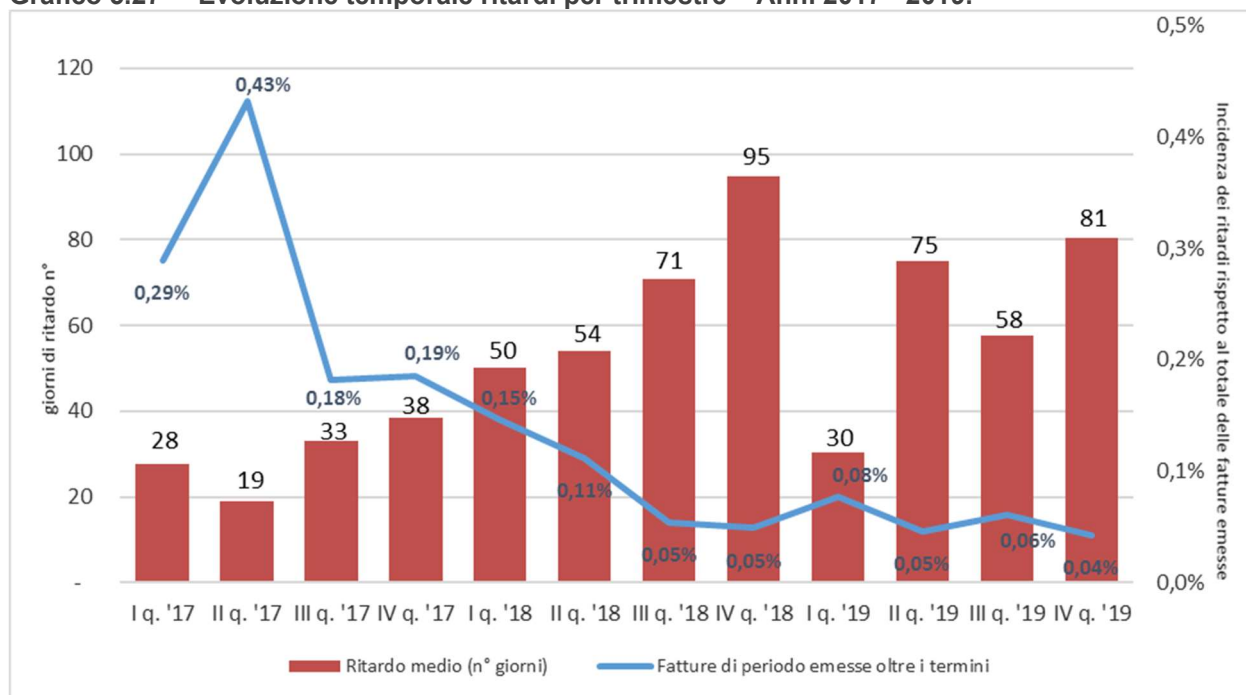
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.26 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019¹²⁰.



5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.27 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2017 - 2019.



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

La Tabella 5.13 indica gli indennizzi che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹²¹. Si segnala che nel corso del 2018 sono stati in parte erogati anche indennizzi maturati precedentemente, ai sensi dei termini previsti dalla disciplina vigente. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 5.13 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di periodo a fine 2019.

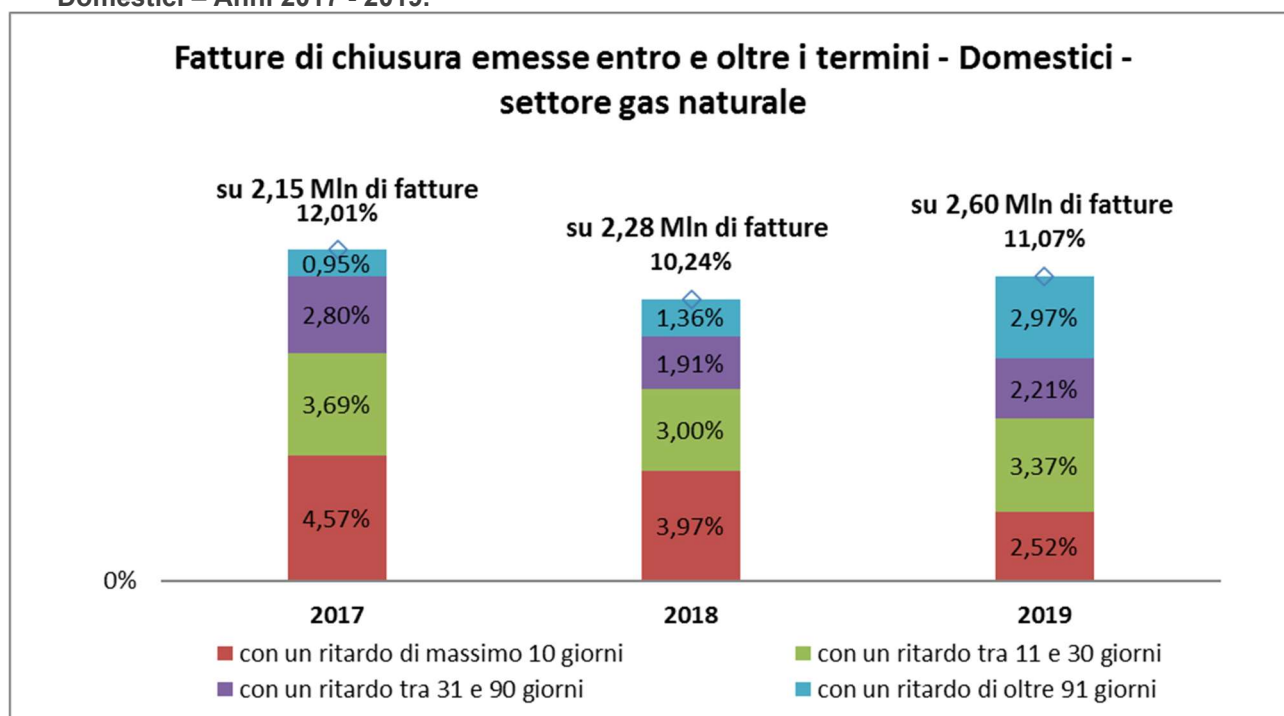
Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
2017-2019	308.930	6,3 Mln €	211.630	4,5 Mln€

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

¹²¹ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

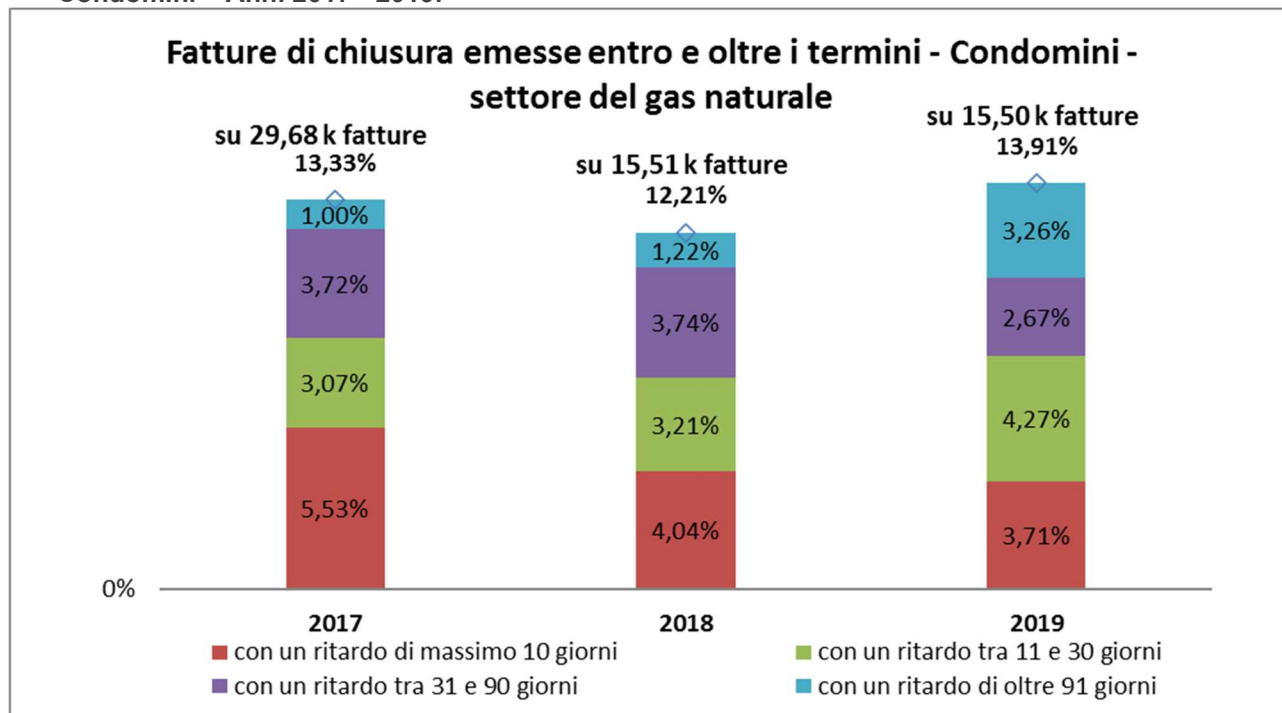
Grafico 5.28 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anni 2017 - 2019.



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

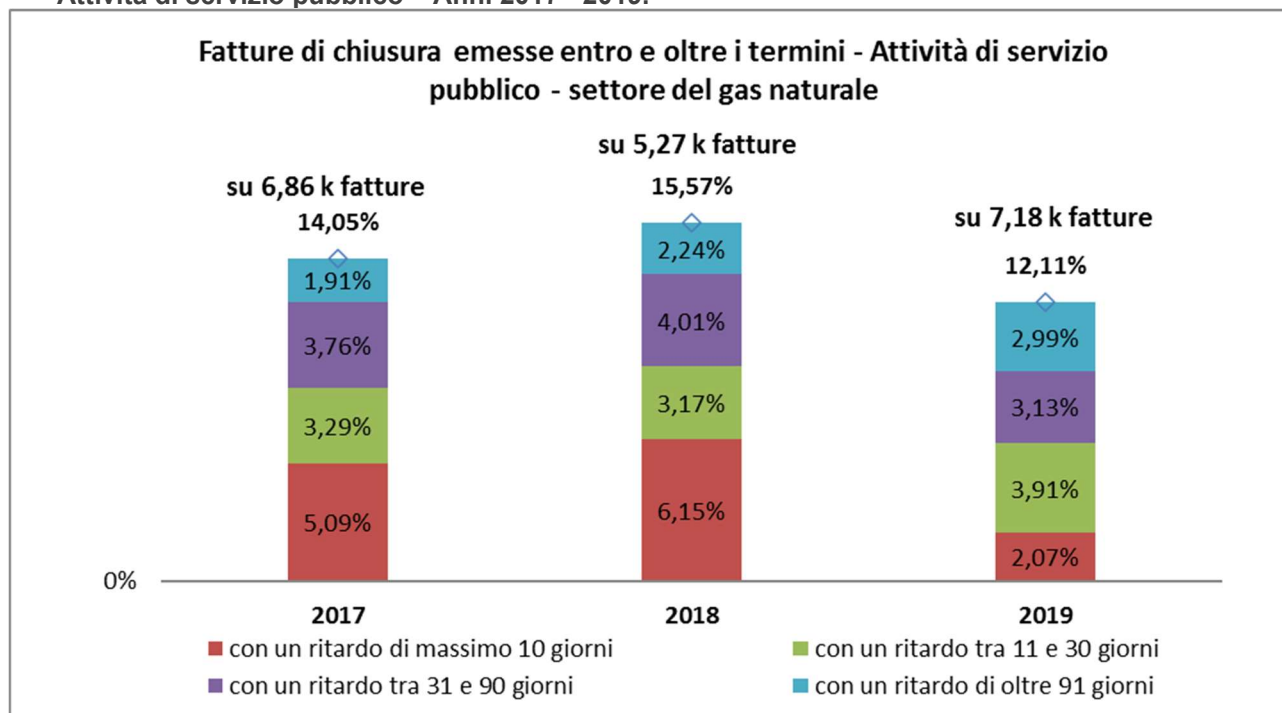
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.29 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anni 2017 - 2019.



