

MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

Rapporto al Ministro della Transizione Ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi del comma 6, Articolo 2 del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, recante prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas

Sommario

1. Introduzione	3
2. Sintesi delle evidenze principali	4
3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas	11
4. Azioni di cambio di fornitore	60
5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas	80
6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali	89
7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi	124
8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte	128

1. Introduzione

- 1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 recante *Prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas* (di seguito: decreto ministeriale del 31 dicembre 2020), secondo le quali l'Autorità è tenuta a trasmettere al Ministro della Transizione Ecologica (ex Ministro dello sviluppo economico e di seguito: MITE) ed alle Commissioni parlamentari competenti un **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
- a) azioni di cambio di fornitore;
 - b) evoluzione del comportamento dei clienti finali;
 - c) andamento dei prezzi offerti ai clienti finali;
 - d) trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi;
 - e) valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.
- 1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 (di seguito: successivi aggiornamenti del Rapporto di monitoraggio al MITE) ed è trasmesso al MITE e alle Commissioni parlamentari competenti.
- 1.3. Prima di esporre gli aspetti succitati e indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, viene riportata una sintesi delle principali evidenze delle analisi. Le suddette analisi comprendono altresì una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, soprattutto con riferimento all'evoluzione del mercato libero e alla sua consistenza.
- 1.4. Le analisi si concentrano sui clienti aventi diritto alla maggior tutela nel settore elettrico, Domestici e Altri usi connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT Altri usi), e al servizio di tutela nel settore del gas naturale, Domestici e Condominio uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno.

2. Sintesi delle evidenze principali

2.1. Nella presente sezione vengono sintetizzate le principali evidenze delle analisi i cui dettagli sono sviluppati nei successivi paragrafi. L'esposizione della sintesi si sviluppa seguendo la struttura e il susseguirsi degli argomenti del resto del rapporto.

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

2.2. La progressiva uscita dei clienti finali dalle tutele, maggior tutela nel settore elettrico e servizio di tutela nel settore gas, prosegue a ritmo costante. Come risulta dall'ultimo aggiornamento di marzo 2021, si approvvigionano nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 57,3% dei clienti domestici e il 68,0% dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 60,2% dei clienti domestici e il 69,9% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc.

2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, nella grande maggioranza delle regioni e delle province italiane più della metà dei clienti, sia domestici che non domestici, è uscito dal relativo regime di tutela scegliendo un contratto di libero mercato, per entrambi i settori.

2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici la maggior tutela è ancora preponderante in due sole regioni (Calabria e Sardegna) e in 15 province¹. Diversamente, con riferimento ai clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 60% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero; tali percentuali non si raggiungono solo in due regioni (Calabria e Campania) e in 17 province².

2.5. Nel settore del gas, i clienti domestici si approvvigionano per la maggioranza nel servizio di tutela in una regione (Basilicata) e in 9 province³. Per i Condomini uso domestico, il servizio di tutela è ancora prevalente in 2 sole regioni (Puglia e Sicilia) e in 16 province⁴.

2.6. L'analisi della consistenza del mercato libero per fasce di età, eseguita solo per i domestici del settore elettrico, mostra che il mercato libero è scelto in misura maggiore dai più giovani. A livello nazionale, l'81% dei contratti siglati da clienti tra i 18 e 29 anni è nel mercato libero.

¹Al Nord Sondrio, al Centro Ascoli Piceno, al Sud Catanzaro, Cosenza, Reggio di Calabria, Vibo Valentia, Avellino, Benevento, Caserta, Imperia e nelle isole Cagliari, Nuoro, Sassari, Sud Sardegna, Messina.

²Al Sud Matera, Catanzaro, Cosenza, Reggio di Calabria, Vibo Valentia, Benevento, Caserta, Napoli, Bari, Barletta-Andria-Trani, Foggia e nelle isole Cagliari, Nuoro, Sud Sardegna, Enna, Messina e Palermo.

³Al Nord Trento, al Centro Fermo, al Sud Matera, Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani e nelle isole Catania, Enna e Messina.

⁴Al Nord Reggio nell'Emilia, Rimini, al Centro Fermo, Macerata, Al Sud Bari, Brindisi, Matera, Catanzaro, Foggia, Taranto, e nelle isole Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Ragusa.

Oltre a tale fascia, la percentuale di clienti ancora serviti in maggior tutela, cresce sempre più con l'aumentare dell'età, ma la scelta del mercato libero è maggioritaria fino alla fascia 70-79 anni di età.

Azioni di cambio fornitore

- 2.7. La dinamicità dei clienti finali è sostenuta con riferimento a entrambi i settori e a tutte le tipologie di clienti.
- 2.8. Il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici è in aumento rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico il tasso di cambio fornitore dei domestici è pari a 14,4% nel 2019 e a 15,1% nel 2020. Inoltre, nel primo trimestre del '21 i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un ritmo piuttosto elevato rispetto ai primi anni monitorati, che se confermato nel resto dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 16,0%⁵ annuo.
- 2.9. Nel settore del gas naturale i domestici hanno cambiato fornitore ad un tasso del 9,6% nel 2019 e del 10,9% nel 2020. Inoltre, il ritmo registrato nel primo trimestre del '21 è in crescita rispetto al passato. Se confermato nel resto dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 11,3%⁶ annuo.
- 2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico negli ultimi anni si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Coerentemente con tale andamento, nel 2020 si registra un tasso inferiore rispetto all'anno precedente (20,2% del 2020 e 22,7% del 2019). Per contro, le previsioni a fine '21 basate sulla prima parte dell'anno portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 23,3%. L'andamento di questi due ultimi anni deve essere sicuramente valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.
- 2.11. Sono invece in diminuzione i tassi di cambio fornitore dei clienti diversi dai domestici del settore del gas:
- a) per i condomini uso domestico il tasso è pari a 9,6% nel '20 e 10,1% nel '19;
 - b) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, il tasso è pari a 15,5% nel '20 e a 16,5% nel '19;

⁵ Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21). Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato trimestrale con quello annuale dell'anno precedente. Al fine di verificare il livello del tasso di cambio fornitore del primo trimestre '21 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

⁶ Vedi nota precedente.

Sintesi delle evidenze principali

- c) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, il tasso è pari a 19,7% nel '20 e a 23,8% nel '19;
- d) per le attività di servizio pubblico, il tasso è a pari a 14,4% nel 20 e a 18,8% nel '19.

Per tutte tali tipologie nel primo trimestre del '21 i clienti hanno cambiato fornitore ad un ritmo minore che negli anni precedenti.

- 2.12. La dinamicità dei clienti è sicuramente disomogenea a livello geografico. Vi sono regioni con livelli alti di propensione al cambiamento nelle regioni del nord, come al centro e al sud. Parimenti, le regioni in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.
- 2.13. Analizzando la composizione del tasso di cambio fornitore rispetto ai movimenti tra un servizio e l'altro, per tutte le tipologie di cliente e per entrambi i settori si conferma che la stragrande maggioranza dei passaggi avviene nell'ambito del mercato libero, ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza.
- 2.14. Un elemento di particolare interesse è che la quota di clienti in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con un collegato è molto elevata e continua a mantenersi al di sopra del 50%. Non è scalfito pertanto il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela.

Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

- 2.15. L'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa indirizzata ai clienti domestici e non domestici a livello nazionale finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei medesimi clienti finali nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica). In particolare, nei prossimi mesi saranno disponibili i risultati della nuova indagine demoscopica che si svolgerà tra il mese di luglio e settembre 2021, risultati che aggiorneranno quanto rappresentato nell'ultima indagine demoscopica, risalente a gennaio 2019. Nel presente rapporto si riportano le evidenze al momento disponibili che rappresentano quindi una base informativa preliminare, di cui valutare l'evoluzione nei prossimi aggiornamenti del rapporto stesso.
- 2.16. In particolare, gli esiti della nuova indagine demoscopica permetteranno di valutare l'evoluzione del comportamento rispetto ad alcuni elementi che erano emersi nell'ultima indagine demoscopica, tra cui:
 - a) alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore, che veniva evidenziato come principale motivazione alla base della scelta di non cambiare fornitore per i clienti che in passato non l'avevano fatto;

- b) quota rilevante di clienti domestici intervistati⁷ (circa il 18,5%) con una non corretta conoscenza del mercato libero;
- c) bassa propensione a cambiare fornitore tra i clienti intervistati che non lo avevano già fatto;
- d) evidenza, per una quota particolarmente rilevante dei clienti intervistati che avevano cambiato fornitore, di avere sottoscritto il contratto di mercato libero dopo essere stati contattati da un call center, o da un agente di vendita.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

2.17. Il Portale Offerte, operativo dal 2018, contiene al 30 giugno 2021 circa 4.855 disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa, suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 1.371 per i clienti domestici (di cui il 61% a prezzo fisso) e 1.225 per i clienti non domestici (di cui il 56% a prezzo fisso);
- b) settore del gas naturale: 446 per i condomini uso domestico (di cui il 49% a prezzo fisso), 986 per i clienti domestici (di cui il 58% a prezzo fisso) e 741 per i non domestici (di cui 53% a prezzo fisso);
- c) *dual fuel*: 83 per i clienti domestici (di cui il 90% a prezzo fisso) e 3 per i non domestici (di cui 1 a prezzo fisso).

2.18. Dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per alcuni clienti tipo⁸, la cui identificazione verrà ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero siano presenti alcune offerte più convenienti dei servizi di tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, nonostante queste rappresentino una quota residuale di quelle disponibili.

2.19. Nel dettaglio, con riferimento al settore elettrico:

- a) per il cliente tipo domestico residente⁹, nei 18 mesi analizzati erano disponibili in media 64 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 4,72% delle offerte a disposizione. Di queste, 15 erano a prezzo variabile e 49 a prezzo fisso. La media

⁷ I dati per i clienti non domestici mostravano una generale maggiore conoscenza del mercato libero.

⁸ Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

- a) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo – periodo di analisi gennaio '20 – giugno '21;
- b) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo – periodo di analisi gennaio '21 – giugno '21;

Per il settore del gas:

- c) Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6, periodo di analisi gennaio 2020 – giugno 2021.

⁹ Periodo di analisi gennaio 2020 – giugno 2021.

Sintesi delle evidenze principali

mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -37,40 € (pari al -7,07% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -116,60 €, (pari al -22,32% della spesa di maggior tutela);

- b) per il cliente tipo BT Altri usi¹⁰, nei 6 mesi analizzati erano disponibili in media 14 offerte più convenienti della maggior tutela, pari all'1,88% delle offerte a disposizione. Di queste, 11 erano a prezzo variabile e 3 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -124,29 € (pari al -4,26% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -164,52 € (pari al -5,41% della spesa di maggior tutela).

2.20. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente tipo domestico¹¹, nei 18 mesi analizzati erano disponibili in media 65 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 9,81% delle offerte a disposizione. Di queste, 32 erano a prezzo variabile e 33 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -103,46 € (pari al 10,59% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -188,35 € (pari al -19,14% della spesa del servizio di tutela).

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

- a) nel settore elettrico:
 - i) per il cliente tipo domestico residente, tali offerte portano, in media, ad una spesa superiore a quella di maggior tutela, considerando le offerte a prezzo variabile, e leggermente più conveniente della maggior tutela, considerando le offerte a prezzo fisso;
 - ii) per il cliente tipo BT Altri usi, tali offerte portano in media ad una spesa costantemente superiore a quella di maggior tutela per le offerte a prezzo fisso. Le offerte a prezzo variabile invece presentano un andamento altalenante che permette in alcuni mesi di ottenere in media dei risparmi rispetto alla spesa di maggior tutela;
- b) nel settore del gas, per il cliente domestico tali offerte portano in media ad una spesa costantemente inferiore a quella della tutela sia per le offerte a prezzo variabile che per quelle a prezzo fisso.

¹⁰ Periodo di analisi gennaio '21 – giugno '21.

¹¹ Con uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6, periodo di analisi gennaio 20-giugno21.

- 2.22. Dall'analisi emerge infine come una quota prevalente delle offerte risulti non conveniente, con un livello di spesa annua media costantemente superiore alla spesa dei servizi di tutela per tutti i clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.
- 2.23. Rispetto al complesso dei contratti sottoscritti nel mercato libero dai clienti domestici emerge come essi siano principalmente a prezzo fisso: 84,0% nel settore elettrico e 73,9% nel settore del gas naturale. I clienti non domestici del settore elettrico hanno sottoscritto offerte a prezzo fisso in misura inferiore rispetto ai domestici, ma comunque in via maggioritaria, 62,3%. Diversamente nel settore del gas i clienti non domestici e i condomini uso domestico hanno sottoscritto principalmente offerte a prezzo fisso, rispettivamente per 45,9% e 31,7%.
- 2.24. Scegliendo il prezzo fisso, i clienti domestici di entrambi i settori hanno sottoscritto contratti che prevedono anche servizi aggiuntivi: il 79,6% delle offerte a prezzo fisso sottoscritte dai domestici del settore elettrico e il 62,0% di quelle sottoscritte dai domestici del settore del gas. Nelle offerte a prezzo variabile sottoscritte dai domestici sono invece meno diffusi: 46,8% nel settore elettrico e 24,4% in quello del gas.
- 2.25. I servizi aggiuntivi sono comprensibilmente meno diffusi nei contratti sottoscritti dai seguenti clienti:
- a) Non domestici del settore elettrico, 37,9% delle offerte sottoscritte a prezzo fisso e 34,6% delle offerte a prezzo variabile;
 - b) Condomini uso domestico del settore del gas naturale, 16,8% per le offerte a prezzo fisso e 25,9% per quelle a prezzo variabile;
 - c) Non domestici del settore del gas naturale; 11,2% per il prezzo fisso e 11,5% per il prezzo variabile.
- 2.26. I primi approfondimenti effettuati dall'Autorità su un campione di clienti che sono usciti dal servizio di maggior tutela nel periodo luglio 2020-marzo 2021, sembra mostrare come il cliente spesso scelga un'offerta economicamente meno vantaggiosa rispetto al servizio di maggior tutela. I dati analizzati, parallelamente, mostrano anche uno scarso utilizzo del Portale Offerte. Ciò fa presumere che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un call center, o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario intraprendere azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 2.27. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l’Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte.
- 2.28. In primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 400 in un mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utili alla pubblicazione delle offerte. Tale modalità operativa permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti.
- 2.29. Inoltre, sono stati avviati controlli mensili relativamente al contenuto delle offerte, verificando a campione, per le offerte pubblicate sul Portale Offerte, la presenza dell’offerta e la coerenza con informazioni sulla medesima offerta presenti sul sito del venditore.
- 2.30. Gli esiti di tali controlli mensili saranno resi disponibili nei prossimi aggiornamenti del presente Rapporto

Misure regolatorie volte a rafforzare l’efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte

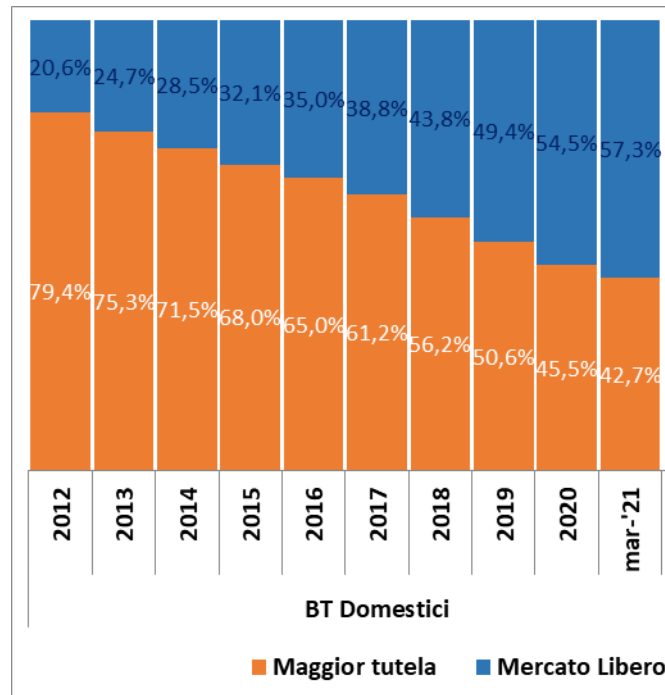
- 2.31. Nella parte finale del presente Rapporto, sono riportati gli interventi definiti dall’Autorità in materia di misure volte a rafforzare gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la comparazione delle offerte. In particolare, sono descritte le misure di cui alla deliberazione 426/2020/R/com e relative al Codice di condotta commerciale, finalizzate a migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte.
- 2.32. Infine, dopo avere ricordato gli interventi effettuati dall’Autorità per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte, vengono descritte le prossime attività relative all’estensione delle sue funzionalità, nonché gli interventi relativi alle connesse campagne informative.

3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di marzo 2021¹².
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a marzo 2021;
 - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a marzo 2021; a seguire per ciascuna regione è riportato anche il relativo dettaglio provinciale;
 - c) per il solo settore elettrico, inoltre, viene mostrata la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici sia a livello nazionale che regionale, aggiornata a marzo 2021.

¹² Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità (https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati sia i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici ed infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

SETTORE ELETTRICO



* La ripartizione per tipo di mercato dal 2019 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2018 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 1 – Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici - evoluzione temporale

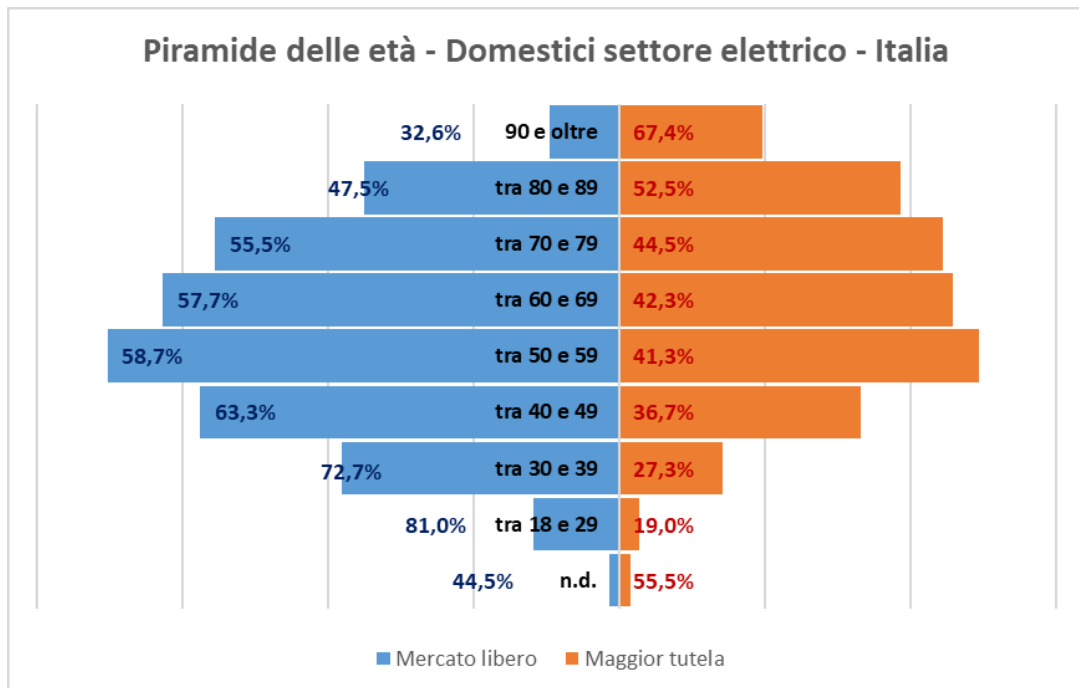


Grafico 2 – Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione anagrafica

Domestici			
Regione	PdP attivi (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero
Abruzzo	718,6	40,8%	59,2%
Basilicata	278,8	48,3%	51,7%
Calabria	1.015,3	51,0%	49,0%
Campania	2.278,0	49,0%	51,0%
Emilia-Romagna	2.267,3	35,5%	64,5%
Friuli-Venezia Giulia	651,1	42,3%	57,7%
Lazio	2.795,1	44,6%	55,4%
Liguria	1.030,7	46,2%	53,8%
Lombardia	4.892,6	38,6%	61,4%
Marche	746,0	42,2%	57,8%
Molise	170,0	44,9%	55,1%
Piemonte	2.319,2	37,5%	62,5%
Puglia	1.919,7	46,8%	53,2%
Sardegna	883,2	55,0%	45,0%
Sicilia	2.382,4	45,1%	54,9%
Toscana	1.902,9	40,7%	59,3%
Trentino-Alto Adige	553,8	43,2%	56,8%
Umbria	424,7	32,3%	67,7%
Valle d'Aosta	107,6	40,3%	59,7%
Veneto	2.337,4	42,8%	57,2%
Totale complessivo	29.674,5	42,7%	57,3%

Grafico 3 – Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione regionale

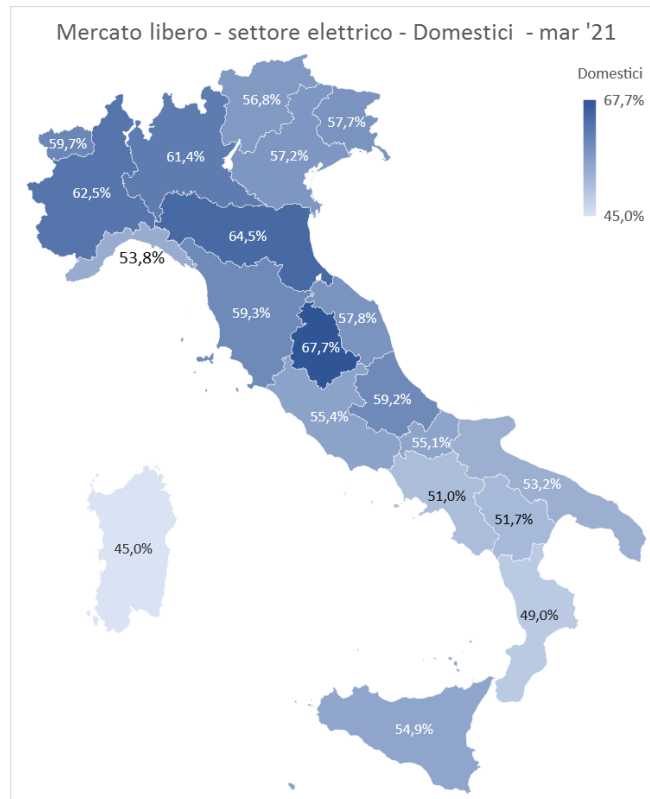
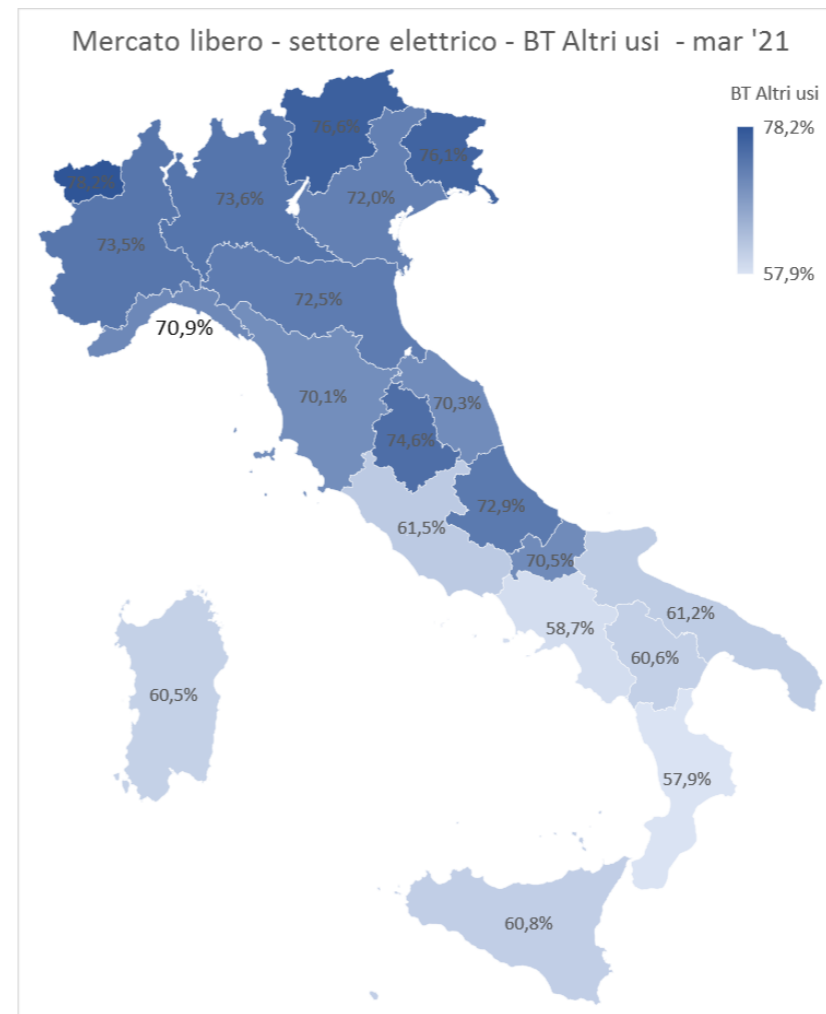
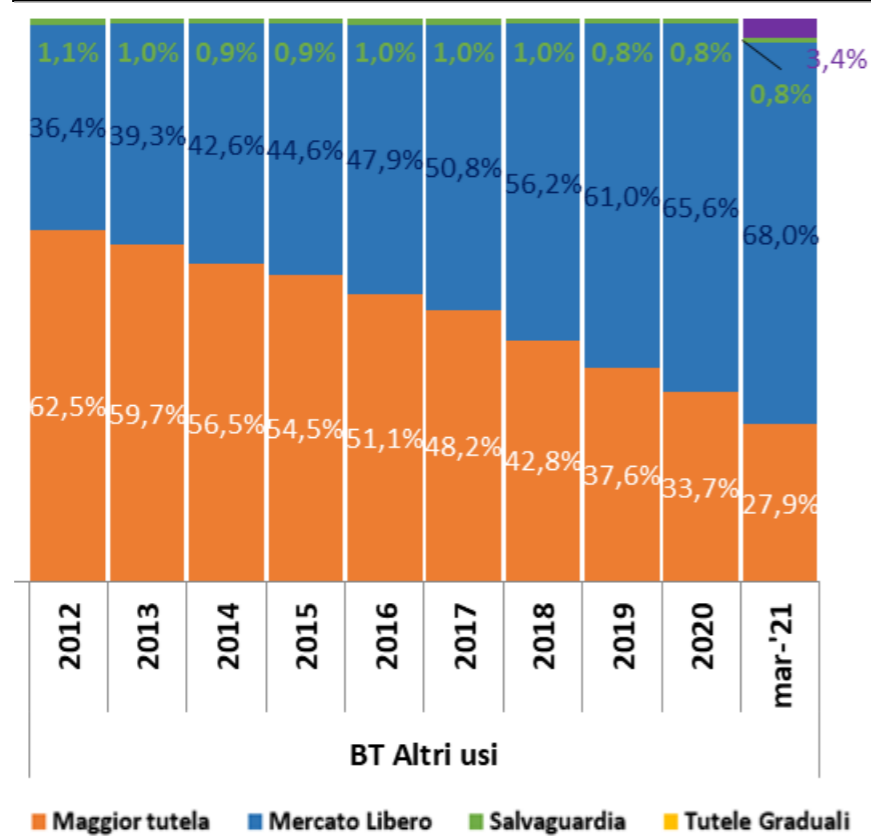


Grafico 4 – Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero

Grafico 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – al 31 marzo 2021

Regione	BT Altri usi PdP attivi (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Abruzzo	146,5	23,4%	72,9%	0,7%	2,9%
Basilicata	70,1	35,7%	60,6%	0,9%	2,8%
Calabria	206,0	35,2%	57,9%	2,4%	4,4%
Campania	535,5	36,6%	58,7%	1,4%	3,3%
Emilia-Romagna	564,6	24,0%	72,5%	0,4%	3,0%
Friuli-Venezia Giulia	138,7	20,4%	76,1%	0,5%	3,0%
Lazio	610,4	33,2%	61,5%	0,8%	4,5%
Liguria	237,7	26,3%	70,9%	0,3%	2,5%
Lombardia	1.014,1	22,0%	73,6%	0,6%	3,7%
Marche	190,7	26,1%	70,3%	0,6%	2,9%
Molise	35,6	25,3%	70,5%	0,9%	3,4%
Piemonte	521,7	23,3%	73,5%	0,3%	2,9%
Puglia	479,4	34,7%	61,2%	0,9%	3,3%
Sardegna	191,2	34,8%	60,5%	0,7%	4,1%
Sicilia	515,6	34,3%	60,8%	1,8%	3,1%
Toscana	493,4	26,2%	70,1%	0,7%	3,0%
Trentino-Alto Adige	158,9	20,1%	76,6%	0,1%	3,2%
Umbria	102,4	22,3%	74,6%	0,5%	2,6%
Valle d'Aosta	24,5	19,0%	78,2%	0,1%	2,7%
Veneto	539,3	24,0%	72,0%	0,4%	3,6%
Totale complessivo	6.776,3	27,9%	68,0%	0,8%	3,4%



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

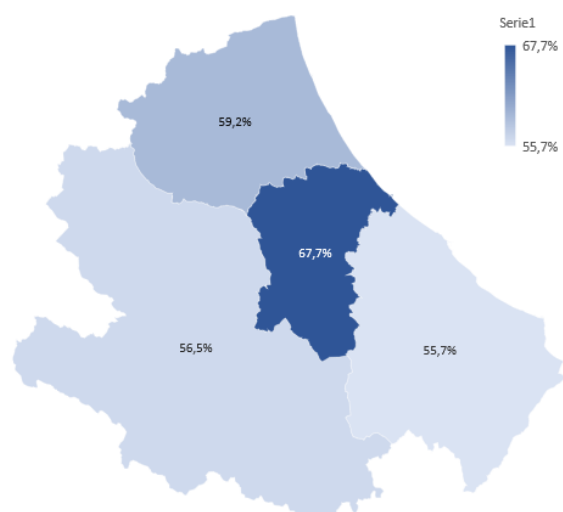
REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Abruzzo

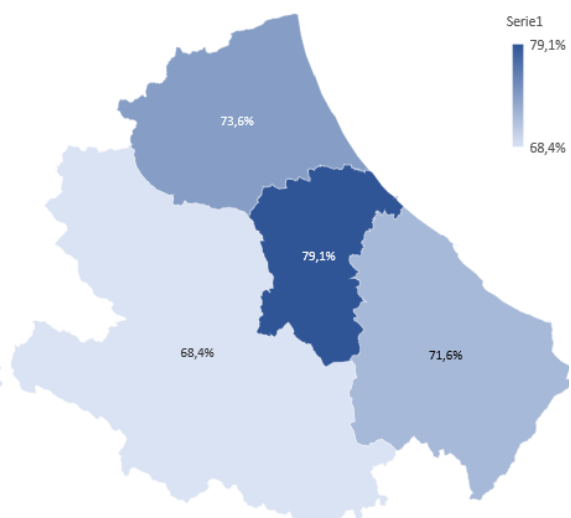
Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	201.494	44,3%	55,7%
L'Aquila	203.312	43,5%	56,5%
Pescara	150.564	32,3%	67,7%
Teramo	163.185	40,8%	59,2%
Abruzzo	718.555	40,8%	59,2%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Chieti	39.993	25,0%	71,6%	0,6%	2,8%
L'Aquila	38.308	26,8%	68,4%	1,2%	3,6%
Pescara	33.921	18,4%	79,1%	0,4%	2,2%
Teramo	34.258	22,5%	73,6%	0,7%	3,2%
Abruzzo	146.480	23,4%	72,9%	0,7%	2,9%

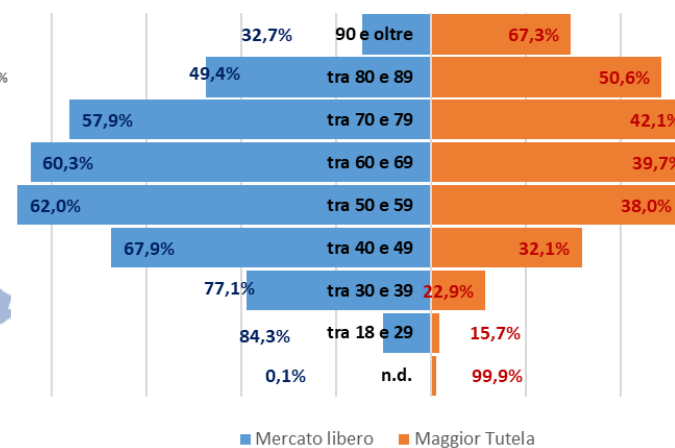
Mercato libero - settore elettrico - Domestici -
Abruzzo - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi -
Abruzzo - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico -
Abruzzo



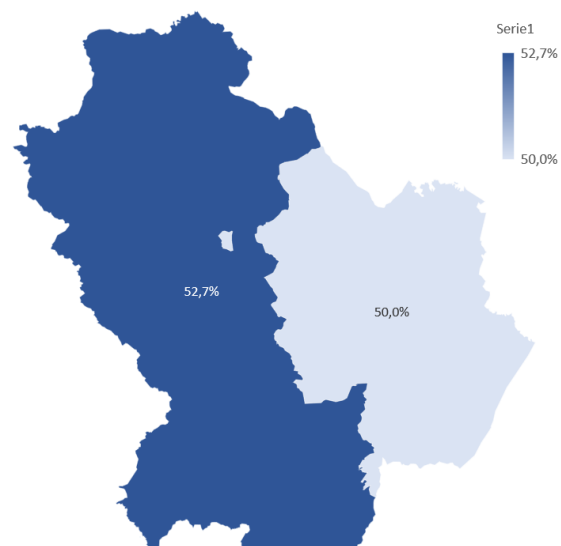
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE BASILICATA

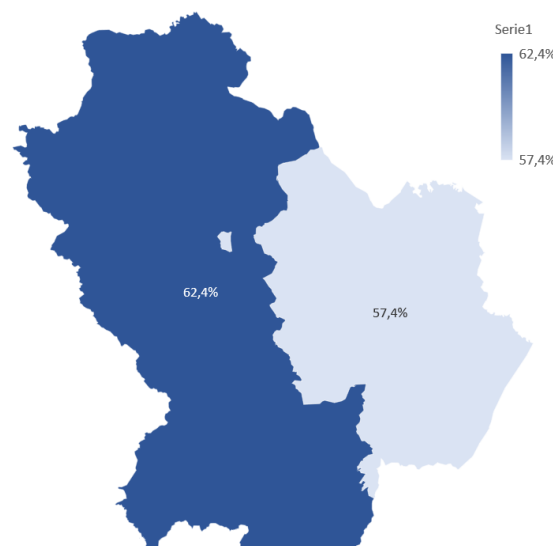
Scheda regionale 2. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Basilicata

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi		Salvaguardia	Tutele Graduali
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero		
Matera	99.304	50,0%	50,0%	Matera	26.024	38,2%	57,4%	1,1%	3,2%
Potenza	179.536	47,3%	52,7%	Potenza	44.090	34,2%	62,4%	0,7%	2,6%
Basilicata	278.840	48,3%	51,7%	Basilicata	70.114	35,7%	60,6%	0,9%	2,8%

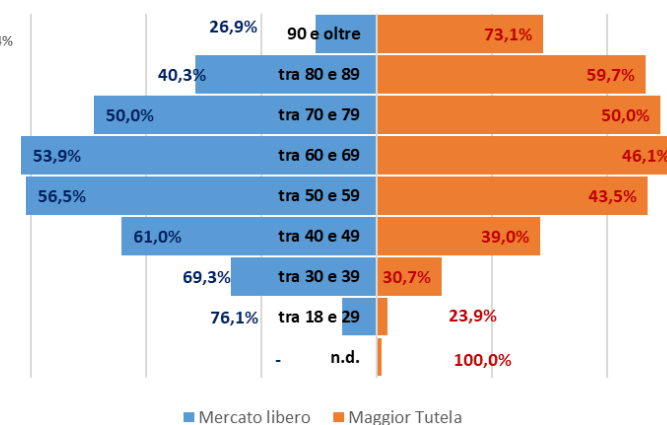
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Basilicata - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Basilicata - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Basilicata



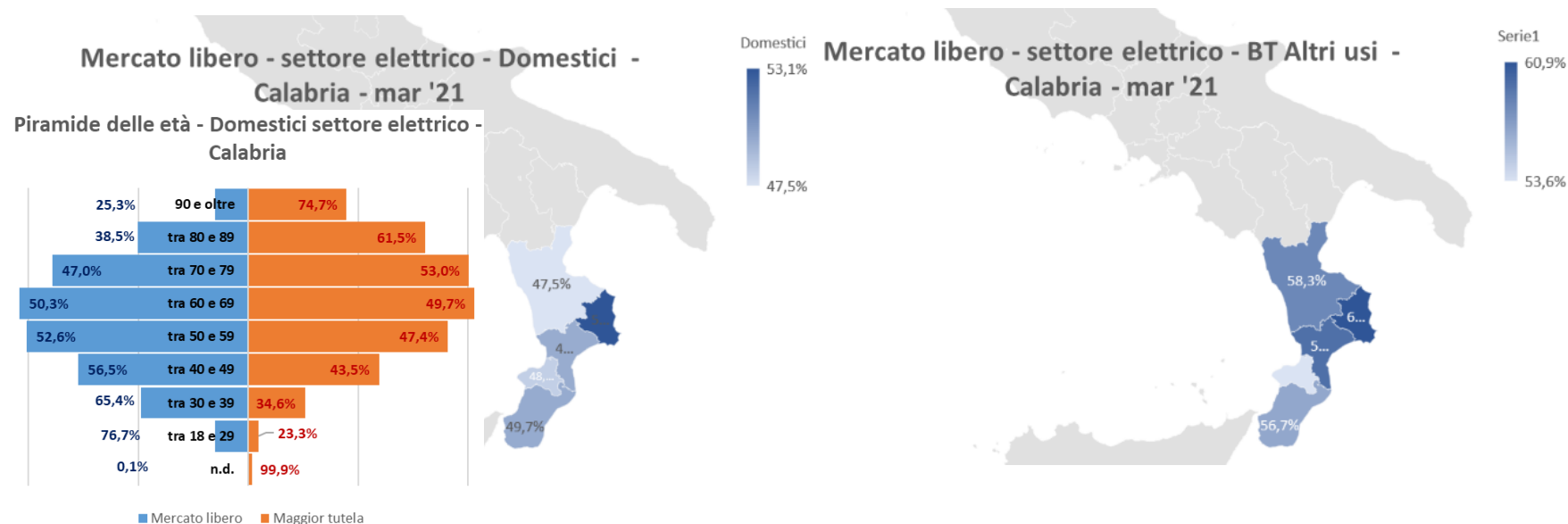
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

Scheda regionale 3. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Calabria

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	188.770	50,3%	49,7%
Cosenza	394.786	52,5%	47,5%
Crotone	87.166	46,9%	53,1%
Reggio di Calabria	260.795	50,3%	49,7%
Vibo Valentia	83.743	51,7%	48,3%
Calabria	1.015.260	51,0%	49,0%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Catanzaro	38.123	33,9%	59,6%	2,0%	4,5%
Cosenza	74.881	34,8%	58,3%	2,7%	4,2%
Crotone	15.868	31,9%	60,9%	3,2%	4,0%
Reggio di Calabria	59.914	37,0%	56,7%	2,0%	4,3%
Vibo Valentia	17.250	37,3%	53,6%	2,9%	6,2%
Calabria	206.036	35,2%	57,9%	2,4%	4,4%

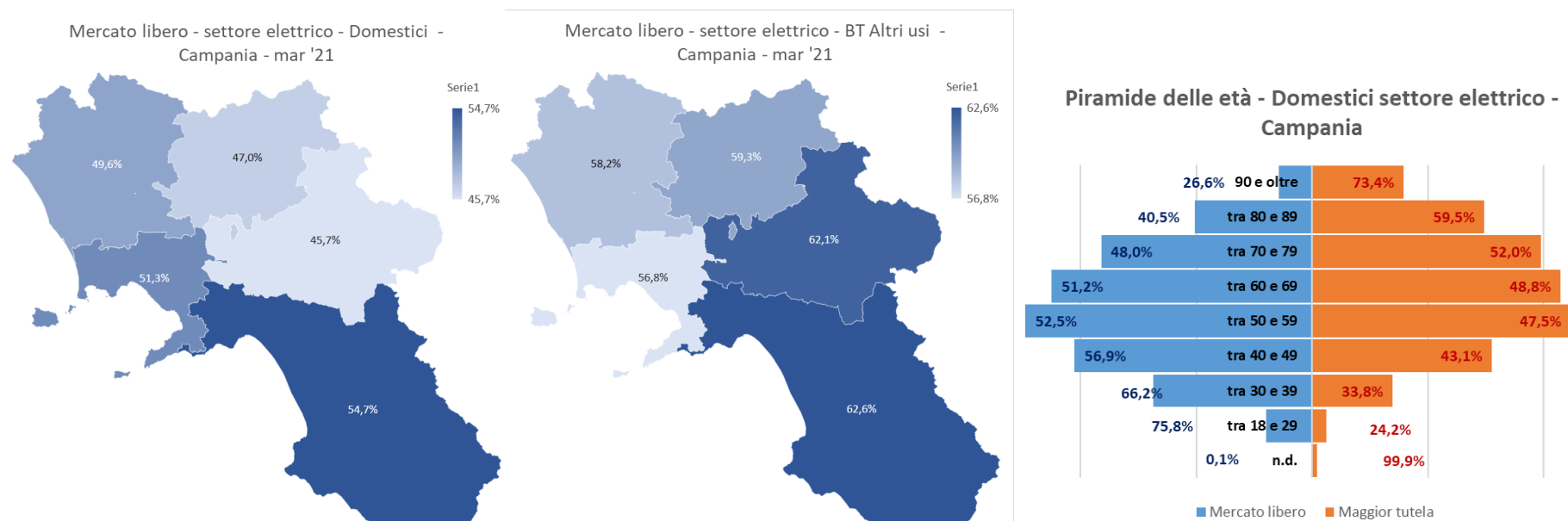


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 4. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Campania

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Avellino	187.191	54,3%	45,7%	Avellino	37.596	32,7%	62,1%	1,3%	4,0%
Benevento	118.090	53,0%	47,0%	Benevento	26.737	33,6%	59,3%	2,8%	4,2%
Caserta	367.554	50,4%	49,6%	Caserta	74.674	35,3%	58,2%	1,8%	4,7%
Napoli	1.129.061	48,7%	51,3%	Napoli	279.104	39,3%	56,8%	1,0%	2,9%
Salerno	476.119	45,3%	54,7%	Salerno	117.351	32,7%	62,6%	1,7%	3,0%
Campania	2.278.015	49,0%	51,0%	Campania	535.462	36,6%	58,7%	1,4%	3,3%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

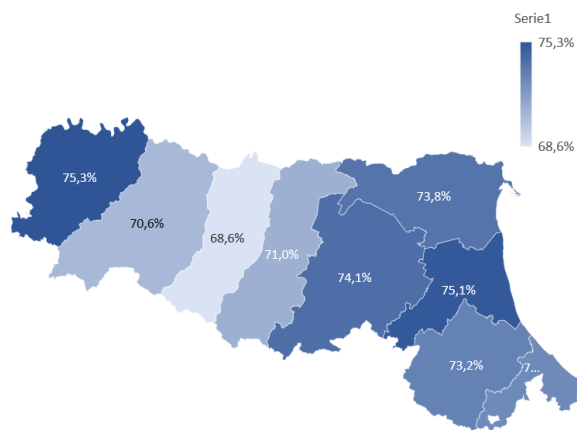
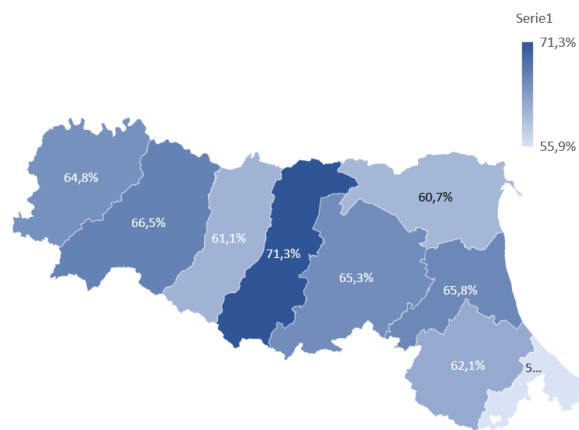
REGIONE EMILIA ROMAGNA

Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Emilia-Romagna

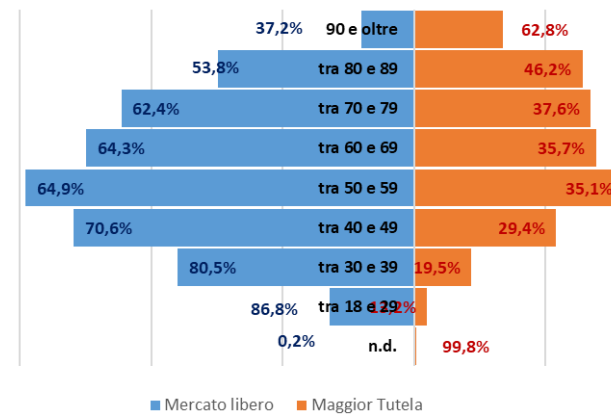
Provincia	Domestico			Provincia	BT Altri usi				
	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero		POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bologna	525.694	34,7%	65,3%	Bologna	133.447	22,8%	74,1%	0,3%	2,7%
Ferrara	201.304	39,3%	60,7%	Ferrara	38.447	23,1%	73,8%	0,4%	2,7%
Forlì-Cesena	189.793	37,9%	62,1%	Forlì-Cesena	46.515	23,1%	73,2%	0,3%	3,4%
Modena	338.293	28,7%	71,3%	Modena	93.340	25,5%	71,0%	0,3%	3,2%
Parma	232.181	33,5%	66,5%	Parma	62.972	26,1%	70,6%	0,3%	3,0%
Piacenza	153.985	35,2%	64,8%	Piacenza	38.051	21,6%	75,3%	0,5%	2,6%
Ravenna	213.463	34,2%	65,8%	Ravenna	44.617	21,7%	75,1%	0,3%	2,9%
Reggio Emilia	241.904	38,9%	61,1%	Reggio Emilia	63.312	27,2%	68,6%	0,5%	3,8%
Rimini	170.672	44,1%	55,9%	Rimini	43.885	23,6%	72,8%	0,4%	3,2%
Emilia-Romagna	2.267.289	35,5%	64,5%	Emilia-Romagna	564.586	24,0%	72,5%	0,4%	3,0%

Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Emilia-Romagna - mar '21

Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Emilia Romagna - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Emilia-Romagna

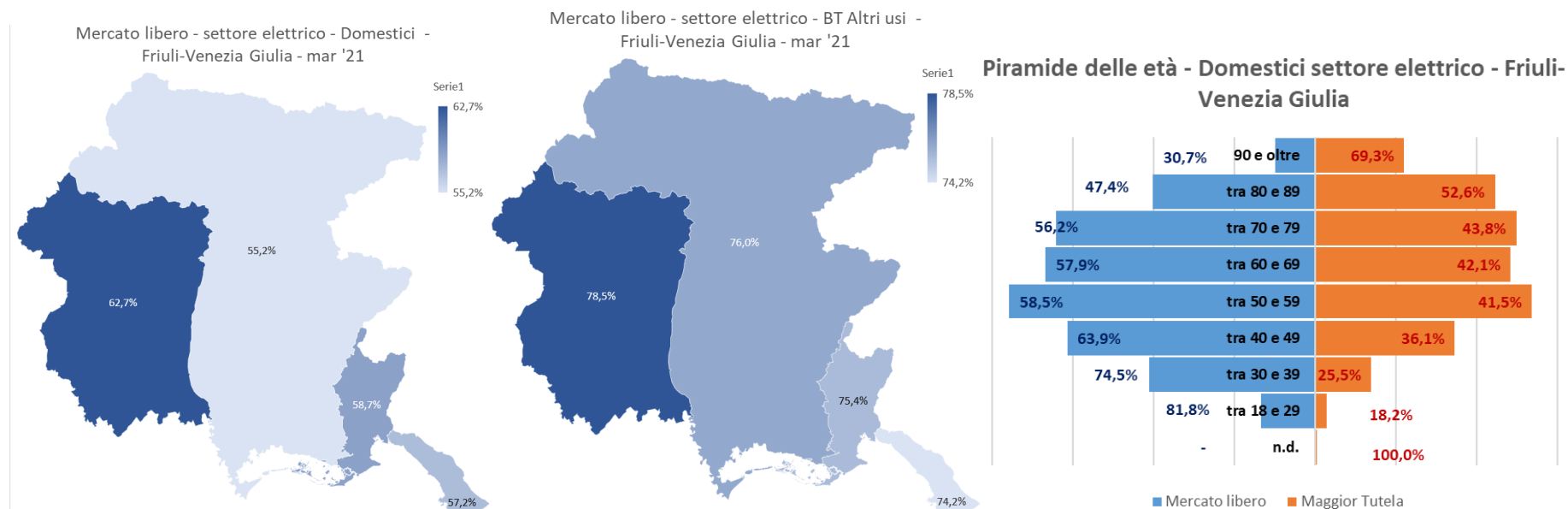


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Friuli-Venezia Giulia

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi		Salvaguardia	Tutele Graduali
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero		
Gorizia	75.886	41,3%	58,7%	Gorizia	15.719	21,6%	75,4%	0,5%	2,6%
Pordenone	150.973	37,3%	62,7%	Pordenone	30.540	18,3%	78,5%	0,6%	2,7%
Trieste	129.177	42,8%	57,2%	Trieste	28.981	22,7%	74,2%	0,3%	2,8%
Udine	295.094	44,8%	55,2%	Udine	63.458	20,2%	76,0%	0,6%	3,3%
Friuli-Venezia Giulia	651.130	42,3%	57,7%	Friuli-Venezia Giulia	138.698	20,4%	76,1%	0,5%	3,0%



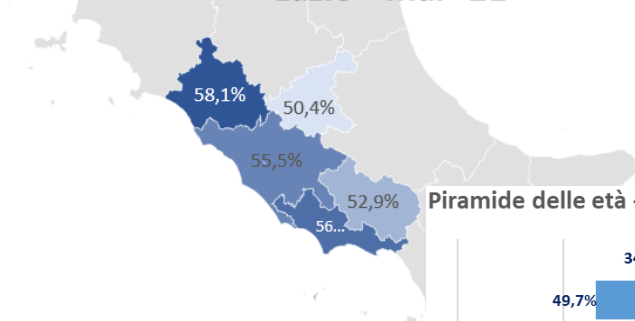
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LAZIO

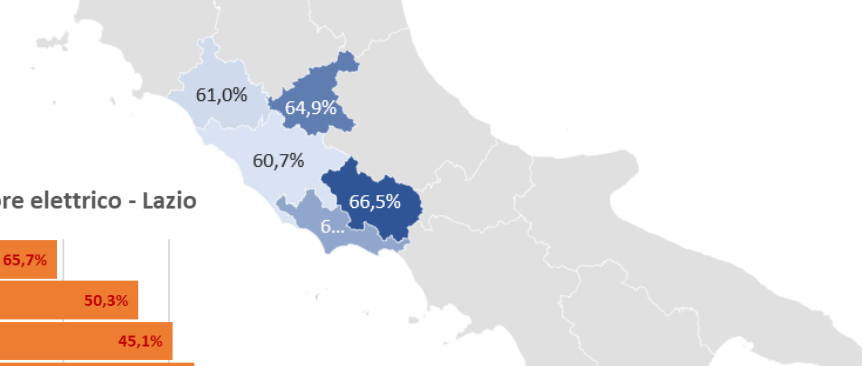
Scheda regionale 7. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Lazio

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Frosinone	224.721	47,1%	52,9%	Frosinone	41.001	28,6%	66,5%	1,3%	3,6%
Latina	277.362	43,3%	56,7%	Latina	66.369	31,8%	63,2%	1,7%	3,3%
Rieti	100.423	49,6%	50,4%	Rieti	18.204	29,9%	64,9%	1,8%	3,4%
Roma	2.019.140	44,5%	55,5%	Roma	438.951	33,8%	60,7%	0,6%	4,9%
Viterbo	173.443	41,9%	58,1%	Viterbo	45.915	34,7%	61,0%	1,3%	3,0%
Lazio	2.795.089	44,6%	55,4%	Lazio	610.440	33,2%	61,5%	0,8%	4,5%

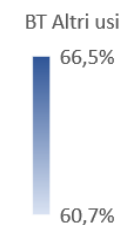
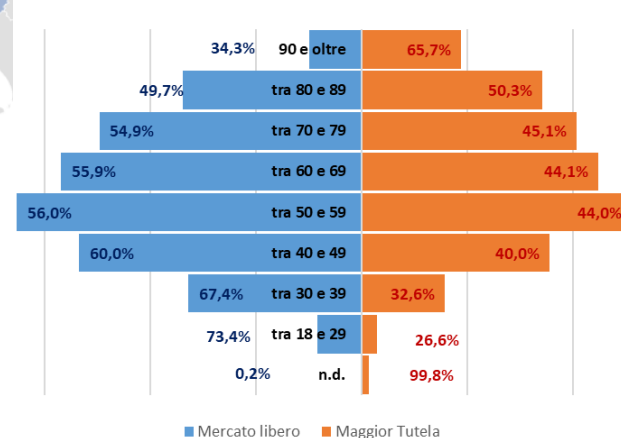
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Lazio - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Lazio - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Lazio



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LIGURIA

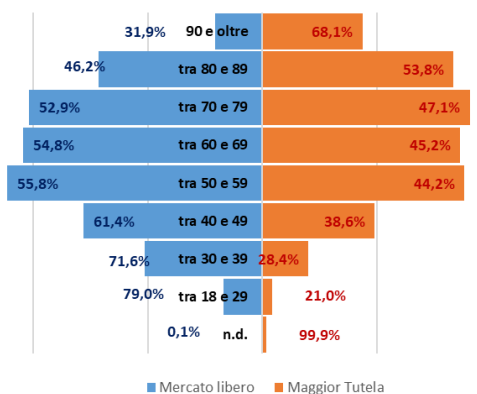
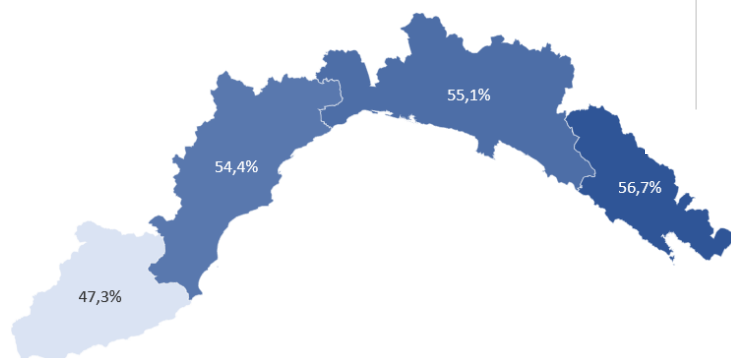
Scheda regionale 8. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Liguria

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	493.583	44,9%	55,1%
Imperia	170.559	52,7%	47,3%
La Spezia	131.046	43,3%	56,7%
Savona	235.559	45,6%	54,4%
Liguria	1.030.747	46,2%	53,8%

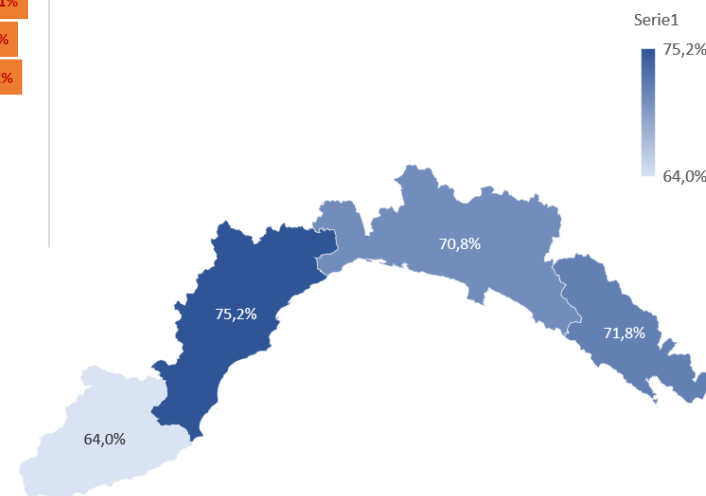
Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Genova	116.290	26,5%	70,8%	0,4%	2,4%
Imperia	37.300	32,6%	64,0%	0,3%	3,1%
La Spezia	30.538	25,5%	71,8%	0,4%	2,3%
Savona	53.604	22,0%	75,2%	0,2%	2,6%
Liguria	237.732	26,3%	70,9%	0,3%	2,5%

Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Liguria

Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Liguria - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Liguria - mar '21



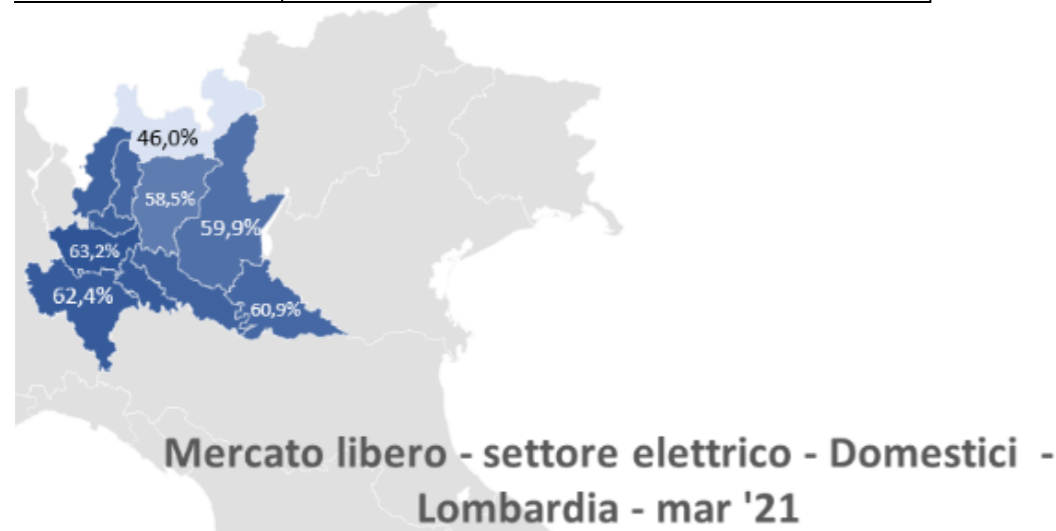
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LOMBARDIA

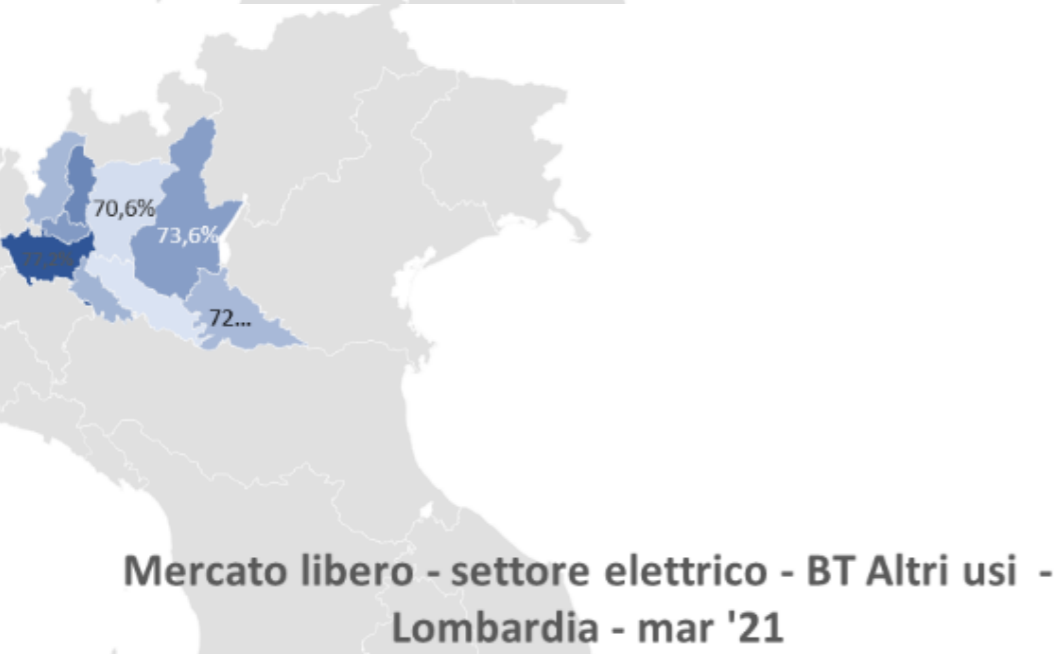
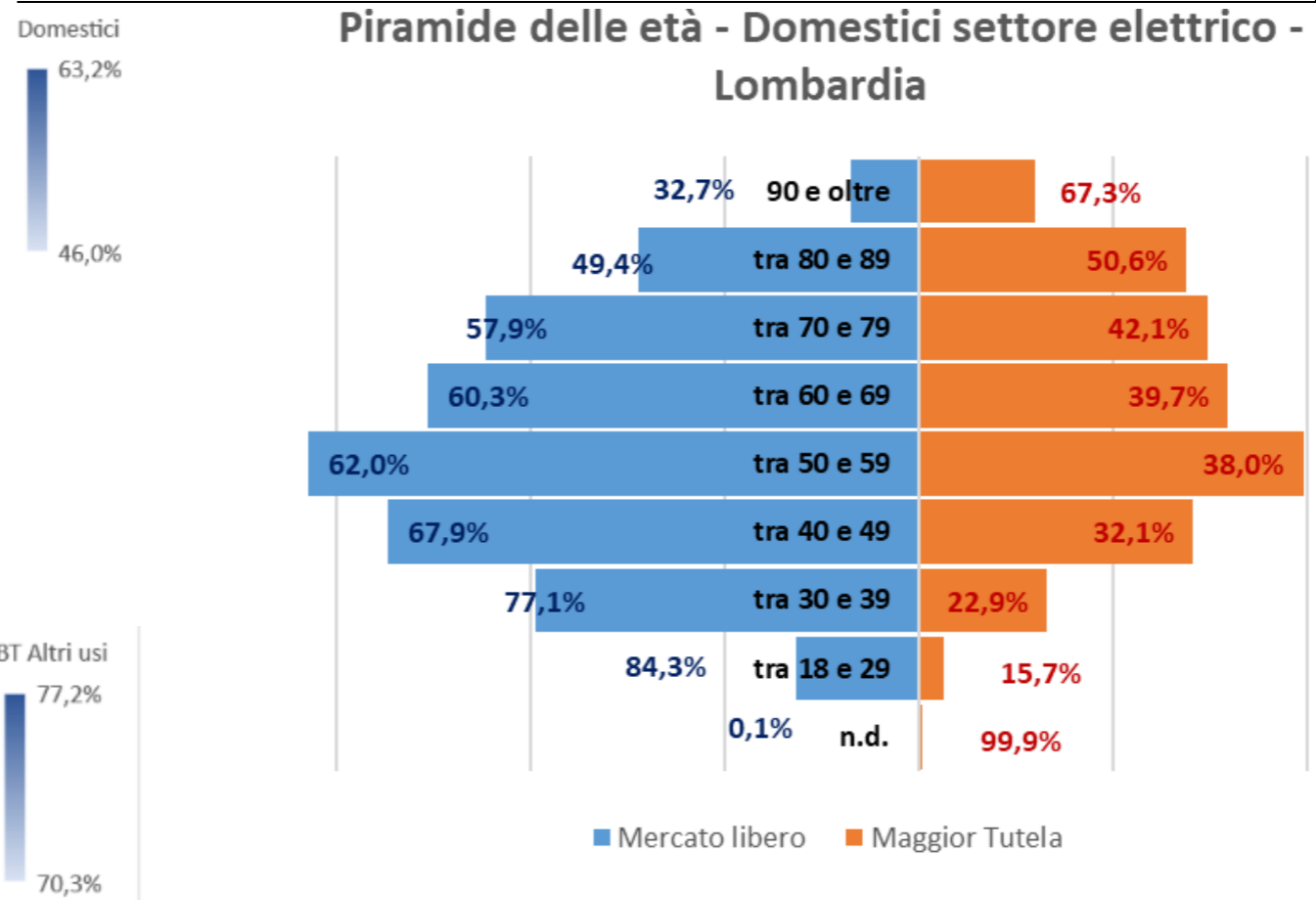
Scheda regionale 9. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Lombardia

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Bergamo	554.301	41,5%	58,5%
Brescia	623.680	40,1%	59,9%
Como	303.746	38,4%	61,6%
Cremona	161.519	38,6%	61,4%
Lecco	176.074	38,9%	61,1%
Lodi	101.966	37,5%	62,5%
Mantova	181.938	39,1%	60,9%
Milano	1.574.050	36,8%	63,2%
Monza e Brianza	392.774	38,0%	62,0%
Pavia	269.811	37,6%	62,4%
Sondrio	129.965	54,0%	46,0%
Varese	422.816	35,3%	64,7%
Lombardia	4.892.640	38,6%	61,4%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bergamo	118.826	25,3%	70,6%	0,9%	3,3%
Brescia	138.993	22,2%	73,6%	0,5%	3,7%
Como	64.640	24,4%	72,4%	0,5%	2,8%
Cremona	38.129	24,8%	70,3%	0,4%	4,5%
Lecco	38.874	22,6%	74,8%	0,4%	2,3%
Lodi	21.566	22,9%	72,6%	0,7%	3,8%
Mantova	42.889	23,2%	72,3%	0,4%	4,0%
Milano	304.614	18,0%	77,2%	0,6%	4,2%
Monza e Brianza	78.452	22,1%	73,9%	0,4%	3,7%
Pavia	57.067	24,7%	69,9%	0,8%	4,5%
Sondrio	26.736	34,7%	61,1%	0,6%	3,6%
Varese	83.266	22,0%	74,0%	0,8%	3,2%
Lombardia	1.014.052	22,0%	73,6%	0,6%	3,7%



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Lombardia



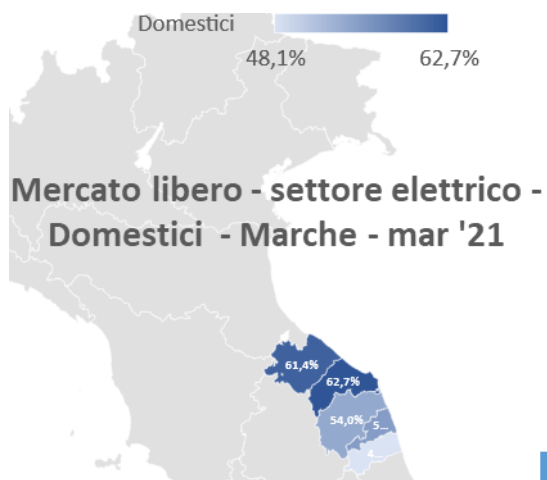
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MARCHE

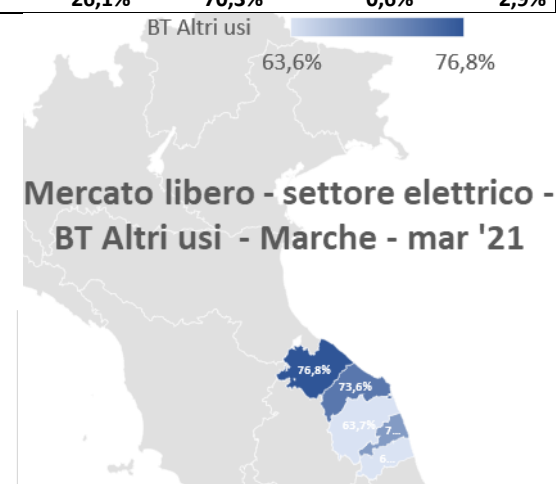
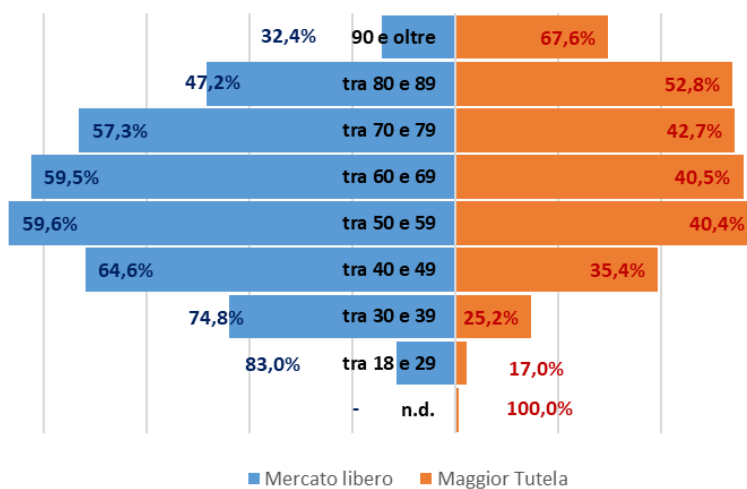
Scheda regionale 10. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Marche

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Ancona	230.580	37,3%	62,7%
Ascoli Piceno	102.177	51,9%	48,1%
Fermo	81.757	44,7%	55,3%
Macerata	154.875	46,0%	54,0%
Pesaro e Urbino	176.625	38,6%	61,4%
Marche	746.014	42,2%	57,8%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Ancona	58.226	23,9%	73,6%	0,6%	1,9%
Ascoli Piceno	27.078	31,3%	63,6%	0,8%	4,2%
Fermo	21.326	25,9%	70,3%	0,3%	3,4%
Macerata	42.100	31,6%	63,7%	0,9%	3,8%
Pesaro e Urbino	41.920	20,2%	76,8%	0,4%	2,5%
Marche	190.650	26,1%	70,3%	0,6%	2,9%



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Marche



REGIONE MOLISE

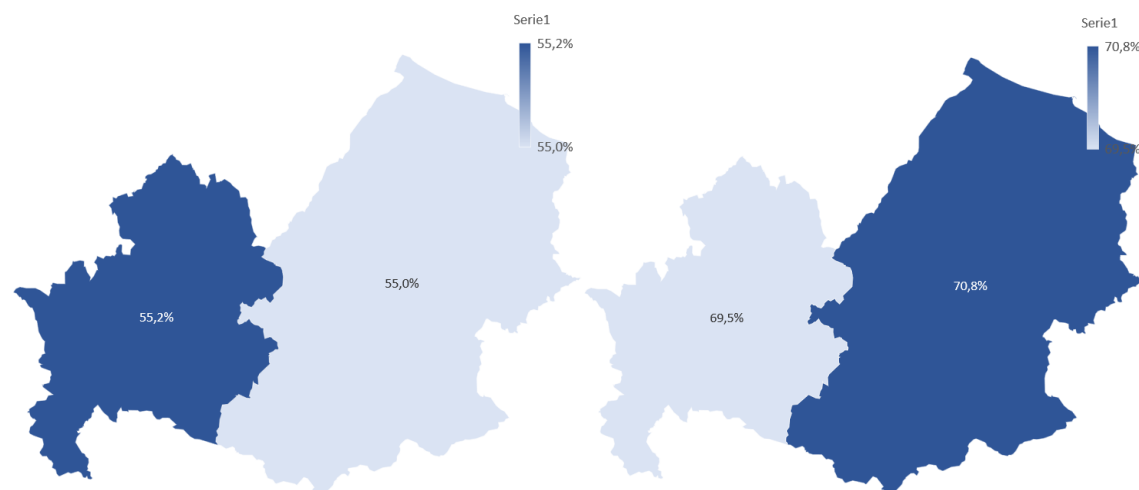
Scheda regionale 11. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Molise

Provincia	Domestico		
	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	121.835	45,0%	55,0%
Isernia	48.209	44,8%	55,2%
Molise	170.044	44,9%	55,1%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Campobasso	25.522	25,0%	70,8%	0,8%	3,4%
Isernia	10.084	26,0%	69,5%	1,1%	3,4%
Molise	35.606	25,3%	70,5%	0,9%	3,4%

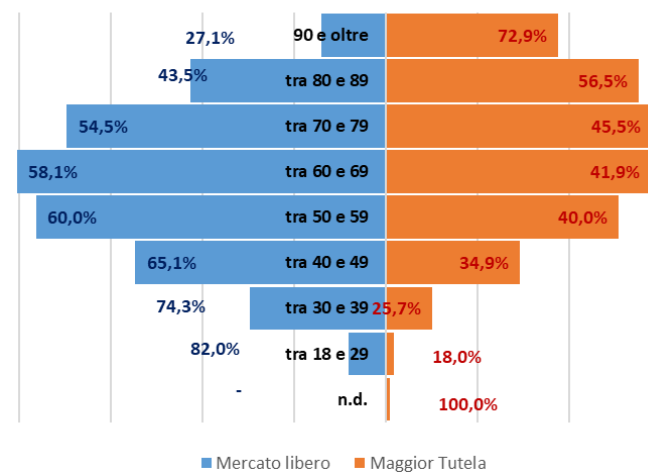
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Molise - mar '21

Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Molise - mar '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Molise

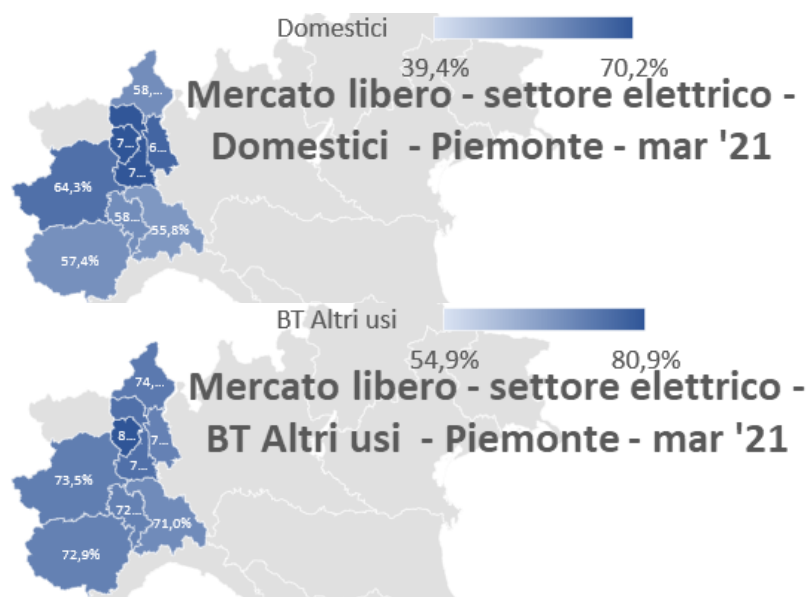


REGIONE PIEMONTE

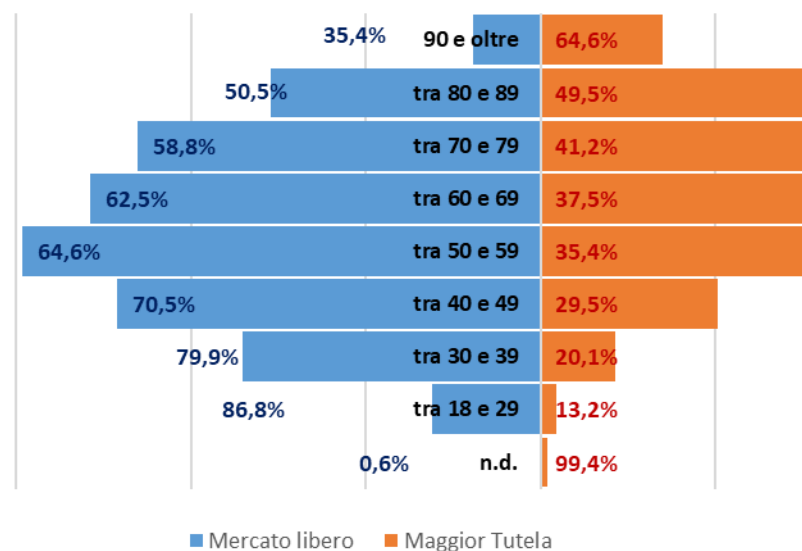
Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Piemonte

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Alessandria	231.008	44,2%	55,8%
Asti	113.175	41,8%	58,2%
Biella	92.780	29,8%	70,2%
Cuneo	335.203	42,6%	57,4%
Novara	177.759	33,3%	66,7%
Torino	1.168.995	35,7%	64,3%
Verbano-Cusio-Ossola	107.429	42,0%	58,0%
Vercelli	92.822	30,0%	70,0%
Piemonte	2.319.171	37,5%	62,5%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Alessandria	54.002	25,0%	71,0%	0,6%	3,4%
Asti	25.893	24,4%	72,9%	0,3%	2,4%
Biella	20.397	17,4%	80,9%	0,2%	1,5%
Cuneo	82.872	24,0%	72,9%	0,2%	2,9%
Novara	40.520	23,8%	72,8%	0,4%	3,1%
Torino	255.008	23,4%	73,5%	0,3%	2,9%
Verbano-Cusio-Ossola	21.447	23,2%	74,3%	0,3%	2,2%
Vercelli	21.523	19,9%	75,9%	0,2%	4,0%
Piemonte	521.662	23,3%	73,5%	0,3%	2,9%



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Piemonte

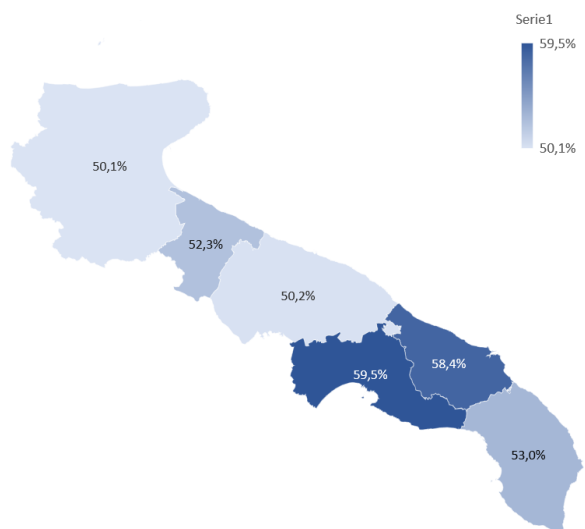


REGIONE PUGLIA

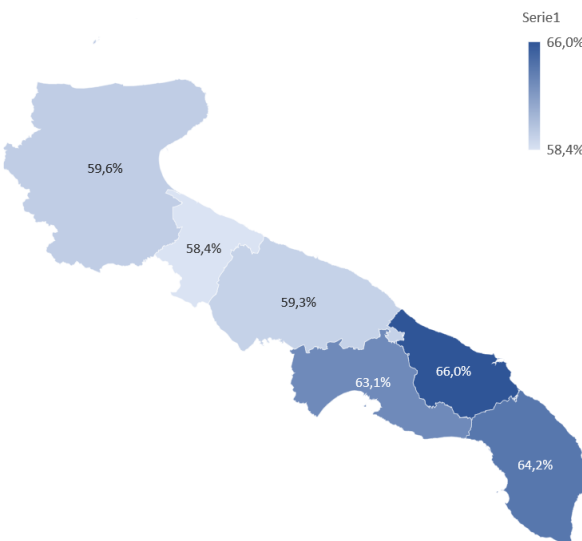
Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Puglia

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bari	547.538	49,8%	50,2%	Bari	162.647	37,3%	59,3%	0,5%	2,9%
Barletta-Andria-Trani	163.848	47,7%	52,3%	Barletta-Andria-Trani	50.562	36,1%	58,4%	0,9%	4,6%
Brindisi	204.991	41,6%	58,4%	Brindisi	41.531	30,0%	66,0%	1,1%	2,9%
Foggia	290.455	49,9%	50,1%	Foggia	79.801	36,3%	59,6%	0,9%	3,2%
Lecce	433.112	47,0%	53,0%	Lecce	82.778	31,0%	64,2%	1,2%	3,6%
Taranto	279.720	40,5%	59,5%	Taranto	62.082	32,9%	63,1%	0,9%	3,1%
Puglia	1.919.664	46,8%	53,2%	Puglia	479.401	34,7%	61,2%	0,9%	3,3%

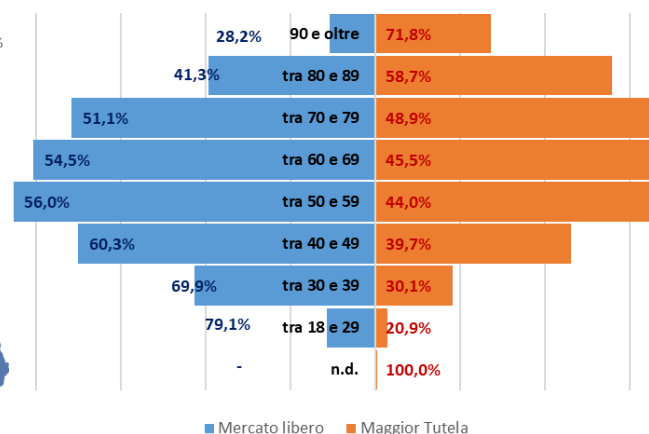
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Puglia - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Puglia - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Puglia



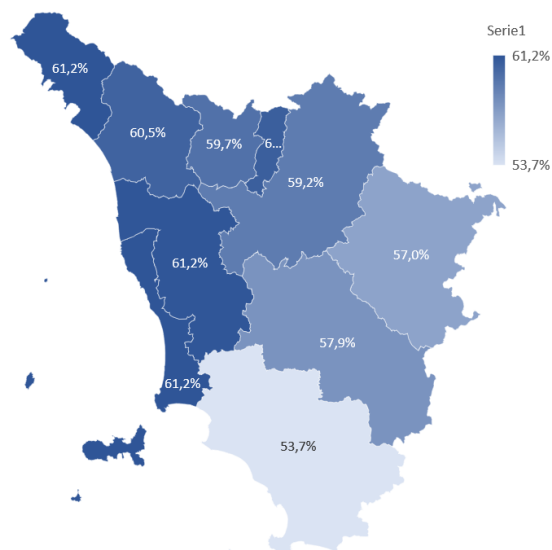
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TOSCANA

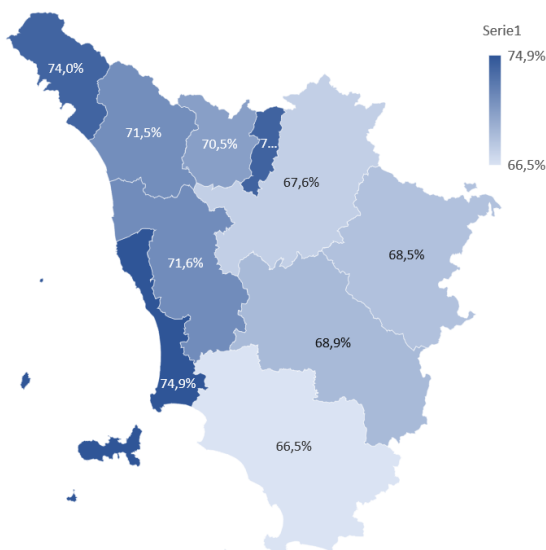
Scheda regionale 14. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Toscana

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Arezzo	163.991	43,0%	57,0%	Arezzo	44.171	27,9%	68,5%	0,7%	3,0%
Firenze	482.543	40,8%	59,2%	Firenze	136.855	28,7%	67,6%	0,7%	3,0%
Grosseto	149.046	46,3%	53,7%	Grosseto	40.355	29,1%	66,5%	1,0%	3,4%
Livorno	196.631	38,8%	61,2%	Livorno	47.195	22,1%	74,9%	0,6%	2,4%
Lucca	211.145	39,5%	60,5%	Lucca	45.007	24,6%	71,5%	0,6%	3,2%
Massa-Carrara	110.186	38,8%	61,2%	Massa-Carrara	21.919	22,8%	74,0%	0,6%	2,6%
Pisa	202.595	38,8%	61,2%	Pisa	49.024	25,0%	71,6%	0,8%	2,6%
Pistoia	141.015	40,3%	59,7%	Pistoia	34.115	26,0%	70,5%	0,6%	2,9%
Prato	106.576	39,3%	60,7%	Prato	32.795	21,4%	74,1%	0,6%	4,0%
Siena	139.168	42,1%	57,9%	Siena	41.980	26,9%	68,9%	1,1%	3,1%
Toscana	1.902.896	40,7%	59,3%	Toscana	493.416	26,2%	70,1%	0,7%	3,0%

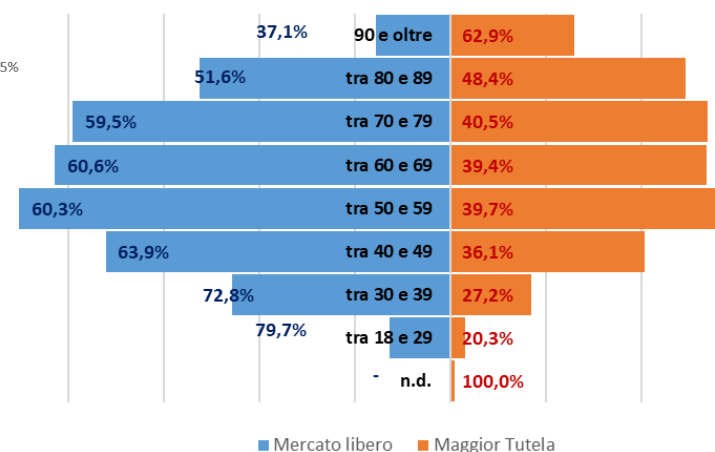
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Toscana - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Toscana - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Toscana



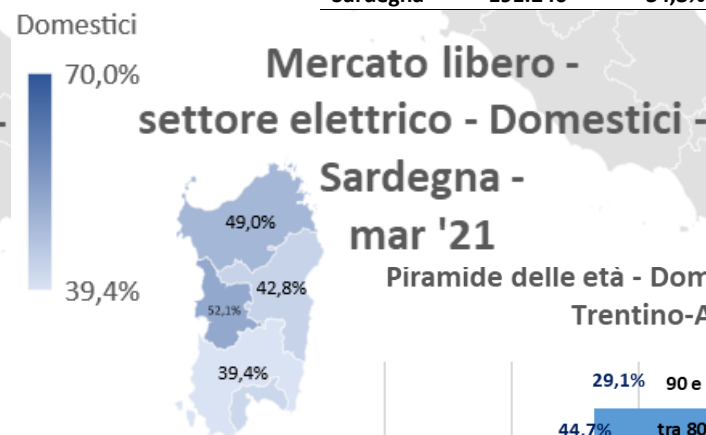
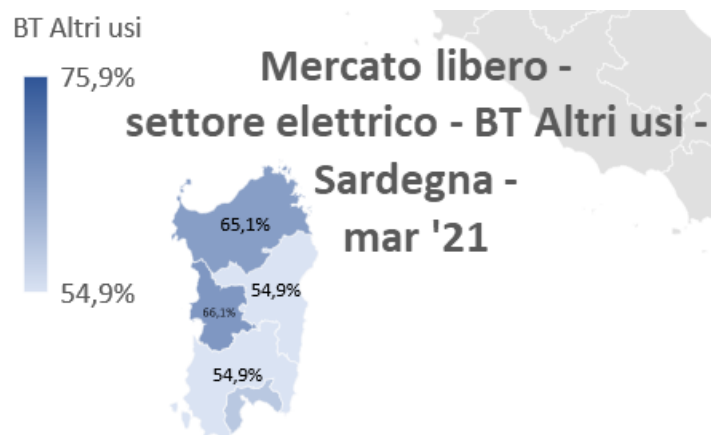
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SARDEGNA

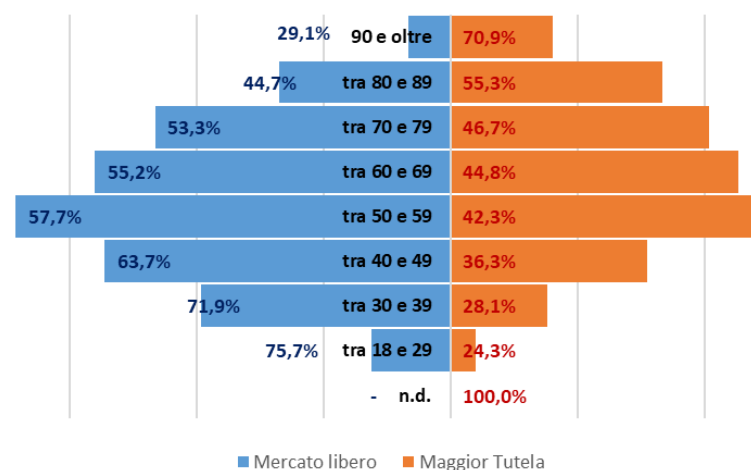
Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Sardegna

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Cagliari	201.347	57,9%	42,1%
Nuoro	110.302	57,2%	42,8%
Oristano	84.120	47,9%	52,1%
Sassari	306.918	51,0%	49,0%
Sud Sardegna	180.526	60,6%	39,4%
Sardegna	883.213	55,0%	45,0%

Provincia	BT Altri usi POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvagar dia	Tutele Graduali
Nuoro	26.545	40,0%	54,9%	0,8%	4,3%
Oristano	18.099	28,6%	66,1%	0,7%	4,6%
Sassari	66.599	30,6%	65,1%	0,6%	3,7%
Sud Sardegna	33.843	39,3%	54,9%	0,8%	5,0%
Sardegna	191.246	34,8%	60,5%	0,7%	4,1%



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Trentino-Alto Adige

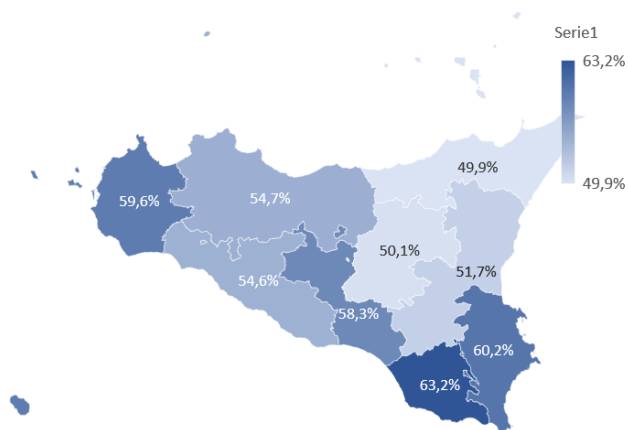


REGIONE SICILIA

Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Sicilia

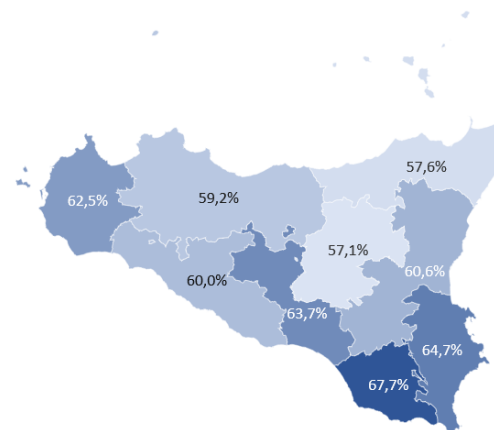
Provincia	POD attivi n°	Domestico Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	216.401	45,4%	54,6%
Caltanissetta	125.258	41,7%	58,3%
Catania	481.320	48,3%	51,7%
Enna	83.573	49,9%	50,1%
Messina	340.534	50,1%	49,9%
Palermo	566.109	45,3%	54,7%
Ragusa	164.762	36,8%	63,2%
Siracusa	192.021	39,8%	60,2%
Trapani	212.383	40,4%	59,6%
Sicilia	2.382.361	45,1%	54,9%

Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Sicilia - mar '21

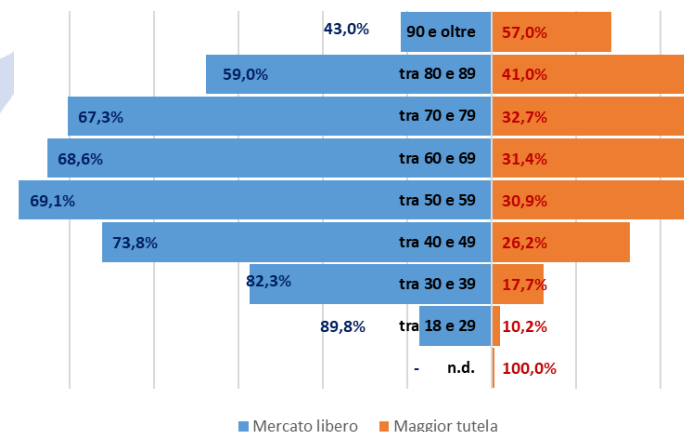


Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Agrigento	40.500	35,0%	60,0%	2,2%	2,8%
Caltanissetta	24.058	30,8%	63,7%	2,6%	3,0%
Catania	115.320	34,8%	60,6%	1,7%	2,9%
Enna	14.926	36,8%	57,1%	2,9%	3,2%
Messina	78.642	36,9%	57,6%	2,2%	3,3%
Palermo	120.303	36,4%	59,2%	1,3%	3,1%
Ragusa	37.276	26,9%	67,7%	1,9%	3,5%
Siracusa	42.721	30,1%	64,7%	1,9%	3,4%
Trapani	41.883	32,9%	62,5%	1,9%	2,7%
Sicilia	515.629	34,3%	60,8%	1,8%	3,1%

Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Sicilia - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Umbria