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

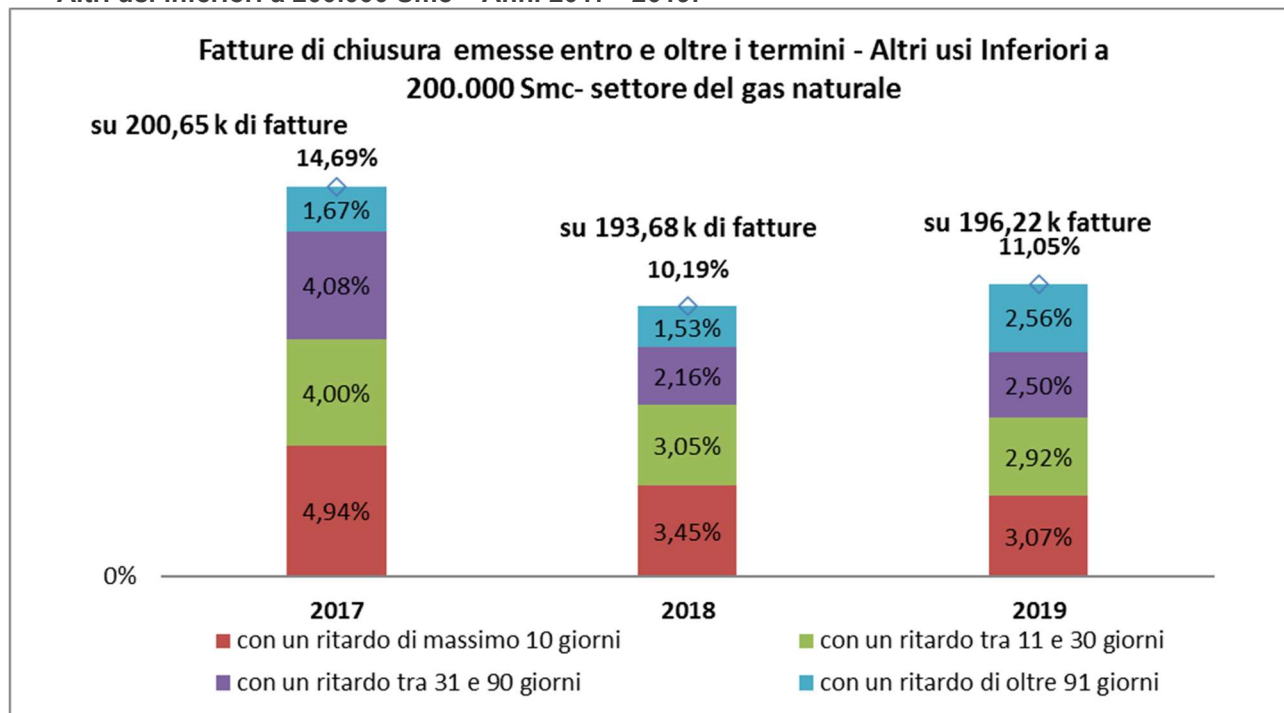
Grafico 5.30 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anni 2017 - 2019.



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

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.31 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anni 2017 - 2019.



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

Tabella 5.14 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 e 2019.

TIPO UTENZA		Tempi per l'emissione delle fatture di chiusura di ciascun venditore (giorni n°)		
		2017	2018	2019
Domestici Inferiori 200.000 Smc	MAX	52,0*	49,4*	53,1
	MEDIO	25,5	26,3	27,4
	MIN	7,2	9,9	9,7
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	MAX	55,7*	53,8*	59,79*
	MEDIO	28,7	29,1	32,1
	MIN	4,5	10,0	5,5
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	MAX	44,9*	58,3*	336,6
	MEDIO	30,5	32,2	31,1
	MIN	11,5	5,4	7,3
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	MAX	53,1*	48,3*	51,72
	MEDIO	28,5	27,1	27,83
	MIN	9,0	7,5	10,04
TOTALE	MAX	49,6*	46,5*	52,8
	MEDIO	25,8	26,4	27,4
	MIN	7,3	10,0	9,8

*Sono considerati *outlier* e dunque esclusi dalla tabella, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati:

- nel 2017, per i domestici un operatore con 76,0, per i condomini uso domestico, quattro operatori rispettivamente con 81,8, 68,1, 76,0 e 62,4, per le Attività di servizio pubblico sette operatori, rispettivamente con 69,0, 94,4, 98,3, 61,9, 77,0, 60,3, 119,5, per gli

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

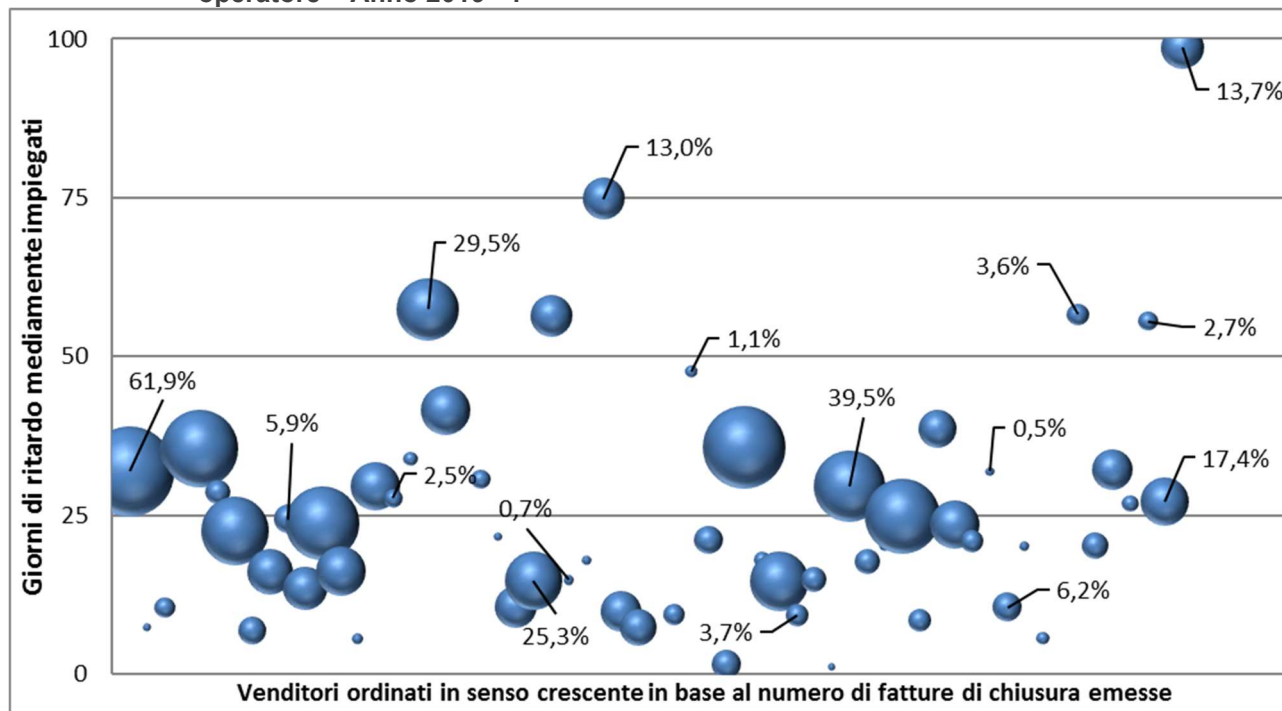
altri usi con consumi inferiori ai 200.000 Smc due operatori, rispettivamente con 120,1 e 83,3 e nel complesso un operatore con 78,1;

- nel 2018, per i domestici un operatore, con 79,4, per i condomini quattro operatori rispettivamente con 87,6 69,5, 61,45 69,8, per le Attività di servizio pubblico cinque operatori, rispettivamente con 90,1, 127,2, 79,5, 293,4 e 87,8, per gli Altri usi con consumo inferiore ai 200.000 Smc due operatori, rispettivamente con 70,8, 92,9 e complessivamente un operatore con 82,4;

- nel 2019, per i condomini un operatore con 104,27 e per le Attività di servizio pubblico tre operatori, rispettivamente con 336,6, 217,13 e 132,20.

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

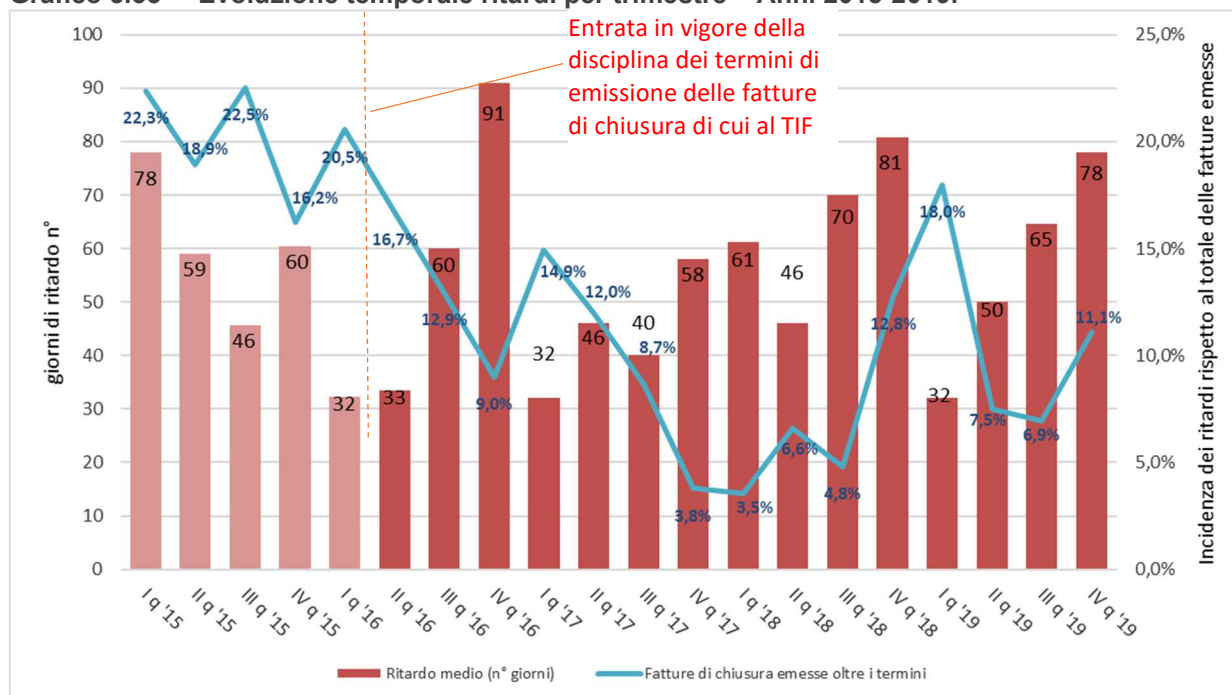
Grafico 5.32 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019¹²².