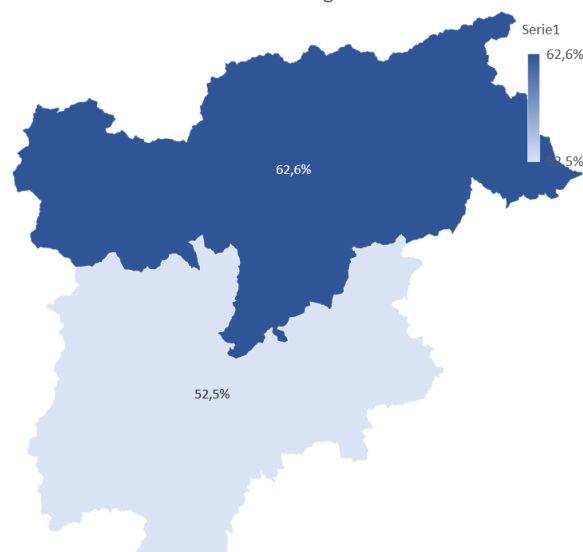
REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Trentino-Alto Adige

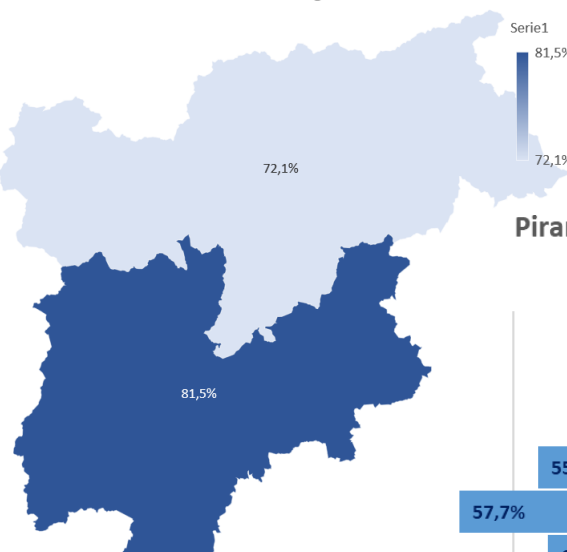
Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Bolzano	232.553	37,4%	62,6%
Trento	321.266	47,5%	52,5%
Trentino-Alto Adige	553.819	43,2%	56,8%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bolzano	82.705	23,1%	72,1%	0,1%	4,7%
Trento	76.212	16,9%	81,5%	0,1%	1,6%
Trentino-Alto Adige	158.917	20,1%	76,6%	0,1%	3,2%

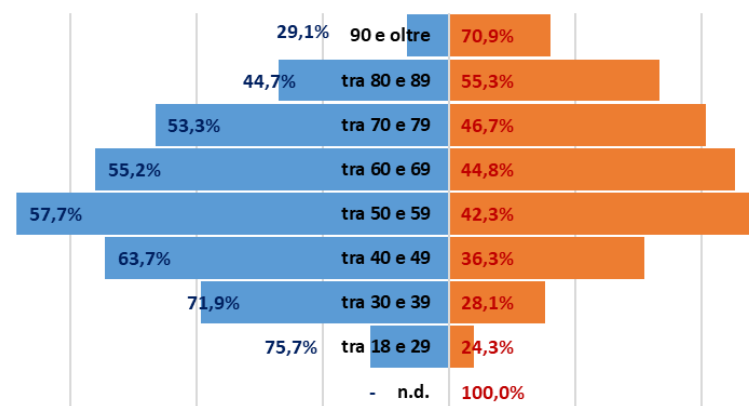
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Trentino-Alto Adige - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Trentino-Alto Adige - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Trentino-Alto Adige



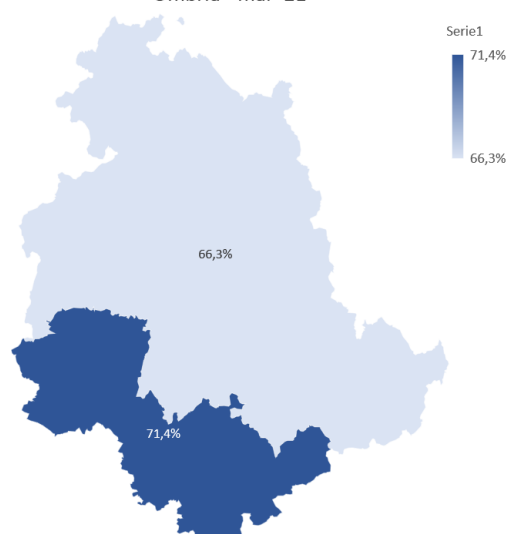
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE UMBRIA

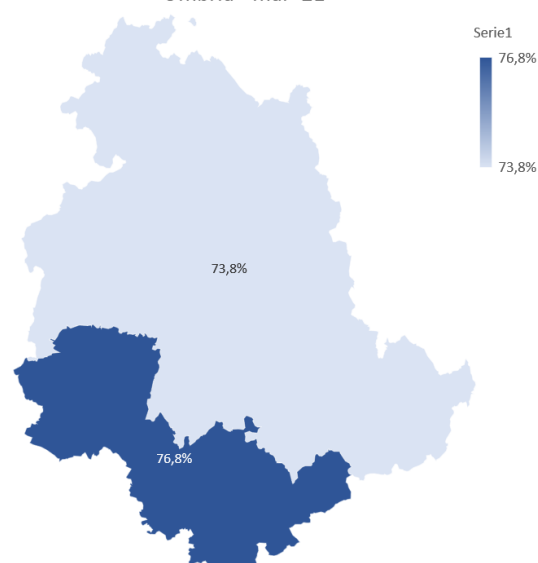
Scheda regionale 18. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Umbria

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Perugia	311.669	33,7%	66,3%	Perugia	76.517	23,1%	73,8%	0,5%	2,7%
Terni	113.001	28,6%	71,4%	Terni	25.917	20,1%	76,8%	0,6%	2,4%
Umbria	424.670	32,3%	67,7%	Umbria	102.434	22,3%	74,6%	0,5%	2,6%

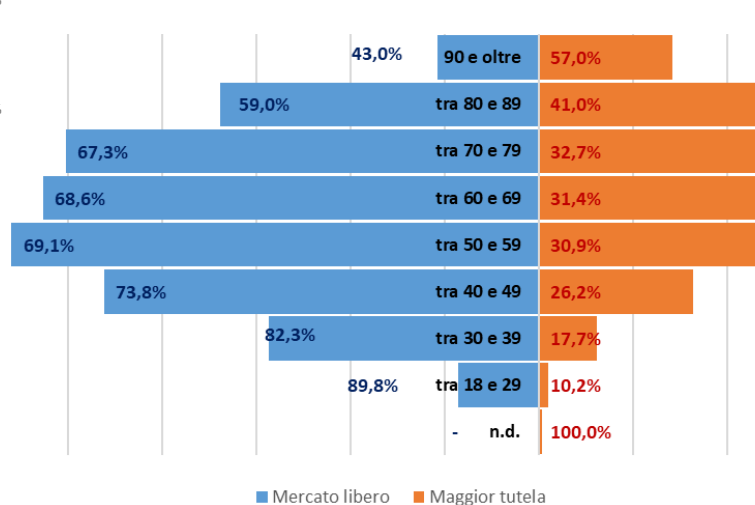
Mercato libero - settore elettrico - Domestici - Umbria - mar '21



Mercato libero - settore elettrico - BT Altri usi - Umbria - mar '21



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Umbria



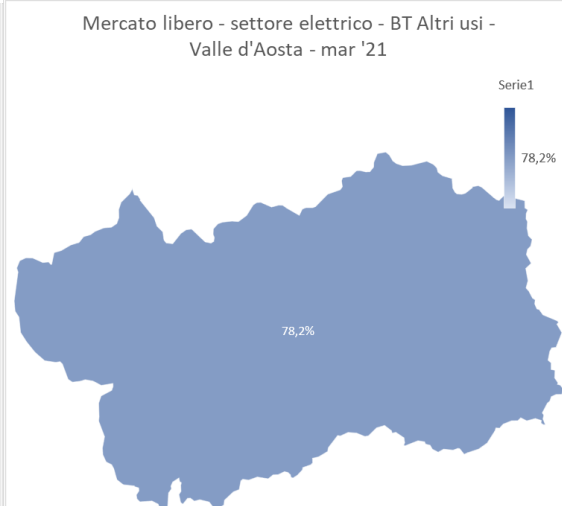
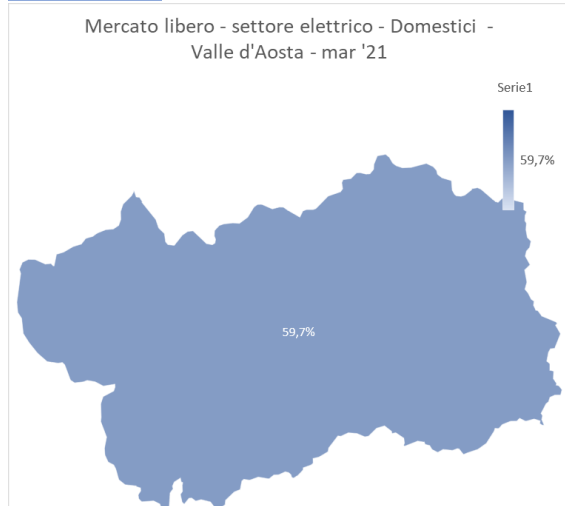
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VALLE D'AOSTA

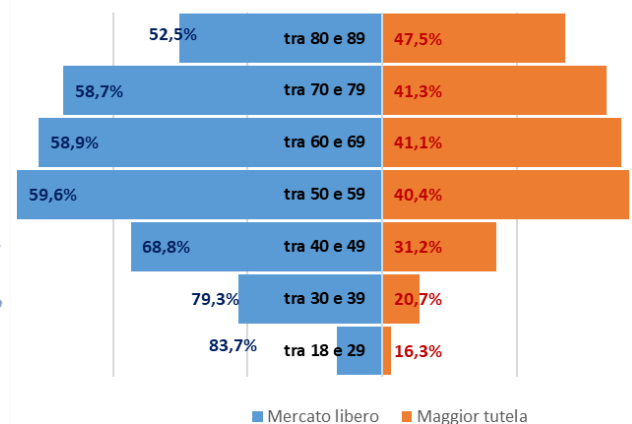
Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Valle d'Aosta

Provincia	POD attivi n°	Domestico	
		Maggior Tutela	Mercato Libero
Valle d'Aosta	107.644	40,3%	59,7%

Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Valle d'Aosta	24.463	19,0%	78,2%	0,1%	2,7%



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Valle d'Aosta

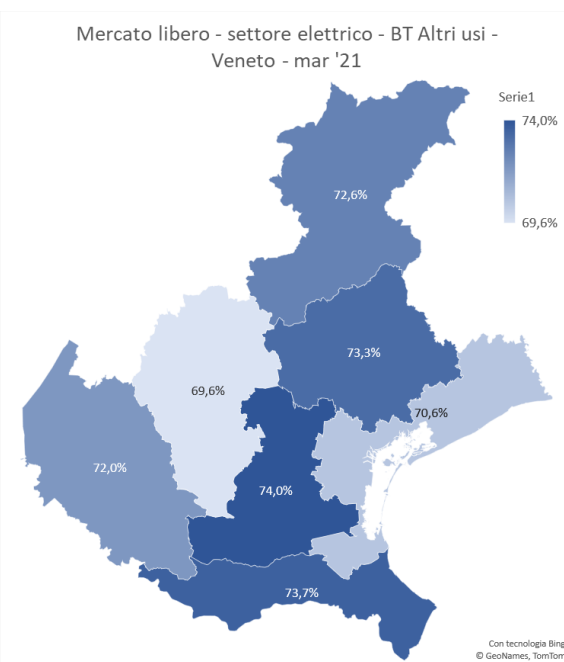
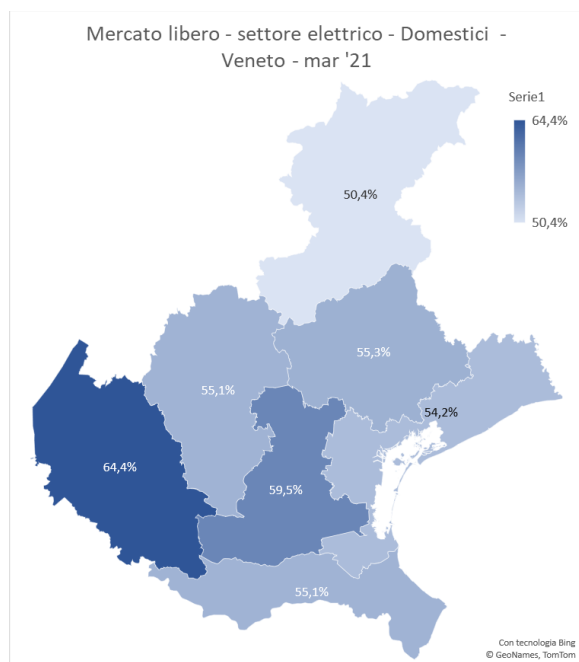


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

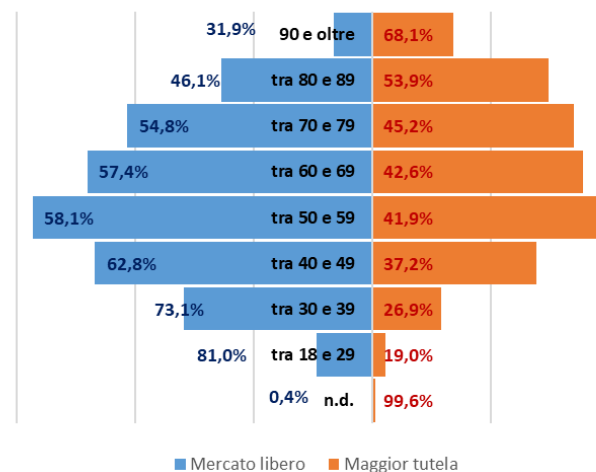
REGIONE VENETO

Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Veneto

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Belluno	140.540	49,6%	50,4%	Belluno	27.548	24,1%	72,6%	0,4%	2,9%
Padova	411.047	40,5%	59,5%	Padova	98.040	21,9%	74,0%	0,5%	3,5%
Rovigo	113.226	44,9%	55,1%	Rovigo	23.664	22,0%	73,7%	0,8%	3,5%
Treviso	383.193	44,7%	55,3%	Treviso	85.555	22,7%	73,3%	0,4%	3,6%
Venezia	451.823	45,8%	54,2%	Venezia	103.553	25,3%	70,6%	0,4%	3,7%
Verona	436.179	35,6%	64,4%	Verona	109.354	23,9%	72,0%	0,4%	3,7%
Vicenza	401.403	44,9%	55,1%	Vicenza	91.636	26,4%	69,6%	0,3%	3,7%
Veneto	2.337.411	42,8%	57,2%	Veneto	539.250	24,0%	72,0%	0,4%	3,6%



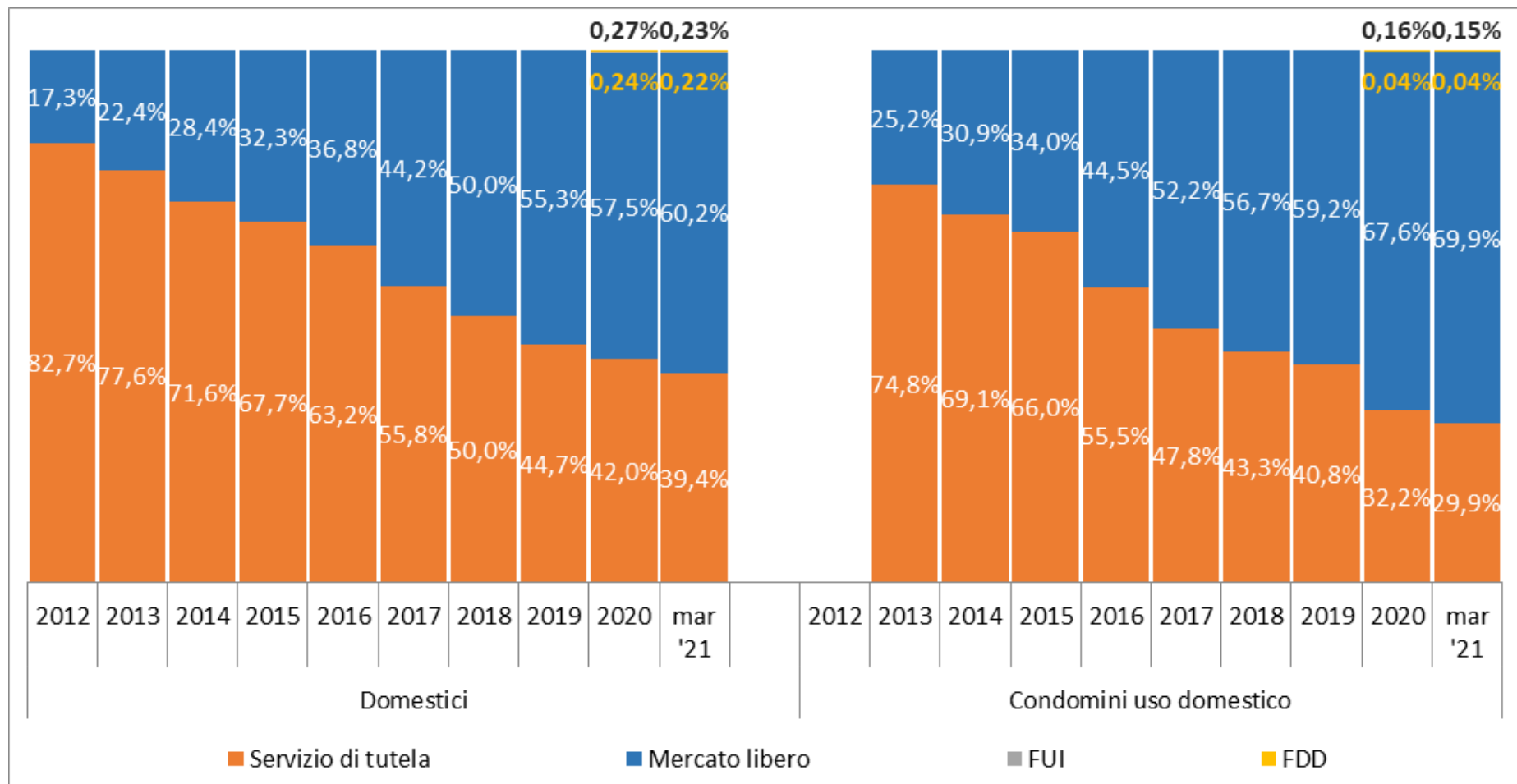
Piramide delle età - Domestici settore elettrico - Veneto



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 2. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-mar '21

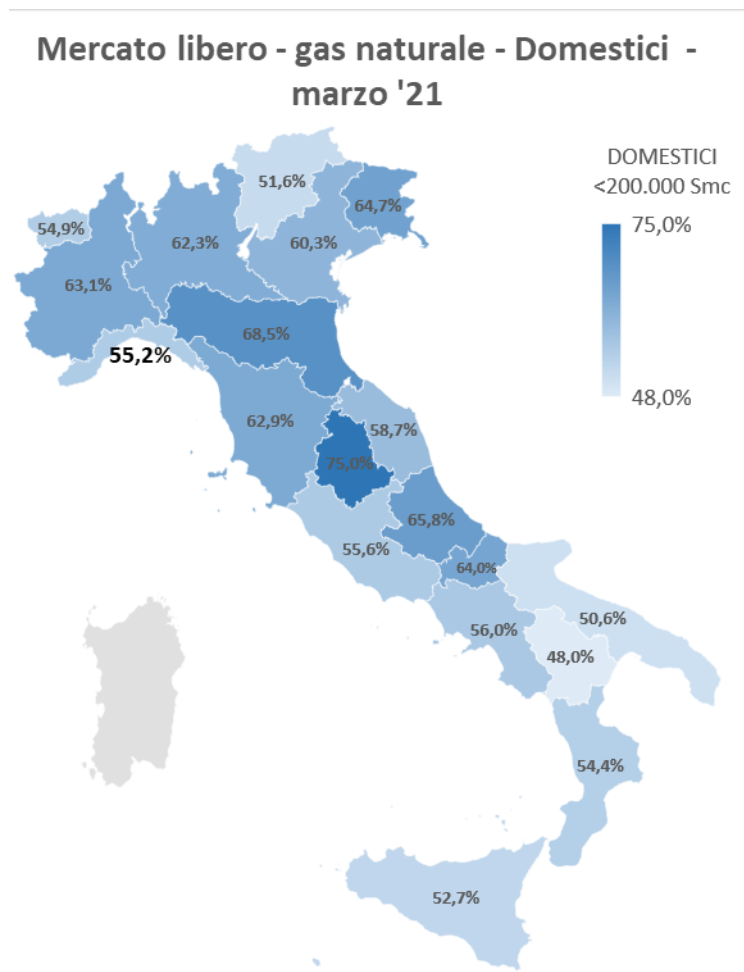


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail.

Grafico 3. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato - al 31 marzo 2021

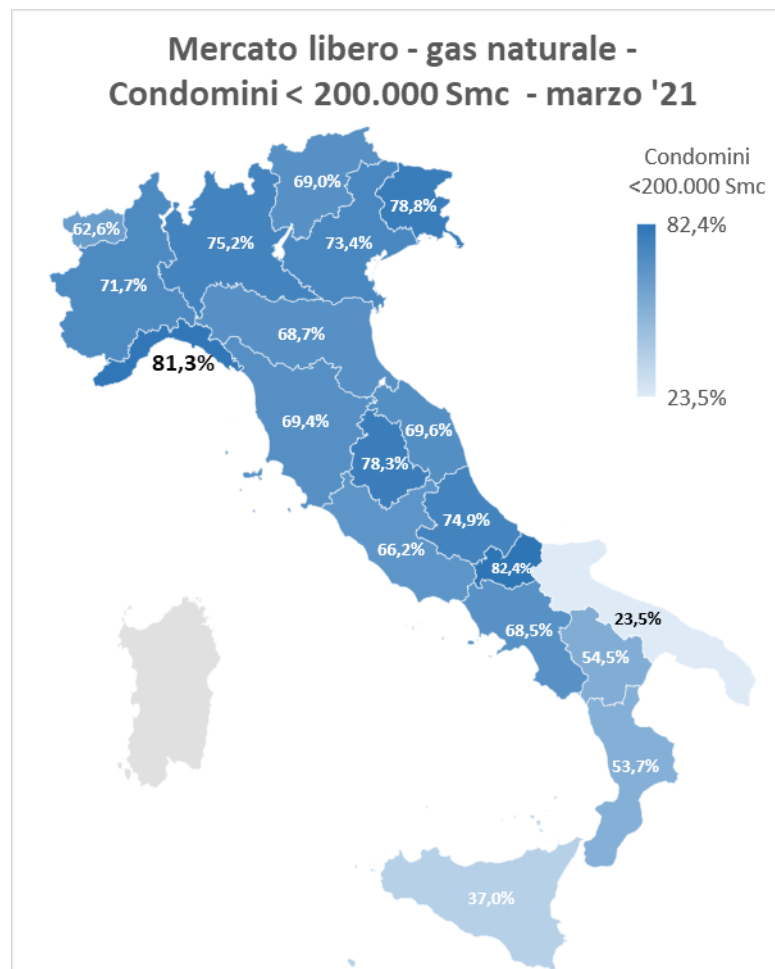
Marzo '21 REGIONE	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Abruzzo	561	33,8%	65,8%	0,26%	0,13%
Basilicata	181	51,8%	48,0%	0,16%	0,04%
Calabria	373	45,0%	54,4%	0,50%	0,11%
Campania	1.253	43,0%	56,0%	0,62%	0,40%
Emilia-Romagna	1.946	31,3%	68,5%	0,09%	0,13%
Friuli-Venezia Giulia	472	35,0%	64,7%	0,11%	0,20%
Lazio	2.084	43,7%	55,6%	0,46%	0,20%
Liguria	793	44,1%	55,2%	0,23%	0,44%
Lombardia	4.221	37,3%	62,3%	0,12%	0,27%
Marche	595	41,1%	58,7%	0,11%	0,14%
Molise	114	35,6%	64,0%	0,28%	0,14%
Piemonte	1.765	36,3%	63,1%	0,24%	0,30%
Puglia	1.261	48,9%	50,6%	0,27%	0,25%
Sicilia	978	46,4%	52,7%	0,47%	0,34%
Toscana	1.427	36,8%	62,9%	0,14%	0,14%
Trentino-Alto Adige	234	48,4%	51,6%	0,02%	0,01%
Umbria	310	24,9%	75,0%	0,12%	0,02%
Valle d'Aosta	19	44,9%	54,9%	0,15%	0,02%
Veneto	1.816	39,5%	60,3%	0,09%	0,06%
ITALIA	20.403	39,4%	60,2%	0,23%	0,22%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 4. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato - al 31 marzo 2021

Marzo '21 REGIONE	Condomini <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Abruzzo	3	23,9%	74,9%	1,1%	0,04%
Basilicata	1	45,5%	54,5%	-	-
Calabria	1	45,2%	53,7%	1,1%	-
Campania	4	30,8%	68,5%	0,5%	0,17%
Emilia-Romagna	21	31,2%	68,7%	0,1%	0,05%
Friuli-Venezia Giulia	5	21,0%	78,8%	0,2%	0,08%
Lazio	24	33,4%	66,2%	0,3%	0,05%
Liguria	10	18,6%	81,3%	0,1%	0,01%
Lombardia	54	24,6%	75,2%	0,1%	0,05%
Marche	3	30,1%	69,6%	0,2%	-
Molise	1	17,6%	82,4%	-	-
Piemonte	33	28,2%	71,7%	0,1%	0,02%
Puglia	6	76,4%	23,5%	0,1%	0,03%
Sicilia	4	62,4%	37,0%	0,4%	0,22%
Toscana	10	30,4%	69,4%	0,2%	0,01%
Trentino-Alto Adige	8	31,0%	69,0%	0,0%	-
Umbria	1	21,7%	78,3%	-	-
Valle d'Aosta	1	37,4%	62,6%	-	-
Veneto	15	26,5%	73,4%	0,05%	0,03%
ITALIA	204	29,9%	69,9%	0,1%	0,04%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 5. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato - al 31 marzo 2021

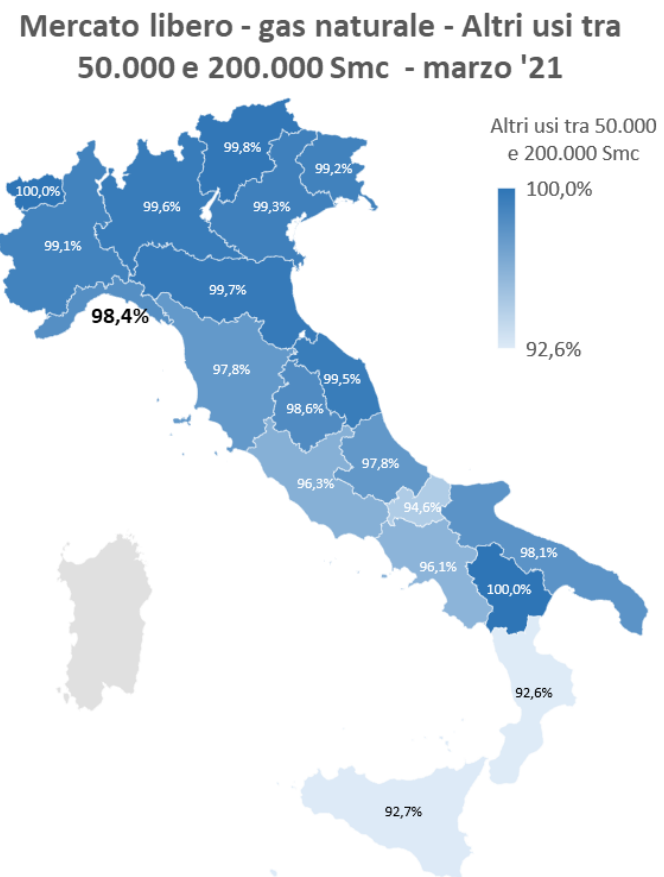
REGIONE	Altri usi <50.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	FUI	FDD
Abruzzo	32	98,3%	1,56%	0,15%
Basilicata	9	98,0%	1,87%	0,12%
Calabria	13	93,6%	6,25%	0,16%
Campania	40	96,6%	2,97%	0,47%
Emilia-Romagna	160	99,6%	0,30%	0,12%
Friuli-Venezia Giulia	35	99,3%	0,53%	0,19%
Lazio	72	97,1%	2,67%	0,25%
Liguria	31	98,6%	1,06%	0,38%
Lombardia	279	99,4%	0,40%	0,18%
Marche	42	98,9%	0,92%	0,13%
Molise	6	97,5%	2,31%	0,15%
Piemonte	122	99,1%	0,74%	0,13%
Puglia	37	97,8%	1,75%	0,41%
Sicilia	26	94,4%	5,11%	0,48%
Toscana	85	98,9%	0,95%	0,14%
Trentino-Alto Adige	26	99,9%	0,07%	0,02%
Umbria	21	99,4%	0,59%	0,02%
Valle d'Aosta	2	98,4%	1,50%	0,05%
Veneto	154	99,6%	0,37%	0,05%
ITALIA	1.195	98,9%	0,98%	0,17%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 6. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato - al 31 marzo 2021

Marzo '21	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	FUI	FDD
Abruzzo	33	97,8%	0,0%	2,2%
Basilicata	10	100,0%	0,0%	0,0%
Calabria	14	92,6%	2,9%	4,4%
Campania	41	96,1%	1,0%	3,0%
Emilia-Romagna	161	99,7%	0,1%	0,3%
Friuli-Venezia Giulia	36	99,2%	0,0%	0,8%
Lazio	73	96,3%	0,3%	3,3%
Liguria	32	98,4%	0,0%	1,6%
Lombardia	280	99,6%	0,1%	0,3%
Marche	43	99,5%	0,0%	0,5%
Molise	7	94,6%	0,0%	5,4%
Piemonte	123	99,1%	0,2%	0,7%
Puglia	38	98,1%	0,5%	1,4%
Sicilia	27	92,7%	0,0%	7,3%
Toscana	86	97,8%	0,3%	2,0%
Trentino-Alto Adige	27	99,8%	0,0%	0,2%
Umbria	22	98,6%	0,0%	1,4%
Valle d'Aosta	3	100,0%	0,0%	0,0%
Veneto	155	99,3%	0,0%	0,7%
ITALIA	1.196	99,0%	0,1%	0,9%



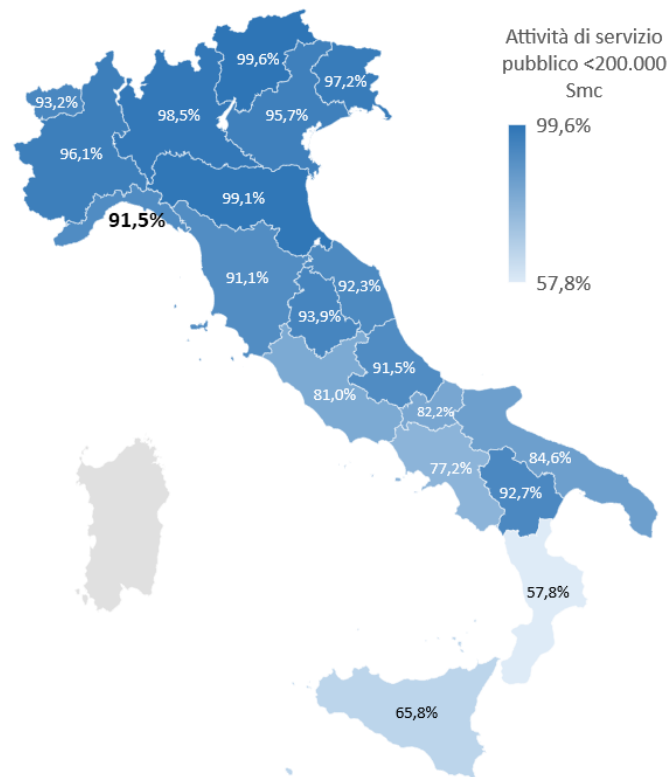
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 7. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato - al 31 marzo 2021

Marzo '21	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	FUI	FDD
Abruzzo	34	91,5%	8,5%	-
Basilicata	11	92,7%	7,3%	-
Calabria	14	57,8%	42,2%	-
Campania	42	77,2%	22,8%	-
Emilia-Romagna	162	99,1%	0,9%	0,02%
Friuli-Venezia Giulia	37	97,2%	2,8%	-
Lazio	74	81,0%	19,0%	-
Liguria	33	91,5%	8,3%	0,18%
Lombardia	281	98,5%	1,5%	-
Marche	44	92,3%	7,2%	0,50%
Molise	8	82,2%	17,8%	-
Piemonte	124	96,1%	3,8%	0,09%
Puglia	39	84,6%	15,4%	-
Sicilia	28	65,8%	34,2%	-
Toscana	87	91,1%	8,8%	0,13%
Trentino-Alto Adige	28	99,6%	0,3%	0,06%
Umbria	23	93,9%	6,0%	0,14%
Valle d'Aosta	4	93,2%	6,8%	-
Veneto	156	95,7%	4,3%	0,06%
ITALIA	1.197	89,9%	10,0%	0,05%

Mercato libero - gas naturale - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc - marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

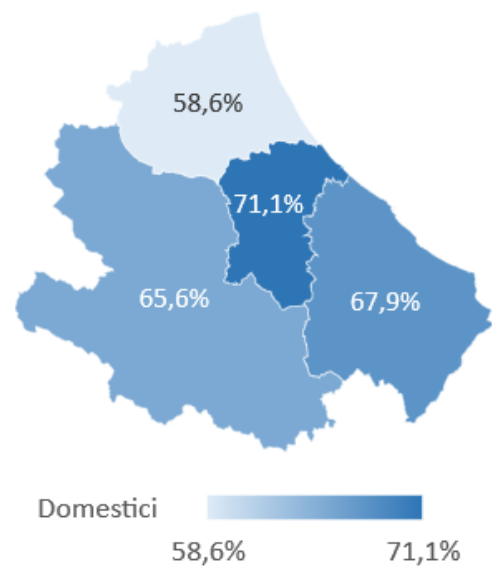
REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 21. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Abruzzo

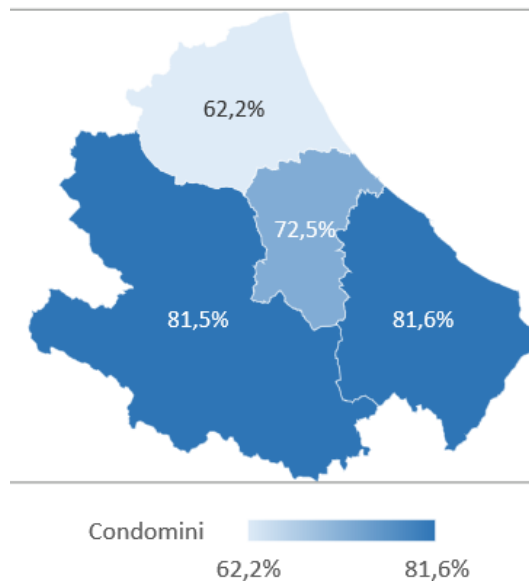
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Chieti	154.704	67,9%	31,9%	0,2%	0,1%
L'Aquila	142502	65,6%	34,0%	0,3%	0,04%
Pescara	130112	71,1%	28,2%	0,4%	0,3%
Teramo	133776	58,6%	41,1%	0,2%	0,1%
Abruzzo	561.094	65,8%	33,8%	0,3%	0,1%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Chieti	440	81,6%	17,3%	1,1%	0,0%
L'Aquila	829	81,5%	16,4%	2,1%	0,00%
Pescara	861	72,5%	26,8%	0,7%	0,0%
Teramo	493	62,2%	37,2%	0,4%	0,2%
Abruzzo	2.623	74,9%	23,9%	1,1%	0,0%

Mercato libero - gas naturale Domestici - Abruzzo - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Abruzzo - marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

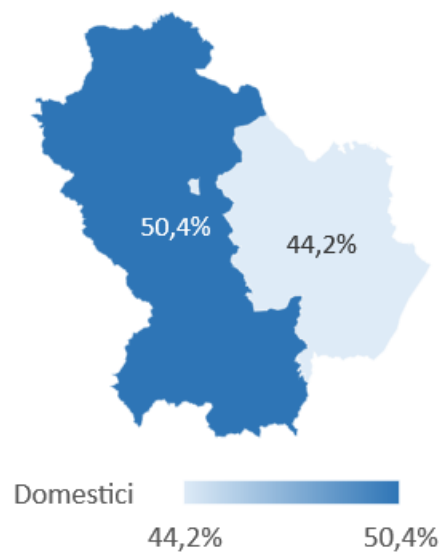
REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Basilicata

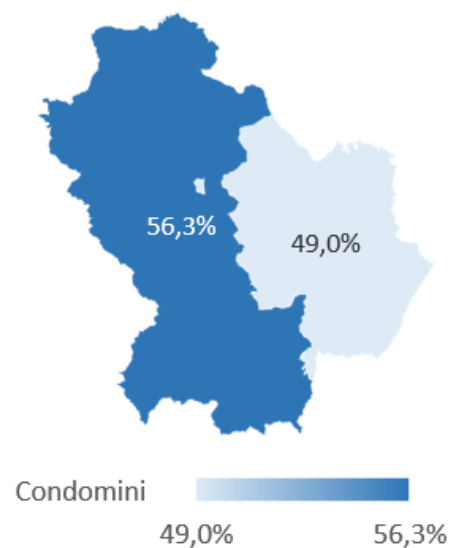
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Matera	70.339	44,2%	55,6%	0,1%	0,04%
Potenza	111108	50,4%	49,3%	0,2%	0,05%
Basilicata	181.447	48,0%	51,8%	0,2%	0,04%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Matera	131	49,0%	51,0%	-	-
Potenza	404	56,3%	43,7%	-	-
Basilicata	535	54,5%	45,5%	-	-

Mercato libero - gas naturale Domestici - Basilicata - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Basilicata - marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

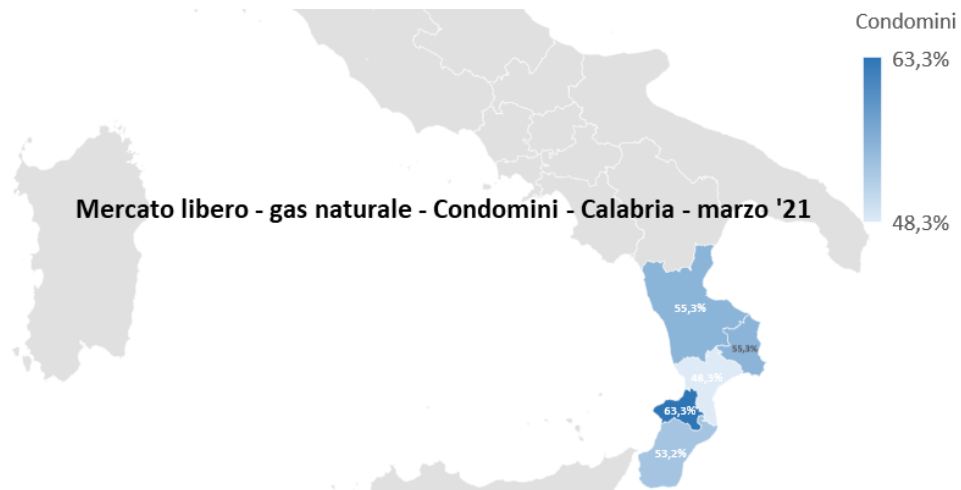
REGIONE CALABRIA

Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Calabria

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Catanzaro	74.002	53,7%	45,9%	0,3%	0,01%
Cosenza	154612	54,3%	45,2%	0,4%	0,1%
Crotone	30103	58,9%	40,7%	0,4%	0,01%
Reggio di Calabria	89737	52,3%	46,9%	0,5%	0,3%
Vibo Valentia	24767	59,7%	38,9%	1,3%	0,1%
Calabria	373.221	54,4%	45,0%	0,5%	0,1%



Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Catanzaro	212	48,3%	49,8%	1,9%	-
Cosenza	442	55,3%	44,0%	0,7%	-
Crotone	38	55,3%	44,7%	-	-
Reggio di Calabria	232	53,2%	46,0%	0,9%	-
Vibo Valentia	49	63,3%	32,7%	4,1%	-
Calabria	973	53,7%	45,2%	1,1%	-



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

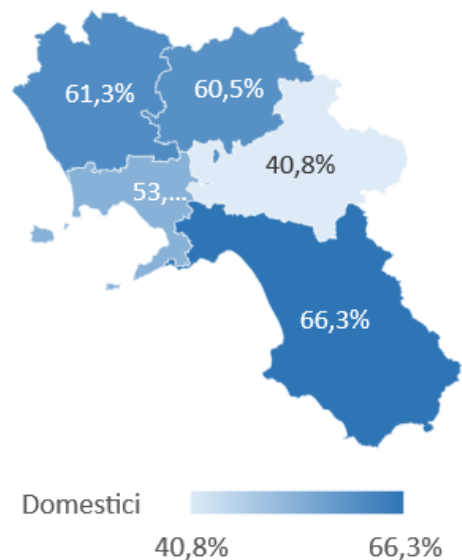
REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Campania

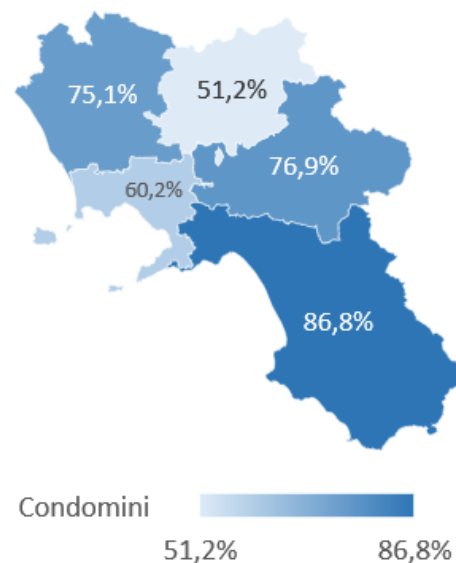
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Avellino	102.930	40,8%	58,7%	0,2%	0,3%
Benevento	59297	60,5%	39,0%	0,4%	0,2%
Caserta	184273	61,3%	38,2%	0,3%	0,2%
Napoli	694145	53,3%	45,5%	0,8%	0,5%
Salerno	212193	66,3%	32,7%	0,5%	0,5%
Campania	1.252.838	56,0%	43,0%	0,6%	0,4%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Avellino	321	76,9%	21,2%	1,6%	0,3%
Benevento	145	51,2%	48,8%	-	-
Caserta	471	75,1%	24,0%	0,6%	0,2%
Napoli	2274	60,2%	39,2%	0,4%	0,1%
Salerno	848	86,8%	12,7%	0,2%	0,2%
Campania	4.059	68,5%	30,8%	0,5%	0,2%

Mercato libero - gas naturale Domestici - Campania - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Campania - marzo '21

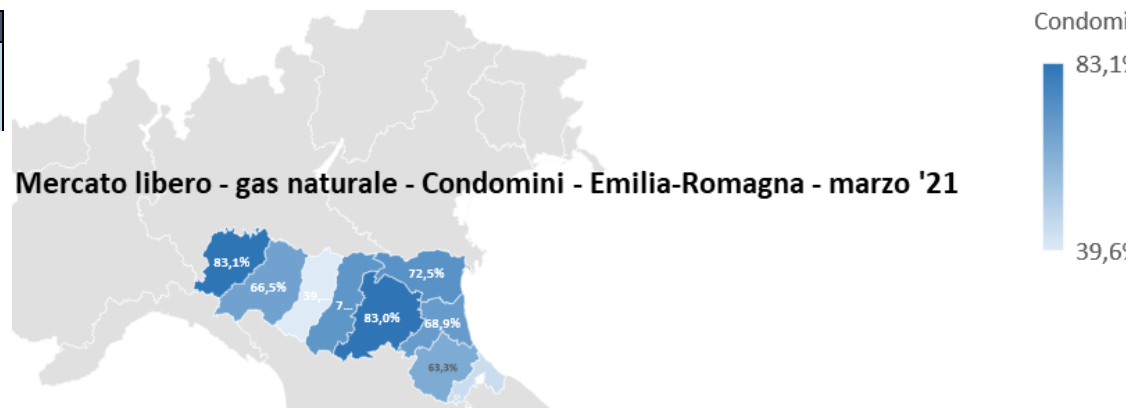
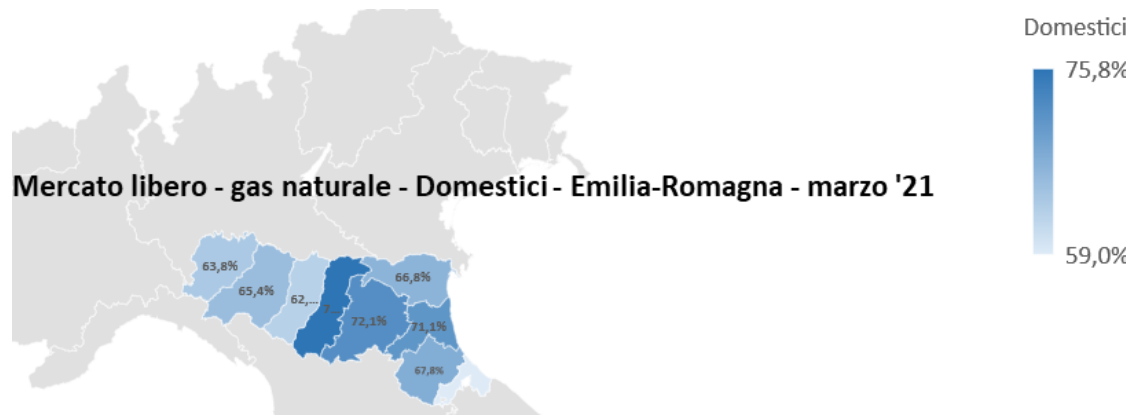


REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Emilia-Romagna

Marzo '21	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Bologna	453.812	72,1%	27,7%	0,1%	0,1%
Ferrara	166259	66,8%	33,0%	0,1%	0,1%
Forlì-Cesena	167306	67,8%	32,2%	0,1%	0,0%
Modena	292193	75,8%	24,0%	0,1%	0,1%
Parma	192895	65,4%	34,2%	0,1%	0,2%
Piacenza	126490	63,8%	36,0%	0,1%	0,1%
Ravenna	188651	71,1%	28,8%	0,1%	0,1%
Reggio nell'Emilia	203672	62,7%	36,9%	0,1%	0,3%
Rimini	155057	59,0%	40,8%	0,2%	0,0%
Emilia-Romagna	1.946.335	68,5%	31,3%	0,1%	0,1%