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

¹²²Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore, con 288,71 giorni di ritardo mediamente registrati per il 3,42% delle fatture emesse.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.33 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015-2019.

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

La Tabella 5.15 indica gli indennizzi¹²³ che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹²⁴. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 5.15 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di chiusura a fine 2019.

Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
giugno 2016-2019	1.013.256	9,5Mln€	669.657	7,0Mln€

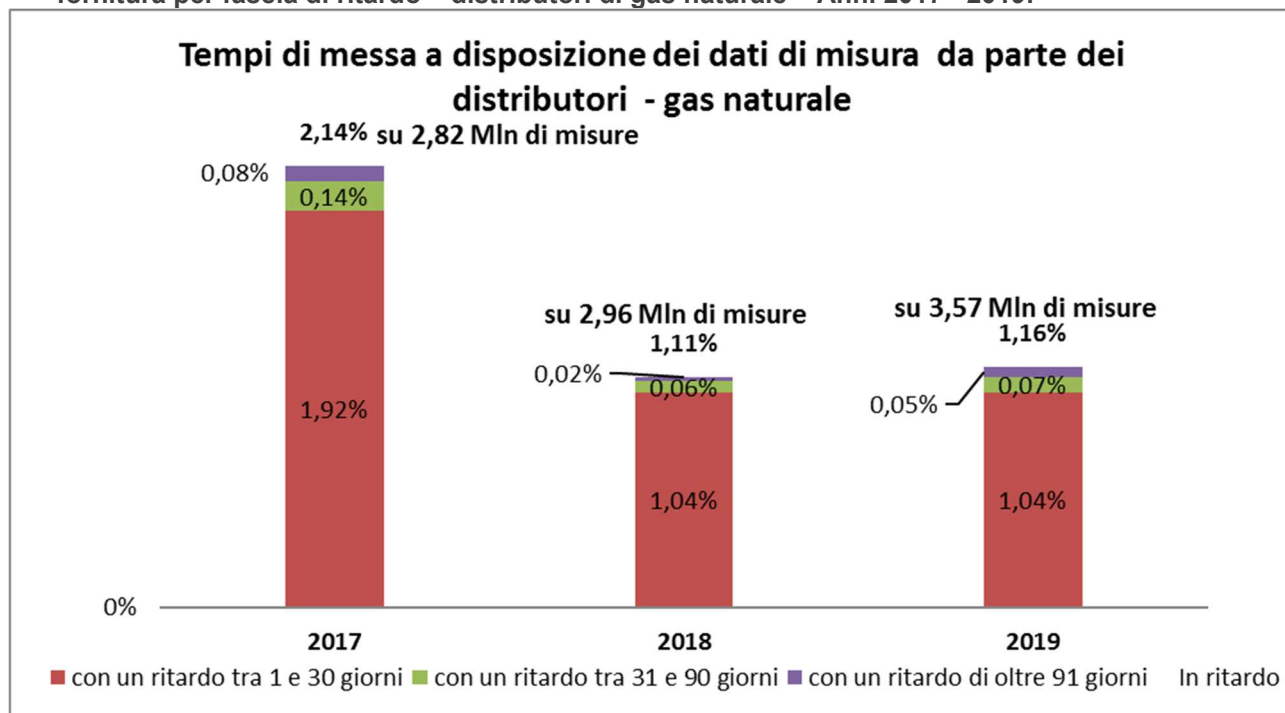
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹²³ Ai sensi del TIF, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile, pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

¹²⁴ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

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

Grafico 5.34 Tempi di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di gas naturale – Anni 2017 - 2019.



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

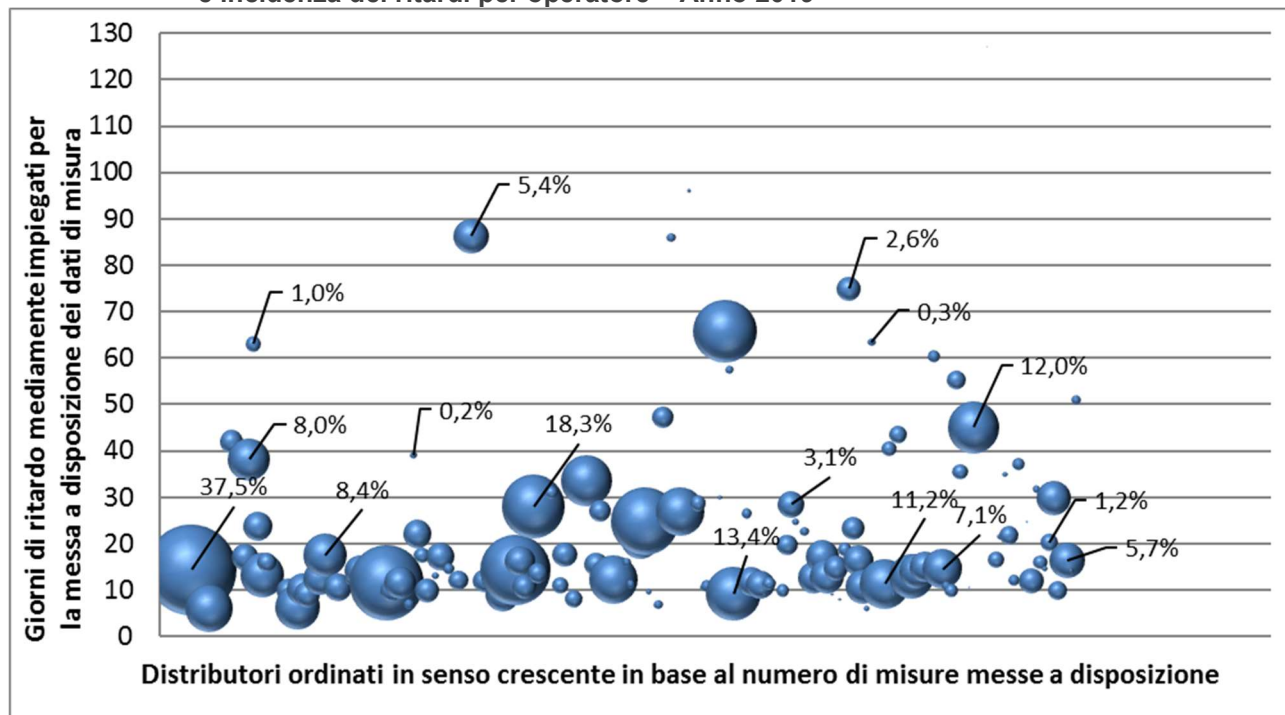
Tabella 5.16 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anni 2017 - 2019.

Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura per impresa distributrice rispetto a tutte le misure messe a disposizione, compresi i casi entro i termini - (giorni n°)			
	2017	2018	2019
Tempi più elevati	10,8	9,5	17,6
Tempi medi rispetto a tutti i distributori	5,3	4,9	4,4
Tempi più brevi mediamente registrati dalla medesima impresa distributrice	0,019	0,023	0,078

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

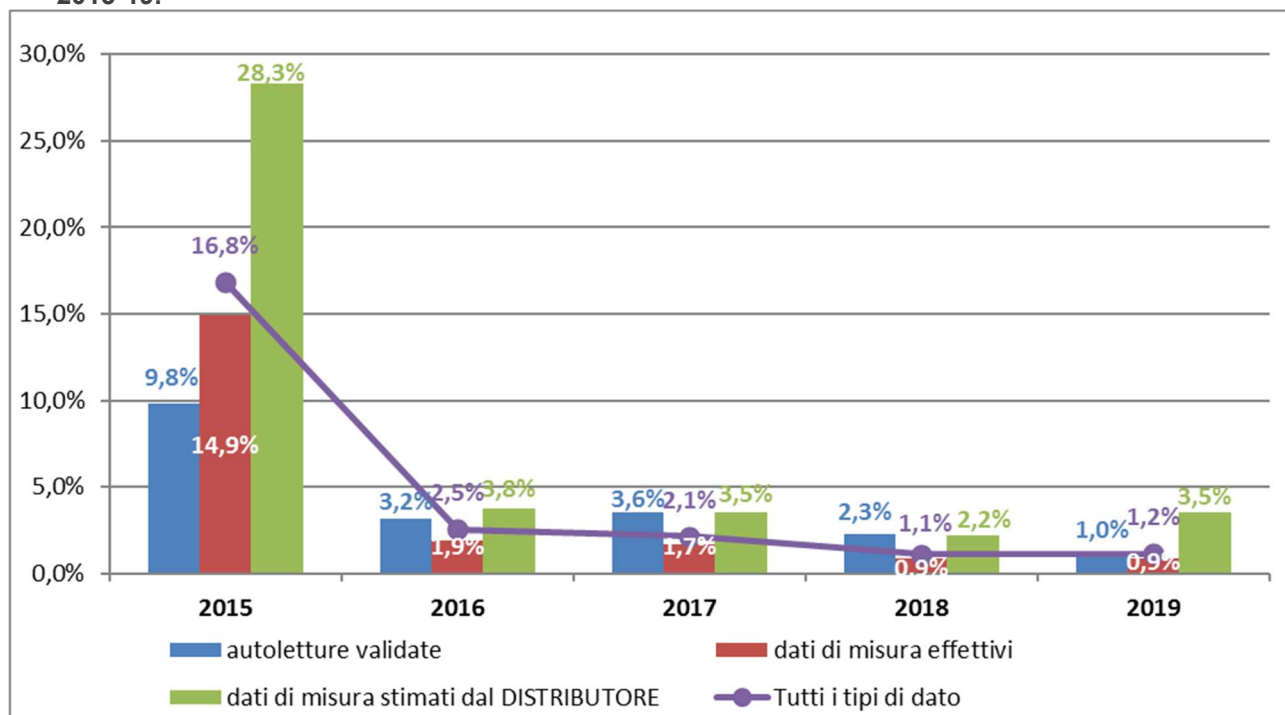
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.35 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2019



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

Grafico 5.36 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura – Anni 2015-19.