Marzo '21	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Bologna	6.893	83,0%	17,0%	-	-
Ferrara	757	72,5%	27,0%	0,4%	0,1%
Forlì-Cesena	1507	63,3%	36,6%	0,1%	0,1%
Modena	4302	71,0%	28,9%	0,1%	-
Parma	1829	66,5%	33,4%	0,1%	0,1%
Piacenza	820	83,1%	16,5%	0,2%	0,1%
Ravenna	1117	68,9%	31,1%	-	-
Reggio nell'Emilia	2998	39,6%	60,1%	0,1%	0,2%
Rimini	1034	44,9%	54,9%	0,1%	0,1%
Emilia-Romagna	21.257	68,7%	31,2%	0,1%	0,0%



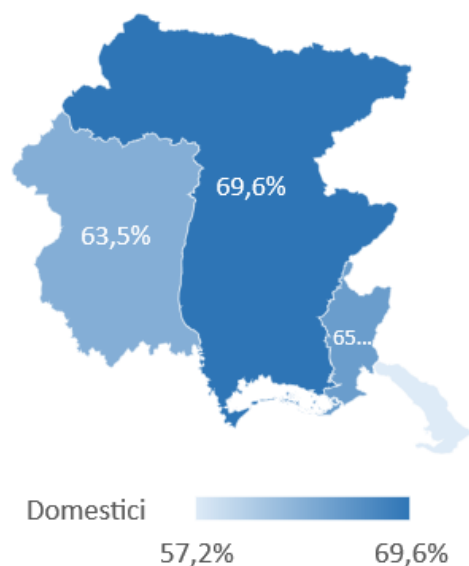
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

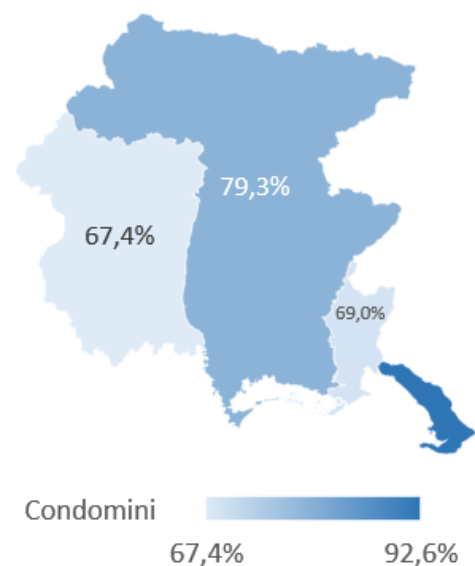
Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Friuli-Venezia Giulia

Marzo '21	Domestici < 200.000 Smc					Marzo '21	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	Provincia	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI		FDD	Provincia	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela
Gorizia	60.724	65,4%	34,3%	0,1%	0,3%	Gorizia	564	69,0%	30,5%	0,4%	0,2%
Pordenone	109061	63,5%	36,3%	0,1%	0,0%	Pordenone	1288	67,4%	32,3%	0,3%	-
Trieste	111342	57,2%	42,2%	0,1%	0,5%	Trieste	1406	92,6%	7,1%	0,1%	0,2%
Udine	191270	69,6%	30,3%	0,1%	0,1%	Udine	1542	79,3%	20,6%	0,1%	-
Friuli-Venezia Giulia	472.397	64,7%	35,0%	0,1%	0,2%	Friuli-Venezia Giulia	4.800	78,8%	21,0%	0,2%	0,1%

Mercato libero - gas naturale - marzo '21 Domestici - Friuli-Venezia Giulia



Mercato libero - gas naturale - marzo '21 Condomini - Friuli-Venezia Giulia

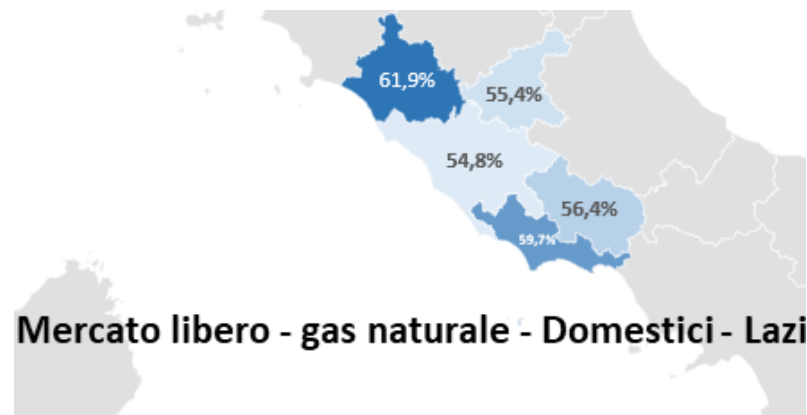


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

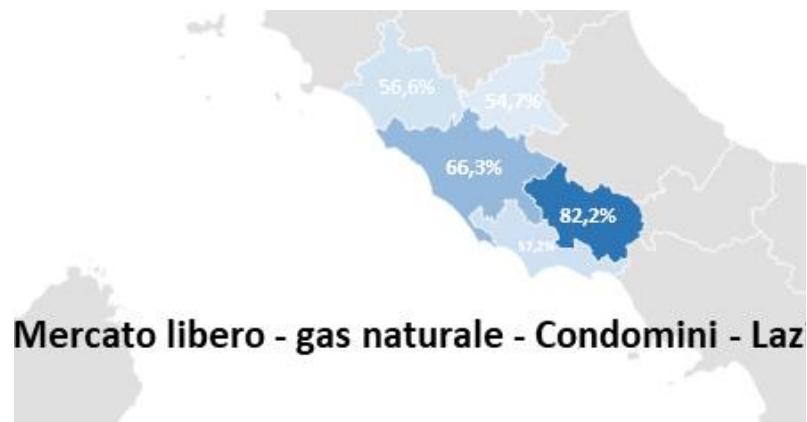
REGIONE LAZIO

Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Lazio

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Frosinone	111.031	56,4%	43,1%	0,3%	0,3%
Latina	153145	59,7%	39,5%	0,5%	0,3%
Rieti	44477	55,4%	43,6%	0,4%	0,6%
Roma	1676891	54,8%	44,5%	0,5%	0,2%
Viterbo	98181	61,9%	37,8%	0,2%	0,1%
Lazio	2.083.72	55,6%	43,7%	0,5%	0,2%



Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Frosinone	820	82,2%	14,9%	2,7%	0,2%
Latina	718	57,2%	41,9%	0,7%	0,1%
Rieti	234	54,7%	44,4%	0,4%	0,4%
Roma	21356	66,3%	33,5%	0,2%	0,0%
Viterbo	465	56,6%	43,4%	0,0%	0,0%
Lazio	23.593	66,2%	33,4%	0,3%	0,1%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

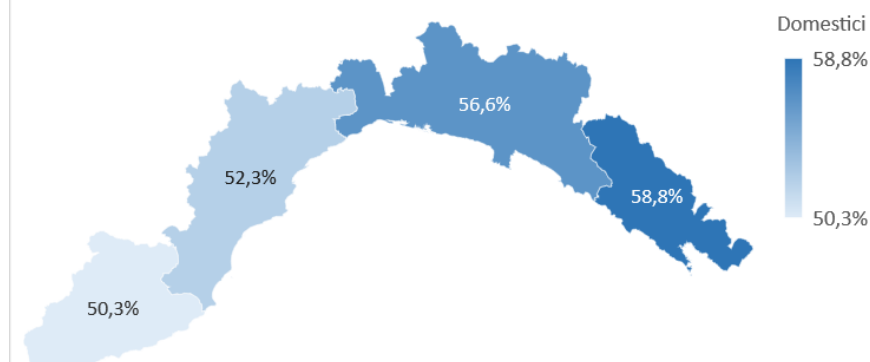
REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Liguria

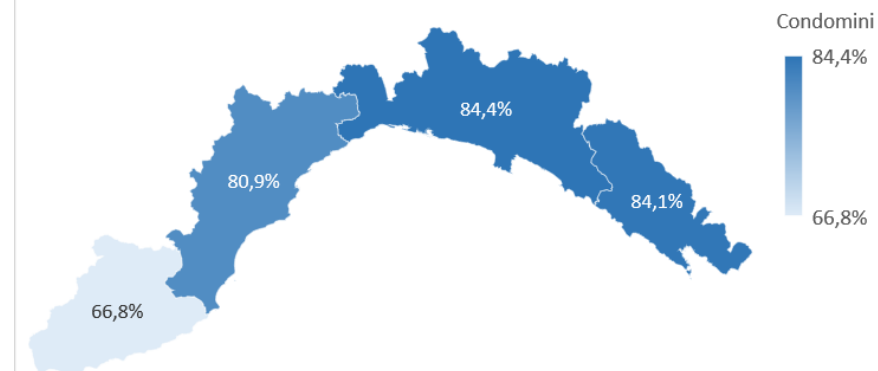
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Genova	423.960	56,6%	42,6%	0,2%	0,6%
Imperia	101130	50,3%	49,1%	0,3%	0,3%
La Spezia	105501	58,8%	40,8%	0,3%	0,1%
Savona	162353	52,3%	47,2%	0,2%	0,3%
Liguria	792.944	55,2%	44,1%	0,2%	0,4%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Genova	6.449	84,4%	15,5%	0,1%	0,0%
Imperia	1454	66,8%	33,2%	0,0%	0,0%
La Spezia	710	84,1%	15,7%	0,1%	0,0%
Savona	1812	80,9%	18,9%	0,2%	0,0%
Liguria	10.425	81,3%	18,6%	0,1%	0,0%

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Liguria - marzo '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Liguria - marzo '21

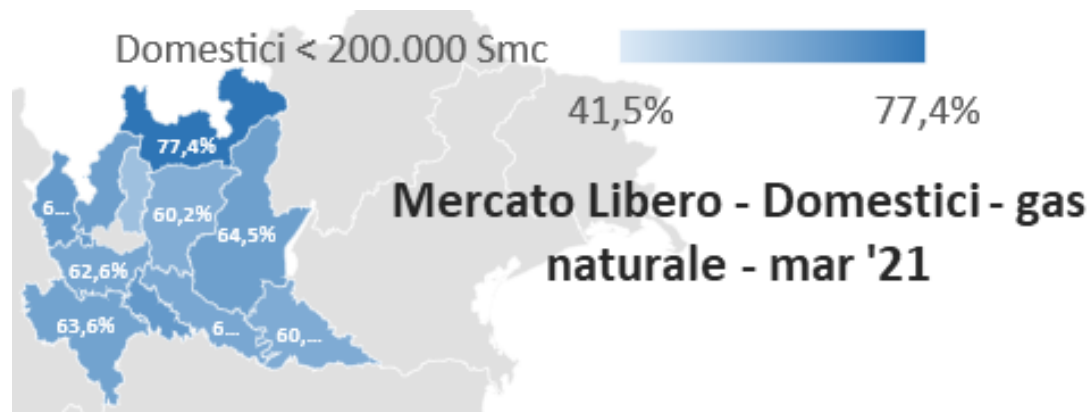


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

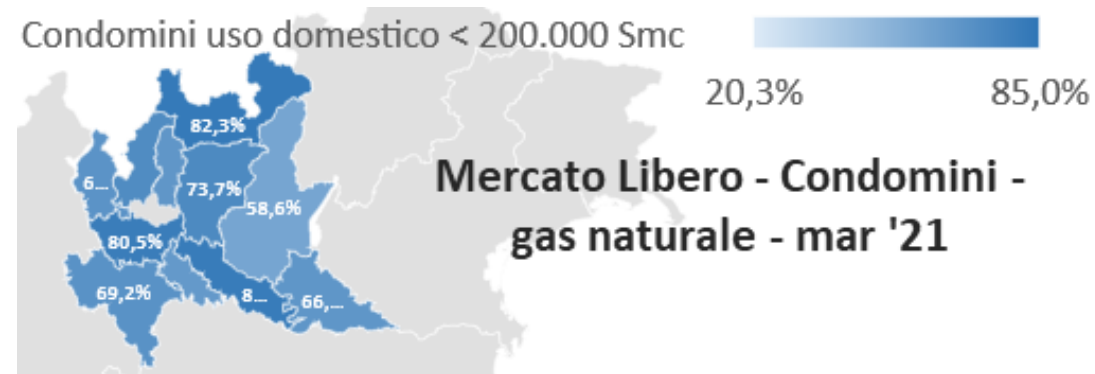
REGIONE LOMBARDIA

Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Lombardia

Marzo '21	Domestici < 200.000 Smc				
	Provincia	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI
Bergamo	480.643	60,2%	39,6%	0,1%	0,1%
Brescia	495445	64,5%	35,3%	0,1%	0,1%
Como	252026	64,5%	35,4%	0,1%	0,1%
Cremona	150617	62,2%	37,5%	0,1%	0,2%
Lecco	142699	54,6%	45,4%	0,0%	0,0%
Lodi	95720	66,4%	33,0%	0,2%	0,4%
Mantova	155134	60,9%	38,9%	0,1%	0,1%
Milano	1429363	62,6%	36,6%	0,2%	0,5%
Monza	362310	55,1%	44,7%	0,1%	0,2%
Pavia	239687	63,6%	36,1%	0,1%	0,2%
Sondrio	42758	77,4%	22,5%	0,0%	0,0%
Varese	374299	66,4%	33,3%	0,1%	0,2%
Lombardia	4.220.701	62,3%	37,3%	0,1%	0,3%



Marzo '21	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	Provincia	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI
Bergamo	4.010	73,7%	26,2%	0,1%	-
Brescia	2312	58,6%	41,2%	0,2%	0,04%
Como	2704	72,6%	27,3%	-	0,04%
Cremona	459	81,3%	18,3%	0,4%	-
Lecco	2230	66,7%	33,0%	0,3%	-
Lodi	560	65,2%	34,6%	0,2%	-
Mantova	717	66,8%	33,2%	-	-
Milano	25700	80,5%	19,3%	0,1%	0,1%
Monza	5233	74,7%	25,2%	0,1%	0,1%
Pavia	3324	69,2%	30,7%	0,1%	0,00
Sondrio	668	82,3%	17,7%	-	-
Varese	5619	68,3%	31,6%	0,1%	0,1%
Lombardia	53.536	75,2%	24,6%	0,1%	0,0%

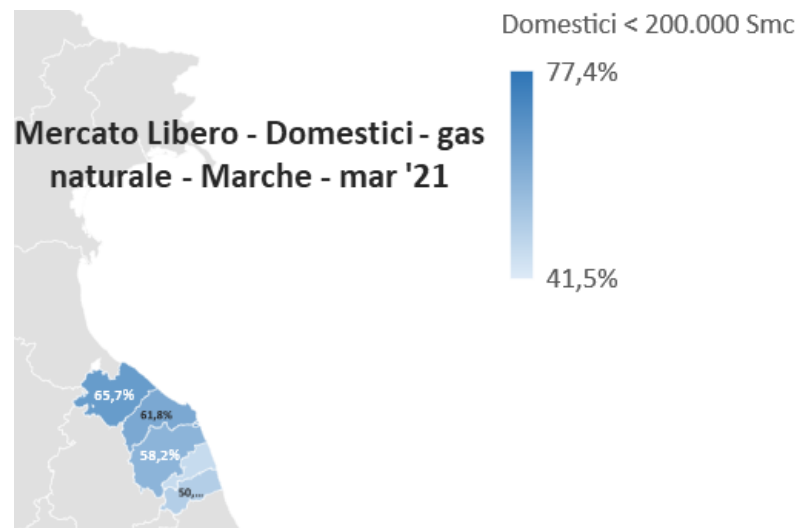


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

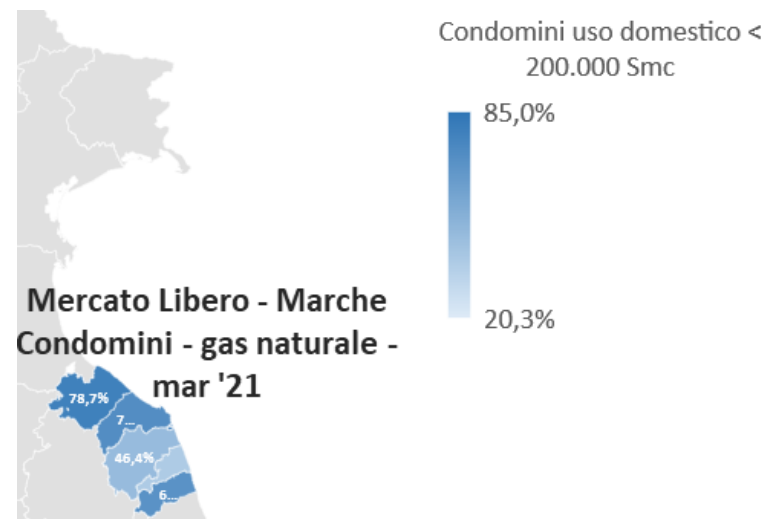
REGIONE MARCHE

Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Marche

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Ancona	194.170	61,8%	37,7%	0,1%	0,4%
Ascoli Piceno	85064	50,4%	49,4%	0,1%	0,04%
Fermo	65259	46,5%	53,4%	0,1%	-
Macerata	115140	58,2%	41,6%	0,1%	0,02%
Pesaro e Urbino	134908	65,7%	34,2%	0,0%	0,1%
Marche	594.541	58,7%	41,1%	0,1%	0,1%



Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Ancona	840	71,6%	28,4%	-	-
Ascoli Piceno	492	68,8%	29,9%	1,2%	-
Fermo	228	37,8%	62,2%	-	-
Macerata	321	46,4%	53,3%	0,3%	-
Pesaro e Urbino	1482	78,7%	21,3%	0,1%	-
Marche	3.363	69,6%	30,1%	0,2%	0,0%



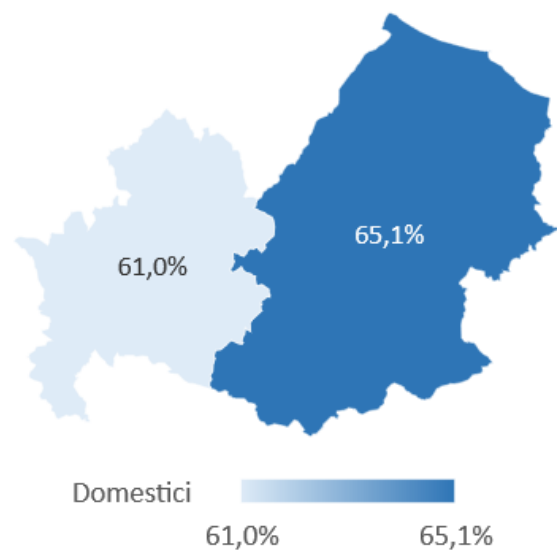
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MOLISE

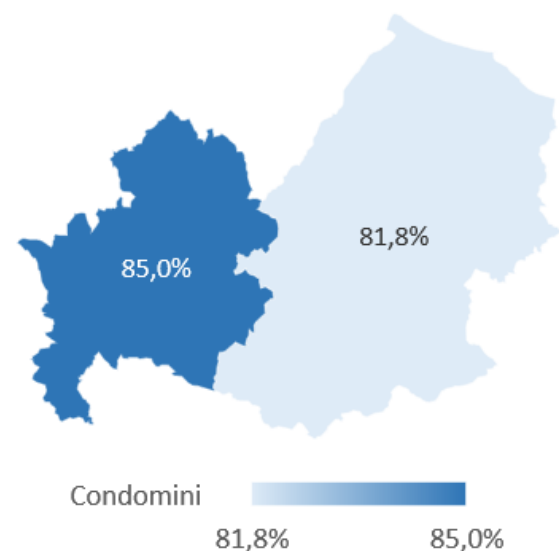
Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Molise

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc					Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD		PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Campobasso	81.896	65,1%	34,5%	0,3%	0,1%	Campobasso	475	81,8%	18,2%	-	-
Isernia	31819	61,0%	38,4%	0,3%	0,3%	Isernia	100	85,0%	15,0%	-	-
Molise	113.715	64,0%	35,6%	0,3%	0,1%	Molise	575	82,4%	17,6%	-	-

Mercato libero - gas naturale Domestici - Molise - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Molise - marzo '21



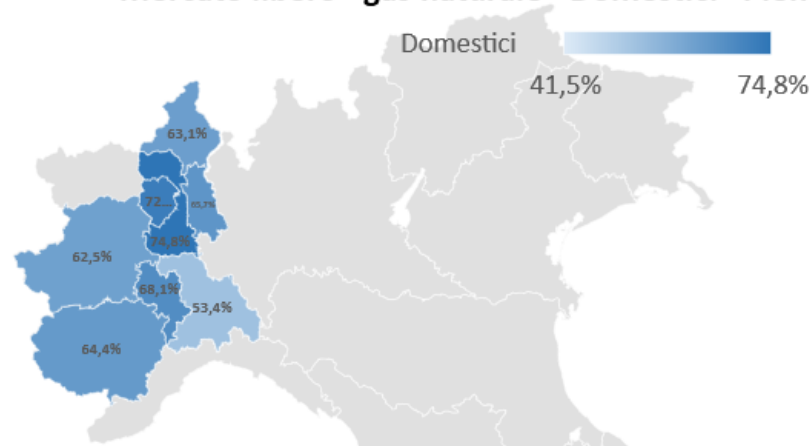
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Piemonte

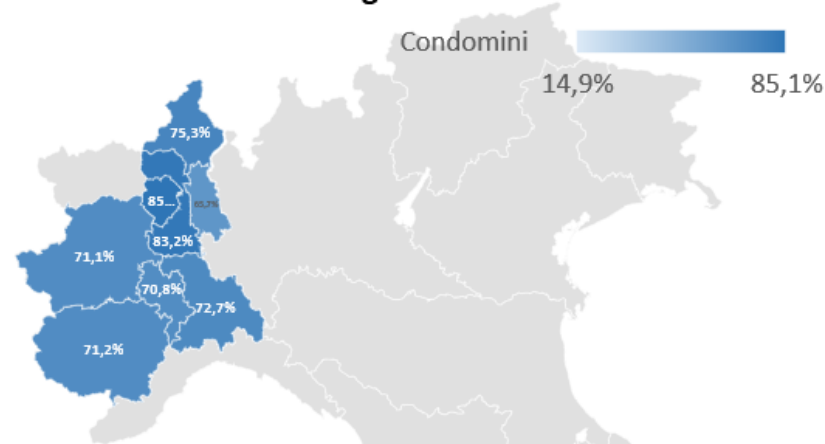
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Alessandria	179.042	53,4%	46,4%	0,1%	0,2%
Asti	75175	68,1%	31,5%	0,2%	0,2%
Biella	59669	72,5%	27,2%	0,1%	0,3%
Cuneo	189682	64,4%	35,4%	0,1%	0,1%
Novara	158022	65,7%	33,9%	0,2%	0,3%
Torino	950553	62,5%	36,8%	0,4%	0,4%
Verbania	84215	63,1%	36,7%	0,1%	0,1%
Vercelli	69138	74,8%	24,8%	0,1%	0,3%
Piemonte	1.765.496	63,1%	36,3%	0,2%	0,3%

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Piemonte - marzo '21



Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Alessandria	3.260	72,7%	27,3%	0,03%	-
Asti	1841	70,8%	29,0%	0,2%	-
Biella	899	85,1%	14,6%	0,3%	-
Cuneo	3866	71,2%	28,6%	0,2%	0,1%
Novara	2432	65,7%	34,3%	0,04%	-
Torino	18733	71,1%	28,8%	0,1%	0,02%
Verbania	973	75,3%	24,4%	0,3%	-
Vercelli	892	83,2%	16,8%	-	-
Piemonte	32.896	71,7%	28,2%	0,1%	0,02%

Mercato libero - gas naturale - Condomini - Piemonte - marzo '21



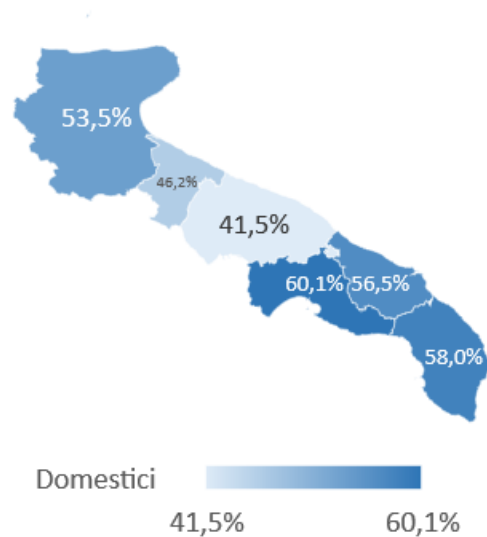
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

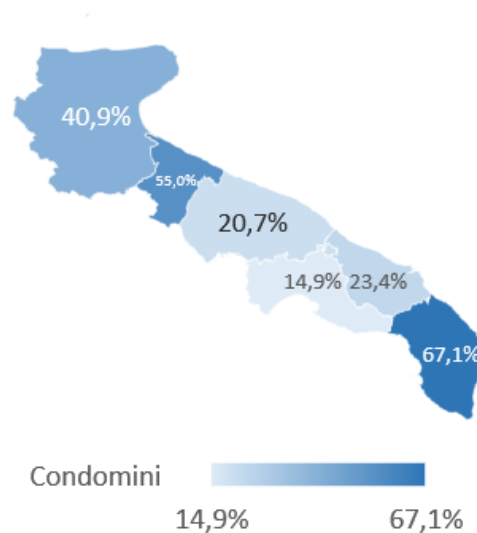
Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Puglia

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc					
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI		PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD	
Bari	427.307	41,5%	58,1%	0,1%	Bari	2.800	20,7%	79,2%	0,04%	0,1%	
Barletta-Andria-Trani	134263	46,2%	53,3%	0,3%	Barletta-Andria-Trani	280	55,0%	44,6%	0,4%	-	
Brindisi	110646	56,5%	43,1%	0,2%	Brindisi	578	23,4%	76,6%	-	-	
Foggia	197256	53,5%	45,2%	0,9%	Foggia	575	40,9%	58,8%	0,3%	-	
Lecce	217573	58,0%	41,7%	0,1%	Lecce	164	67,1%	32,9%	-	-	
Taranto	173789	60,1%	39,4%	0,2%	Taranto	2102	14,9%	85,0%	0,1%	-	
Puglia	1.260.83	4	50,6%	48,9%	0,3%	Puglia	6.499	23,5%	76,4%	0,1%	0,03%

**Mercato libero - gas naturale
Domestici - Puglia - marzo '21**



**Mercato libero - gas naturale
Condomini - Puglia - marzo '21**



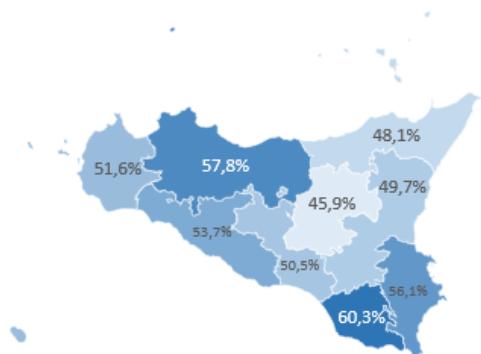
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SICILIA

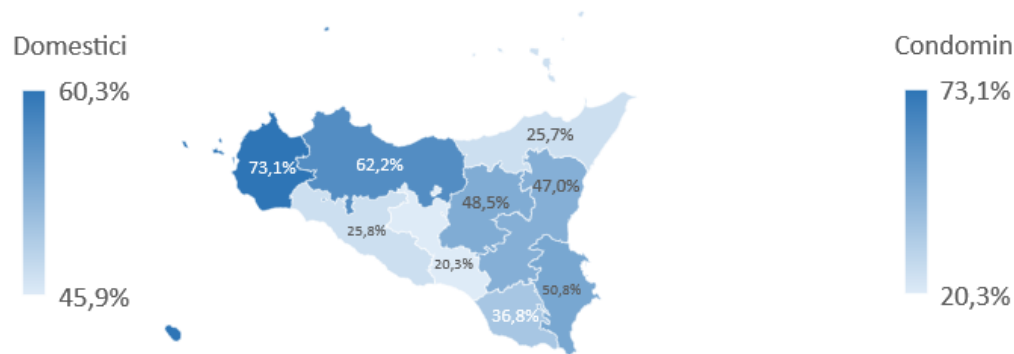
Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Sicilia

Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc					Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD		PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Agrigento	79.638	53,7%	45,6%	0,4%	0,3%	Agrigento	383	25,8%	73,4%	0,8%	-
Caltanissetta	67042	50,5%	48,6%	0,5%	0,4%	Caltanissetta	1122	20,3%	79,2%	-	0,4%
Catania	206152	49,7%	49,6%	0,4%	0,2%	Catania	344	47,0%	52,4%	0,6%	-
Enna	49376	45,9%	53,7%	0,4%	0,0%	Enna	169	48,5%	51,5%	-	-
Messina	148031	48,1%	50,6%	1,0%	0,3%	Messina	668	25,7%	74,0%	0,1%	0,1%
Palermo	245525	57,8%	41,3%	0,2%	0,7%	Palermo	424	62,2%	37,4%	0,5%	-
Ragusa	51012	60,3%	39,1%	0,3%	0,3%	Ragusa	76	36,8%	63,2%	-	-
Siracusa	56107	56,1%	43,5%	0,4%	0,1%	Siracusa	181	50,8%	48,6%	0,6%	-
Trapani	75454	51,6%	47,5%	0,6%	0,4%	Trapani	335	73,1%	24,5%	1,8%	0,6%
Sicilia	978.337	52,7%	46,4%	0,5%	0,3%	Sicilia	3.702	37,0%	62,4%	0,4%	0,2%

Mercato libero - gas naturale Domestici - Sicilia - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Sicilia - marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

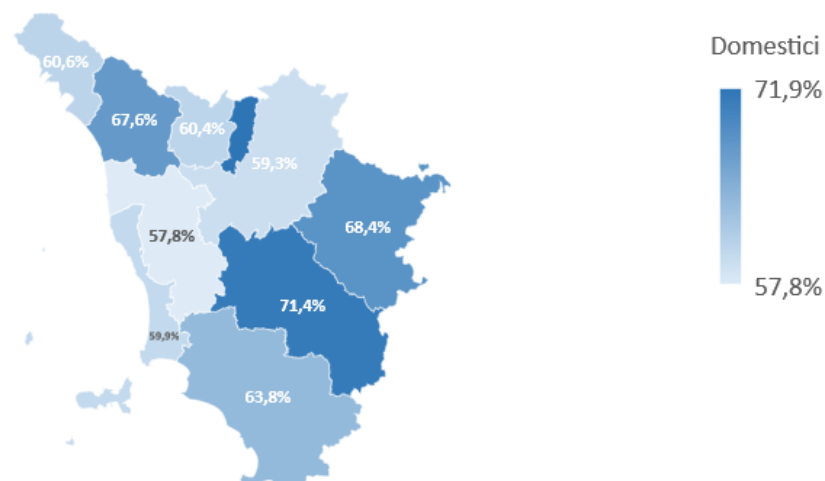
REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Toscana

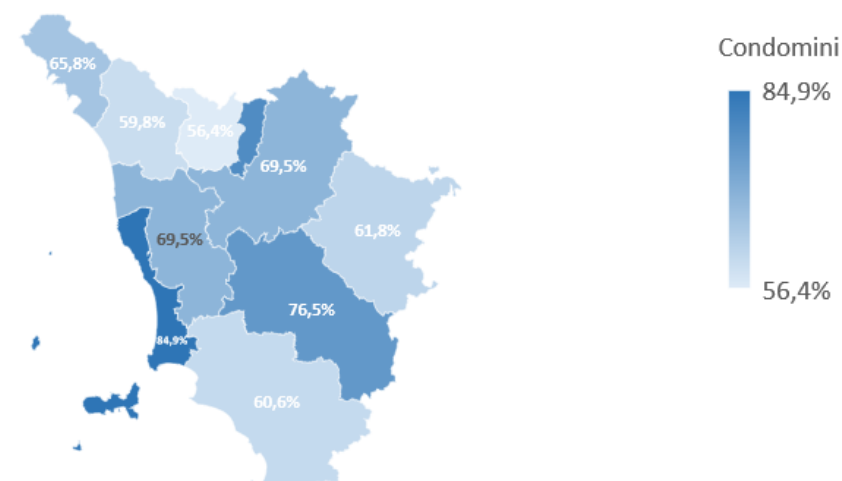
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Arezzo	118.294	68,4%	31,4%	0,1%	0,1%
Firenze	410862	59,3%	40,5%	0,1%	0,1%
Grosseto	72662	63,8%	36,0%	0,1%	0,1%
Livorno	126862	59,9%	39,4%	0,2%	0,4%
Lucca	152104	67,6%	32,1%	0,2%	0,1%
Massa-Carrara	84308	60,6%	39,0%	0,2%	0,2%
Pisa	169078	57,8%	42,0%	0,2%	0,1%
Pistoia	98592	60,4%	39,3%	0,2%	0,1%
Prato	94522	71,9%	27,9%	0,1%	0,1%
Siena	99393	71,4%	28,2%	0,1%	0,3%
Toscana	1.426.677	62,9%	36,8%	0,1%	0,1%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Arezzo	751	61,8%	38,2%	-	-
Firenze	3960	69,5%	30,4%	0,08%	0,03%
Grosseto	327	60,6%	39,4%	-	-
Livorno	1063	84,9%	14,9%	0,19%	-
Lucca	541	59,8%	39,3%	0,92%	-
Massa-Carrara	319	65,8%	33,9%	0,31%	-
Pisa	1042	69,5%	30,4%	0,10%	-
Pistoia	905	56,4%	43,0%	0,55%	-
Prato	718	79,4%	20,5%	0,14%	-
Siena	349	76,5%	23,5%	-	-
Toscana	9.975	69,4%	30,4%	0,18%	0,01%

Mercato libero - gas naturale Domestici - Toscana - marzo '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Toscana - marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

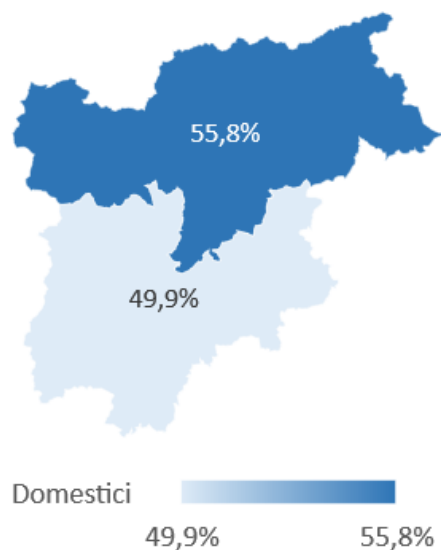
REGIONE TRENINO-ALTO ADIGE

Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Trentino-Alto Adige

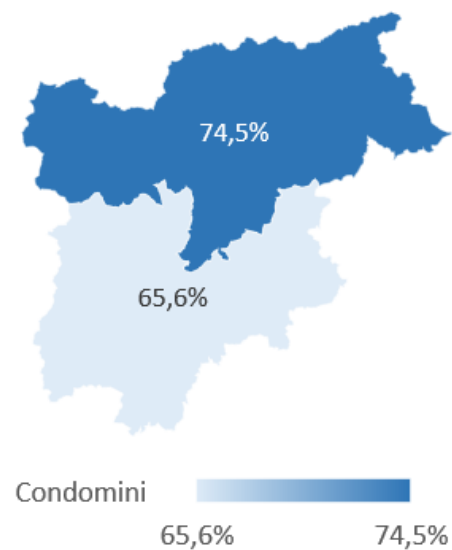
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Bolzano	65.280	55,8%	44,2%	0,01%	0,003%
Trento	168746	49,9%	50,0%	0,03%	0,01%
Trentino-Alto Adige	234.026	51,6%	48,4%	0,02%	0,01%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Bolzano	2.975	74,5%	25,4%	0,07%	-
Trento	4932	65,6%	34,4%	-	-
Trentino-Alto Adige	7.907	69,0%	31,0%	0,03%	-

Mercato libero - gas naturale-mar'21 Domestici-Trentino-Alto Adige



Mercato libero-gas naturale-mar'21 Condomini-Trentino-Alto Adige



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

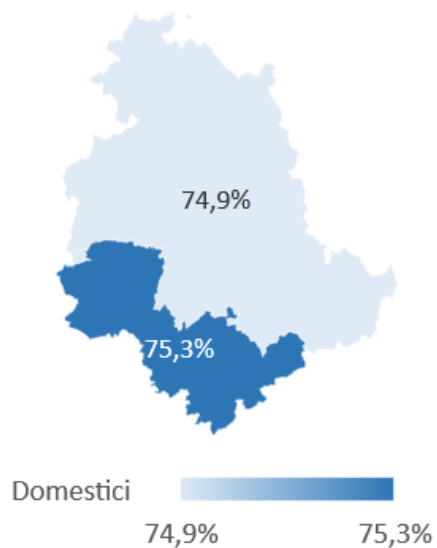
REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Umbria

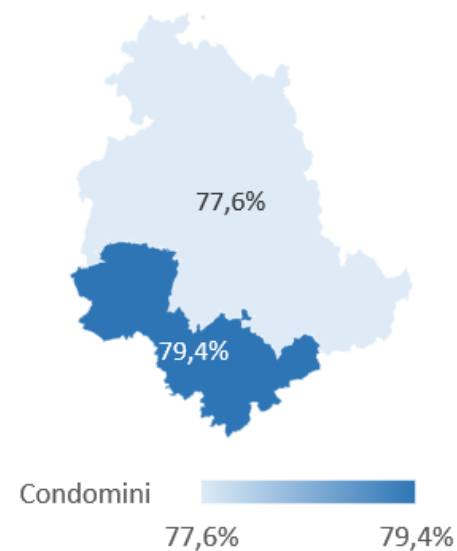
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Perugia	226.434	74,9%	25,0%	0,1%	0,02%
Terni	83415	75,3%	24,5%	0,1%	0,01%
Umbria	309.849	75,0%	24,9%	0,1%	0,02%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Perugia	906	77,6%	22,4%	-	-
Terni	574	79,4%	20,6%	-	-
Umbria	1.480	78,3%	21,7%	-	-

Mercato libero - gas naturale
Domestici - Umbria- marzo '21



Mercato libero - gas naturale
Condomini - Umbria- marzo '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

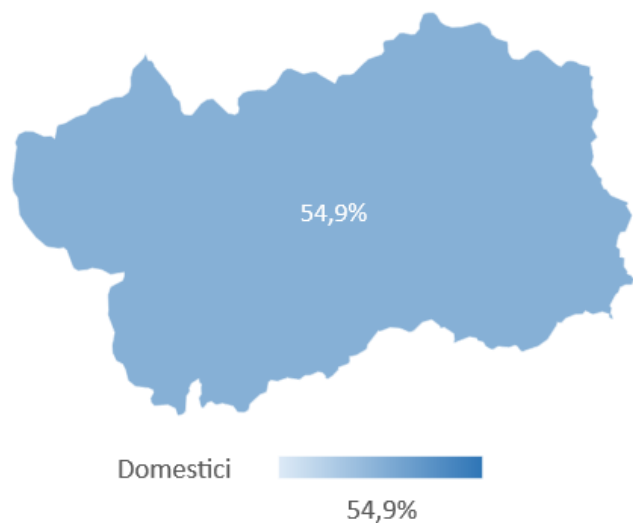
REGIONE VALLE d'AOSTA

Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Valle d'Aosta

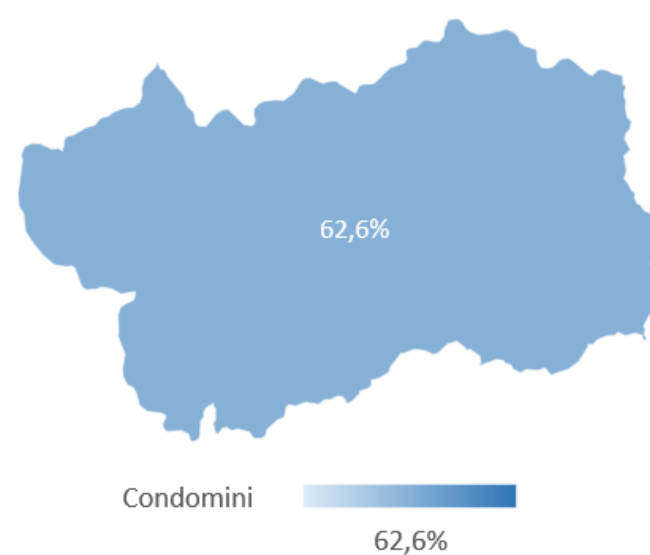
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Valle d'Aosta	18.607	54,9%	44,9%	0,1%	0,02%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Valle d'Aosta	818	62,6%	37,4%	-	-

Mercato libero - gas naturale
Domestici - Valle d'Aosta-mar '21



Mercato libero - gas naturale
Condomini - Valle d'Aosta-mar '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

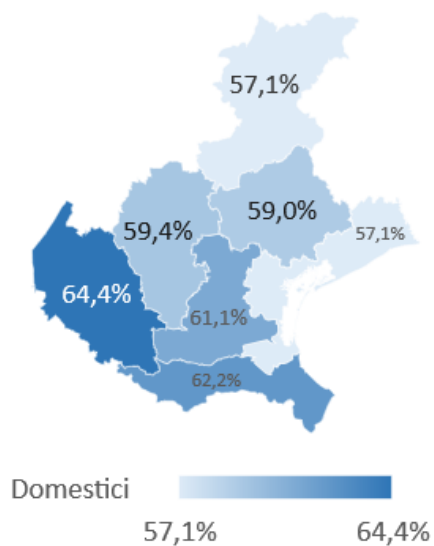
REGIONE VENETO

Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – al 31 marzo 2021 – Veneto

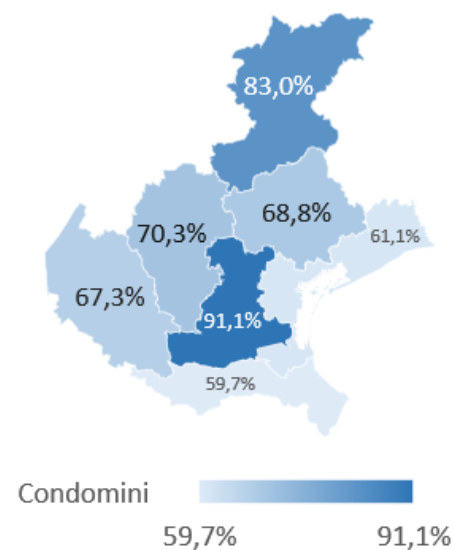
Marzo '21 Provincia	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Belluno	45.136	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%
Padova	339394	61,1%	38,8%	0,1%	0,0%
Rovigo	89817	62,2%	37,6%	0,1%	0,0%
Treviso	279490	59,0%	40,9%	0,1%	0,0%
Venezia	358864	57,1%	42,7%	0,1%	0,1%
Verona	374309	64,4%	35,4%	0,1%	0,1%
Vicenza	328771	59,4%	40,6%	0,1%	0,0%
Veneto	1.815.781	60,3%	39,5%	0,1%	0,06%

Marzo '21 Provincia	Condomini uso domestico < 200.000 Smc				
	PdR attivi n°	Mercato libero	Servizio di Tutela	FUI	FDD
Belluno	1.334	83,0%	17,0%	-	-
Padova	3400	91,1%	8,8%	0,12%	0,03%
Rovigo	231	59,7%	40,3%	-	-
Treviso	1910	68,8%	31,2%	-	-
Venezia	3273	61,1%	38,7%	0,09%	0,09%
Verona	2309	67,3%	32,7%	-	-
Vicenza	2123	70,3%	29,7%	-	-
Veneto	14.580	73,4%	26,5%	0,05%	0,03%

Mercato libero - gas naturale Domestici - Veneto-mar '21



Mercato libero - gas naturale Condomini - Veneto-mar '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

4. Azioni di cambio di fornitore

4.1. In questa sezione del Rapporto vengono esposte le principali evidenze riguardanti il numero dei cambi fornitore, e la relativa incidenza rispetto al totale dei punti attivi come risultanti dal SII. Per il settore elettrico, l'analisi si concentra sui clienti connessi in bassa tensione, diversi dall'Illuminazione Pubblica, mentre per il settore del gas sui clienti con consumi inferiori ai 200.000 Smc. Di questi ultimi solo i clienti domestici e i condomini uso domestico hanno diritto al servizio di tutela.

BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore

Nel presente Rapporto, in continuità con le definizioni utilizzate nell'ambito delle attività di monitoraggio dei mercati *retail* condotte dall'Autorità, per "Cambio Fornitore" dei clienti si intende:

- ✓ nel settore elettrico: la variazione dell'utente del dispacciamento che si realizza nei casi di entrata o uscita dal servizio di maggior tutela, dal servizio di salvaguardia e, a partire dal 2021, dal servizio a Tutele graduali, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni);
- ✓ nel settore gas: la variazione dell'utente della distribuzione che si realizza nei casi di entrata o uscita dai servizi di Fornitura di Ultima Istanza e Fornitura di Default su rete di distribuzione, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni).

Per utente del dispacciamento e utente della distribuzione (di seguito anche UdD o utente) si intendono i soggetti che hanno rapporto contrattuale con l'impresa di distribuzione e sono responsabili dei prelievi dei punti di prelievo e riconsegna.

I dati possono differire da altre pubblicazioni dell'Autorità in quanto nell'ambito del presente rapporto si considerano anche i cambi di fornitore che si realizzano tra società appartenenti allo stesso gruppo societario.

Come specificato successivamente la recente acquisizione dei dati dal Sistema Informativo Integrato potrà consentire di specificare ulteriormente le dinamiche dei cambi fornitori, in quanto è possibile monitorare le variazioni della Controparte Commerciale (di seguito anche CC), ovvero del soggetto che contrattualizza il cliente finale, potenzialmente diverso da utente del dispacciamento e utente della distribuzione, configurando casi di variazione della CC ad invarianza di UdD e viceversa.

SETTORE ELETTRICO

4.2. Con riferimento al settore elettrico, vengono riportate le evidenze su:

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2021. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al primo trimestre (gennaio – marzo 2021). Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2021, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con l'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi¹³;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2021;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a marzo 2021;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2020, del primo trimestre 2021 e la previsione del tasso di cambio a fine 2021;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, tutele gradualmente e salvaguardia nel settore elettrico o mercato libero).

BOX: Il processo di switching

Al fine di rafforzare la disciplina a tutela del consumatore, le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, come recepite dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, prevedono che gli Stati membri provvedano affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, gli operatori interessati assicurino che il cambiamento possa effettuarsi entro tre settimane, svolgendo in tempo utile le operazioni tecniche a tal fine necessarie, fra cui le c.d. procedure di switching, ossia le procedure volte a sostituire, nel rapporto con i gestori di rete interessati, rispetto a un punto di prelievo o di riconsegna, al vecchio utente uno nuovo che necessita di dare esecuzione fisica a un nuovo contratto di fornitura concluso dal cliente finale col nuovo fornitore.