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



5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.17 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi al cliente finale maturati per il mancato rispetto dei tempi di messa disposizione dei dati di misura a fine 2019.

giugno 2016-2019	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
Cambio venditore per switching	85.476	0,33 Mln€	46.000	0,17 Mln €
Disattivazione fornitura	23.779	0,15 Mln €	20.878	0,12 Mln €
Voltura	46.444	0,58 Mln €	29.581	0,44 Mln€
TOTALE	112.770	1,06 Mln €	96.459	0,74 Mln €

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

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

Tabella 5.18 Fatture per tipo di consumi contabilizzati, tipo di utenza – Anni 2017-2019.

	Domestici Inferiori 200.000 Smc			Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc			Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc			Altri usi Inferiori a 200.000 Smc		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Fatture di chiusura												
Fatture con consumi misti	19,9%	7,7%	6,6%	8,5%	4,4%	10,4%	14,5%	7,1%	4,5%	14,4%	4,8%	9,6%
Fatture con consumi effettivi	38,1%	82,5%	84,8%	77,9%	91,8%	81,4%	59,7%	85,8%	88,8%	28,6%	88,0%	82,9%
Fatture con consumi stimati	42,0%	9,8%	8,6%	13,6%	3,8%	8,2%	25,8%	7,1%	6,7%	57,0%	7,2%	7,4%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Fatture di periodo												
Fatture con consumi misti	27,6%	38,7%	45,0%	16,4%	16,2%	19,1%	19,9%	30,9%	33,2%	22,0%	30,4%	10,8%
Fatture con consumi effettivi	19,5%	22,4%	26,3%	58,5%	65,4%	65,1%	34,4%	34,9%	39,7%	32,0%	32,7%	73,8%
Fatture con consumi stimati	52,9%	39,0%	28,7%	25,2%	18,4%	15,8%	45,7%	34,2%	27,1%	46,0%	36,9%	15,4%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

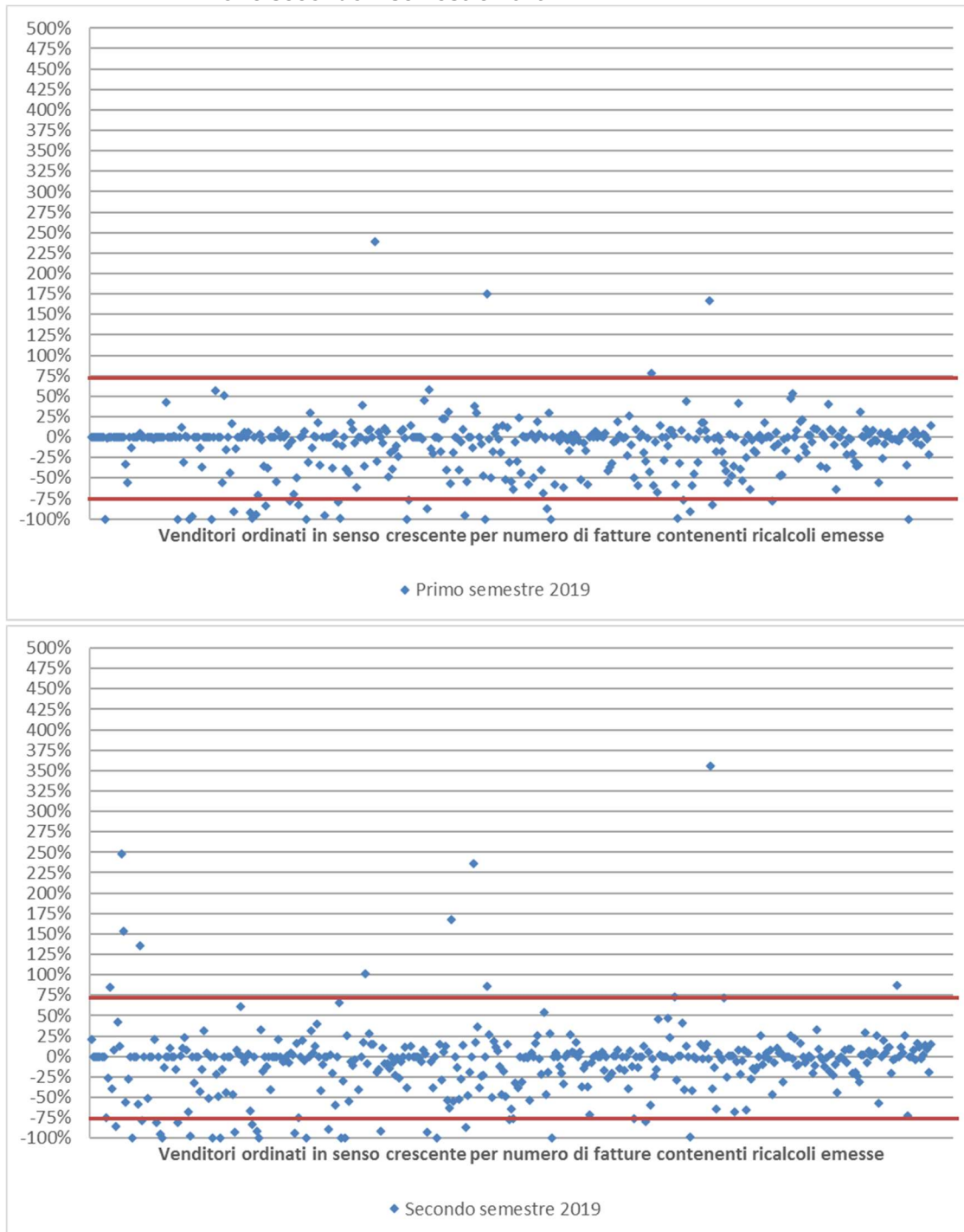
Tabella 5.19 Incidenza del mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati rispetto agli operatori e alle fatture contenenti ricalcoli – Anni 2017-2019.

	% operatori che hanno sovrastimato	% operatori che hanno sottostimato	% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF
I semestre 2017		5,4%	5,7%
II semestre 2017		6,4%	6,1%
TOTALE 2017		4,2%	6,2%
I semestre 2018		4,5%	5,6%
II semestre 2018		6,9%	6,3%
TOTALE 2018		6,7%	5,7%
I semestre 2019		1,6%	7,6%
II semestre 2019		3,7%	7,2%
TOTALE 2019		2,1%	8,0%
	% operatori che hanno sovrastimato (n° fatture contenti ricalcoli)	% operatori che hanno sottostimato (n° fatture contenti ricalcoli)	% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF (n° fatture contenti ricalcoli)
I semestre 2017		1,3%	1,1%
II semestre 2017		0,7%	0,4%
TOTALE 2017		0,3%	0,4%
I semestre 2018		0,2%	0,3%
II semestre 2018		0,4%	0,8%
TOTALE 2018		0,2%	0,2%
I semestre 2019		0,2%	0,3%
II semestre 2019		1,2%	0,1%
TOTALE 2019		0,03%	0,1%

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

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.37 Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati settore gas naturale – Primo* e secondo semestre 2019.**



* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 500%, pari a 2.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 300%, pari a 5.

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




5.5. MOROSITÀ

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

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

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura¹²⁵. Nella fattispecie, la regolazione vigente disciplina:

- l'istituto della costituzione in mora mediante la quale, anche a garanzia del cliente, sono previsti specifici obblighi informativi (secondo determinate tempistiche) nei confronti dei clienti e di comportamento in capo al venditore;
- per i clienti 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 riconsegna¹²⁶.

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.

¹²⁵ 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.

¹²⁶ L'articolo 10 del TIMG prevede che, qualora la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (ossia l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

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



Gli indicatori analizzati

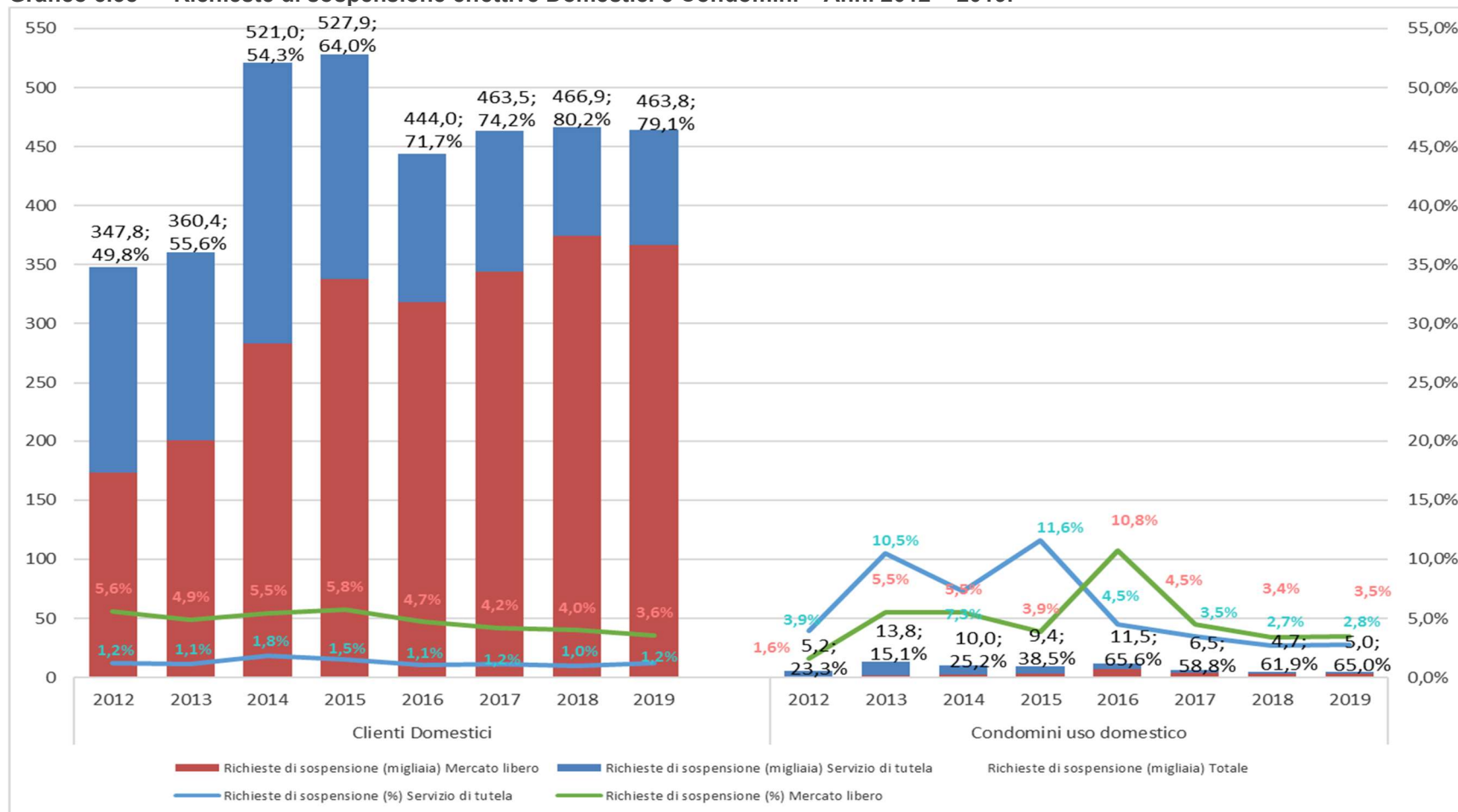
Per una breve descrizione degli indicatori analizzati si può fare riferimento a quanto riportato nella sezione 4.5 per il settore elettrico.

a. Dimensione e distribuzione della morosità

Il Grafico 5.38 e il Grafico 5.39 mostrano l'evoluzione temporale della morosità, valutata in termini di richieste di sospensione effettive, sia in termini assoluti che in percentuale rispetto al numero di punti attivi, distinti per tipologia di cliente.