Coerentemente, l'Autorità ha allineato le tempistiche di switching a quelle previste dalla normativa europea e nazionale. Ha pertanto previsto che, sia nel settore elettrico, sia in quello del gas naturale,

¹³ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo del primo trimestre 2021 con quello annuale del 2020.

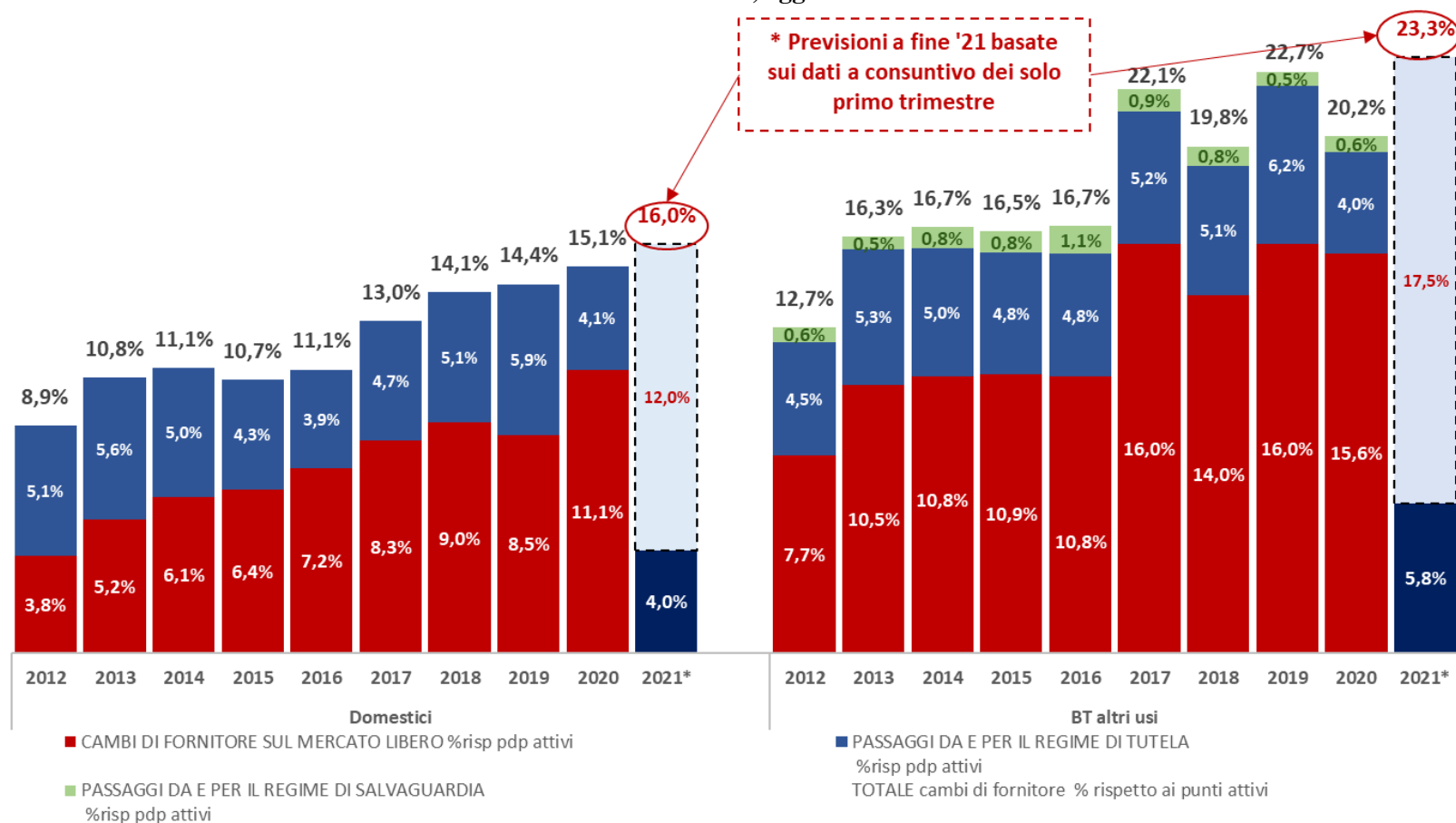
la richiesta di switching debba essere presentata da parte dell'utente entrante, entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente a quello di decorrenza dello switching medesimo (quindi al massimo 21 giorni, ovvero 3 settimane, prima della data di switching).

Con la deliberazione 487/2015/R/eel, per il settore elettrico, l'Autorità ha definito la nuova disciplina che consente di gestire, tramite il SII, le procedure di switching nel caso di punti attivi, le attività connesse alla risoluzione del contratto di fornitura, nonché l'attivazione dei servizi di ultima istanza. Coerentemente, il SII gestisce già con successo tali processi nel settore elettrico a partire da giugno 2016.

La disciplina afferente alla gestione di detti processi per il tramite del SII nel settore del gas è invece stata approvata con la deliberazione 77/2018/R/com ed è entrata in vigore a partire da novembre 2018.

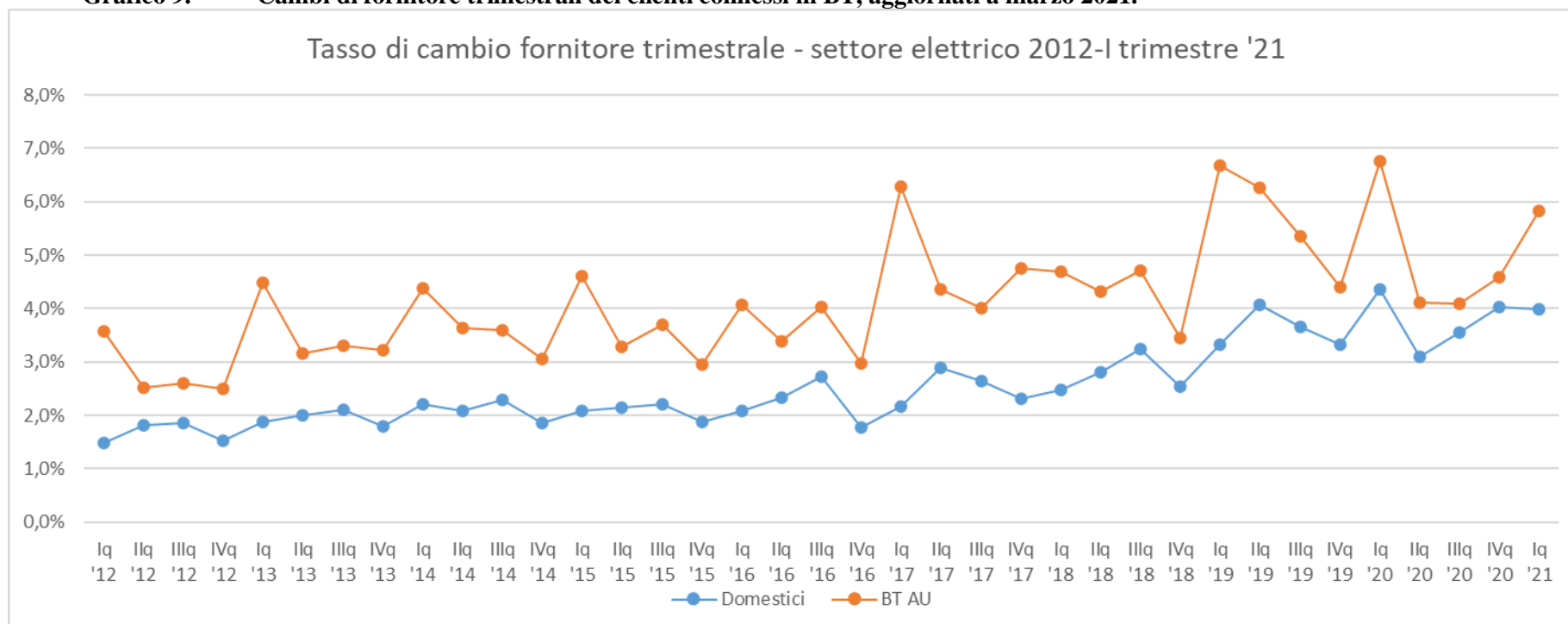
- 4.3. Come elemento di novità, in aggiunta ai cambi fornitore, nell'accezione della definizione sopra descritta, viene riportato anche il dato relativo ai clienti che hanno cambiato Controparte Commerciale senza che questo implichi anche il cambio di Utente del Dispacciamento. Tale dato è monitorato per la prima volta a partire dal 2020, tramite estrazioni dal SII in ragione della presenza e disponibilità di tale dato. Questa fattispecie, oggetto di approfondimenti, presupporrebbe la sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura con un soggetto diverso dal precedente. Nonostante ciò, nell'ambito del presente rapporto, non è incluso nel tasso di cambio fornitore per assicurare la confrontabilità con la serie storica dei dati fino al 2019.
- 4.4. Si segnala inoltre, che nell'ambito delle nuove rilevazioni rese possibili dall'analisi dei dati contenuti nel SII, è stato avviato anche il monitoraggio dei cambi di Utente del Dispacciamento che non presuppongono anche un cambio della Controparte Commerciale. Su tale fattispecie, in precedenza non rilevata, l'Autorità si riserva di avviare degli approfondimenti anche per acclarare in che misura e modalità il cliente finale è coinvolto in tale cambiamento.

Grafico 8. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2021.



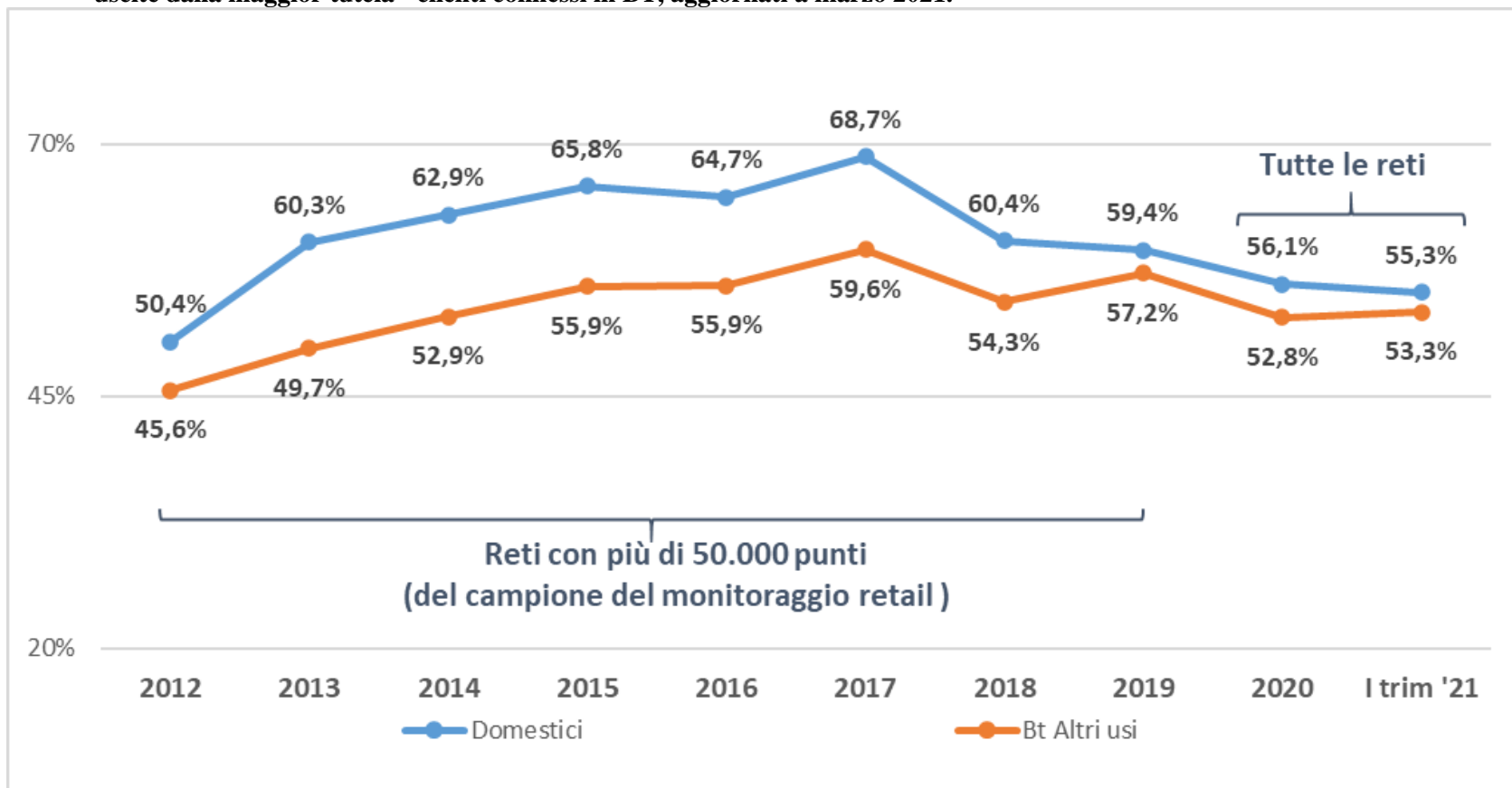
*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 9. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2021.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 10. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela - clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2021.



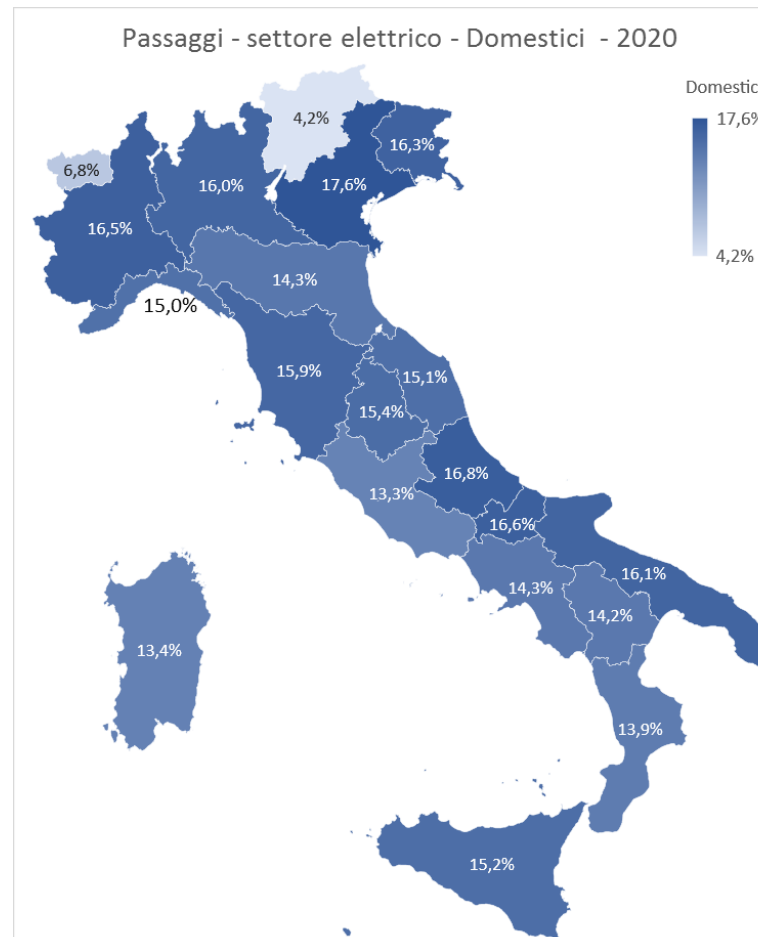
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 1. Passaggi connessi in BT per tipologia di cliente e regione – Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento del solo primo trimestre dell'anno.

Regione	Domestico		Proiezione sul	
	2020	Iq'21	'21	
Abruzzo	16,8%	4,7%	19,0%	
Basilicata	14,2%	3,7%	14,9%	
Calabria	13,9%	3,4%	13,8%	
Campania	14,3%	3,6%	14,3%	
Emilia-Romagna	14,3%	4,3%	17,3%	
Friuli-Venezia Giulia	16,3%	4,9%	19,5%	
Lazio	13,3%	3,7%	14,7%	
Liguria	15,0%	3,9%	15,4%	
Lombardia	16,0%	4,4%	17,5%	
Marche	15,1%	3,7%	14,9%	
Molise	16,6%	4,6%	18,5%	
Piemonte	16,5%	4,2%	16,7%	
Puglia	16,1%	4,5%	17,8%	
Sardegna	13,4%	3,2%	12,8%	
Sicilia	15,2%	3,6%	14,5%	
Toscana	15,9%	4,3%	17,2%	
Trentino-Alto Adige	4,2%	1,7%	7,0%	
Umbria	15,4%	3,8%	15,4%	
Valle d'Aosta	6,8%	1,4%	5,7%	
Veneto	17,6%	4,2%	16,7%	
ITALIA	15,1%	4,0%	16,0%	

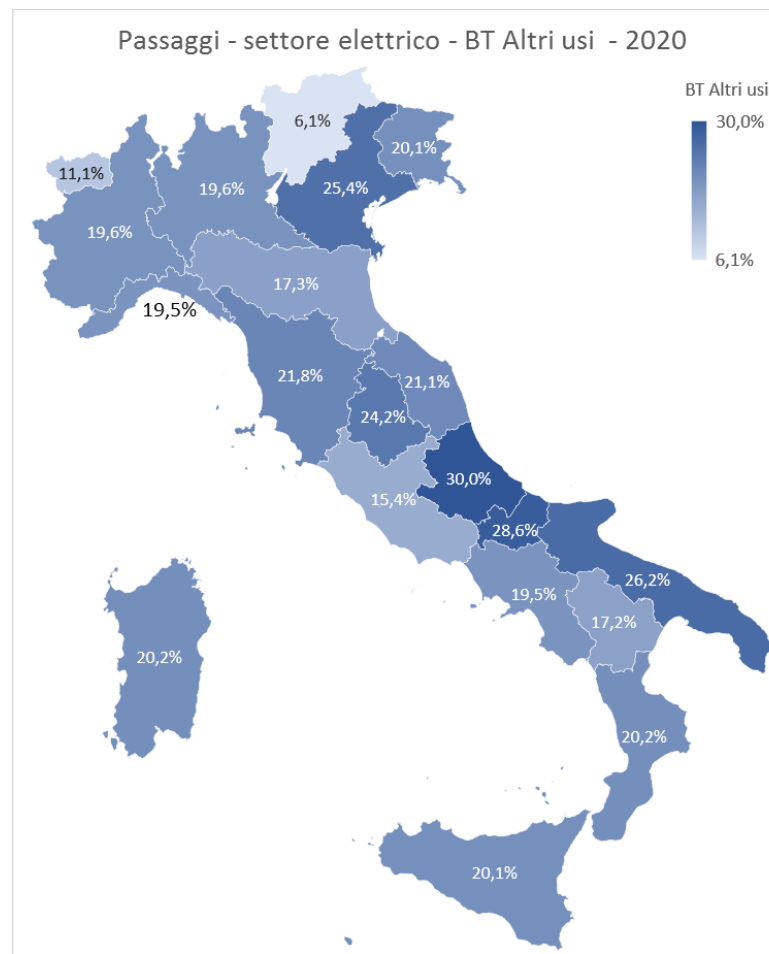
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	BT Altri usi		Proiezione sul '21
	2020	Iq'21	
Abruzzo	30,0%	9,3%	37,1%
Basilicata	17,2%	8,1%	32,5%
Calabria	20,2%	5,6%	22,5%
Campania	19,5%	5,0%	19,9%
Emilia-Romagna	17,3%	5,6%	22,6%
Friuli-Venezia Giulia			
Giulia	20,1%	6,1%	24,4%
Lazio	15,4%	4,4%	17,4%
Liguria	19,5%	4,7%	19,0%
Lombardia	19,6%	5,8%	23,0%
Marche	21,1%	6,3%	25,0%
Molise	28,6%	7,5%	30,0%
Piemonte	19,6%	5,3%	21,3%
Puglia	26,2%	7,6%	30,4%
Sardegna	20,2%	5,8%	23,1%
Sicilia	20,1%	5,0%	20,1%
Toscana	21,8%	8,0%	32,0%
Trentino-Alto Adige			
Adige	6,1%	4,4%	17,7%
Umbria	24,2%	6,4%	25,5%
Valle d'Aosta	11,1%	2,8%	11,2%
Veneto	25,4%	5,8%	23,4%
ITALIA	20,2%	5,8%	23,3%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 2. Descrizione della composizione dei passaggi dei clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento del solo primo trimestre dell'anno

DATO	2020		I trimestre 2021		Proiezioni a fine 2021 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)	15,1%	20,2%	4,0%	5,8%	16,0%	23,3%
Passaggi da e per la Maggior tutela (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. verso ML %)	4,1%	4,0%	1,0%	0,9%	4,2%	3,6%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	1,9%	1,7%	0,5%	0,4%	1,9%	1,6%
- <i>Passaggi in entrata dalla maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,1%	0,1%	0,02%	0,03%	0,1%	0,1%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	11,1%	15,6%	3,0%	4,6%	11,8%	18,4%
Passaggi da e per la Salvaguardia (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	<i>n.a.</i>	0,64%	<i>n.a.</i>	0,2%	<i>n.a.</i>	0,9%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,1%	<i>n.a.</i>	0,03%	<i>n.a.</i>	0,1%
Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali (in entrata in STG, da qualsiasi mercato, e in uscita da STG a ML %)	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,11%	<i>n.a.</i>	0,4%
- <i>Passaggi in uscita dal Servizio di Tutele Graduali con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,05%	<i>n.a.</i>	0,2%

* Sono esclusi i cambi di UdD per scioglimento di un contratto di trasporto o dispacciamento per inadempienza dell'UdD

** Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21). Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento del solo primo trimestre dell'anno

DATO	2020		I trimestre 2021		Proiezioni a fine 2021 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Cambio di CC con stesso UdD (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,2%	0,01%	0,0%	0,1%	0,1%

** Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21). Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

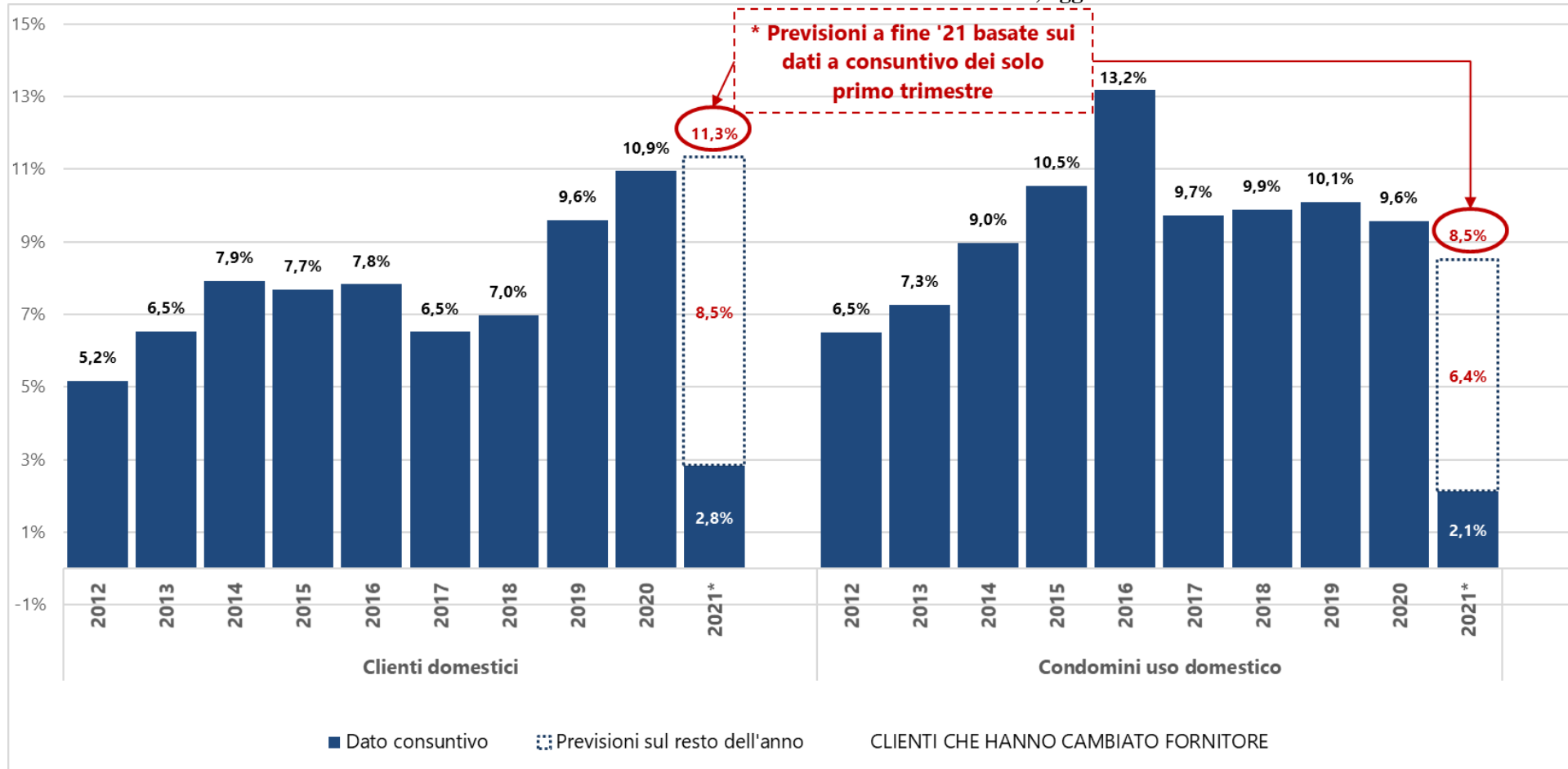
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

4.5. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2021;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2021;
- c) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2020, del primo trimestre 2021 e la previsione del tasso di cambio a fine 2021;
- d) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).

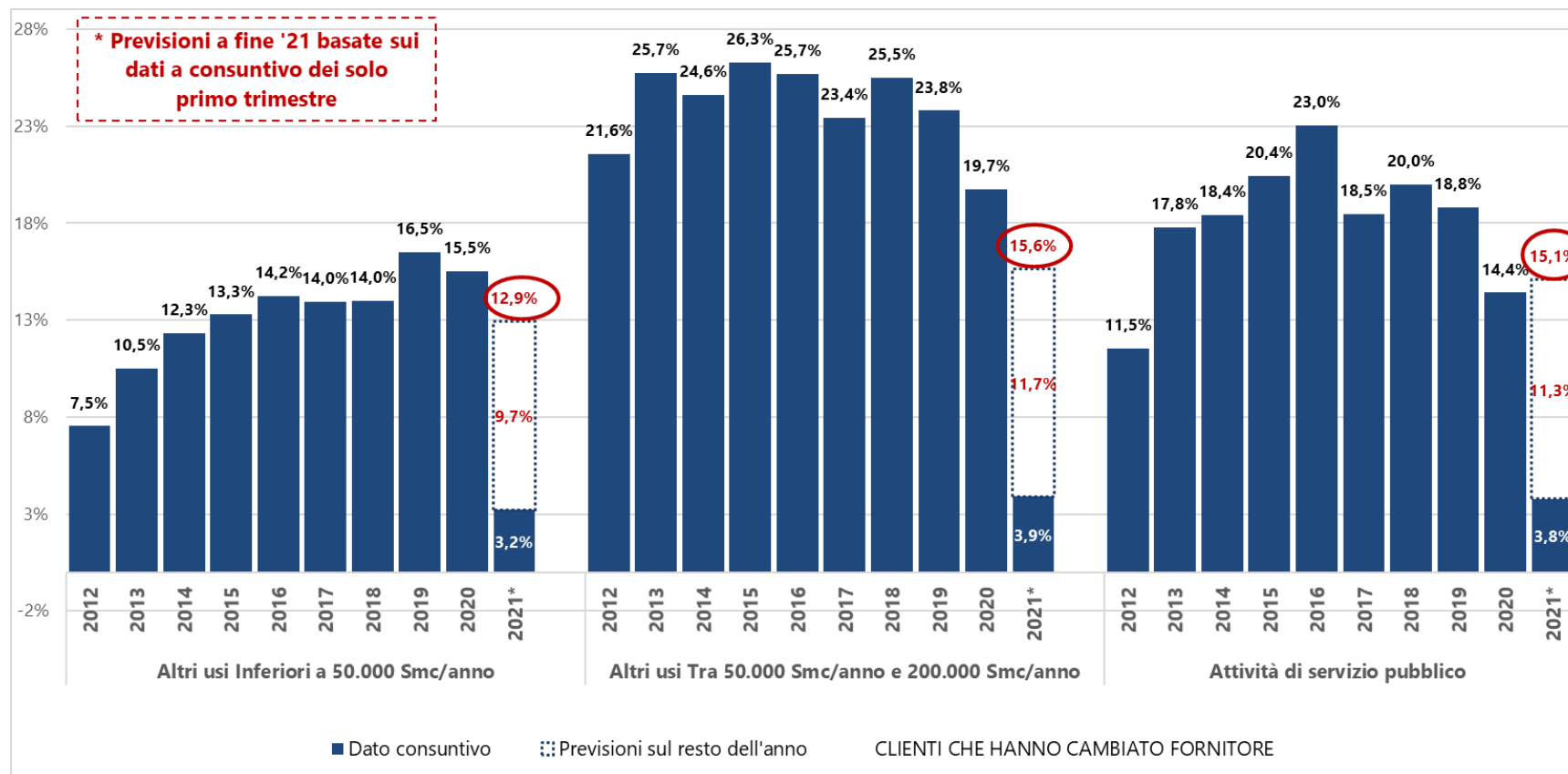
Grafico 11. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annuali inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2021.



*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

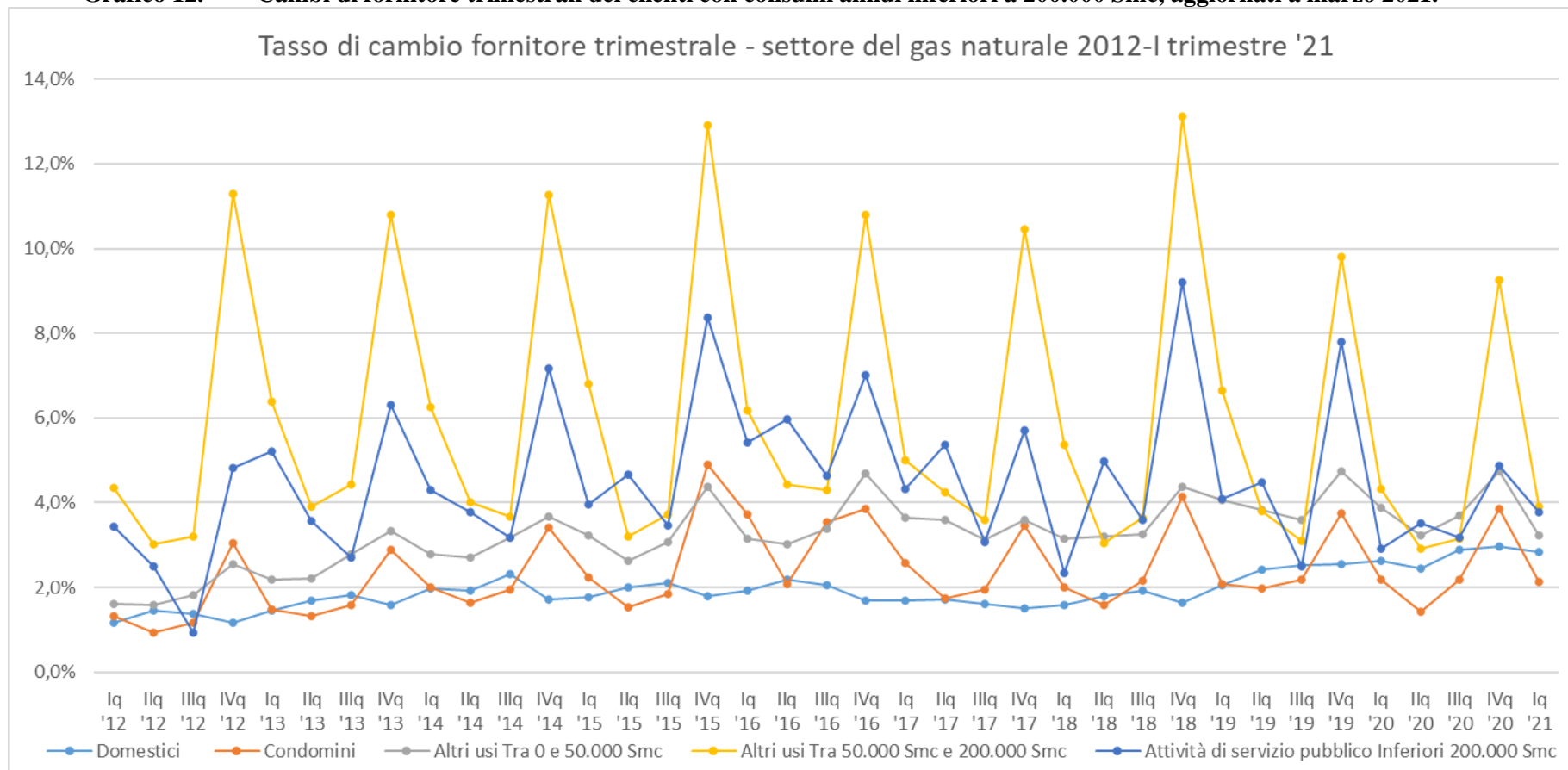
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 12. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2021.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento del solo primo trimestre dell'anno

Regione	Anno 2020				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	15,6%	22,8%	25,3%	21,2%	51,2%
Basilicata	9,4%	4,7%	14,7%	14,7%	10,2%
Calabria	9,1%	6,6%	16,4%	18,0%	18,7%
Campania	10,1%	13,6%	15,6%	17,5%	15,4%
Emilia-Romagna	9,3%	6,1%	13,9%	17,7%	3,5%
Friuli-Venezia Giulia	12,4%	8,7%	16,3%	6,3%	3,8%
Lazio	11,3%	12,1%	14,6%	27,5%	15,4%
Liguria	11,5%	10,4%	16,3%	37,6%	2,9%
Lombardia	10,5%	9,9%	14,2%	18,6%	4,1%
Marche	10,1%	6,4%	15,0%	9,3%	20,2%
Molise	14,4%	27,7%	24,5%	7,9%	56,2%
Piemonte	12,3%	12,0%	15,6%	23,6%	15,3%
Puglia	11,4%	6,5%	18,7%	11,6%	41,9%
Sicilia	10,4%	6,6%	16,0%	17,3%	33,3%
Toscana	11,4%	6,3%	17,3%	20,8%	18,0%
Trentino-Alto Adige	2,5%	2,1%	5,0%	12,8%	1,4%
Umbria	11,2%	8,2%	19,4%	27,0%	14,0%
Valle d'Aosta	8,8%	14,3%	12,3%	0,0%	15,5%
Veneto	11,8%	8,9%	16,9%	22,6%	2,2%
ITALIA	10,9%	9,6%	15,5%	19,7%	14,4%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	Primo trimestre '21				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	2,8%	3,1%	3,3%	2,1%	4,6%
Basilicata	2,4%	2,3%	3,6%	2,0%	3,1%
Calabria	2,3%	3,6%	2,9%	5,9%	4,1%
Campania	2,6%	2,6%	3,8%	4,5%	6,6%
Emilia-Romagna	2,5%	1,2%	3,0%	5,0%	2,6%
Friuli-Venezia Giulia	3,2%	1,3%	2,9%	5,1%	10,2%
Lazio	3,1%	2,6%	3,1%	4,5%	4,7%
Liguria	2,8%	1,8%	2,6%	3,8%	2,1%
Lombardia	3,0%	3,1%	3,3%	4,1%	1,7%
Marche	2,6%	1,8%	3,6%	3,3%	5,3%
Molise	2,7%	0,9%	2,6%	3,0%	1,9%
Piemonte	3,2%	1,5%	3,3%	3,8%	2,9%
Puglia	2,9%	1,9%	4,3%	5,7%	5,9%
Sicilia	2,5%	2,8%	3,5%	6,5%	6,5%
Toscana	3,1%	1,7%	3,8%	4,5%	3,6%
Trentino-Alto Adige	0,6%	0,9%	0,6%	0,5%	0,0%
Umbria	2,8%	2,9%	3,8%	4,1%	1,7%
Valle d'Aosta	1,9%	2,6%	3,5%	8,1%	4,5%
Veneto	2,8%	1,6%	3,1%	2,5%	4,0%
ITALIA	2,8%	2,1%	3,2%	3,9%	3,8%

*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), riportati in questa tabella. Sulla base di tali dati, nella tabella successiva vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

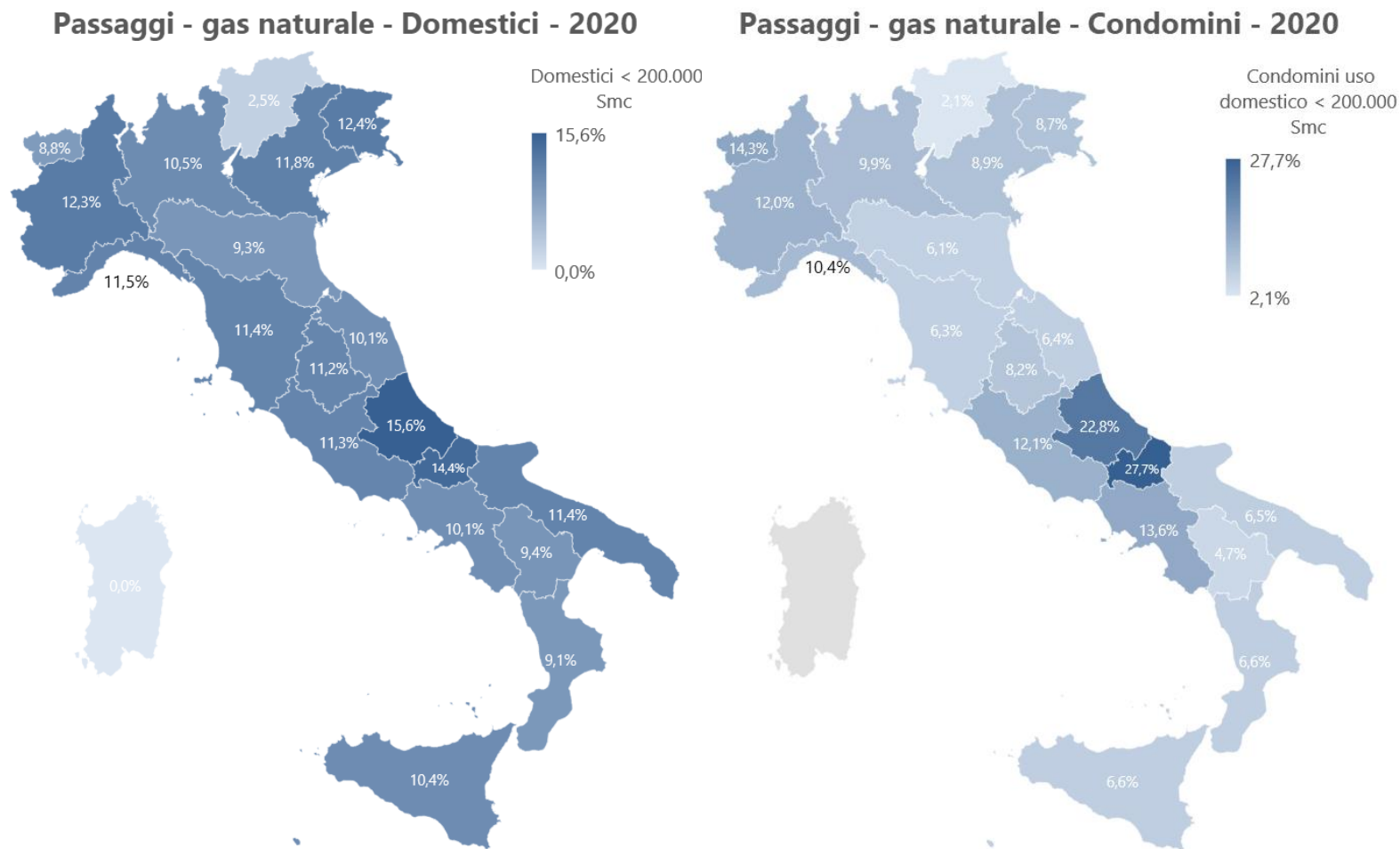
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	Proiezioni a tutto il '21 basate sul solo primo trimestre '21				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	11,2%	12,3%	13,1%	8,5%	18,6%
Basilicata	9,6%	9,1%	14,3%	7,9%	12,5%
Calabria	9,3%	14,3%	11,5%	23,5%	16,5%
Campania	10,3%	10,4%	15,2%	17,8%	26,2%
Emilia-Romagna	10,1%	4,8%	11,8%	20,0%	10,3%
Friuli-Venezia Giulia	12,7%	5,3%	11,8%	20,5%	40,7%
Lazio	12,5%	10,6%	12,5%	18,0%	18,6%
Liguria	11,2%	7,3%	10,3%	15,1%	8,5%
Lombardia	11,8%	12,2%	13,1%	16,5%	6,9%
Marche	10,3%	7,3%	14,3%	13,2%	21,1%
Molise	10,9%	3,4%	10,5%	12,1%	7,7%
Piemonte	12,7%	6,0%	13,0%	15,0%	11,5%
Puglia	11,8%	7,8%	17,2%	22,6%	23,7%
Sicilia	10,0%	11,3%	14,1%	26,2%	26,1%
Toscana	12,3%	6,7%	15,3%	18,0%	14,5%
Trentino-Alto Adige	2,5%	3,7%	2,5%	1,9%	0,0%
Umbria	11,4%	11,5%	15,3%	16,5%	6,7%
Valle d'Aosta	7,7%	10,3%	13,9%	32,4%	18,2%
Veneto	11,2%	6,4%	12,4%	10,0%	16,0%
ITALIA	11,3%	8,5%	12,9%	15,6%	15,1%

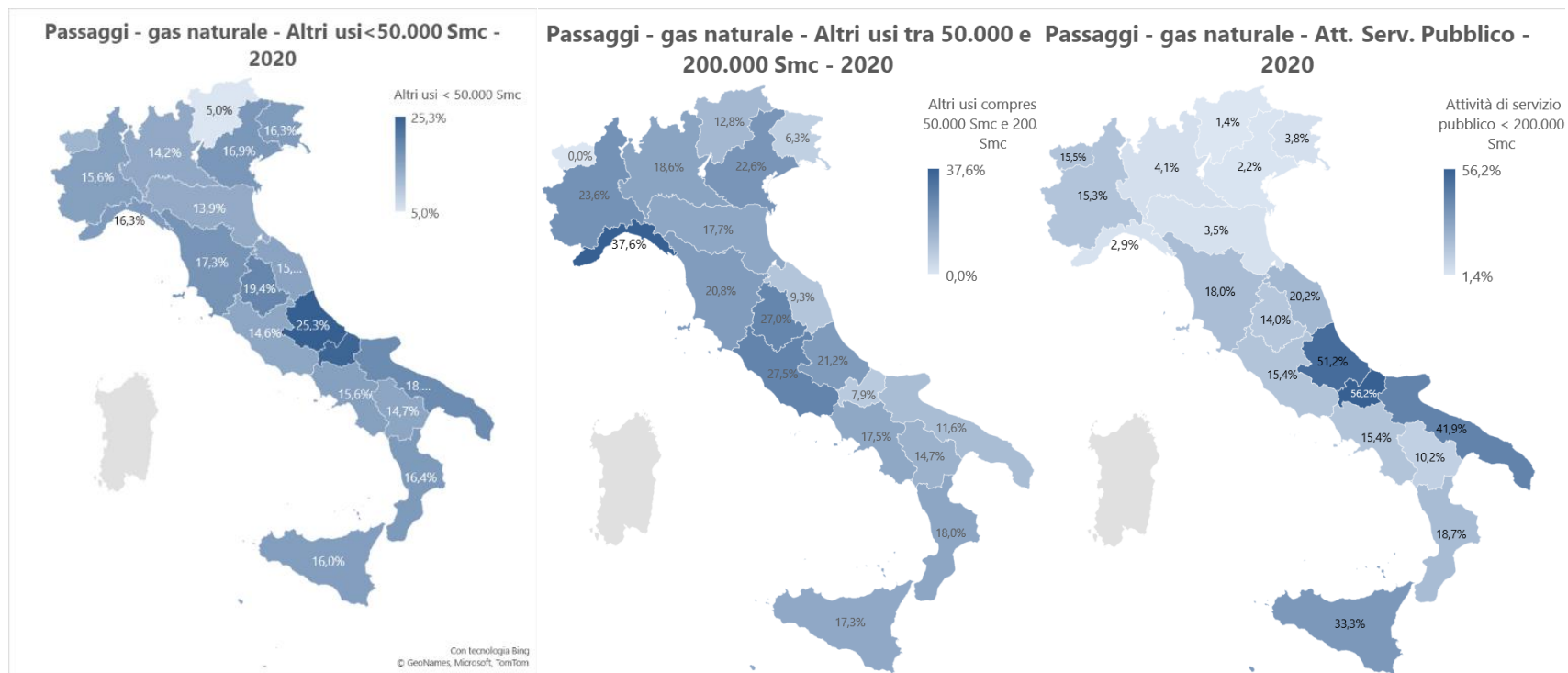
*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), nella tabella precedente. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 13. Passaggi dei clienti per regione – Anno 2020



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 5. Descrizione della composizione dei Passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento del solo primo trimestre dell'anno

ITALIA – ANNO 2020	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD*)	10,9%	9,6%	15,5%	19,7%	14,4%
Passaggi da e per il Servizio di tutela ** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,8%	1,5%	0,3%	0,5%	0,2%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	8,9%	7,9%	14,3%	17,7%	0,3%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,28%	0,52%	0,58%	0,43%	0,29%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,1%	0,1%	0,5%	0,1%	6,5%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,04%	0,01%	0,05%	1,27%	0,02%

*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoziazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela. Tale fattispecie sarà oggetto di approfondimento nei prossimi aggiornamenti del presente Rapporto.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

ITALIA – Primo trimestre 2021**	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD)	2,8%	2,1%	3,2%	3,9%	3,8%
Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	0,4%	0,3%	0,1%	0,2%	0,0%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	2,4%	1,7%	2,9%	3,3%	2,2%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,03%	0,37%	0,13%	0,33%	0,19%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	1,5%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,02%	0,01%	0,01%	0,38%	0,02%
ITALIA–Proiezioni sul 21 basate sul solo primo trimestre 21***					
Passaggi (Cambi di UdD)	11,3%	8,5%	12,9%	15,6%	15,1%
Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,5%	1,3%	0,2%	0,8%	0,2%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	9,5%	6,9%	11,6%	13,1%	8,8%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,1%	1,5%	0,5%	1,3%	0,7%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,3%	0,2%	1,0%	0,2%	6,0%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,1%	0,03%	0,1%	1,5%	0,1%

*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoiazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela. Tale fattispecie sarà oggetto di approfondimento nei prossimi aggiornamenti del presente Rapporto.

***Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del primo trimestre (gennaio – marzo '21), nella parte alta della tabella. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabile il dato trimestrale con quello annuale, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nei primi tre mesi dell'anno (parte bassa della tabella).

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

- 5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale, come rilevate dalle indagini demoscopiche periodicamente condotte dall'Autorità.
- 5.2. Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica, conclusa a gennaio 2019. Le successive indagini demoscopiche¹⁴ sono programmate per i mesi di luglio 2021 e di settembre 2021 e saranno successivamente reiterate per metà 2022. I relativi risultati saranno pertanto esposti, in continuità con quelli sotto riportati nei successivi aggiornamenti del presente Rapporto.
- 5.3. In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra settore elettrico e del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:
- a) la soddisfazione del cliente finale circa il fornitore attuale;

¹⁴ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione dei clienti domestici per il settore elettrico è formato come segue:

- -nel 2013, 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- - nel 2016: 2.644 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni e, per i clienti non domestici, 3.065 unità produttive locali attive (clienti alimentati in BT con potenze contrattuali fino a 100 kW). In tal caso l'intervista è stata somministrata alla persona maggiormente coinvolta nell'approvvigionamento energetico dell'impresa;
- - 2018 su una base di 3.000 famiglie intervistate, 858 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.502 aziende fornite in BT, di cui 1.001 hanno cambiato fornitore o contratto.

Il campione per il settore del gas naturale è formato come segue:

- -nel 2013, 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- nel 2016: 1.885 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni;
- 2018 su una base di 3.000 famiglie intervistate, 587 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 1.690 interviste ad aziende fornite in BP di cui 1.306 hanno cambiato fornitore o sottoscritto un nuovo contratto.

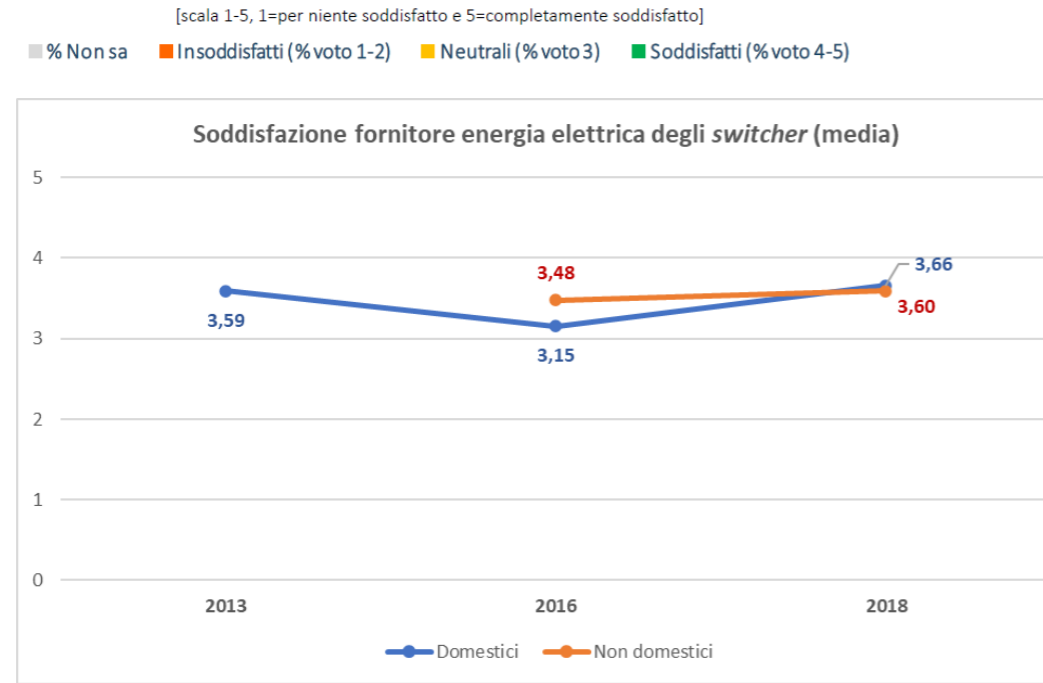
Il campione dei clienti business dell'indagine 2018 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici, raggruppati in due macro-classi:

- industria 13,1%
- servizi 86,9%.

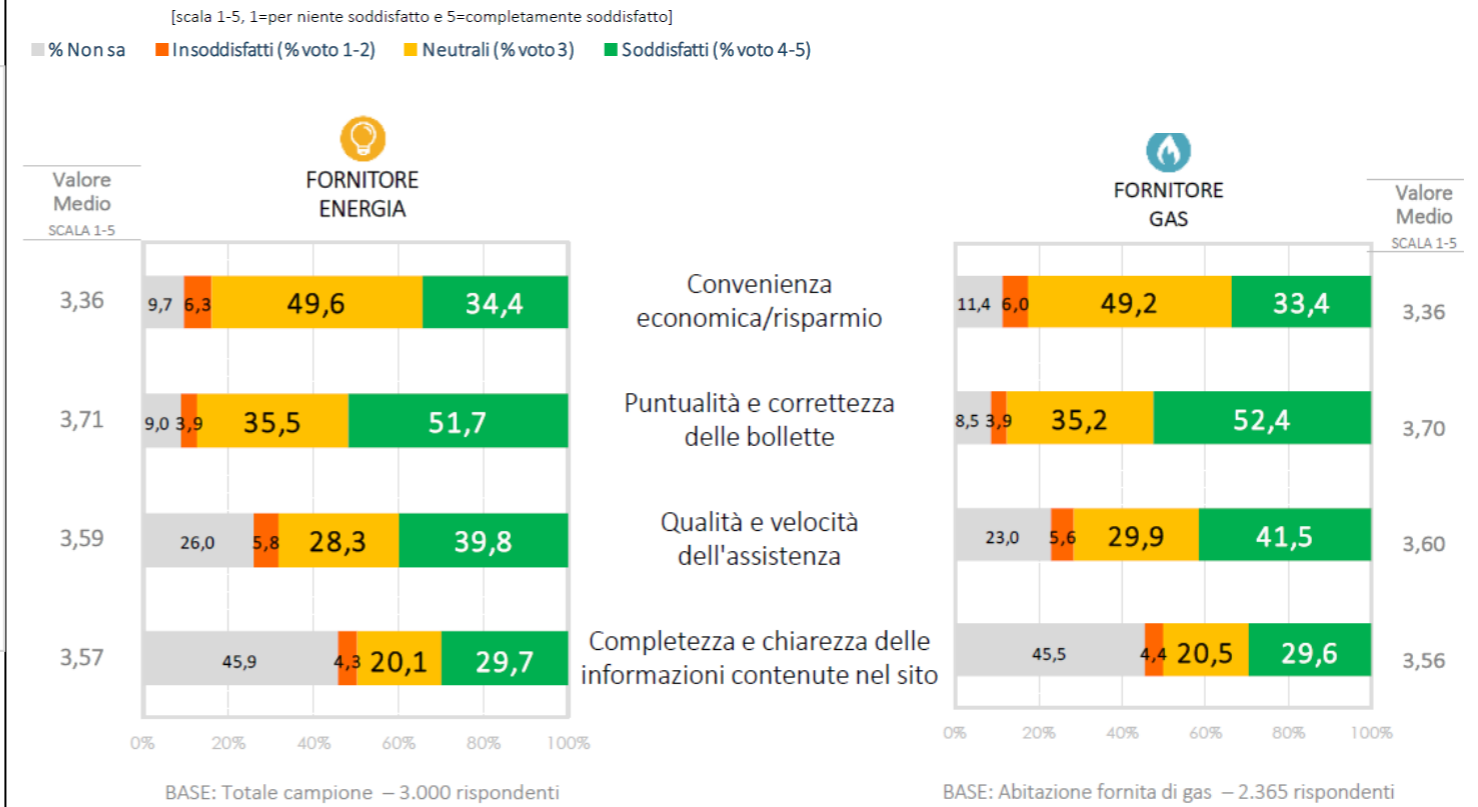
- b) la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;
- c) l'età media degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni;
- d) i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;
- e) per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono esposte le ragioni sottostanti tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

Grafico 14. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE

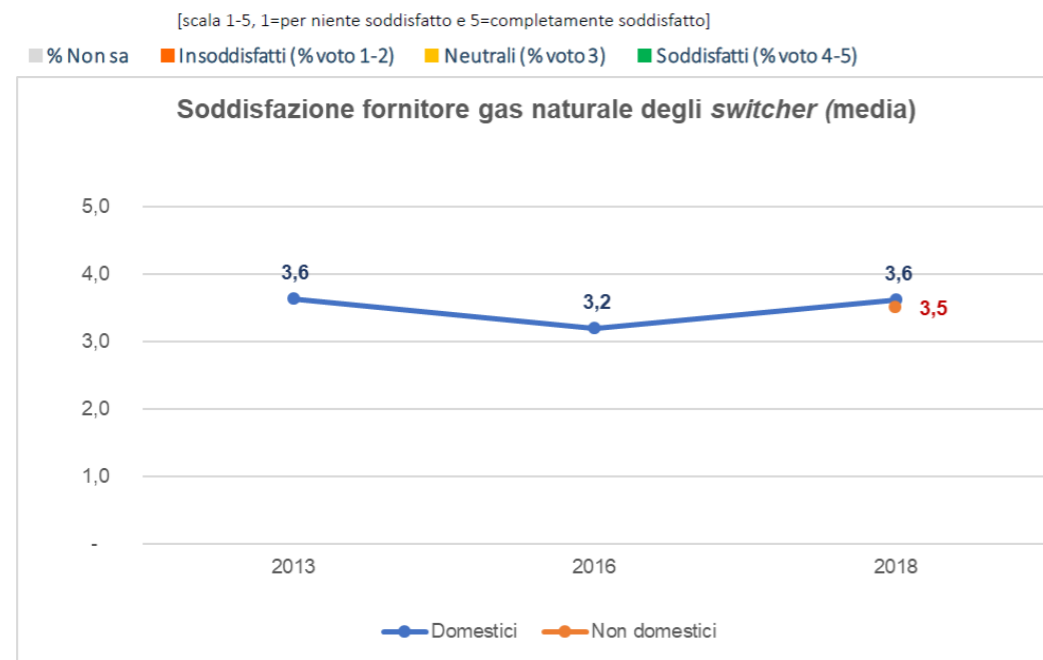
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?



CLIENTI DOMESTICI
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?



Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?



CLIENTI BUSINESS
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?

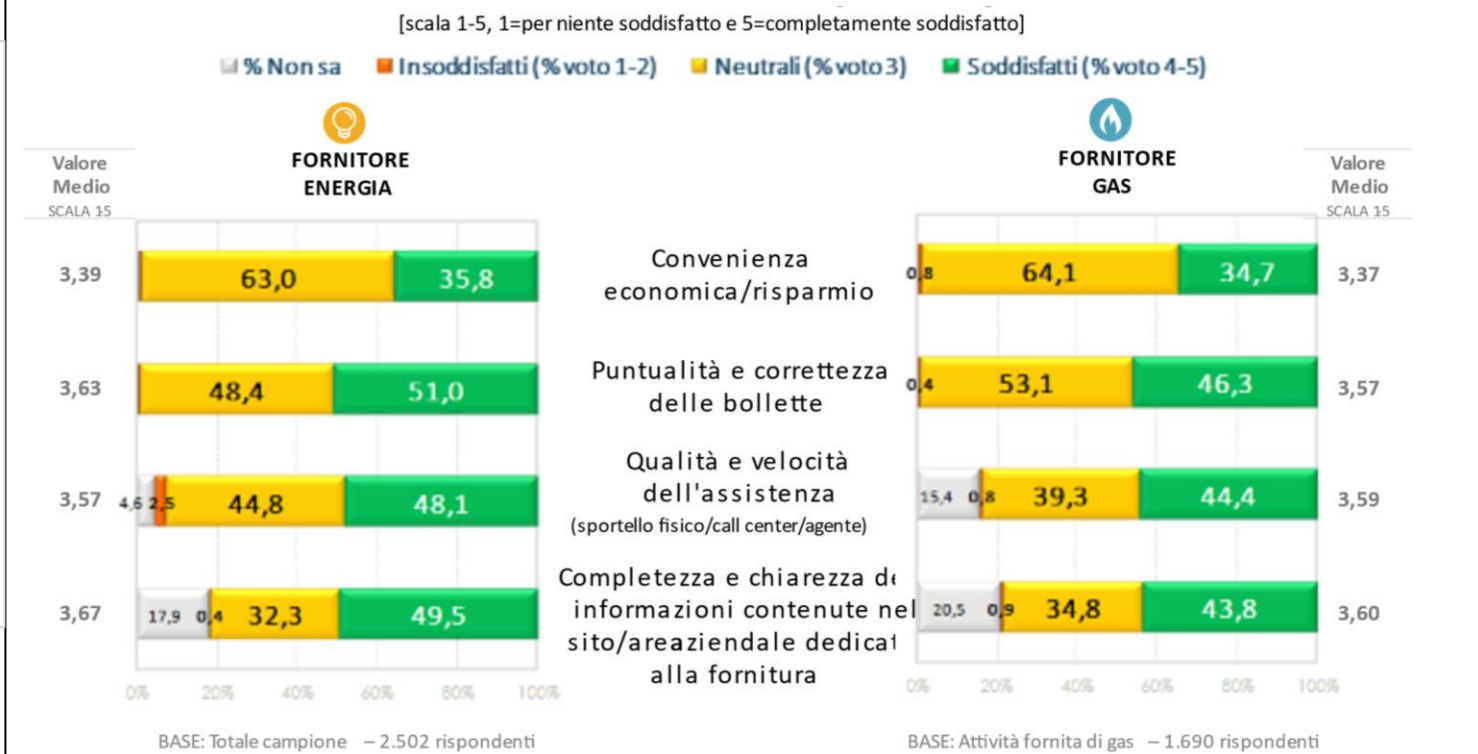
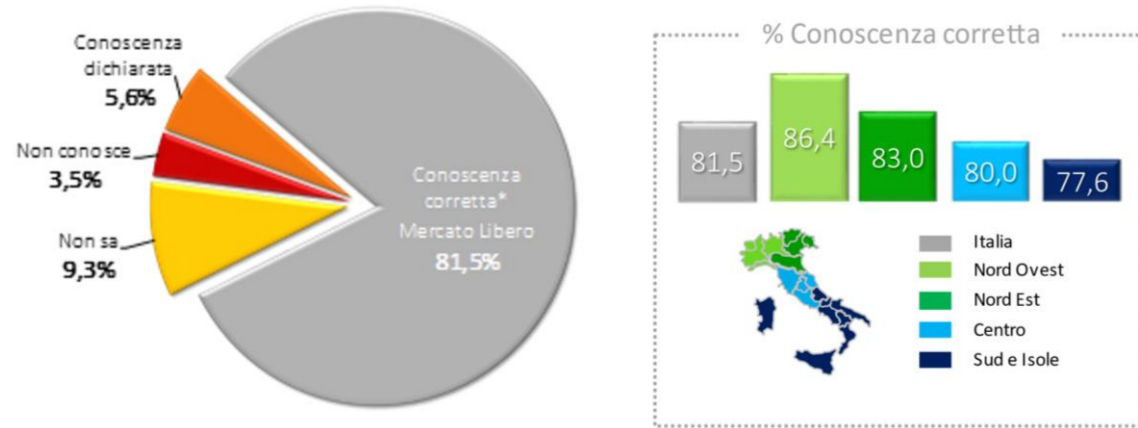


Grafico 15. **CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE**

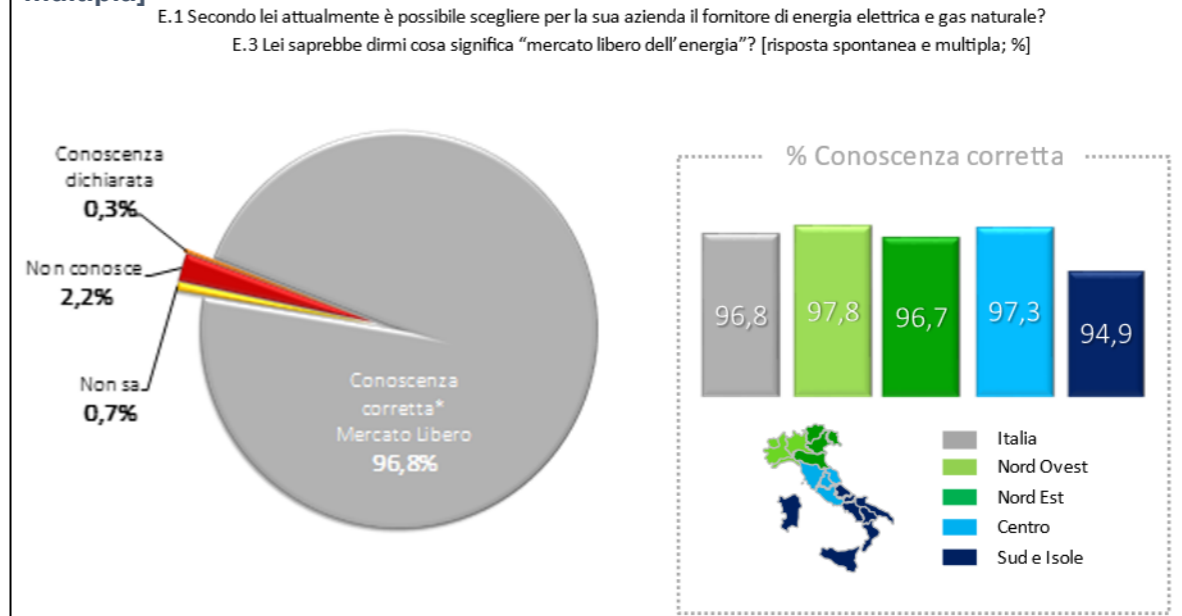
DOMESTICI
Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale? Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione - 3.000 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, quindi le risposte non corrette e i non indica.

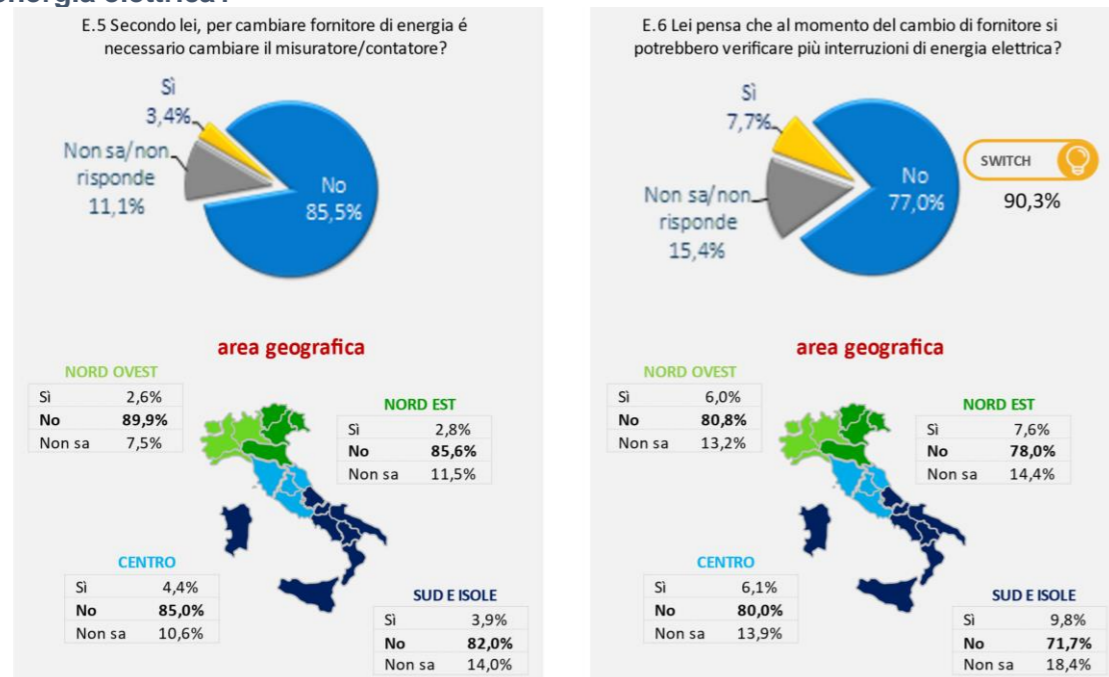
Clienti BUSINESS
Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale? Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione - 2.502 rispondenti

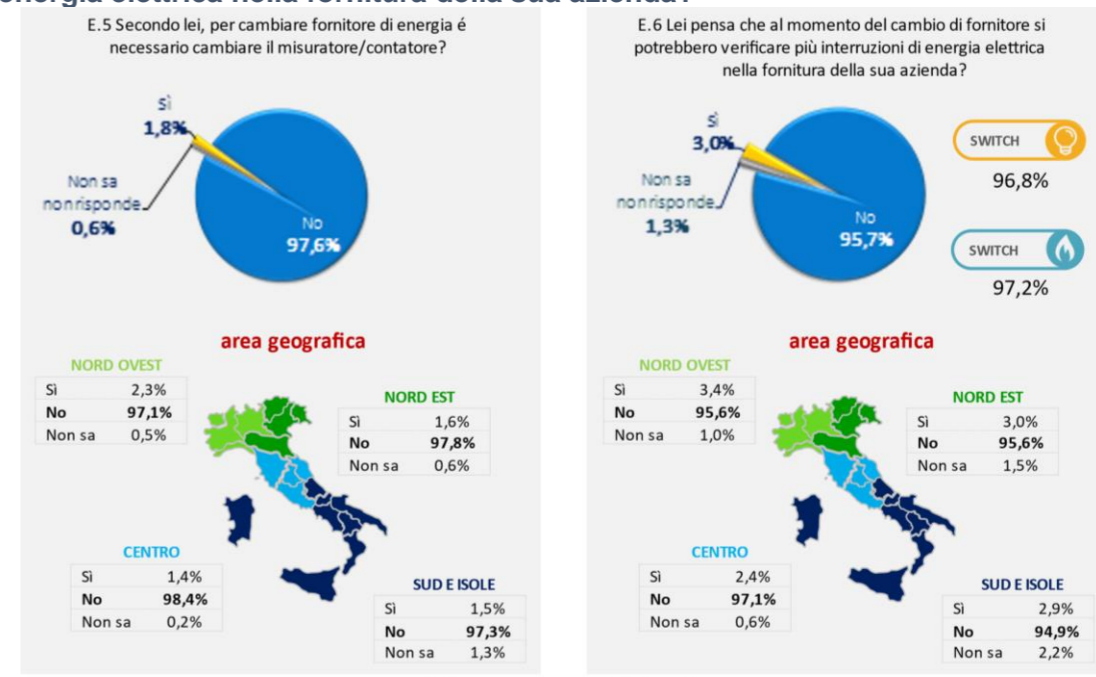
*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, quindi le risposte non corrette e i non indica.

DOMESTICI
Secondo lei per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il misuratore/contatore? Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?



BASE: Totale campione - 3.000 rispondenti

CLIENTI BUSINESS
Secondo lei per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il misuratore/contatore? Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica nella fornitura della sua azienda?

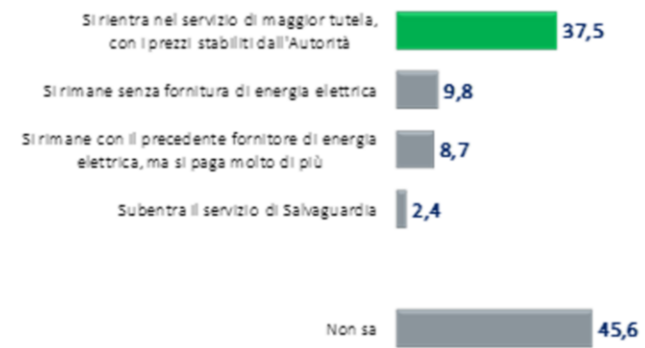


BASE: Totale campione - 2.502 rispondenti

Grafico 16. CONOSCENZA DEGLI EFFETTI DEL RECESSO DEL CONTRATTO PER I CLIENTI BUSINESS

CLIENTI BUSINESS

Lei sa che cosa succede se, all'interno del mercato libero, si rimane senza fornitore di energia elettrica, cioè se ad esempio il cliente o il fornitore recedono dal contratto e il cliente non sceglie un nuovo fornitore? (risposta multipla spontanea)

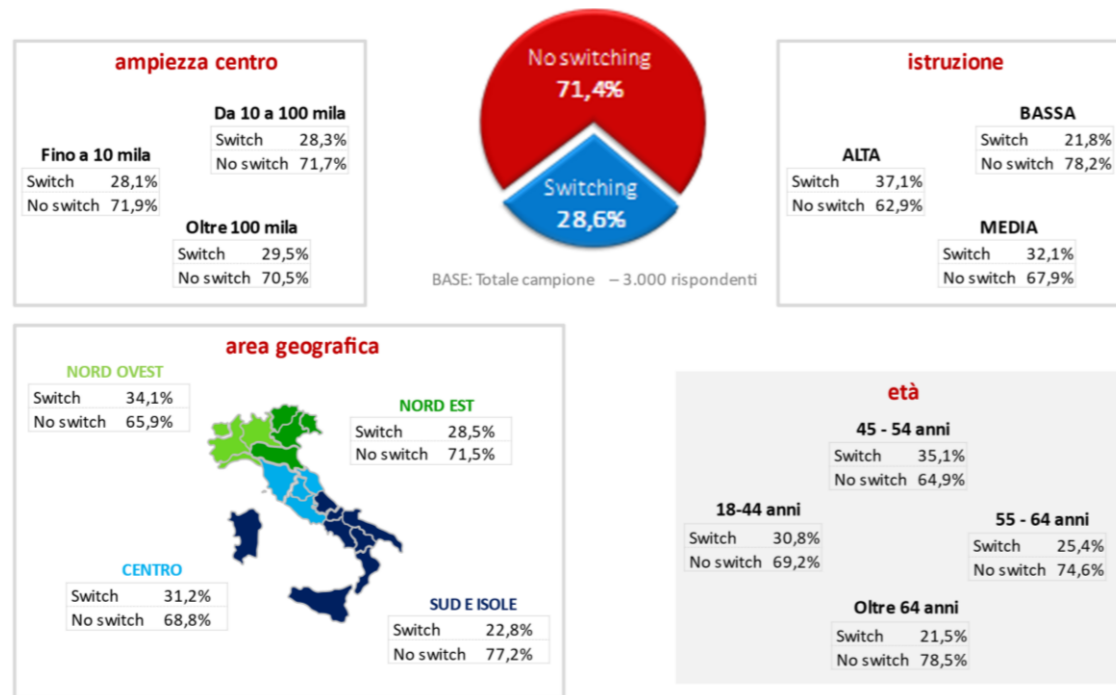


BASE: Totale campione – 2.502 rispondenti

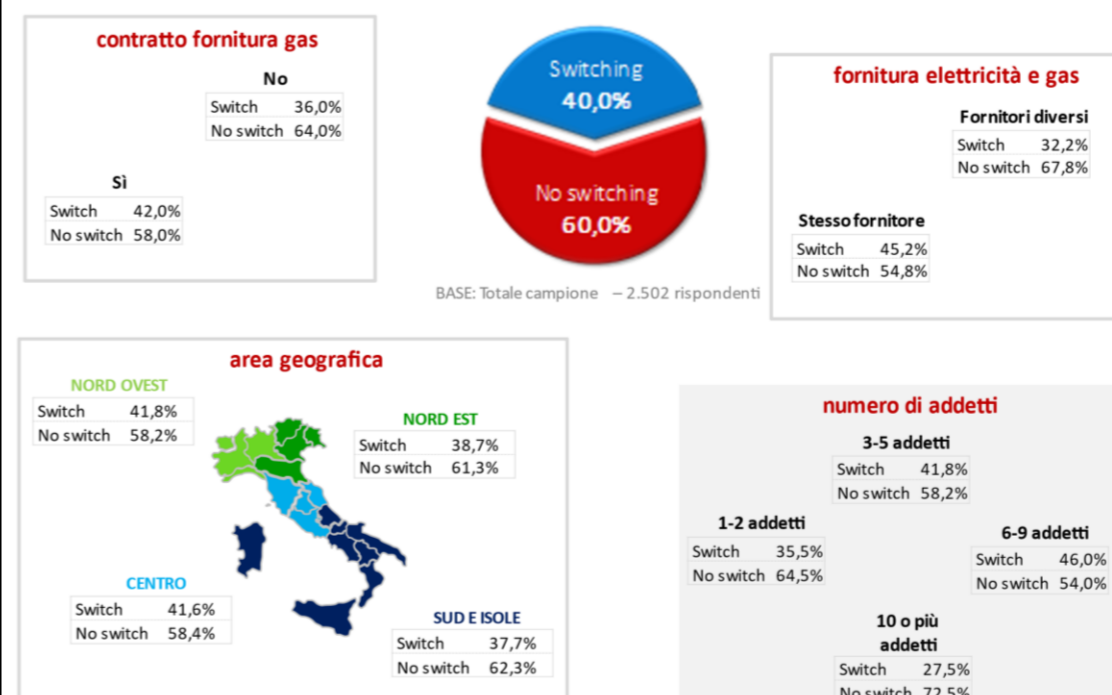
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

Grafico 17. CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI

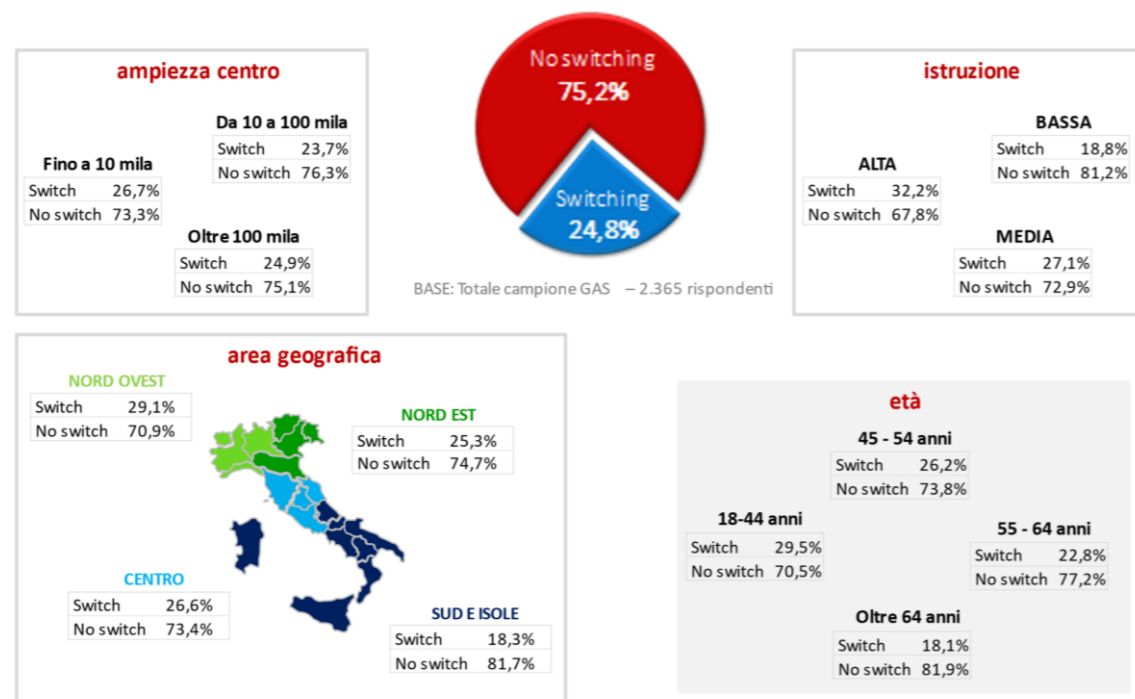
DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA



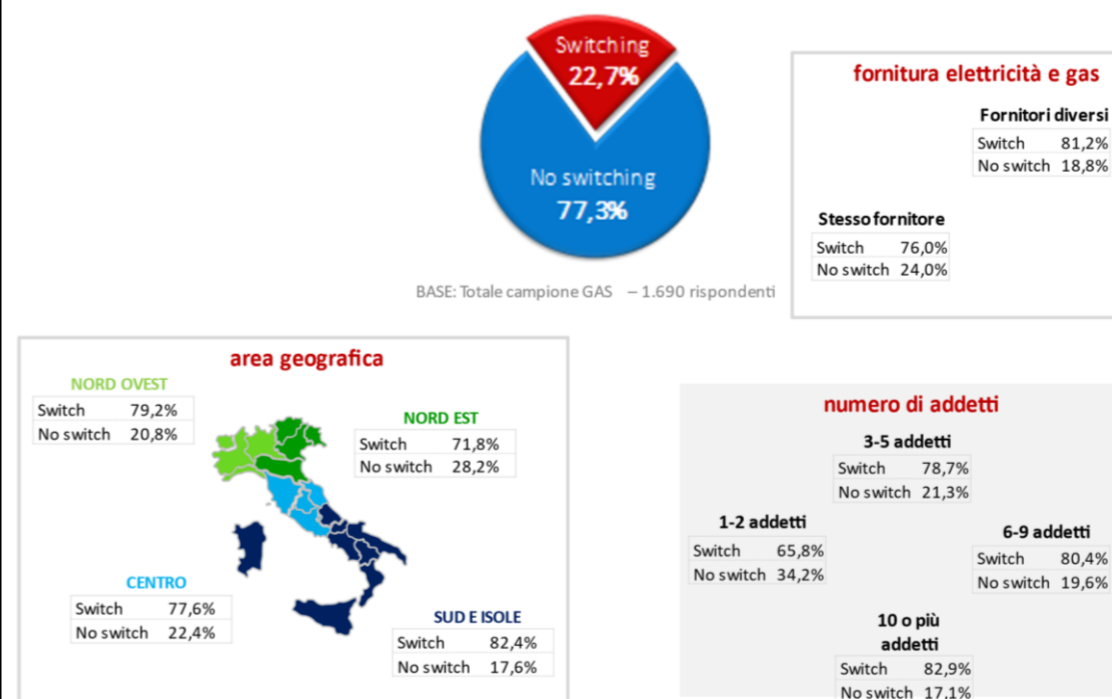
Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA



DOMESTICI SETTORE DEL GAS NATURALE



CLIENTI BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Grafico 18. **MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



BASE: Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica – 858 rispondenti

Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

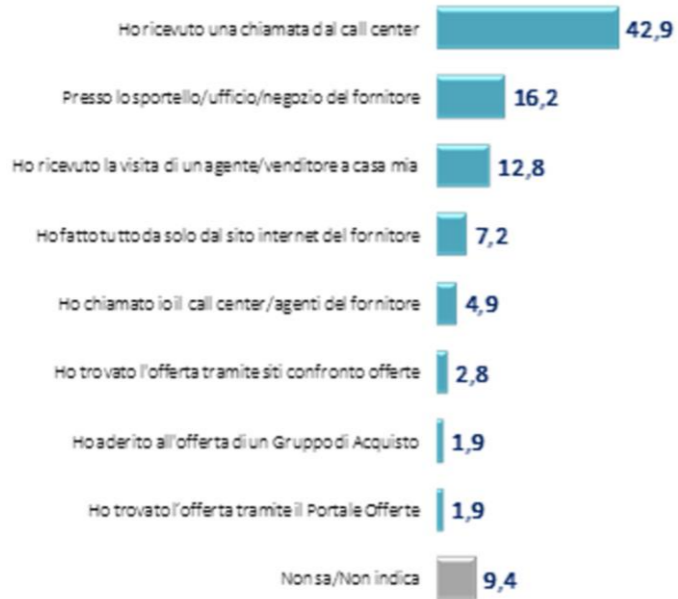
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



BASE: Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica – 1.001 rispondenti

DOMESTICI SETTORE DEL GAS NATURALE

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



CLIENTI BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



BASE: Hanno sottoscritto un nuovo contratto GAS – 1.306 rispondenti

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

Grafico 19. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

Lei mi ha detto di non aver cambiato fornitore. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 2.080 rispondenti

Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

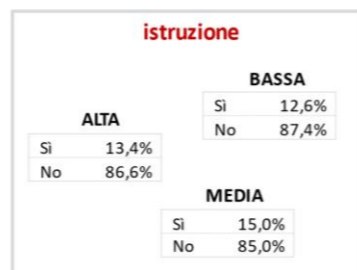
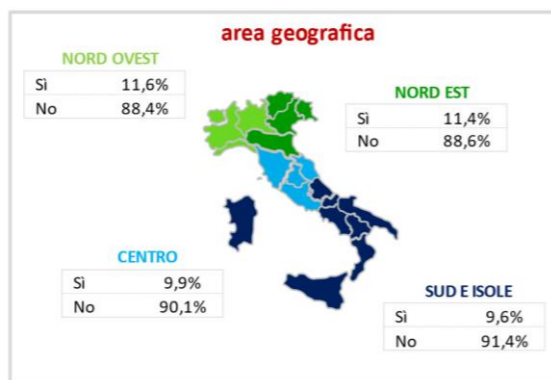
Lei mi ha detto di non aver cambiato fornitore. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 827 rispondenti

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

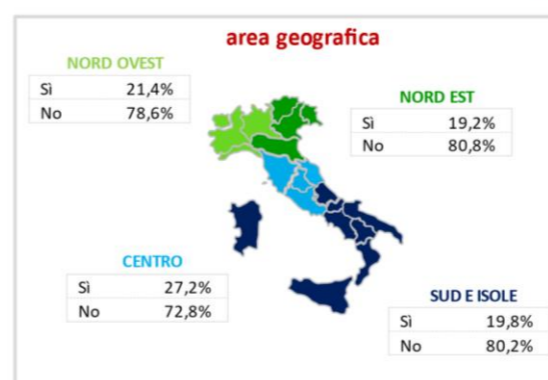
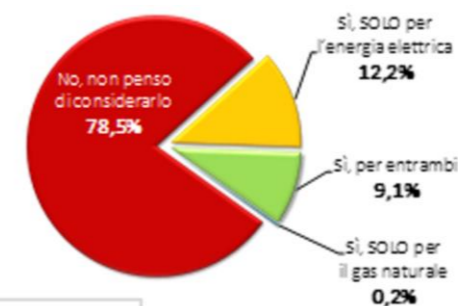
Nei prossimi mesi pensa di cambiare fornitore/contratto?



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 2.080 rispondenti

CLIENTI BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

Nei prossimi mesi pensa che la sua azienda cambierà fornitore/contratto?

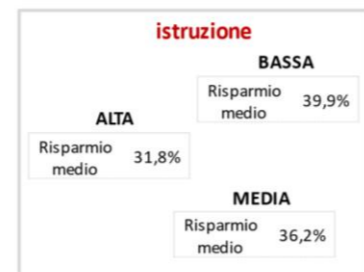
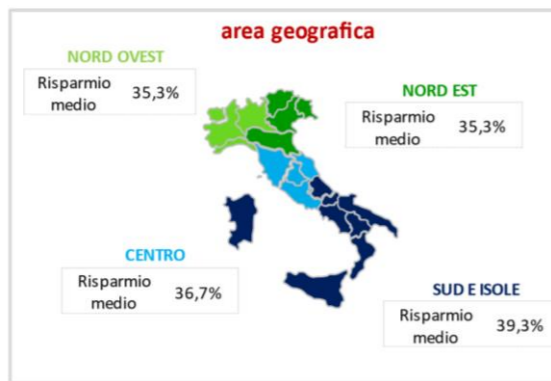
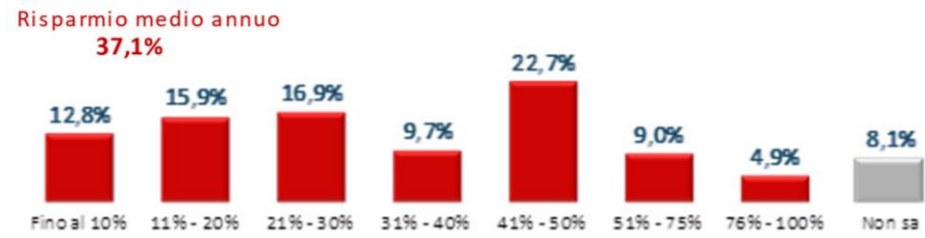


BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 827 rispondenti

Grafico 20. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

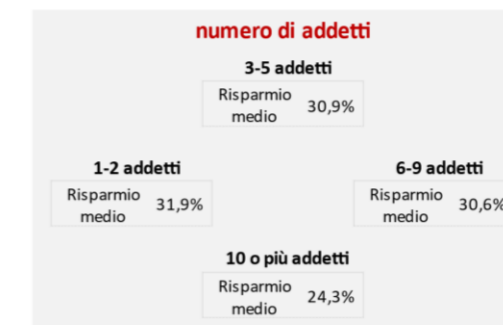
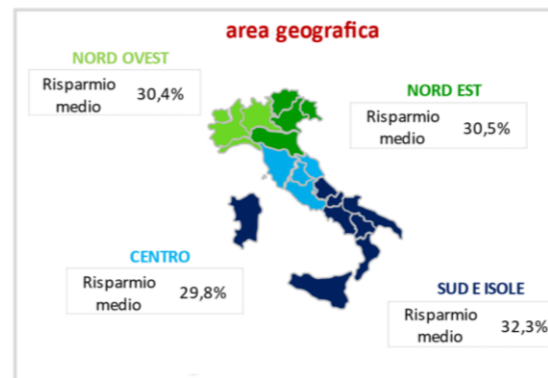
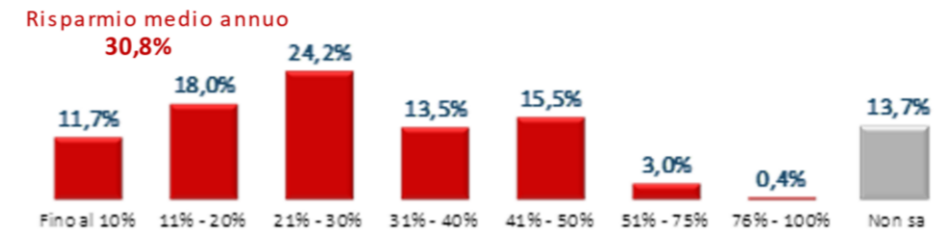
Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincerla a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



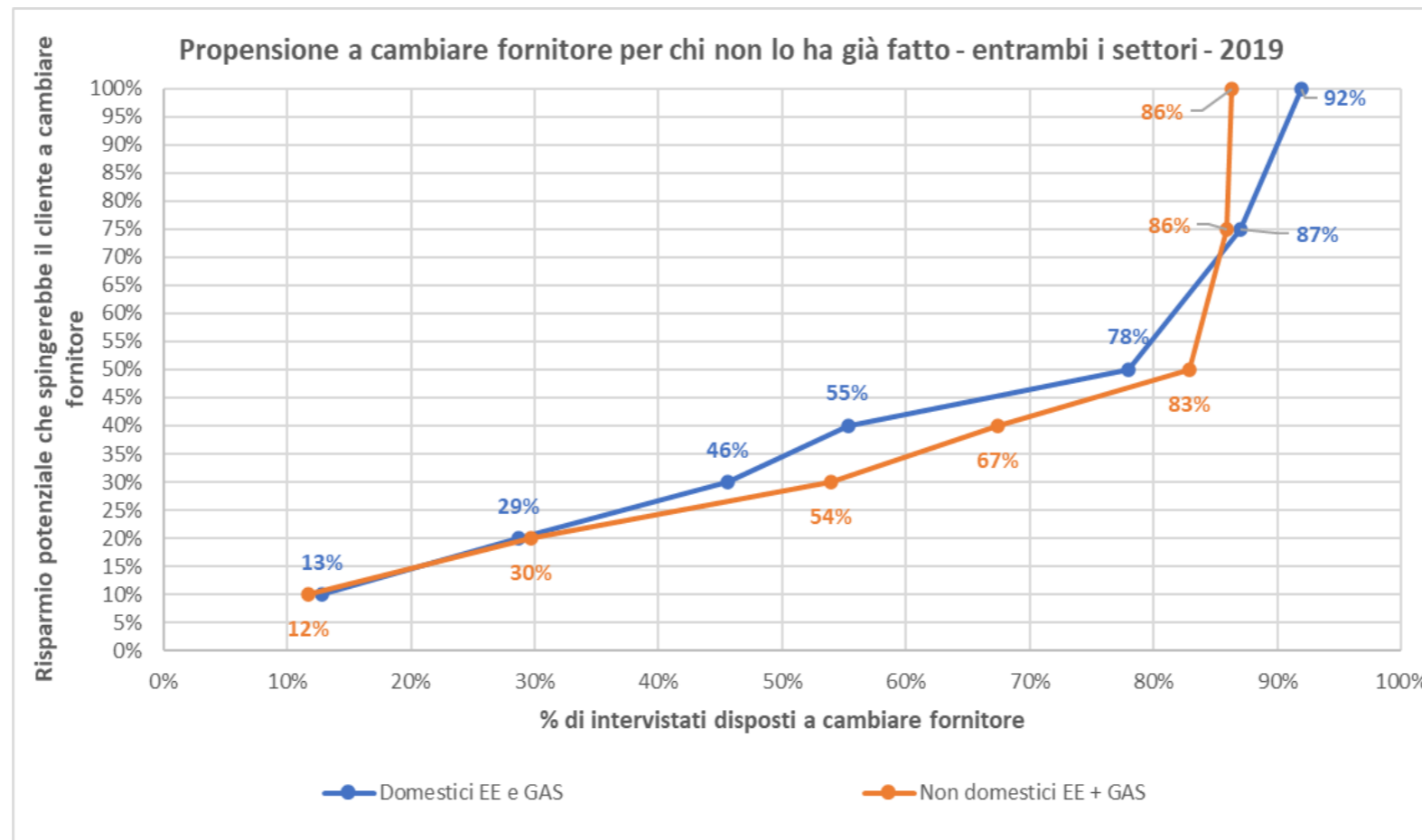
BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 2.080 rispondenti

Clients BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincere la sua azienda a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas - 827 rispondenti



6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 6.1. La presente sezione riporta le analisi sui prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e la disamina delle tipologie di offerte scelte dai clienti finali. La suddetta analisi è effettuata considerando le offerte disponibili nel Portale Offerte¹⁵.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 30 giugno 2021 le offerte presenti sono risultate complessivamente 4.855 per il settore dell'energia elettrica, per quello del gas naturale e *dual fuel*. Le tipologie di offerte presenti sono variegata; a titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 6.3. Per il settore elettrico erano disponibili complessivamente 2.596 offerte, per il gas naturale 2.173, le offerte *dual fuel* sono 86. Per il settore elettrico, il 61% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso, per i clienti non domestici tale percentuale si attesta al 56%; per il settore del gas naturale si rileva la prevalenza di offerte a prezzo fisso sia per i clienti domestici, pari al 58%, per i condomini uso domestico, pari al 49%, che per i clienti non domestici pari al 53%.
- 6.4. In particolare, la sezione mostra le seguenti evidenze riscontrate nell'analisi delle offerte:
 - a) disponibili mensilmente sul Portale Offerte e spesa annua relativa ad alcuni clienti tipo sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale e relativo confronto con la spesa annua prevista nella maggior tutela, per il settore elettrico, e nel servizio di tutela per il gas (di seguito: analisi della “*Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*”);
 - b) sottoscritte nell'ambito del mercato libero dal 2016 al 2020, come dichiarati dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità (di seguito: analisi dei “*Tipi di offerte scelte dai clienti finali*”);
- 6.5. Inoltre, è riportato un approfondimento relativo alle scelte dai clienti domestici del settore elettrico nel periodo luglio 2020 – marzo 2021 in uscita dalla maggior tutela, e del relativo confronto con le alternative disponibili nel periodo subito precedente la scelta effettuata (di

¹⁵ Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza). Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

seguito: analisi delle “Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili”).

Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte

6.6. Di seguito è analizzata la spesa annua che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel periodo da gennaio 2020 a giugno 2021. Si tratta di prime elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città Milano. È programmata l'estensione del suddetto campione, anche con diversi livelli di consumo, al fine di simulare in località rappresentative di tutte le zone del Paese. L'analisi qui presentata si basa sull'analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

- a) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- b) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 12.000 kWh di consumo annuo, 15 kW di potenza;
- c) settore del gas naturale – cliente domestico sito a Milano, 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (di seguito: CACR).

6.7. Come anticipato, le analisi riguardano tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte, interrogato una volta al mese nel periodo considerato. Per i clienti domestici di entrambi i settori sono state eliminate alcune offerte considerate *outlier* in quanto irragionevolmente elevate¹⁶. Nel settore elettrico vengono considerate congiuntamente le offerte che prevedono corrispettivi monorari o corrispettivi differenziati per fasce orarie.

6.8. Per ciascuno dei suddetti clienti tipo, vengono mostrate le evidenze afferenti a:

- a) la disponibilità mensile di offerte più convenienti della tutela e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela;

¹⁶Sono state escluse dall'analisi e considerate “*Outlier*”, in quanto irragionevolmente elevate:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente, le offerte che implicano una spesa superiore a 1.000 € a fronte di una spesa di maggior tutela in media pari a 521,05 € nel periodo considerato. In ciascun mese risultano quindi escluse in media 8 offerte a prezzo variabile e 5 a prezzo fisso, complessivamente pari allo 0,93% delle offerte disponibili;
- nel settore del gas, per il cliente tipo domestico, le offerte che implicano una spesa superiore a 3.000 € a fronte di una spesa del servizio di tutela in media pari a 980,97€ nel periodo considerato. In ciascun mese risultano quindi escluse in media 2 offerte a prezzo fisso, pari allo 0,24% delle offerte disponibili, e nessuna a prezzo variabile;

Non sono state individuate come *outlier* offerte dedicate ai BT Altri usi del settore elettrico.

- b) l'andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua relativa all'offerta più conveniente (minimo disponibile) e di quella relativa alla media delle offerte (tutte le offerte al netto degli *outlier*);
- c) l'andamento mensile della spesa annua mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili al netto degli *outlier*), col 10% delle offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte (tutte le offerte al netto degli *outlier*);
- d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato.

6.9. Come noto, le condizioni economiche della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito: generalmente condizioni di tutela) sono aggiornate trimestralmente e rimangono in vigore invariate per tutto il trimestre di validità. Ciascun venditore del mercato libero, invece, può determinare il periodo di validità di ciascuna offerta che pubblica sul Portale Offerte in base alle proprie valutazioni commerciali e alle condizioni dei mercati all'ingrosso al momento della pubblicazione, anche senza seguire le tempistiche degli aggiornamenti delle condizioni di tutela.

6.10. Ne consegue che la valutazione delle possibilità di risparmio nel mercato libero rispetto alle condizioni di tutela può essere influenzata non solo dalle caratteristiche differenti in termini di condizioni contrattuali applicate nel mercato libero rispetto ai servizi di tutela, ma anche dalla asincronia della ciclicità degli aggiornamenti delle condizioni di tutela con le campagne commerciali dei singoli venditori, più flessibili anche nel rispondere all'andamento delle condizioni.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

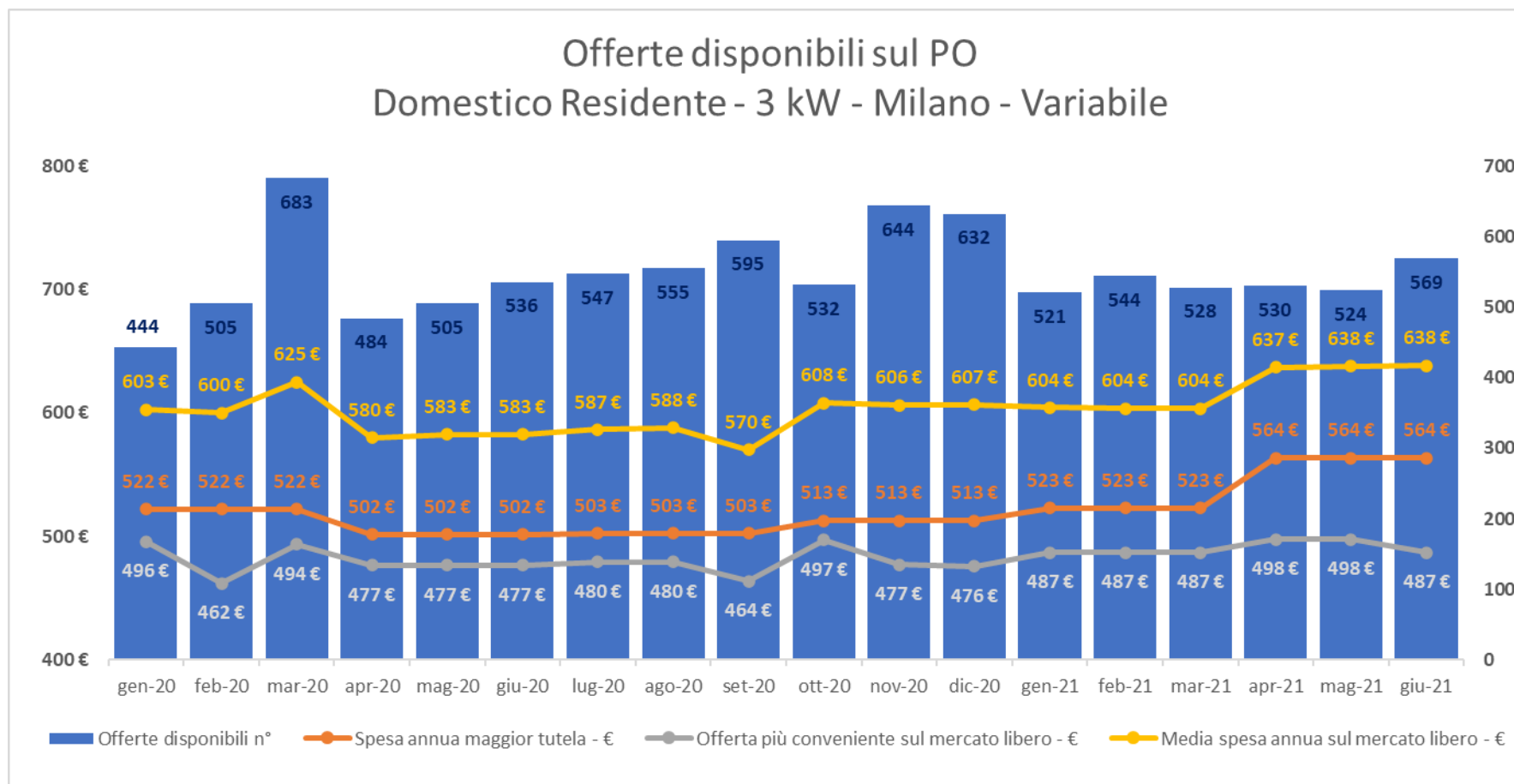
Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio 2020 – giugno 21 - Domestico residente - 3kW.

Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-20	9	2,00%	-28,38 €	-5,40%	36	5,50%	-107,83 €	-20,70%	45	4,10%	-107,83 €	-20,70%
feb-20	10	2,00%	-57,73 €	-11,10%	45	5,90%	-107,83 €	-20,70%	55	4,40%	-107,83 €	-20,70%
mar-20	12	1,80%	-26,22 €	-5,00%	58	7,50%	-107,83 €	-20,70%	70	4,80%	-107,83 €	-20,70%
apr-20	11	2,30%	-23,23 €	-4,60%	37	5,20%	-81,15 €	-16,20%	48	4,00%	-81,15 €	-16,20%
mag-20	14	2,80%	-23,23 €	-4,60%	42	5,40%	-81,15 €	-16,20%	56	4,40%	-81,15 €	-16,20%
giu-20	13	2,40%	-24,04 €	-4,80%	50	6,20%	-81,15 €	-16,20%	63	4,70%	-81,15 €	-16,20%
lug-20	12	2,20%	-21,73 €	-4,30%	42	5,00%	-147,02 €	-29,30%	54	3,90%	-147,02 €	-29,30%
ago-20	12	2,20%	-21,73 €	-4,30%	40	4,70%	-113,59 €	-22,60%	52	3,70%	-113,59 €	-22,60%
set-20	29	4,90%	-39,99 €	-8,00%	43	4,90%	-121,20 €	-24,10%	72	4,90%	-121,20 €	-24,10%
ott-20	5	0,90%	-16,15 €	-3,10%	45	6,00%	-132,49 €	-25,80%	50	3,90%	-132,49 €	-25,80%
nov-20	14	2,20%	-35,48 €	-6,90%	54	6,00%	-132,49 €	-25,80%	68	4,40%	-132,49 €	-25,80%
dic-20	14	2,20%	-37,28 €	-7,30%	49	5,50%	-98,94 €	-19,30%	63	4,10%	-98,94 €	-19,30%
gen-21	15	2,90%	-36,15 €	-6,90%	47	5,60%	-101,85 €	-19,50%	62	4,50%	-101,85 €	-19,50%
feb-21	17	3,10%	-36,15 €	-6,90%	48	6,00%	-120,59 €	-23,00%	65	4,80%	-120,59 €	-23,00%
mar-21	17	3,20%	-36,15 €	-6,90%	46	5,60%	-120,59 €	-23,00%	63	4,70%	-120,59 €	-23,00%
apr-21	19	3,60%	-66,14 €	-11,70%	84	10,60%	-153,94 €	-27,30%	103	7,80%	-153,94 €	-27,30%
mag-21	23	4,40%	-66,14 €	-11,70%	73	9,10%	-153,94 €	-27,30%	96	7,20%	-153,94 €	-27,30%
giu-21	24	4,20%	-77,32 €	-13,70%	42	5,10%	-135,21 €	-24,00%	66	4,70%	-135,21 €	-24,00%

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

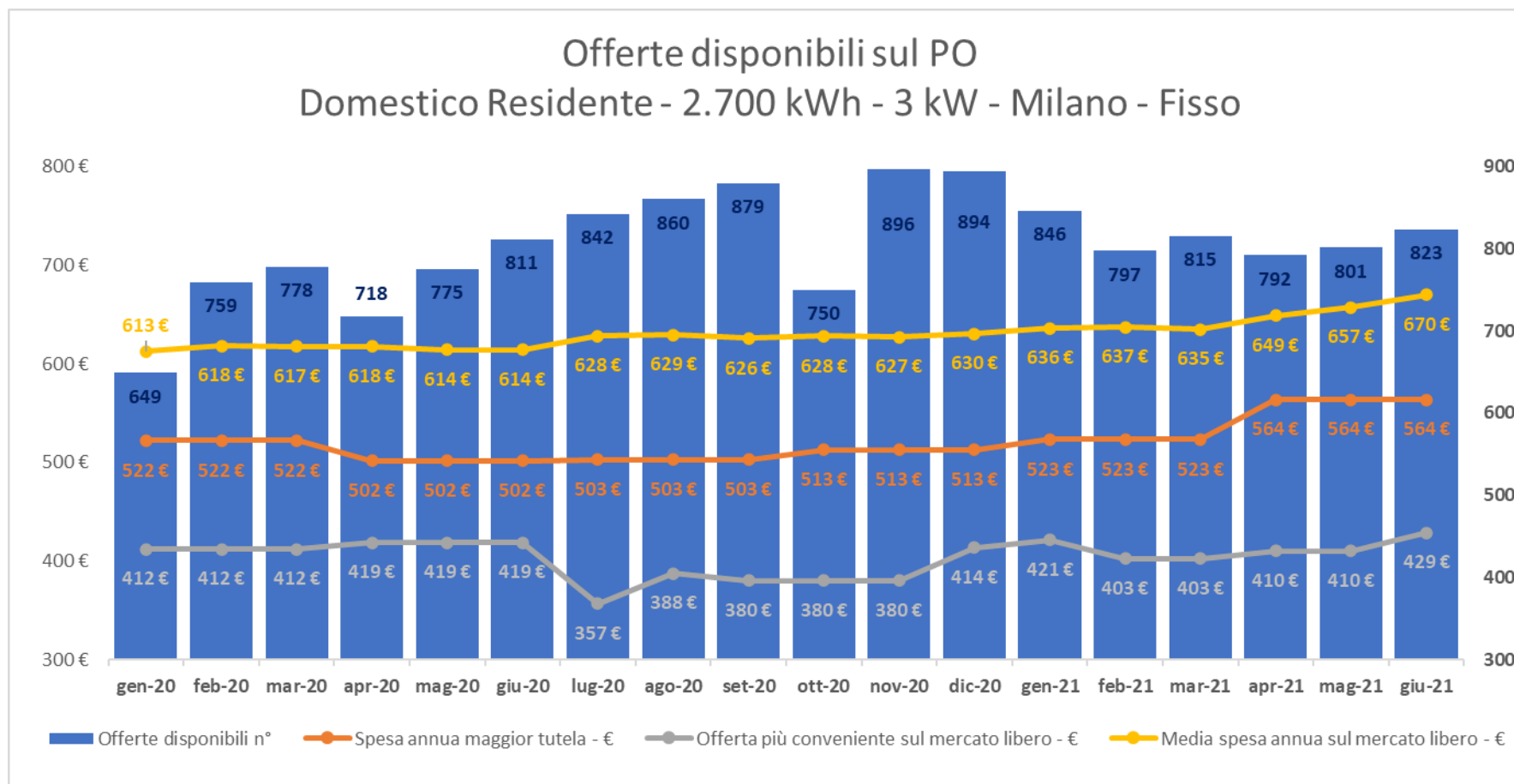
Grafico 21. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

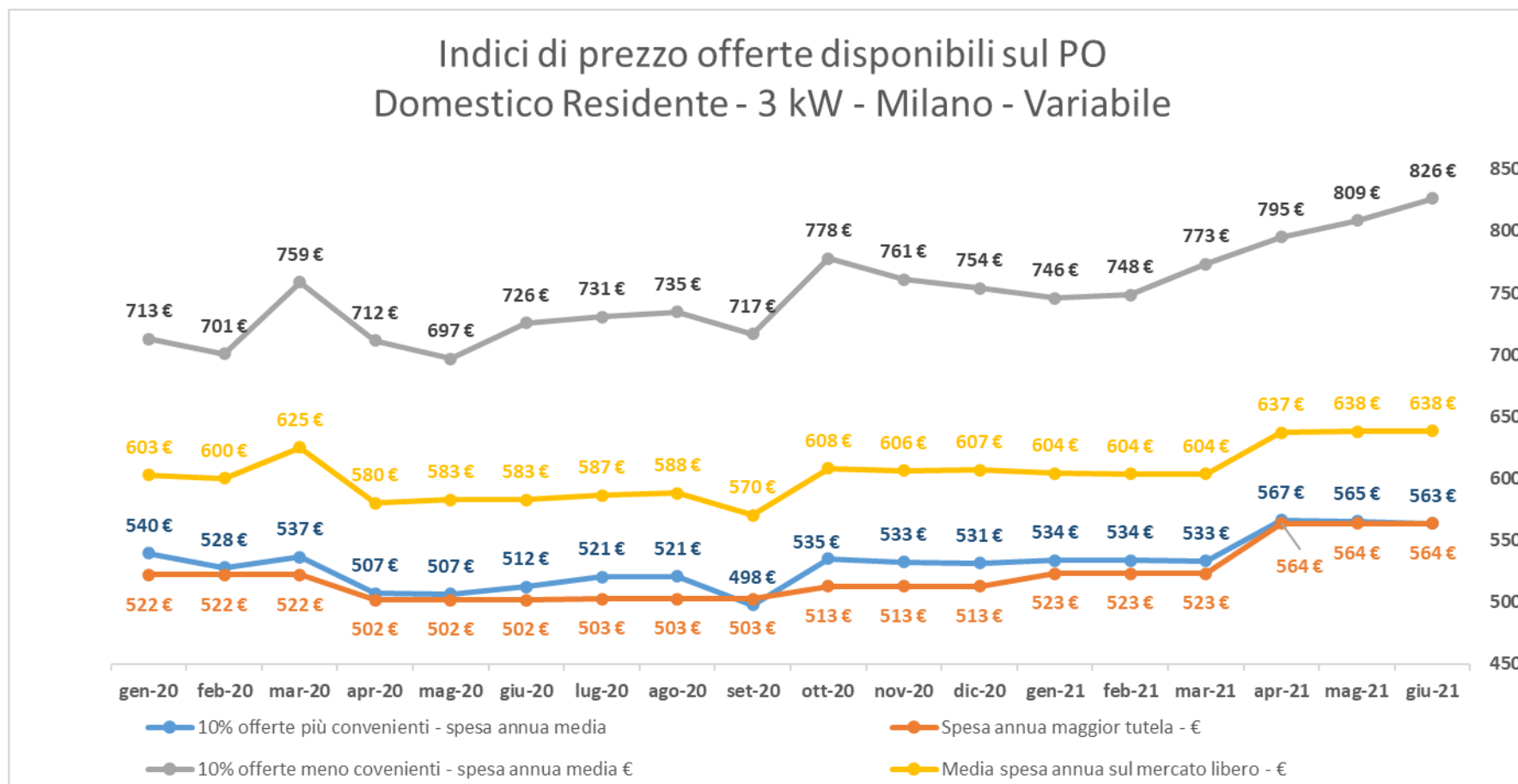
Grafico 22. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo Fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

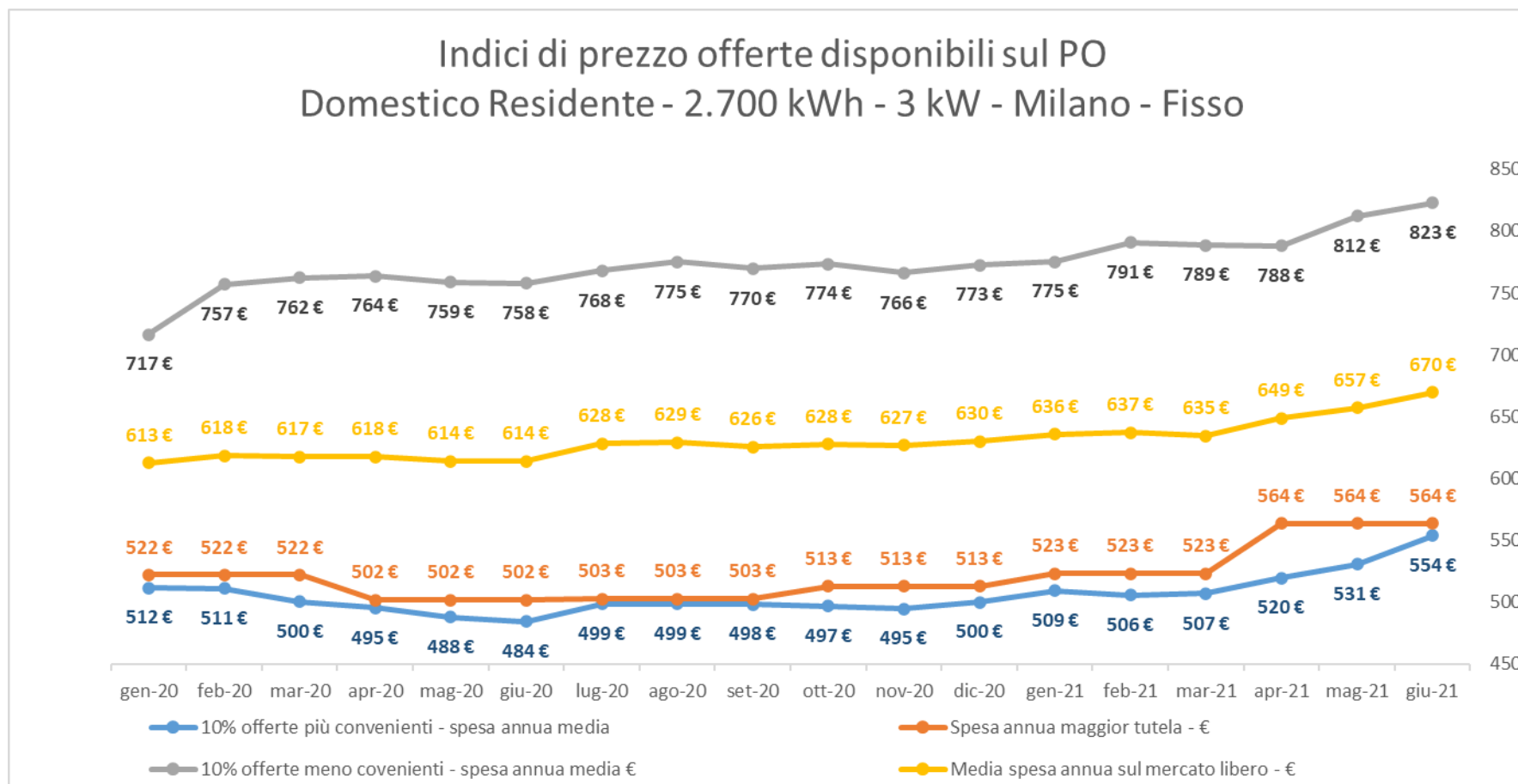
Grafico 23. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

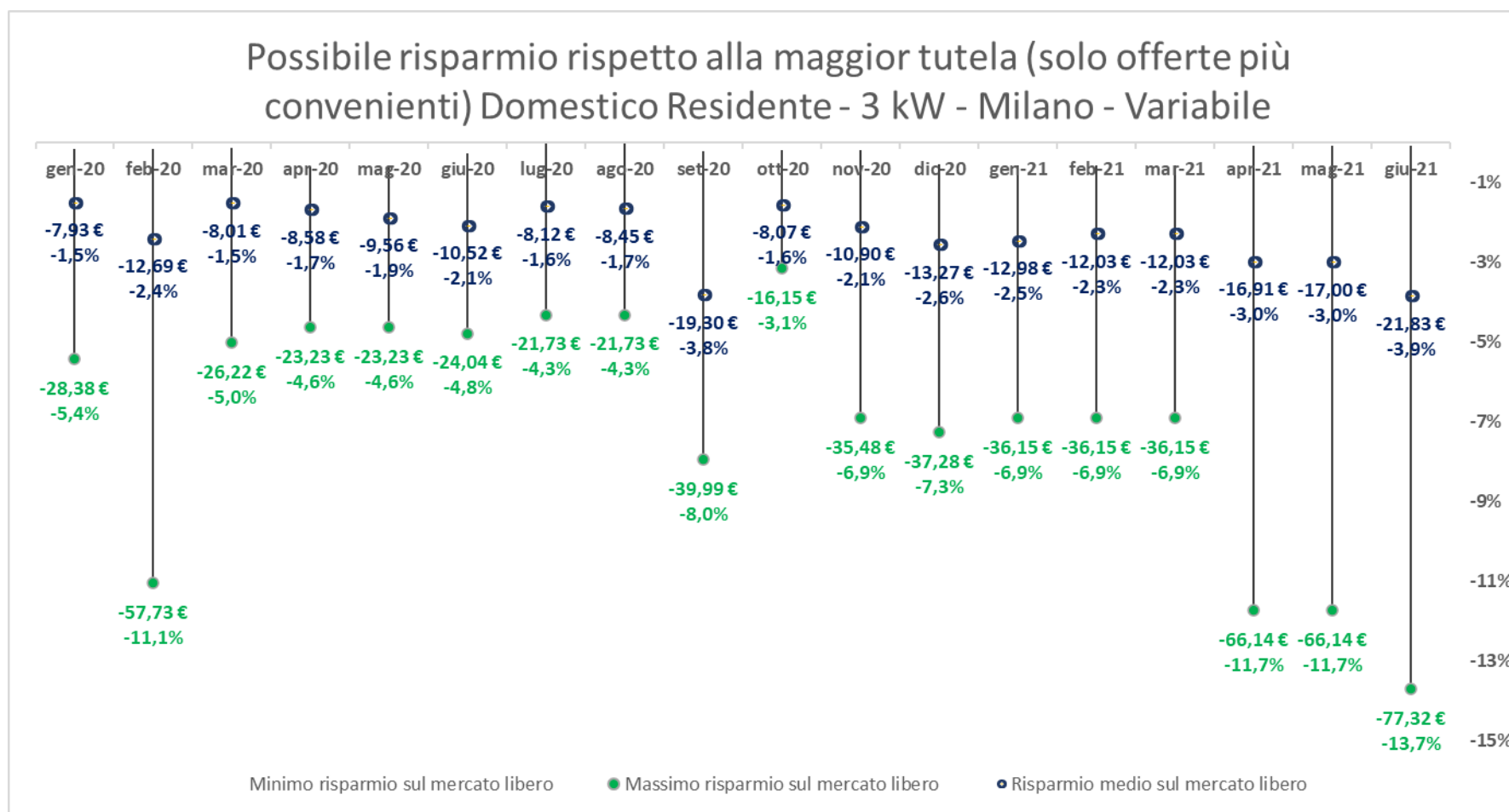
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 24. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

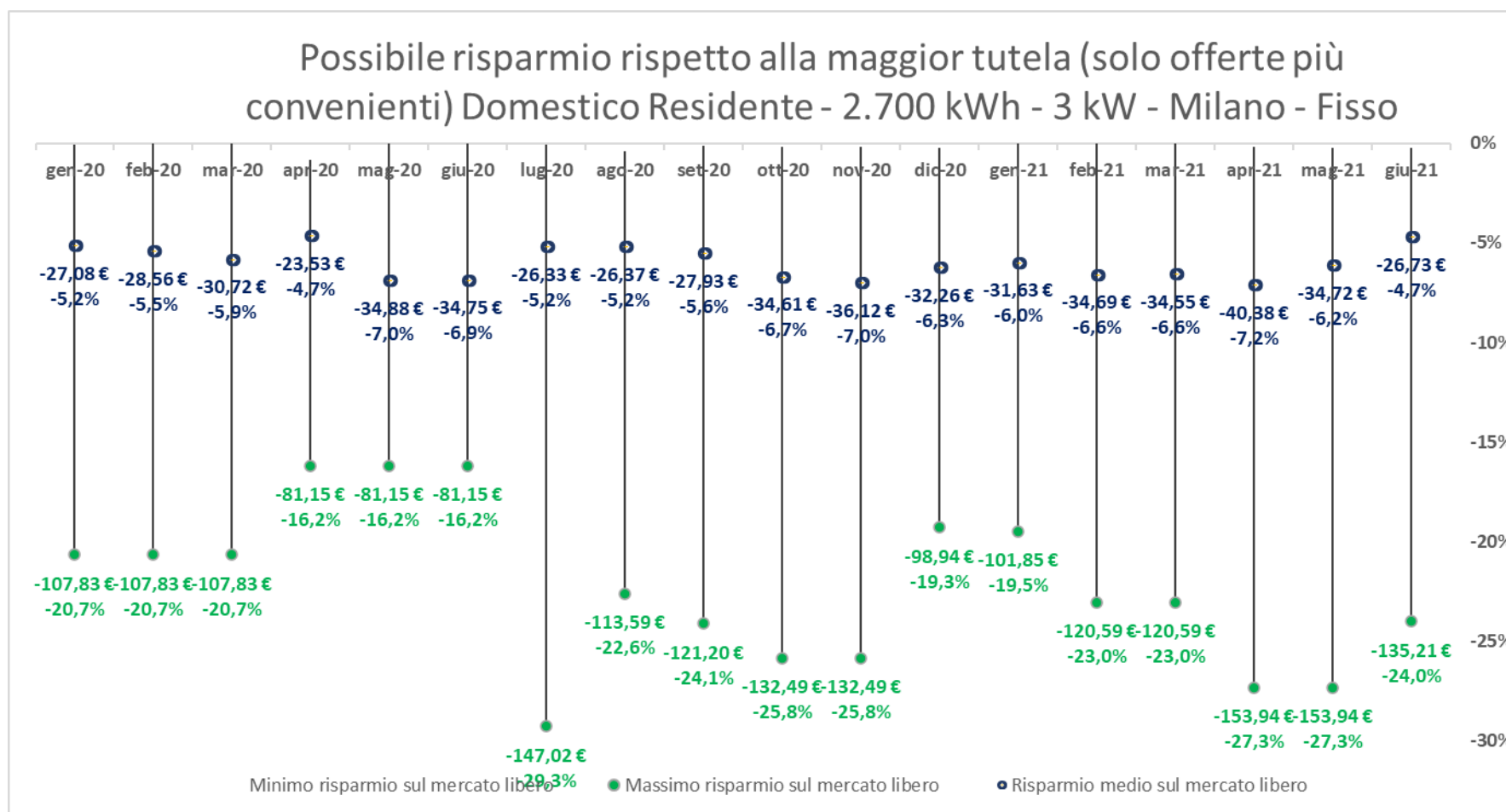
Grafico 25. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 26. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

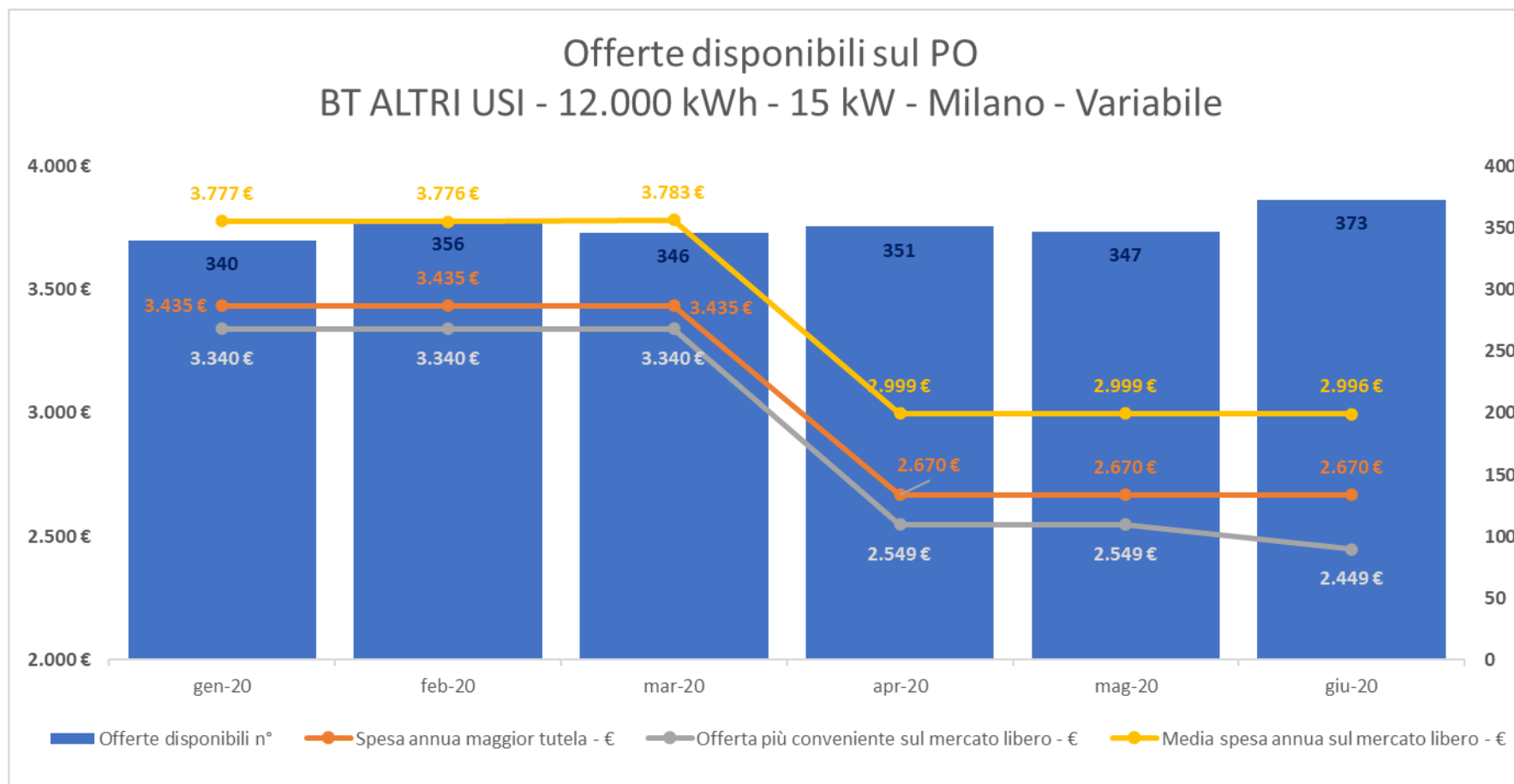
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 7. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio 2021 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW

Tipo cliente	BT ALTRI USI - 15kW - 12.000 kWh/y*												
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo				
	Struttura di prezzo	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
Confronto rispetto alla maggior tutela													
gen-21	7	2,03%	-94,61 €	-2,75%	1	0,25%	-184,31 €	-5,37%	8	1,08%	-184,31 €	-5,37%	
feb-21	10	1,98%	-94,61 €	-2,75%	1	0,25%	-177,71 €	-5,17%	11	1,47%	-177,71 €	-5,17%	
mar-21	10	1,76%	-94,61 €	-2,75%	1	0,25%	-177,71 €	-5,17%	11	1,48%	-177,71 €	-5,17%	
apr-21	12	2,27%	-120,55 €	-4,52%	5	1,24%	-107,81 €	-4,04%	17	2,25%	-120,55 €	-4,52%	
mag-21	13	2,77%	-120,55 €	-4,52%	5	1,28%	-169,78 €	-6,36%	18	2,44%	-169,78 €	-6,36%	
giu-21	16	2,43%	-220,78 €	-8,27%	4	1,01%	-169,78 €	-6,36%	20	2,60%	-220,78 €	-8,27%	

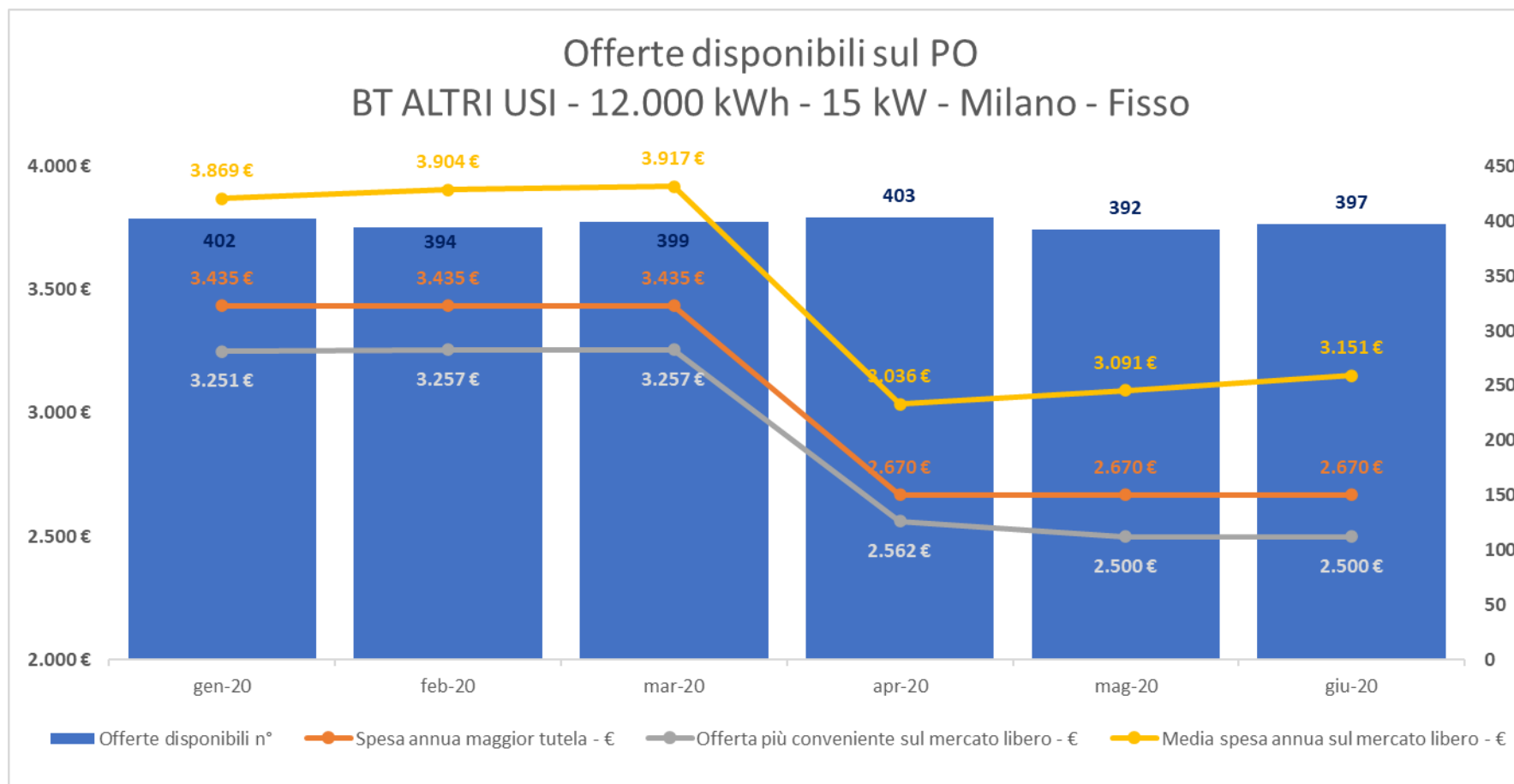
* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Grafico 27. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

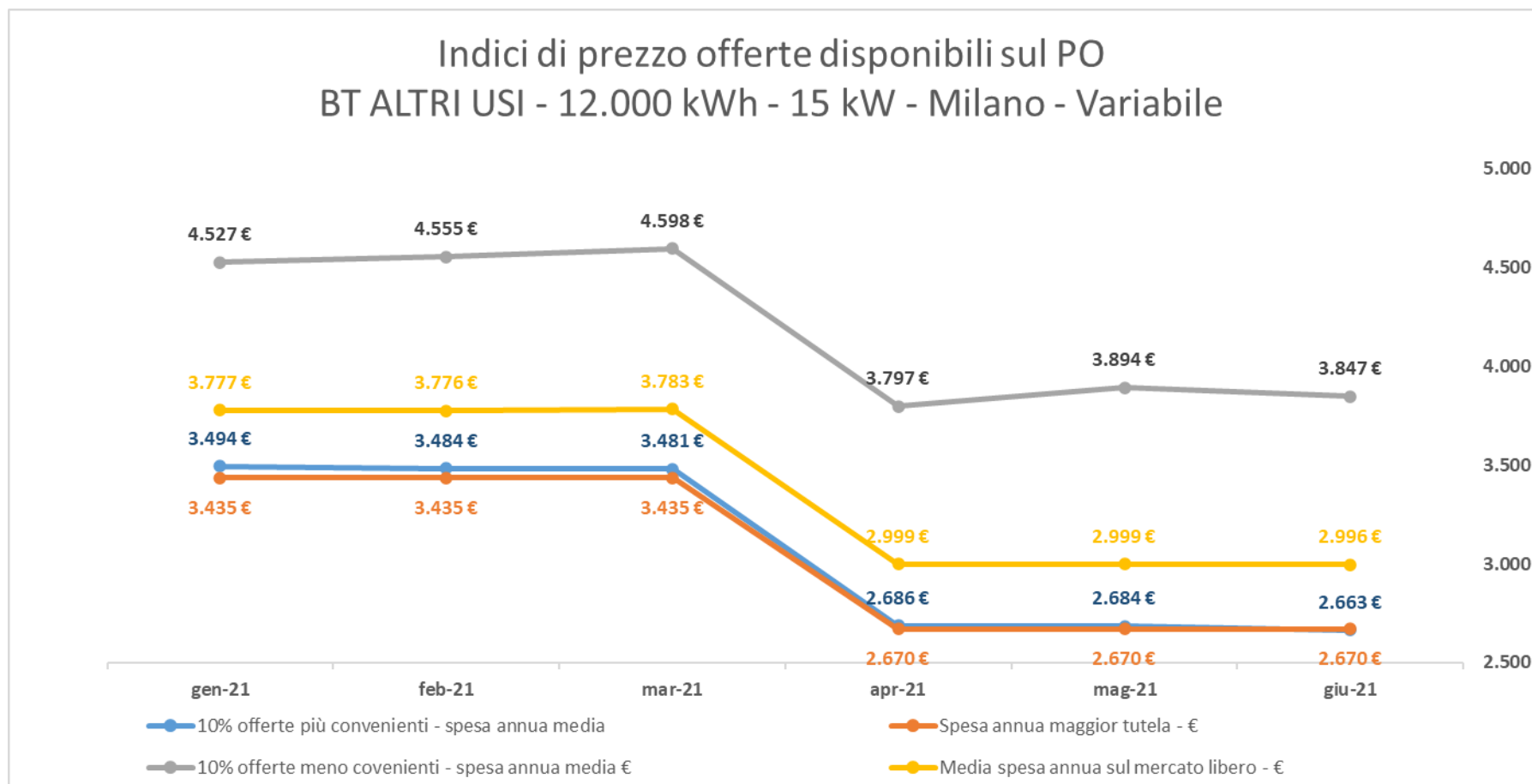
Grafico 28. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

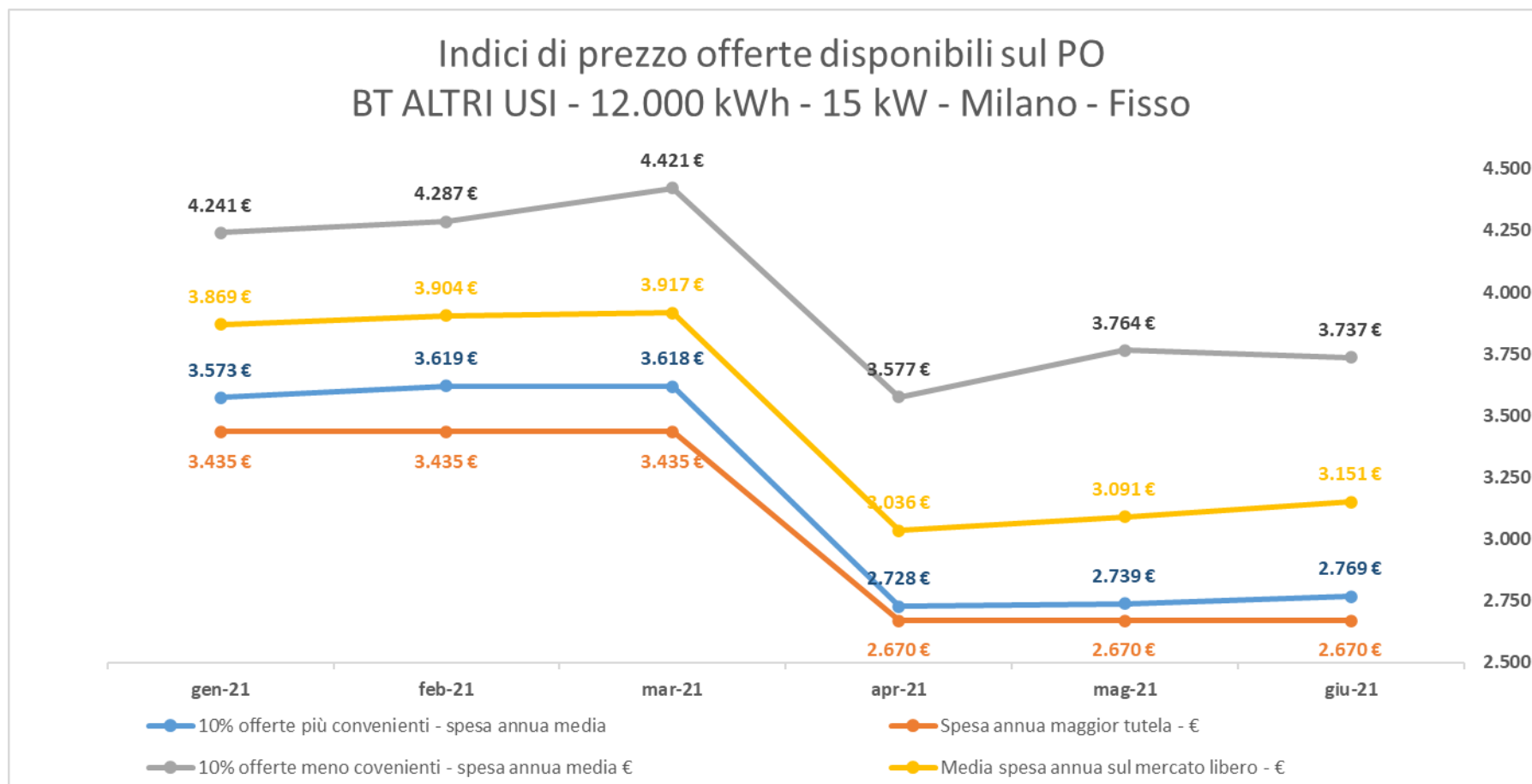
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 29. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