Grafico 5.38 Richieste di sospensione effettive Domestici e Condomini – Anni 2012 – 2019.



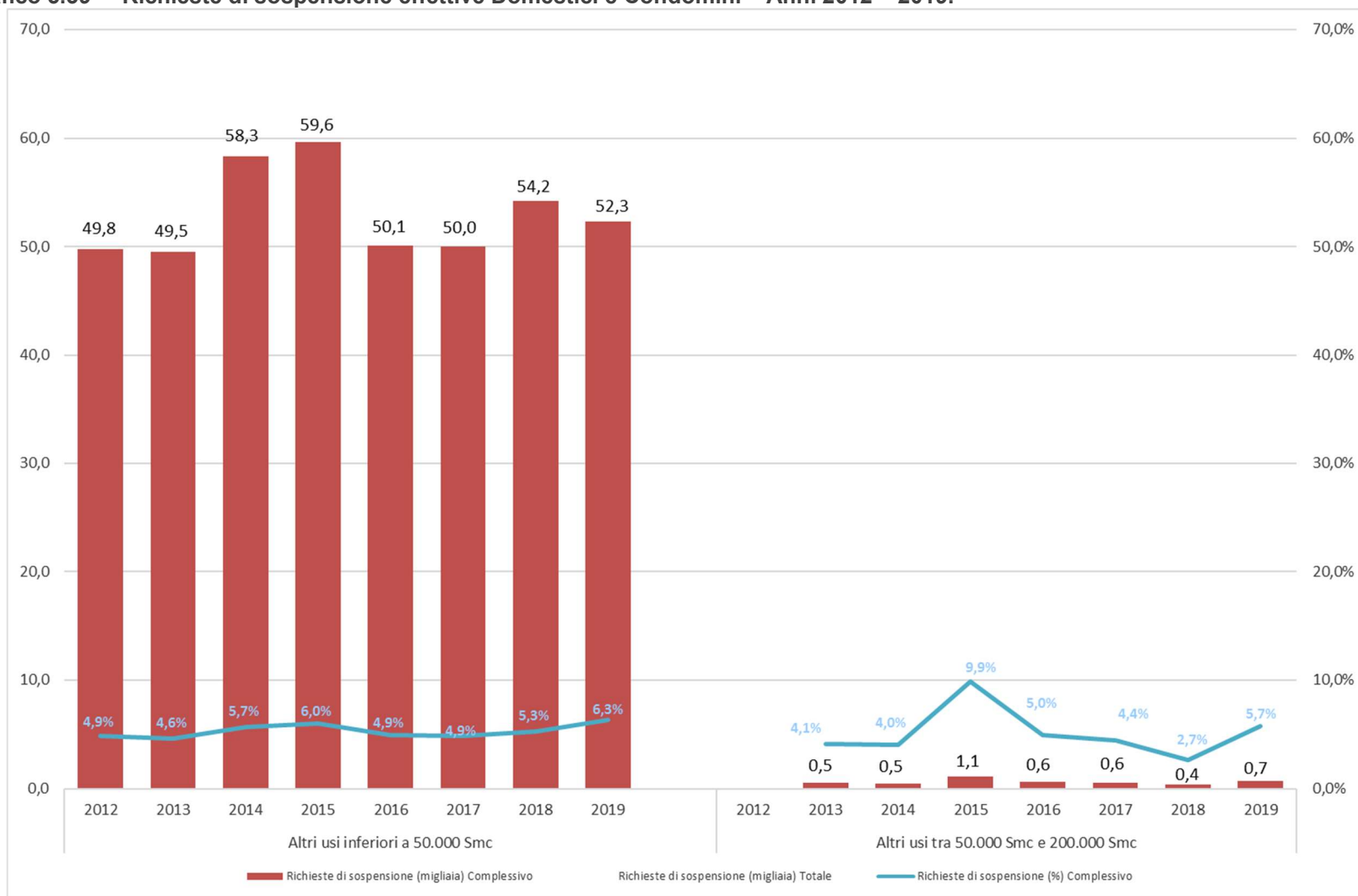
*In cima a ciascuna colonna vengono riportati:

- il numero delle sospensioni richieste in totale nel mercato libero e nel servizio di maggior tutela (in migliaia);
- il peso delle sospensioni richieste nel solo mercato libero rispetto al totale delle richieste di sospensione (%).

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



Grafico 5.39 Richieste di sospensione effettive Domestici e Condomini – Anni 2012 – 2019.



DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MRG_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mrg_rdsmap.htm)

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

b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

Dalla Tabella 5.20 alla Tabella 5.23, sono riportati gli esiti delle richieste di sospensione, comprese le eventuali successive riattivazioni, a livello nazionale per gli anni dal 2012 al 2019. Diversamente, dalla Tabella 5.24 alla Tabella 5.27 è riportato per gli anni dal 2012 al 2019 il tasso di efficacia delle richieste 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.

In merito alla distribuzione geografica della morosità:

- dal Grafico 5.40 al Grafico 5.42 è riportata l'evoluzione temporale dal 2012 delle richieste di sospensioni effettive distinta per macroarea geografica;
- dal Grafico 5.43 al Grafico 5.45 è mostrata, per ciascuna tipologia di cliente e per tipo di mercato, la distribuzione per regione dell'indicatore di cui all'alinea precedente nel solo 2019.

Tabella 5.20 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Domestici – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	1,8%	2,0%	2,4%	2,4%	1,6%	1,8%	1,5%	1,7%
	Mercato libero	6,2%	5,8%	6,2%	6,5%	5,2%	4,7%	4,5%	4,0%
	Totale	2,6%	2,9%	3,5%	3,7%	2,9%	3,0%	3,0%	3,0%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Servizio di tutela	0,6%	0,9%	0,6%	0,9%	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%
	Mercato libero	0,6%	0,9%	0,8%	0,8%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%
	Totale	0,6%	0,9%	0,6%	0,8%	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%
di cui Revocate per pagamento	Servizio di tutela	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	Mercato libero	1,1%	0,8%	0,9%	1,1%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%
	Totale	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
di cui da eseguire	Servizio di tutela	0,9%	0,8%	1,6%	1,3%	0,9%	1,0%	0,9%	1,0%
	Mercato libero	4,5%	4,1%	4,6%	4,7%	4,3%	3,9%	3,7%	3,3%
	Totale	1,5%	1,6%	2,4%	2,4%	2,2%	2,3%	2,3%	2,3%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%
	Mercato libero	0,9%	1,1%	1,0%	1,0%	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%
	Totale	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%	1,0%

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

Tabella 5.21 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Condomini – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	4,4%	11,1%	8,0%	14,4%	5,3%	4,2%	3,4%	3,4%
	Mercato libero	2,0%	6,6%	6,6%	4,6%	11,3%	5,0%	3,8%	4,0%
	Totale	3,4%	9,9%	7,5%	8,0%	8,0%	4,6%	3,6%	3,7%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Servizio di tutela	0,4%	0,6%	0,6%	2,8%	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%
	Mercato libero	0,4%	1,1%	1,0%	0,7%	0,5%	0,5%	0,4%	0,5%
	Totale	0,4%	0,7%	0,7%	1,5%	0,7%	0,6%	0,5%	0,5%
di cui Revocate per pagamento	Servizio di tutela	1,1%	3,2%	1,0%	2,2%	0,6%	0,4%	0,5%	0,3%
	Mercato libero	0,5%	1,1%	1,2%	1,1%	2,7%	0,5%	0,4%	0,4%
	Totale	0,8%	2,6%	1,1%	1,5%	1,5%	0,4%	0,4%	0,4%
di cui da eseguire	Servizio di tutela	2,9%	7,4%	6,3%	9,4%	3,9%	3,1%	2,3%	2,5%
	Mercato libero	1,2%	4,4%	4,4%	2,8%	8,1%	4,0%	3,0%	3,1%
	Totale	2,1%	6,6%	5,7%	5,1%	5,8%	3,6%	2,7%	2,8%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	1,6%	2,6%	2,5%	4,2%	1,5%	1,4%	1,7%	1,4%
	Mercato libero	0,9%	2,4%	2,0%	1,3%	3,1%	1,1%	0,9%	1,6%
	Totale	1,3%	2,6%	2,3%	2,3%	2,2%	1,2%	1,0%	1,5%

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

Tabella 5.22 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Altri usi inferiori a 50.000 Smc– Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	5,9%	6,2%	6,8%	7,2%	5,7%	5,6%	6,1%	7,1%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Complessivo	1,0%	1,6%	1,1%	1,3%	0,7%	0,7%	0,8%	0,8%
di cui Revocate per pagamento	Complessivo	0,9%	0,9%	1,0%	1,2%	0,8%	0,7%	0,8%	0,8%
di cui da eseguire	Complessivo	4,0%	3,7%	4,7%	4,7%	4,2%	4,2%	4,5%	5,5%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	1,3%	1,2%	1,2%	1,3%	1,1%	1,0%	1,2%	2,4%

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

Tabella 5.23 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	14,0%	6,5%	6,1%	17,8%	5,5%	4,9%	3,4%	6,3%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Complessivo	23,2%	2,5%	2,1%	7,9%	0,6%	0,5%	0,8%	0,6%
di cui Revocate per pagamento	Complessivo	2,3%	1,5%	2,0%	3,4%	1,4%	0,7%	0,8%	1,6%
di cui da eseguire	Complessivo	-11,5%	2,6%	2,0%	6,5%	3,6%	3,7%	1,9%	4,2%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	1,5%	1,8%	1,3%	5,6%	1,6%	0,9%	0,9%	1,6%

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

Tabella 5.24 Efficacia della sospensione nella tutela del credito clienti Domestici – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	24,5%	30,4%	12,8%	15,9%	13,1%	11,6%	14,2%	12,0%
	Mercato libero	19,0%	17,2%	16,2%	19,1%	8,9%	7,1%	7,9%	8,6%
	Totale	21,8%	22,0%	14,6%	17,9%	10,1%	8,2%	9,1%	9,3%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	75,5%	78,1%	87,2%	84,1%	86,9%	88,4%	85,8%	88,0%
	Mercato libero	81,0%	82,8%	83,8%	80,9%	91,1%	92,9%	92,1%	91,4%
	Totale	78,2%	78,0%	85,4%	82,1%	89,9%	91,8%	90,9%	90,7%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	35,0%	37,6%	22,9%	28,2%	29,6%	29,2%	33,8%	35,2%
	Mercato libero	16,0%	21,6%	18,6%	16,4%	14,9%	16,0%	17,6%	42,3%
	Totale	25,6%	27,4%	20,6%	20,7%	19,0%	19,4%	20,5%	40,8%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Servizio di tutela	59,6%	67,9%	35,7%	44,1%	42,7%	40,8%	47,9%	47,2%
	Mercato libero	35,0%	38,8%	34,8%	35,5%	23,8%	23,0%	25,4%	50,9%
	Totale	47,3%	49,4%	35,2%	38,6%	29,1%	27,6%	29,6%	50,1%

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

Tabella 5.25 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Condomini – Anni 2012 – 2019.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	27,5%	30,0%	14,1%	18,9%	13,0%	11,5%	16,7%	10,6%
	Mercato libero	28,2%	19,7%	21,2%	28,2%	24,8%	10,8%	12,0%	12,4%
	Totale	27,7%	28,5%	15,9%	22,5%	20,7%	11,1%	13,8%	11,8%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	72,5%	70,0%	85,9%	81,1%	87,0%	88,5%	83,3%	89,4%
	Mercato libero	71,8%	80,3%	78,8%	71,8%	75,2%	89,2%	88,0%	87,6%
	Totale	72,3%	71,5%	84,1%	77,5%	79,3%	88,9%	86,2%	88,2%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	40,7%	25,1%	33,6%	36,4%	33,2%	38,9%	63,3%	51,7%
	Mercato libero	54,0%	42,5%	35,8%	32,8%	29,0%	23,7%	28,1%	46,0%
	Totale	43,8%	27,7%	34,3%	35,1%	30,4%	30,1%	32,8%	48,0%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Servizio di tutela	68,2%	55,1%	47,7%	55,3%	46,1%	50,5%	80,0%	62,4%
	Mercato libero	82,1%	62,3%	57,0%	61,0%	53,7%	34,5%	40,1%	58,4%
	Totale	71,5%	56,1%	50,2%	57,5%	51,2%	41,2%	46,6%	59,8%

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

Tabella 5.26 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Altri Usi inferiori a 50.000 Smc – Anni 2012 – 2019.

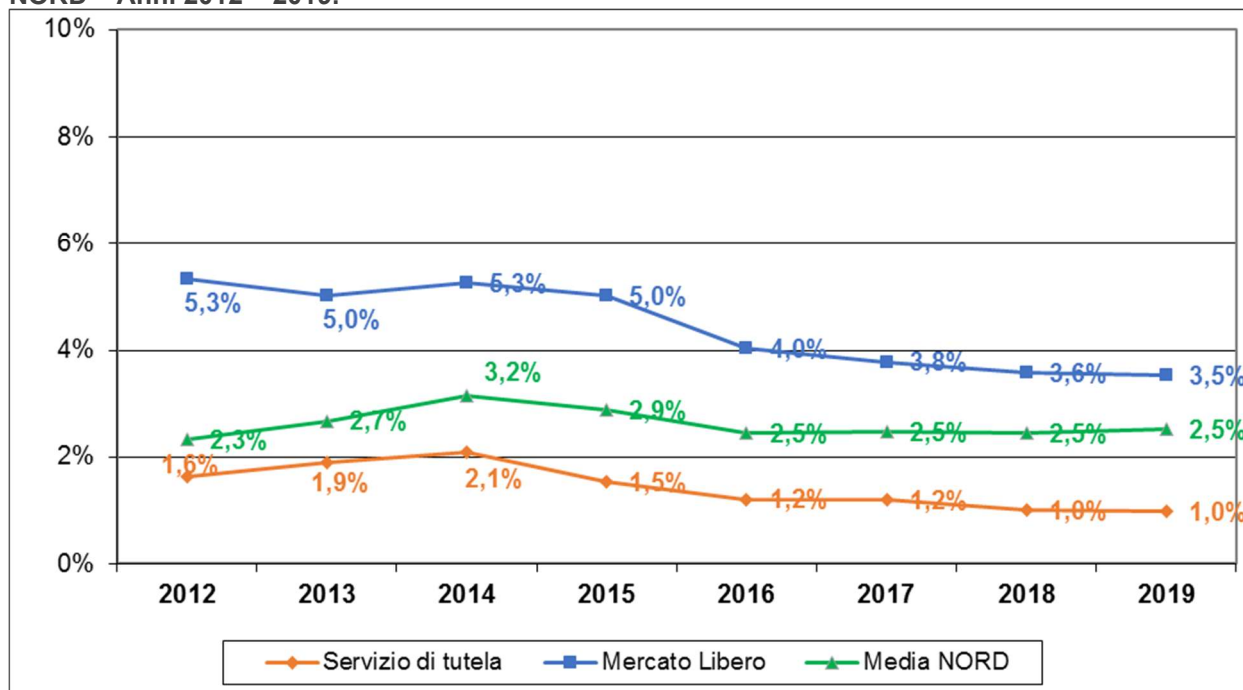
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	18,3%	19,6%	16,7%	21,2%	15,3%	13,5%	14,8%	13,2%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	80,0%	80,4%	83,3%	78,8%	84,7%	86,5%	85,2%	86,8%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	25,5%	25,9%	21,7%	22,1%	21,4%	20,7%	22,2%	37,8%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Mercato libero	43,8%	45,5%	38,5%	43,4%	36,7%	34,3%	37,1%	51,1%

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

Tabella 5.27 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc – Anni 2012 – 2019.

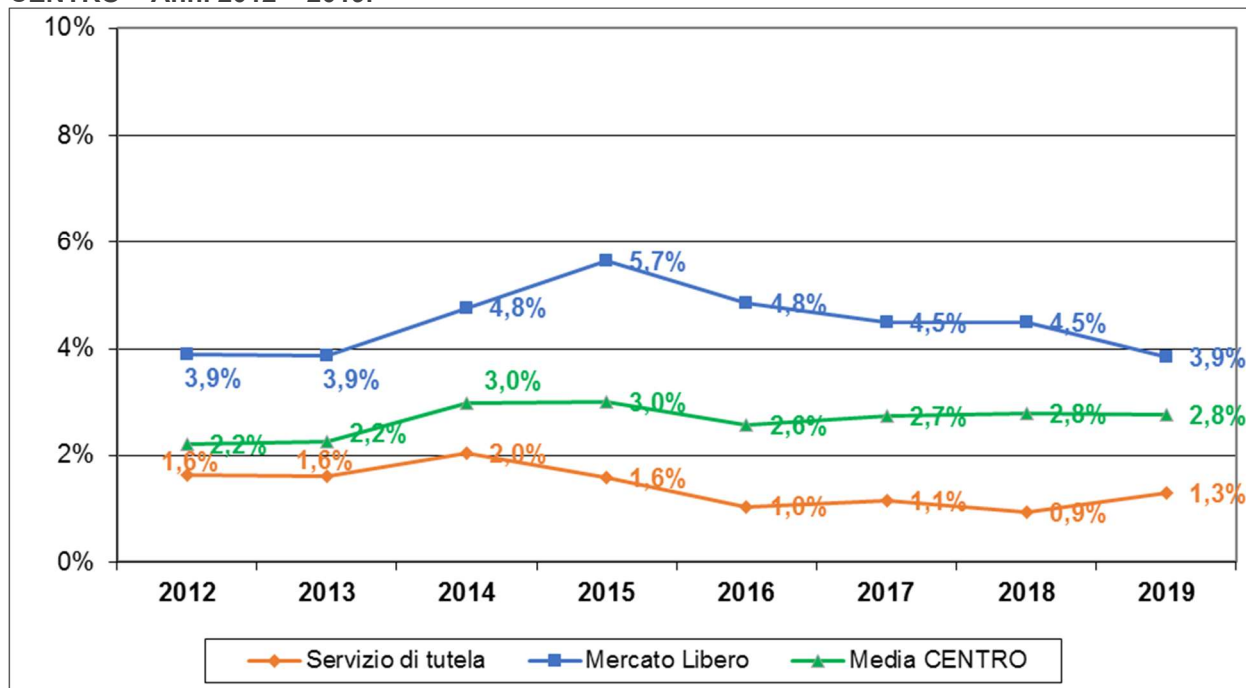
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
a) Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	n.d.	37,0%	48,8%	34,6%	28,3%	16,4%	29,1%	27,6%
b) Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	n.d.	63,0%	51,2%	65,4%	71,7%	83,6%	70,9%	72,4%
c) Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Mercato libero	n.d.	43,8%	32,5%	56,5%	31,9%	20,3%	33,4%	28,0%
d) Efficacia della sospensione nella tutela del credito [a+c]	Mercato libero	n.d.	80,8%	81,3%	91,1%	60,2%	36,7%	62,5%	55,6%

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

Grafico 5.40 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2019.


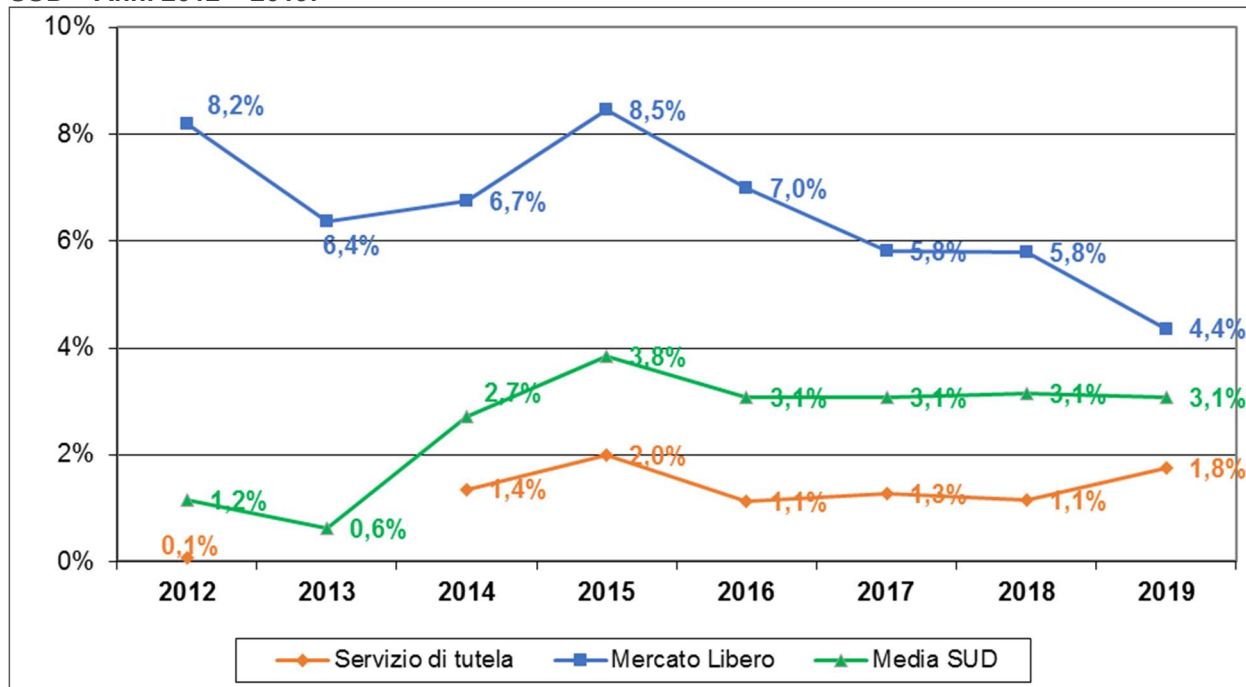
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.41 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2019.



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

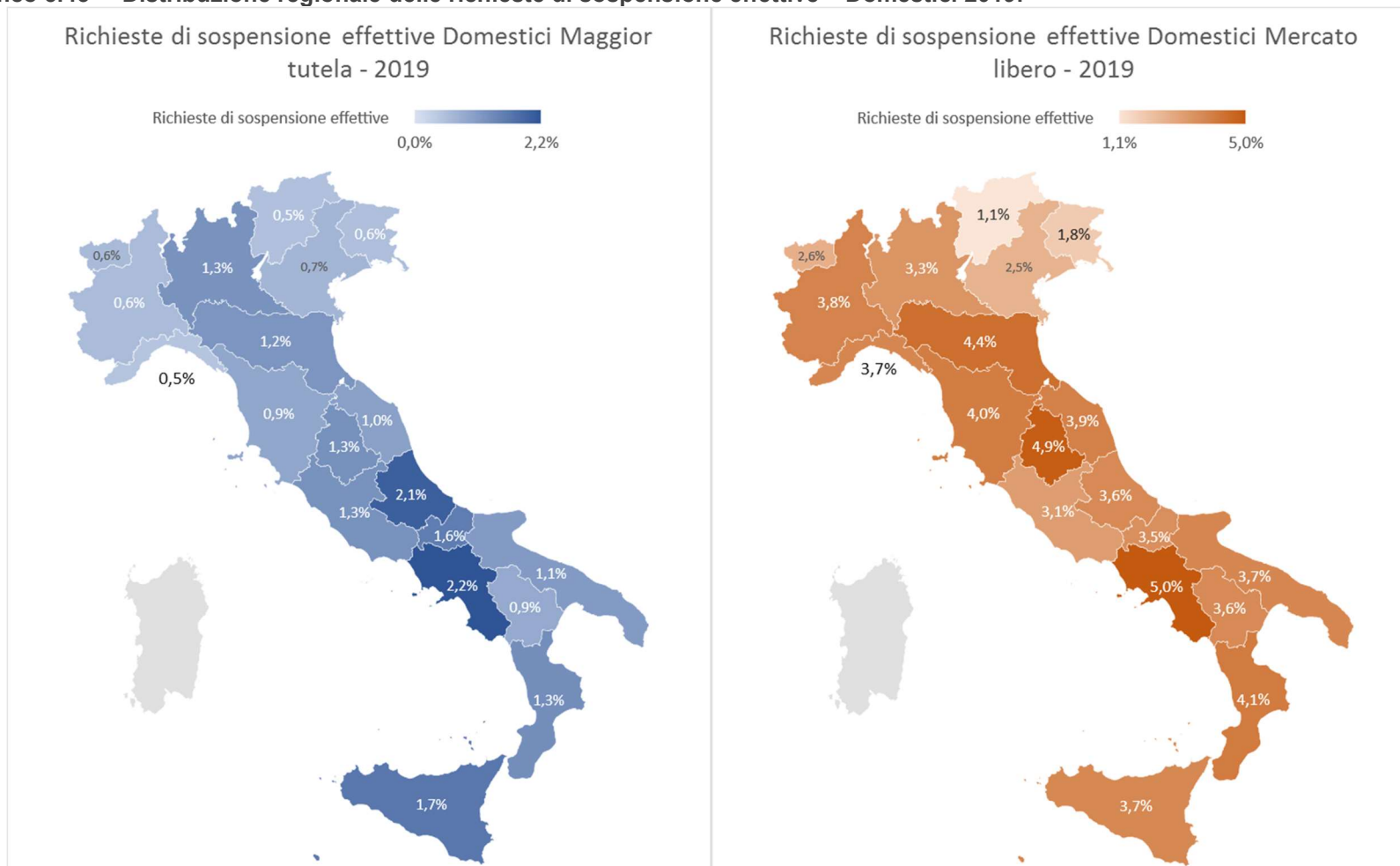
Grafico 5.42 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a SUD – Anni 2012 – 2019.



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



Grafico 5.43 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Domestici 2019.

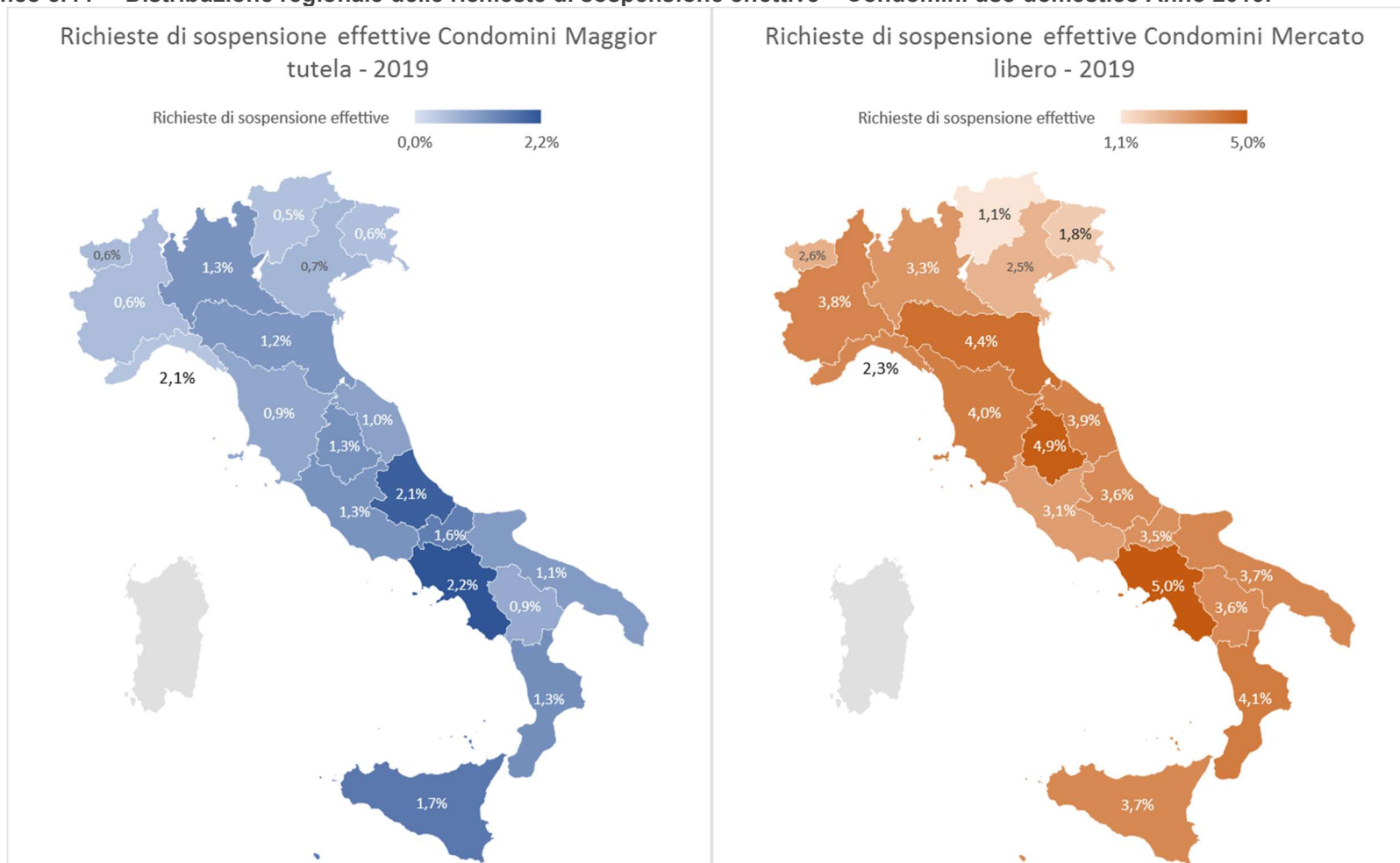


DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MRG_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mrg_rdsmap.htm)

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



Grafico 5.44 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Condomini uso domestico Anno 2019.

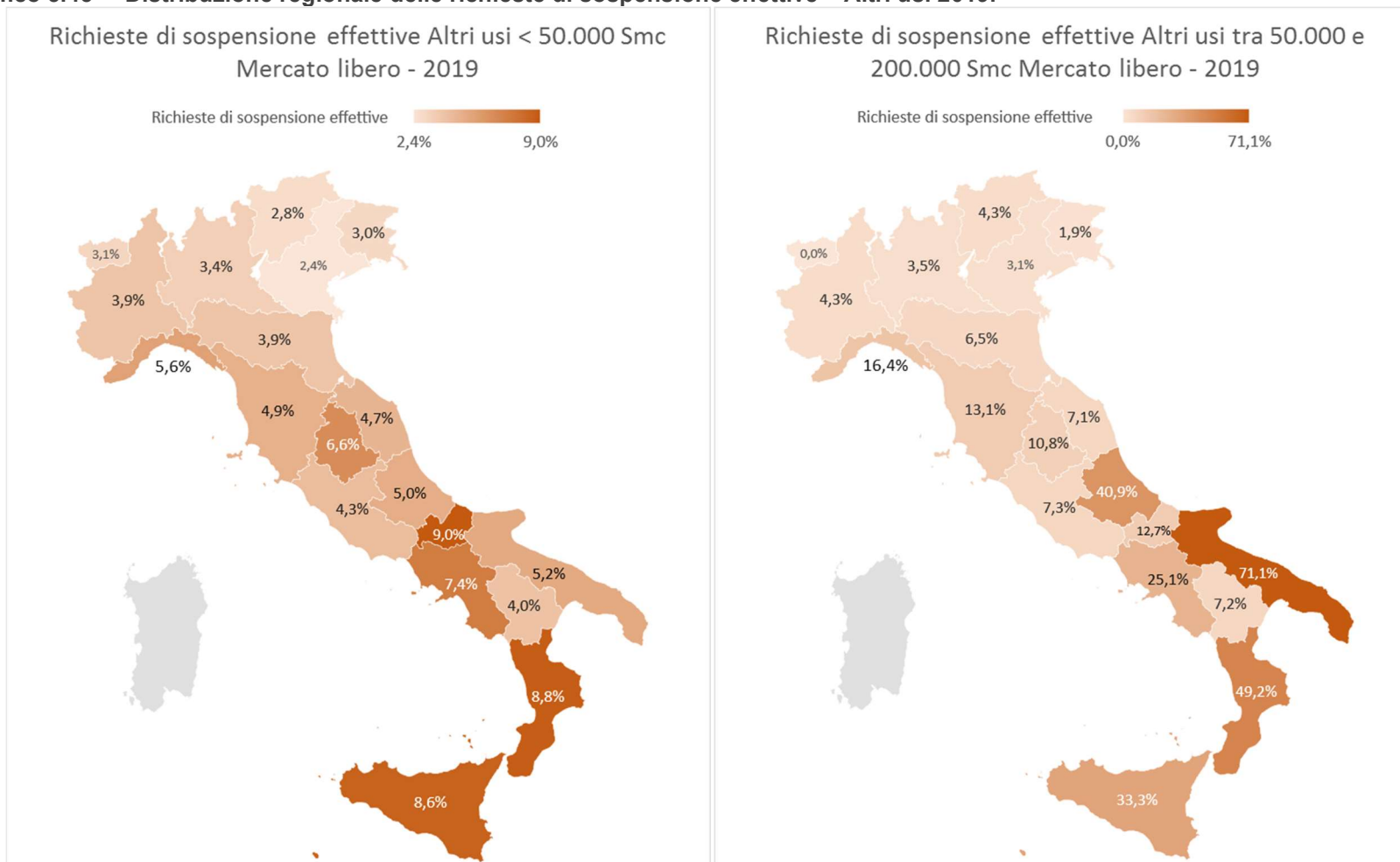


DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MRG_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mrg_rdsmap.htm)

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



Grafico 5.45 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Altri usi 2019.



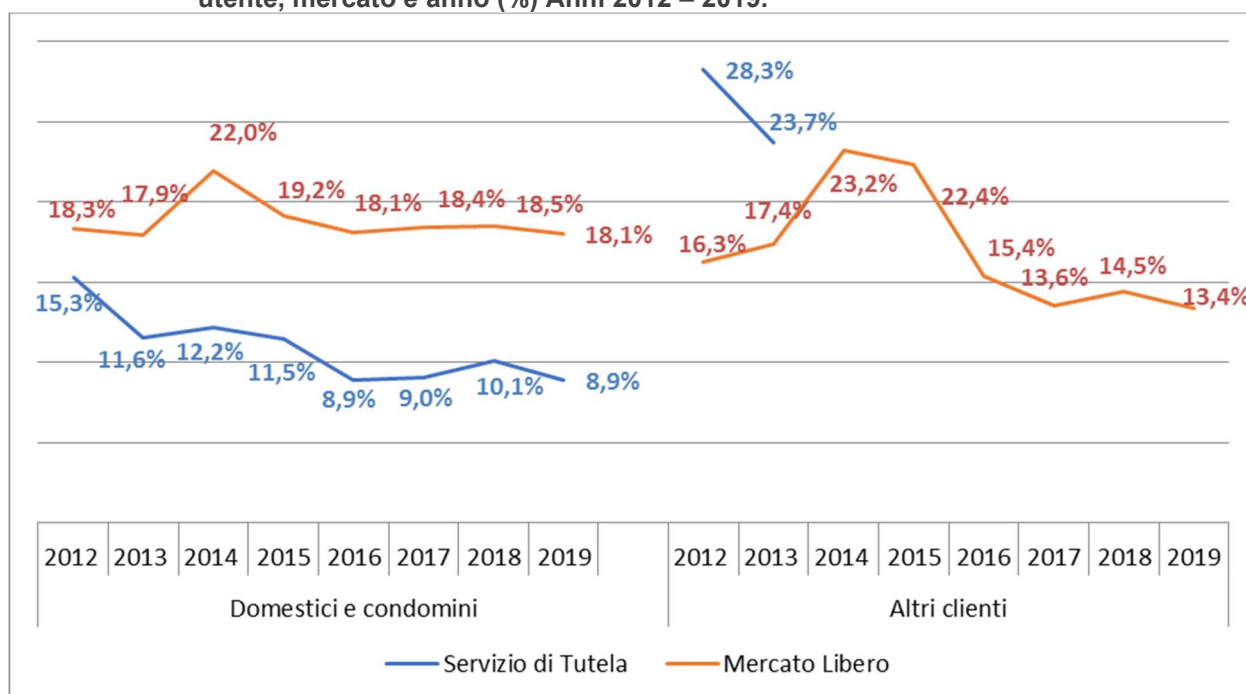
DATI MENSILI SONO DISPONIBILI ALLA PAGINA WEB [HTTPS://WWW.ARERA.IT/IT/DATI/MR/MRG_RDSMAP.HTM](https://www.arera.it/it/dati/mr/mrg_rdsmap.htm)
 FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

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

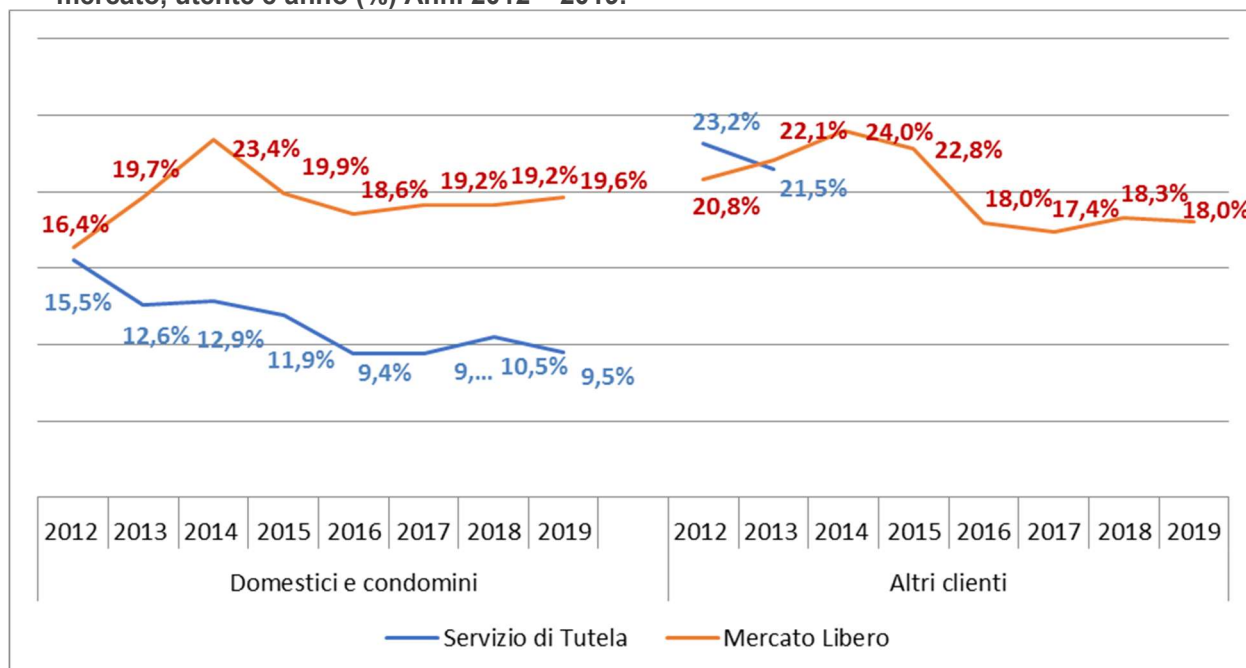
Nei seguenti Grafico 5.46, Grafico 5.47 e Grafico 5.48, sono inclusi nella classe di clienti "Domestici e condomini" i clienti domestici < 200.000 Smc e i condomini uso domestico < 200.000 Smc. Diversamente la classe "Altri clienti" comprende i clienti altri usi < 50.000 Smc, altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e attività di servizio pubblico < 200.000 Smc.

Grafico 5.46 Quota dei clienti inadempienti su numero di PdR serviti per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2019.



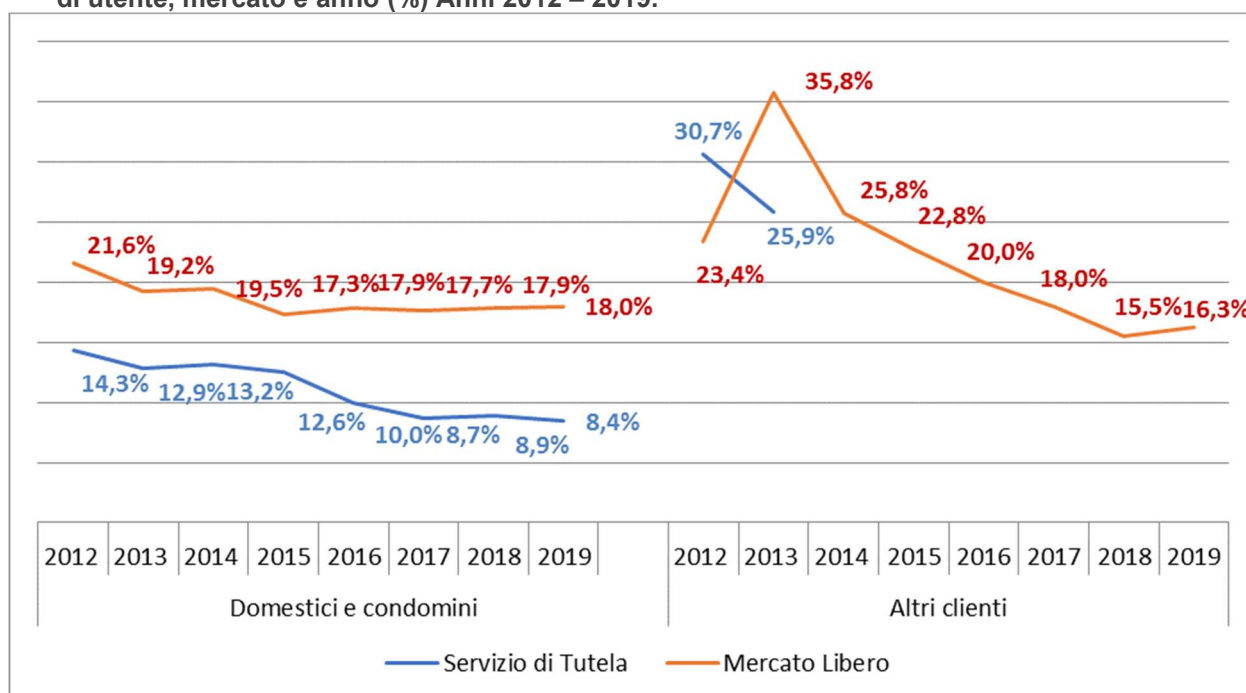
FORNITORI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.47 Quota di clienti inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato, utente e anno (%) Anni 2012 – 2019.



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

Grafico 5.48 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2019.



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