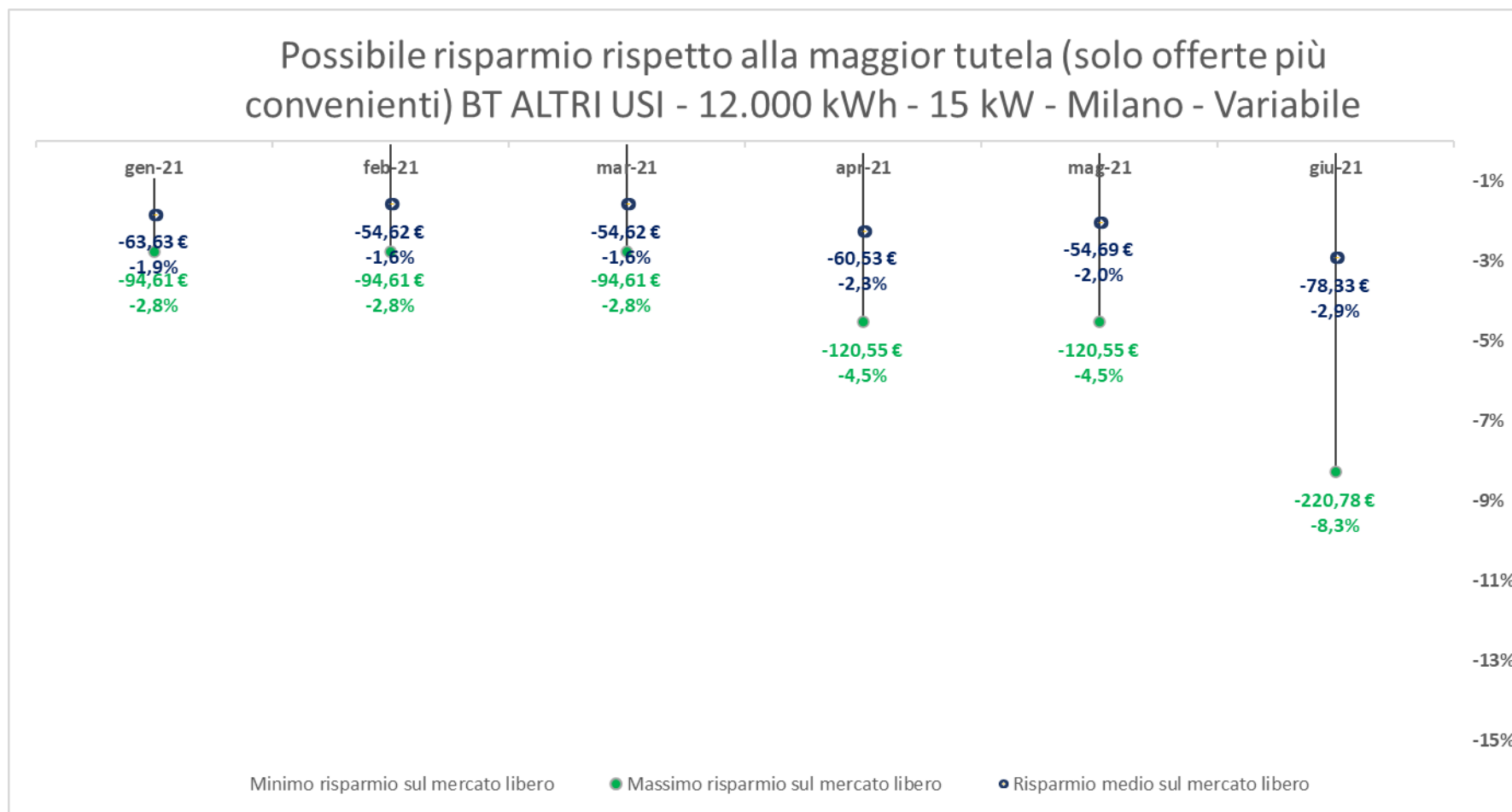
* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Grafico 30. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

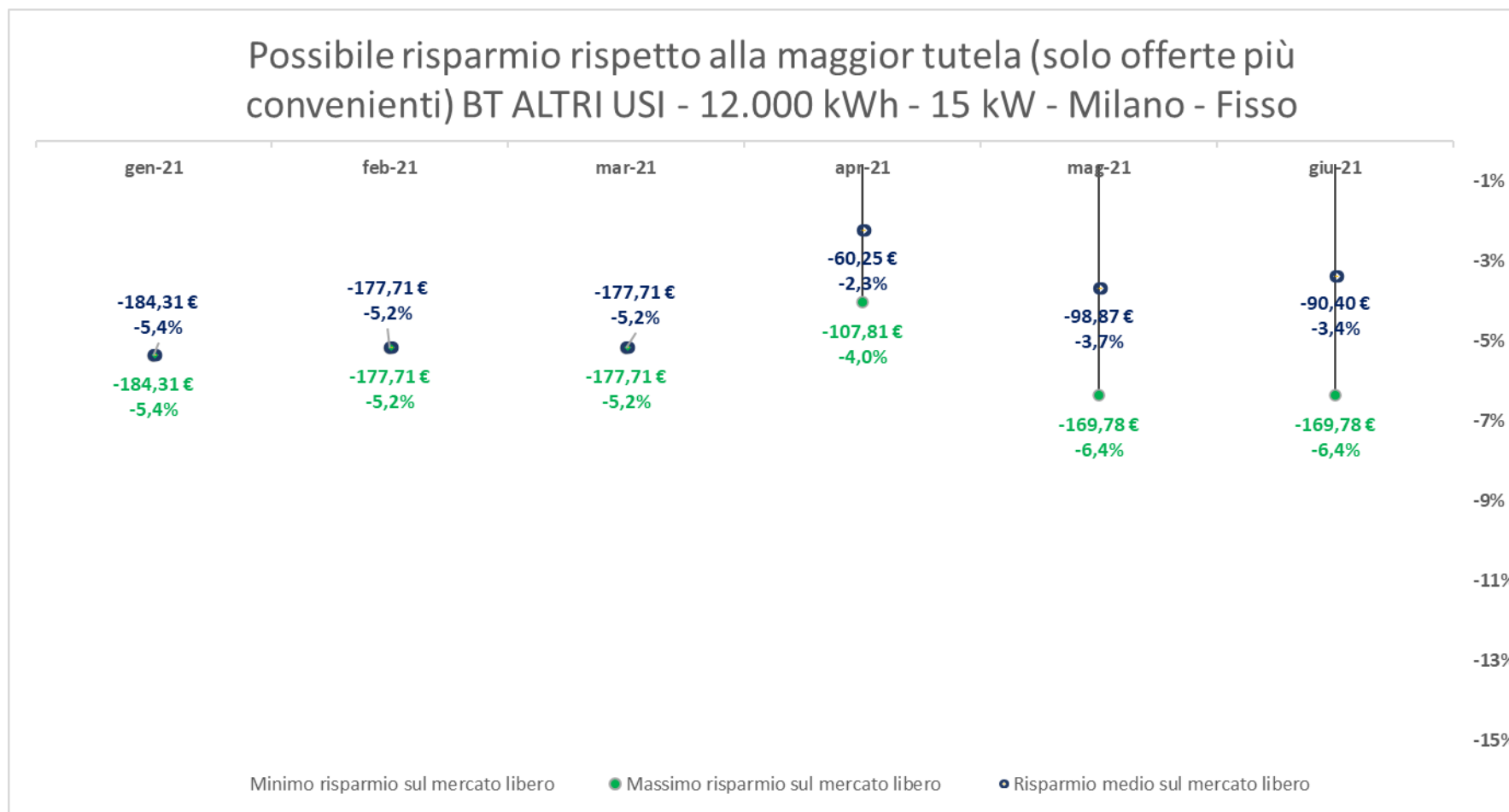
Grafico 31. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 32. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio 21 – giugno 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Del Gas

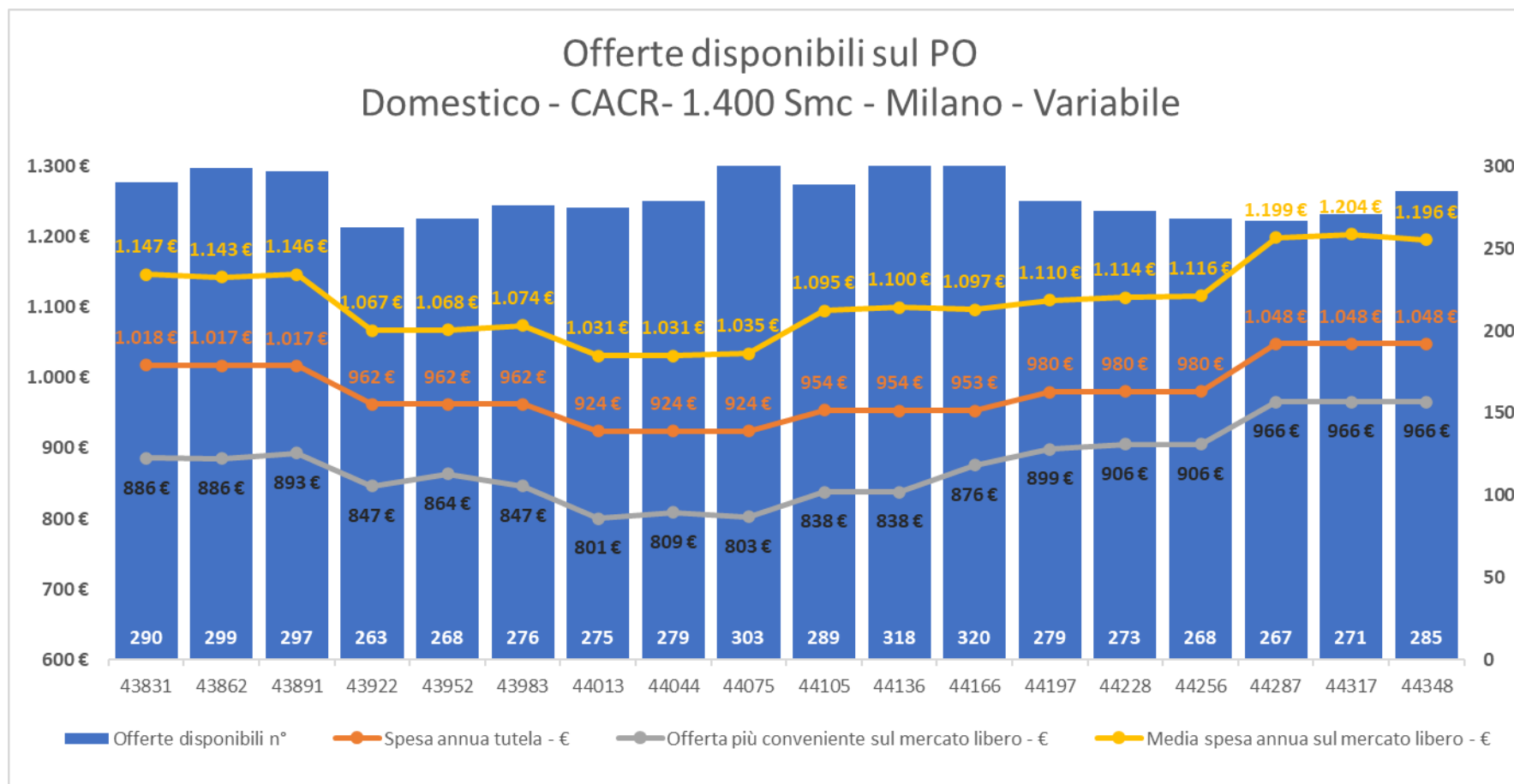
Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela – gennaio 2020 – giugno 21 - Domestico

Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al servizio di tutela	Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-20	27	9,3%	-131,89 €	-13,0%	26	7,8%	-107,81 €	-10,6%	53	8,5%	-107,81 €	-10,6%
feb-20	32	10,7%	-131,74 €	-12,9%	24	6,8%	-119,38 €	-11,7%	56	8,6%	-119,38 €	-11,7%
mar-20	32	10,8%	-123,78 €	-12,2%	33	9,4%	-241,29 €	-23,7%	65	10,0%	-241,29 €	-23,7%
apr-20	35	13,3%	-115,53 €	-12,0%	29	9,0%	-198,13 €	-20,6%	64	10,9%	-198,13 €	-20,6%
mag-20	35	13,1%	-98,29 €	-10,2%	38	11,1%	-198,13 €	-20,6%	73	12,0%	-198,13 €	-20,6%
giu-20	39	14,1%	-115,53 €	-12,0%	39	10,7%	-135,25 €	-14,1%	78	12,2%	-135,25 €	-14,1%
lug-20	39	14,2%	-123,78 €	-13,4%	25	6,6%	-129,17 €	-14,0%	64	9,8%	-129,17 €	-14,0%
ago-20	39	14,0%	-115,53 €	-12,5%	28	7,2%	-161,63 €	-17,5%	67	10,1%	-161,63 €	-17,5%
set-20	50	16,5%	-121,26 €	-13,1%	28	7,0%	-167,36 €	-18,1%	78	11,1%	-167,36 €	-18,1%
ott-20	25	8,7%	-115,53 €	-12,1%	32	8,4%	-196,70 €	-20,6%	57	8,5%	-196,70 €	-20,6%
nov-20	27	8,5%	-115,53 €	-12,1%	32	7,7%	-196,40 €	-20,6%	59	8,0%	-196,40 €	-20,6%
dic-20	28	8,8%	-76,76 €	-8,1%	29	7,1%	-178,20 €	-18,7%	57	7,8%	-178,20 €	-18,7%
gen-21	28	10,0%	-81,31 €	-8,3%	31	8,5%	-202,06 €	-20,6%	59	9,2%	-202,06 €	-20,6%
feb-21	28	10,3%	-74,27 €	-7,6%	32	8,0%	-194,04 €	-19,8%	60	8,9%	-194,04 €	-19,8%
mar-21	28	10,4%	-74,27 €	-7,6%	31	7,9%	-194,04 €	-19,8%	59	9,0%	-194,04 €	-19,8%
apr-21	28	10,5%	-82,45 €	-7,9%	53	13,6%	-256,92 €	-24,5%	81	12,3%	-256,92 €	-24,5%
mag-21	28	10,3%	-82,45 €	-7,9%	42	10,6%	-256,92 €	-24,5%	70	10,5%	-256,92 €	-24,5%
giu-21	31	10,9%	-82,45 €	-7,9%	35	8,4%	-256,92 €	-24,5%	66	9,4%	-256,92 €	-24,5%

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

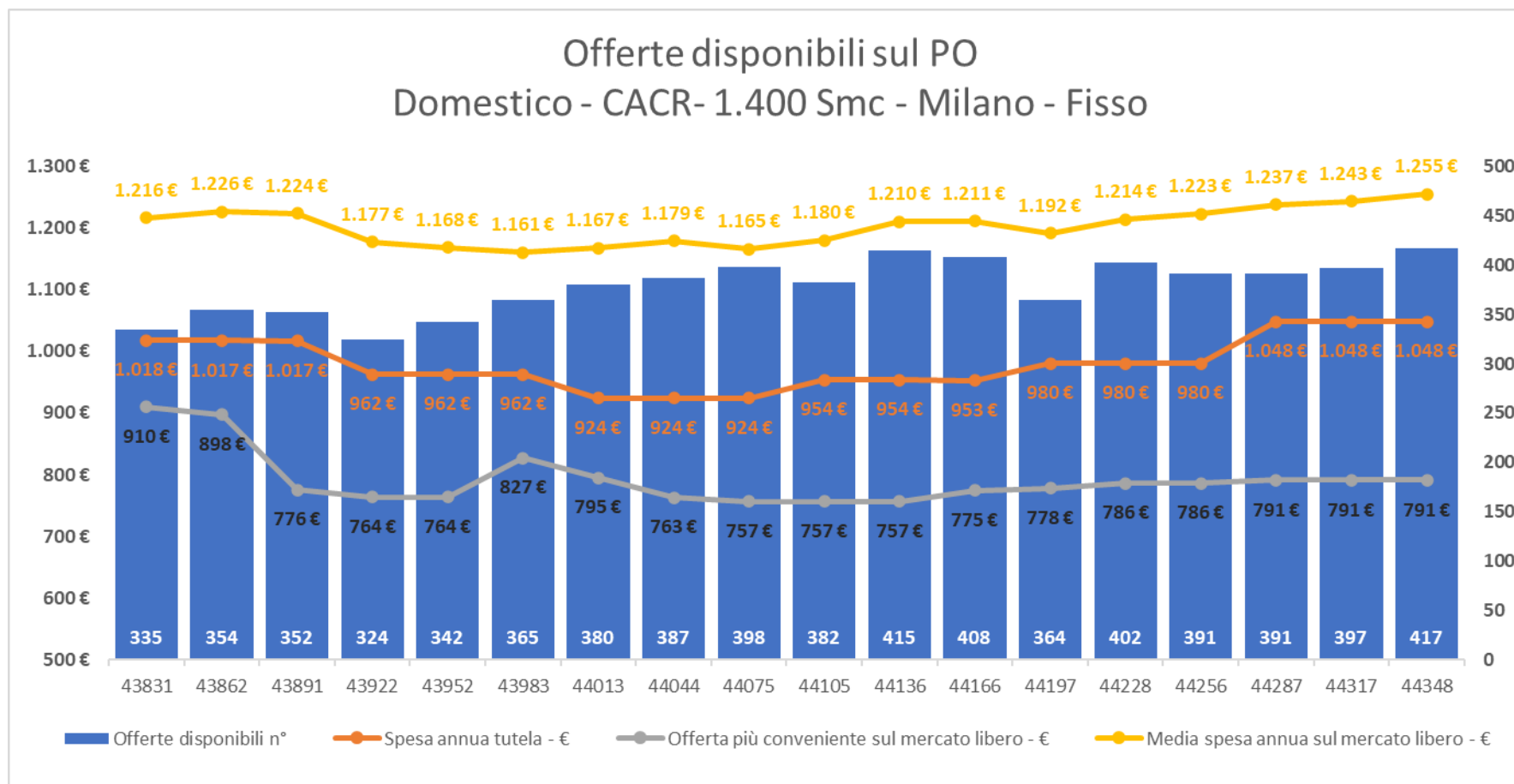
Grafico 33. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

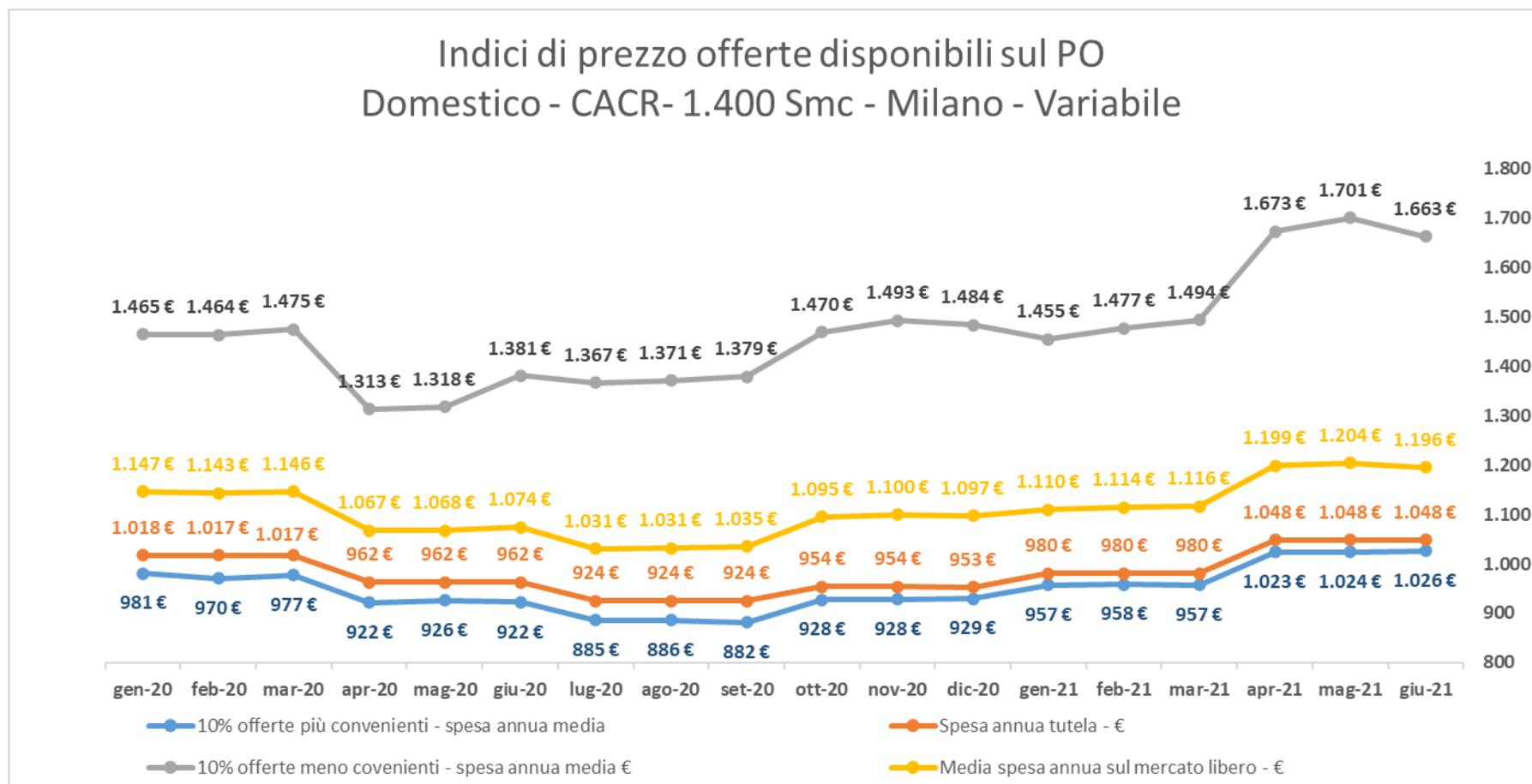
Grafico 34. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

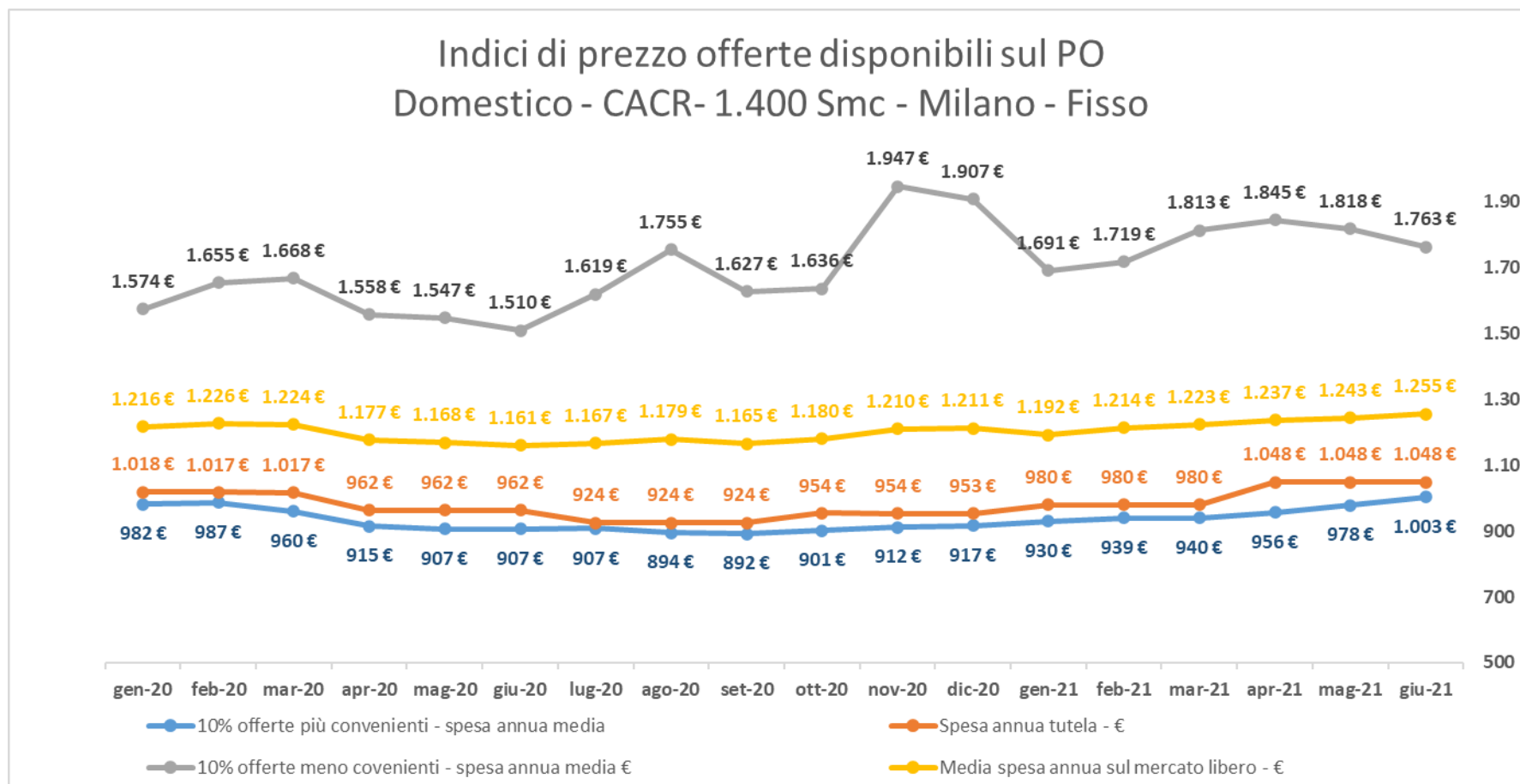
Grafico 35. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

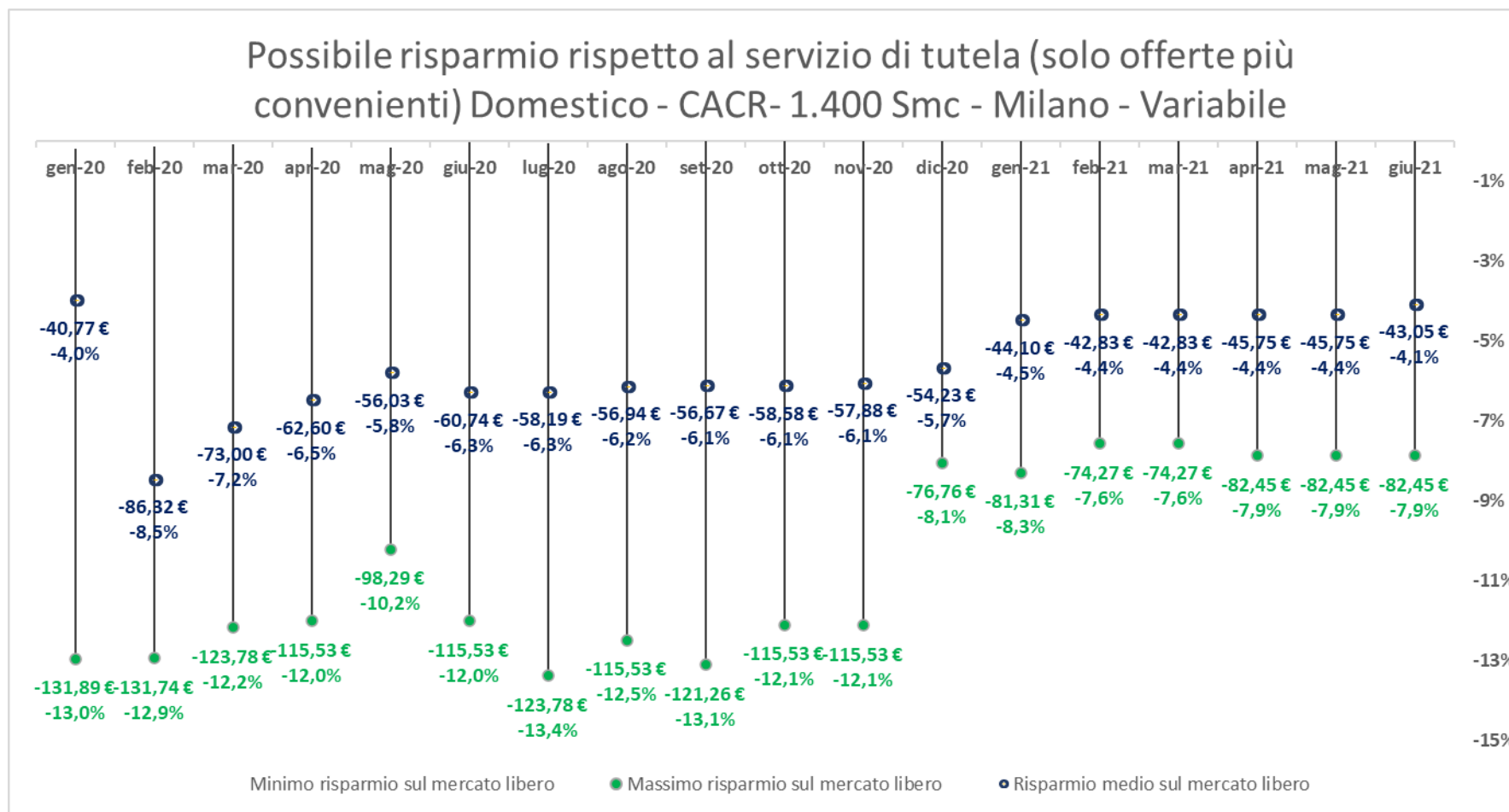
Grafico 36. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

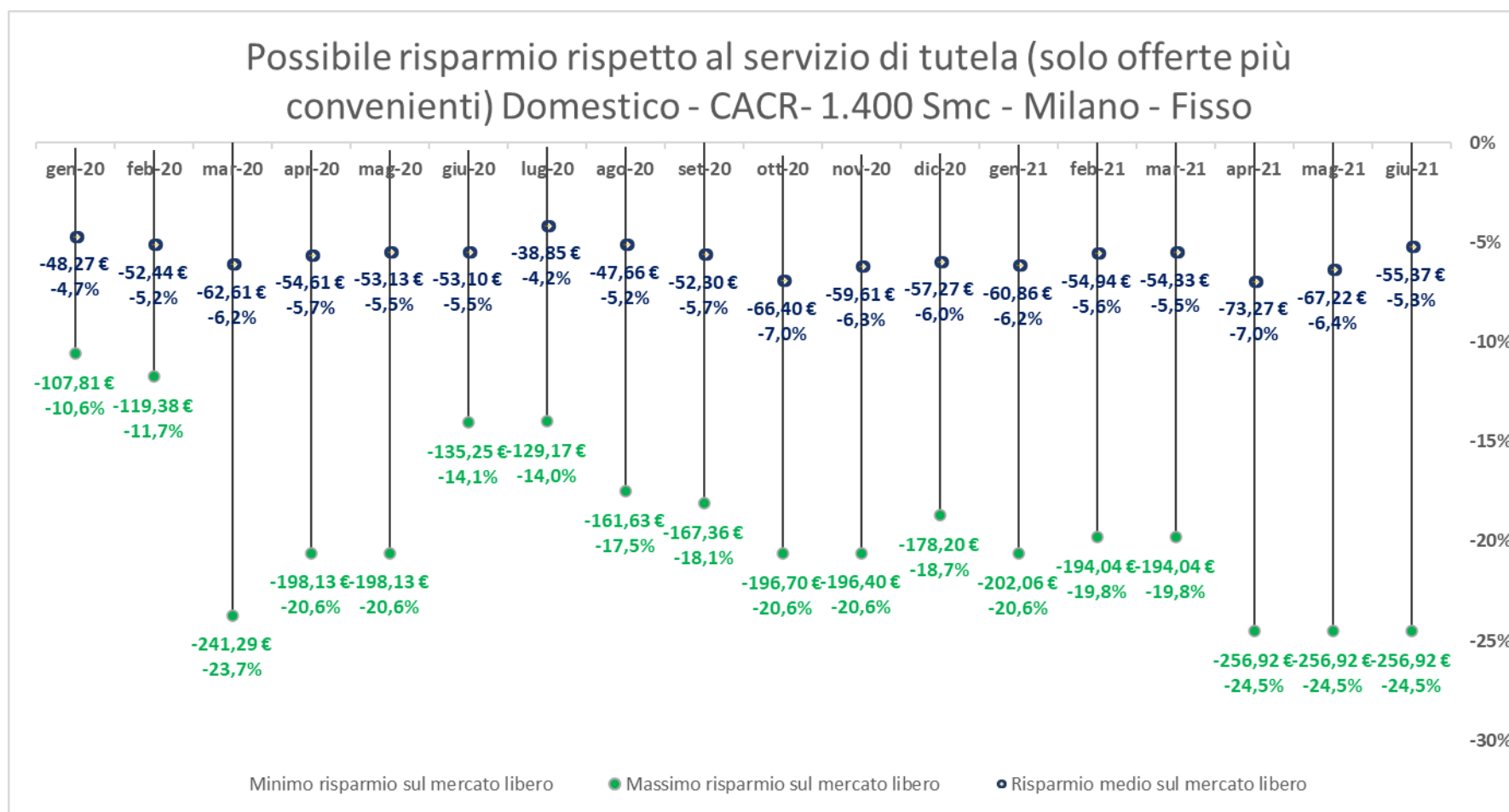
Grafico 37. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 38. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio 20 – giugno 21 – Domestico – prezzo variabile.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte.

Tipi di offerte scelte dai clienti finali

6.11. Di seguito sono riportate le evidenze circa i tipi di offerte sottoscritte dai clienti dal 2016 al 2020. In particolare, viene indicato, rispetto al totale delle offerte di mercato libero sottoscritte in ciascun anno:

- a) la ripartizione tra offerte a prezzo fisso e prezzo variabile;
- b) la percentuale di offerte che includono anche servizi aggiuntivi, distinti per tipologia;
- c) la percentuale di offerte siglate attraverso il canale online.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 9. Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2020.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso					Contratti a prezzo variabile				
	2016*	2017*	2018	2019	2020	2016*	2017*	2018	2019	2020
Offerte sottoscritte rispetto al totale	84,6%	83,9%	85,9%	84,7%	84,0%	15,4%	16,1%	14,1%	15,3%	16,0%
Di cui:										
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	12,3%	12,4%	20,4%	n.d.	n.d.	52,9%	52,3%	53,2%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	87,7%	87,7%	79,6%	n.d.	n.d.	47,1%	47,7%	46,8%
<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% (50,5%)	39,4% (49,5%)	60,9%	48,9%	27,5% (58,4%)	28% (58,7%)	25,7% (54,9%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	42,2%	45,0%	36% (41%)	38,2% (43,6%)	31,1% (39,1%)	5,8%	6,9%	2,5% (5,3%)	3,4% (7,1%)	2,8% (6,1%)
<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%)	3,3% (4,1%)	22,0%	16,1%	8,5% (18%)	10,5% (22%)	12,2% (26,1%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	1,4%	0,2% (0,2%)	0,4% (0,5%)	0,4% (0,5%)	n.d.	23,1%	3,1% (6,6%)	1,3% (2,7%)	1,5% (3,1%)
<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%)	0,7% (0,8%)	0,9% (1,1%)	4,1%	3,6%	1,4% (3%)	2,4% (5%)	1,8% (3,9%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1,8%	1,7%	4,7% (5,4%)	1,5% (1,7%)	2,1% (2,7%)	7,2%	1,4%	4,1% (8,7%)	2,1% (4,4%)	1,5% (3,1%)
<i>Garanzia di energia prodotta in Italia</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,3% (2,9%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1,3% (2,8%)
Totale delle offerte	100,0%	100,0%	100,0%	100,1%	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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 10. Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2020.

Clienti Non domestici	Contratti a prezzo fisso					Contratti a prezzo variabile				
	2016*	2017*	2018	2019	2020	2016*	2017*	2018	2019	2020
Offerte sottoscritte rispetto al totale	67,0%	79,7%	60,3%	68,6%	62,3%	33,0%	20,3%	39,7%	31,4%	37,7%
Di cui:										
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	68,4%	78,1%	62,1%	n.d.	n.d.	61,4%	79,8%	65,4%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	31,6%	21,9%	37,9%	n.d.	n.d.	38,6%	20,2%	34,6%
<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%)	29,3% (77,2%)	71,7%	76,1%	31,5% (81,6%)	17,1% (84,6%)	30,1% (86,9%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	1,2%	1,5%	0,7% (2,1%)	0,7% (3,2%)	1% (2,7%)	0,1%	0,2%	0,1% (0,4%)	0,2% (0,9%)	0,4% (1,1%)
<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>	6,0%	7,8%	3,4% (10,7%)	2,1% (9,8%)	2,2% (5,7%)	18,3%	23,5%	1,5% (3,8%)	1,4% (7,2%)	2,8% (8,1%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	3% (9,6%)	1,7% (7,9%)	2% (5,3%)	n.d.	0,1%	2,8% (7,3%)	0,8% (3,8%)	0,1% (0,2%)
<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%)	0,4% (1%)	0,0%	0,0%	0,001% (0,002%)	0% (0%)	0% (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%)	2% (5,3%)	9,9%	0,1%	2,7% (6,9%)	0,7% (3,5%)	1,2% (3,6%)
<i>Garanzia di energia prodotta in Italia</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1% (2,7%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,1% (0,2%)
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100,0%	100,0%	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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 11. Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2020

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore elettrico	
2017	3,80%
2018	3,40%
2019	4,40%
2020	7,40%

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

Tabella 12. Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2020.

Domestici	Contratti a prezzo fisso					Contratti a prezzo variabile				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	70,4%	69,9%	73,9%	31,5%	31,4%	29,6%	30,1%	26,1%
Di cui:										
-nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	45,0%	52,7%	38,0%	68,4%	86,5%	82,7%	76,2%	75,6%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	14,7%	61,7%	55,0%	47,3%	62,0%	31,6%	13,5%	17,3%	23,7%	24,4%
<i>a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	71% (10,3%)	51,4%	46,0%	33,0%	35,2%	13,3% (4,2%)	2,0%	1,8%	4,0%	6,1%
<i>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.)</i>	23% (3,4%)	7,1%	6,1%	4,3%	14,0%	20,9% (6,6%)	7,0%	6,5%	11,8%	13,1%
<i>c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	5% (0,7%)	1,4%	0,9%	0,4%	5,1%	1,5% (0,5%)	0,5%	0,4%	0,2%	1,9%
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,2%	0,2%	0,2%	5,0%	n.d.	0,3%	0,4%	0,6%	0,4%
<i>e) Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1% (0,1%)	1,6%	1,8%	9,4%	0,6%	64,3% (20,3%)	3,7%	8,2%	7,1%	2,8%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,1%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (14,7%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%	99,9%	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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 13. Offerte sottoscritte dai clienti Condominio uso domestico distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2020.

Condominio uso domestico	Contratti a prezzo fisso					Contratti a prezzo variabile				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Offerte sottoscritte rispetto al totale	36,3%	28,3%	27,6%	28,7%	31,7%	63,7%	71,7%	72,4%	71,3%	68,3%
Di cui:										
-nessun servizio aggiuntivo	22,5%	93,8%	96,5%	92,3%	83,2%	68,4%	70,6%	95,0%	92,3%	74,1%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	77,5%	6,2%	3,5%	7,7%	16,8%	31,6%	29,4%	5,0%	7,7%	25,9%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	0,2% (0,2%)	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	-	-	0,1%	0,3%	0,05%
<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%	11,5%	89,1% (28,2%)	27,9%	2,5%	5,1%	25,7%
<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%	2,6%	0,3% (0,1%)	0,1%	0,03%	0,0%	0,01%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	1,5%	0,1%	1,6%	n.d.	-	0,1%	0,1%	0,02%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	0,00	n.d.	n.d.	-	0,00	0,2%	n.d.
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	45,7% (35,4%)	0,8%	0,4%	2,1%	0,2%	10,6% (3,3%)	1,4%	2,3%	2,1%	0,03%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,7%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,01%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (77,5%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 14. Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2020.

Non domestici	Contratti a prezzo fisso					Contratti a prezzo variabile				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Offerte sottoscritte rispetto al totale	38,4%	12,2%	87,6%	42,5%	45,9%	61,6%	87,8%	12,4%	57,5%	54,1%
Di cui:										
-nessun servizio aggiuntivo	20,7%	89,9%	99,0%	88,9%	88,8%	25,9%	97,6%	90,7%	89,8%	88,5%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	79,3%	10,1%	1,0%	11,1%	11,2%	74,1%	2,4%	9,3%	10,2%	11,5%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	12,8% (10,2%)	0,1%	0,2%	2,2%	2,4%	10,1% (7,5%)	0,1%	1,2%	0,8%	2,7%
<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%	4,8%	60% (44,5%)	1,4%	5,3%	7,6%	8,6%
<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%	0,5%	4,8% (3,6%)	0,1%	0,42%	0,02%	0,01%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	-	0,4%	4,3%	2,3%	n.d.	-	0,1%	0,3%	0,1%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	-	-	0,00	n.d.
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	22,9% (18,3%)	2,0%	0,1%	0,6%	0,8%	25,1% (18,6%)	0,8%	2,3%	1,5%	0,03%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,5%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,001%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (79,3%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100% (74,1%)	100,0%	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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 15. Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2020.

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore del gas naturale	
2017	4,10%
2018	2,60%
2019	6,90%
2020	7,90%

FORNITORI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI

Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili

- 6.12. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dalla maggior tutela, è stata effettuata una prima analisi campionaria volta ad acquisire elementi di dettaglio, con riferimento a:
- le tipologie di offerte preferite;
 - gli operatori scelti e le offerte da questi ultimi proposte;
 - il processo di scelta attuato dal cliente finale.
- 6.13. L'analisi, fino ad ora, si è concentrata nel periodo luglio 2020 - marzo 2021 e ha preso in considerazione le uscite dalla maggior tutela relative a clienti finali domestici con potenza impegnata pari a 3 kW, per i quali fosse disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore¹⁷.
- 6.14. In tale ambito si sono considerate le sole osservazioni costituite da almeno 100 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, in ciascun mese, verso venditori annoverati tra i soggetti obbligati ai sensi delle disposizioni in materia di monitoraggio retail dell'Autorità¹⁸.
- 6.15. Il campione, così determinato e riportato nella tabella seguente, è costituito da un totale di circa 384.000 clienti che, nei mesi oggetto di osservazione, hanno scelto il mercato libero, pari a circa la metà dei clienti domestici che hanno fatto questa scelta.

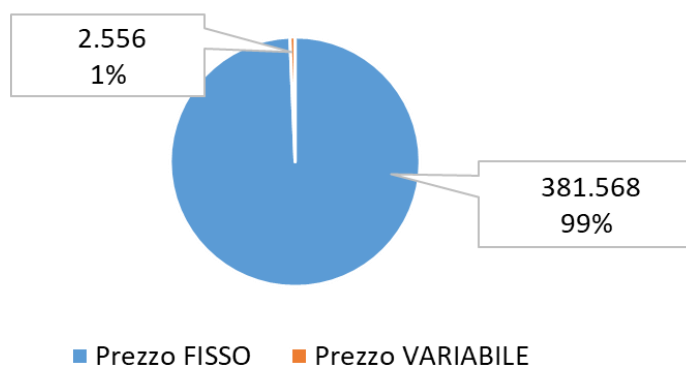
CAMPIONE	
CLIENTI DOMESTICI (3kW)	Numero uscite da MT
lug-20	25.466
ago-20	48.493
set-20	48.375
ott-20	35.413
nov-20	42.846
dic-20	38.729
gen-21	42.111
feb-21	42.151
mar-21	60.540
Totale	384.124

¹⁷ Informazione disponibile con riferimento a venditori rappresentativi di circa il 75% delle quote di mercato clienti domestici.

¹⁸ Nel caso specifico venditori che servono almeno 50.000 punti di prelievo. Sono esclusi dal campione un numero limitato di venditori per i quali non era tecnicamente rinvenibile l'informazione circa l'offerta scelta dal cliente.

6.16. Dal punto di vista dei risultati emerge che la quasi totalità dei clienti del campione analizzato ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, con percentuali più elevate di quanto riportato nell'analisi del capitolo precedente, relativa invece alle preferenze esercitate nel mercato libero (non solo, quindi, all'atto dell'uscita dalla tutela):

LUGLIO 2020 - MARZO 2021
TIPOLOGIA DI OFFERTA SCELTA
Prezzo FISSO vs VARIABILE

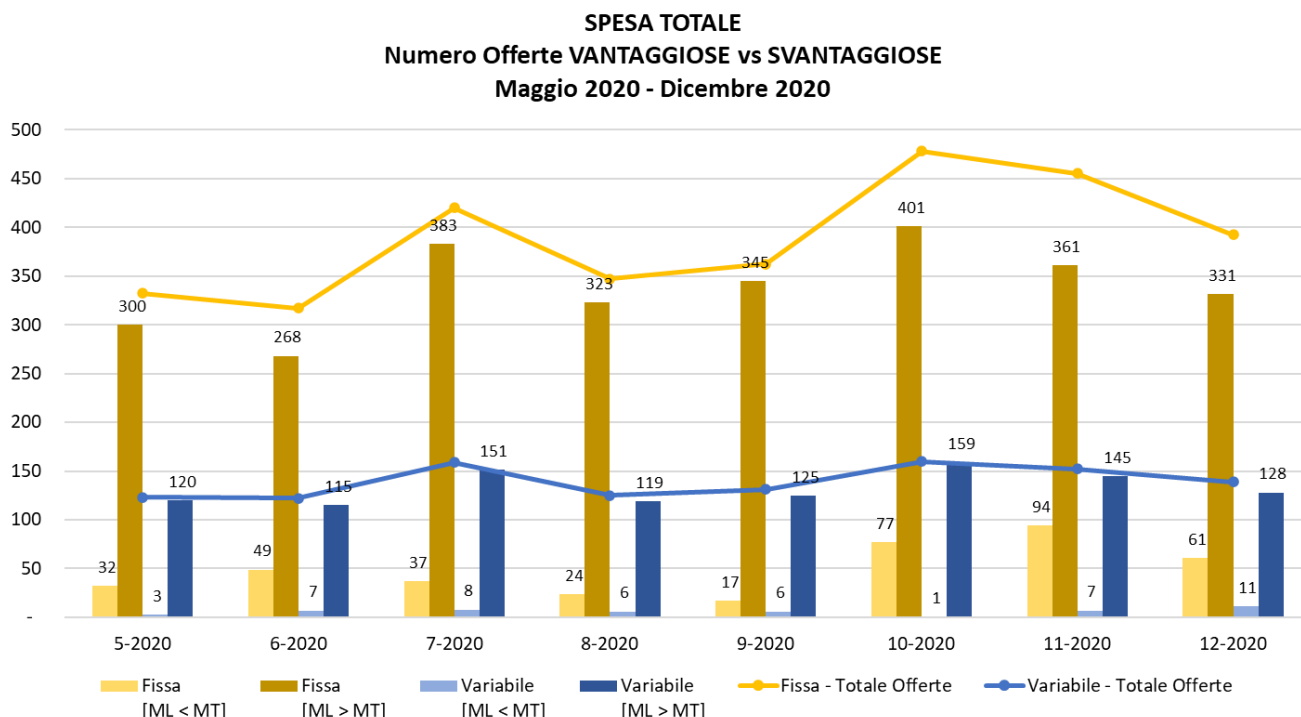


	<i>Num. Switching</i>	<i>% del totale di switching</i>
<i>Prezzo FISSO</i>	381.568	99,33%
<i>Prezzo VARIABILE</i>	2.556	0,67%
<i>Totale</i>	384.124	100,00%

6.17. È importante rilevare come, nella maggior parte dei casi analizzati, i venditori scelti dai clienti finali in uscita dalla maggior tutela abbiano di fatto contrattualizzato tali clienti con offerte a prezzo fisso in via esclusiva. Non sono presenti, per tali venditori, passaggi con contrattualizzazione a prezzo variabile.

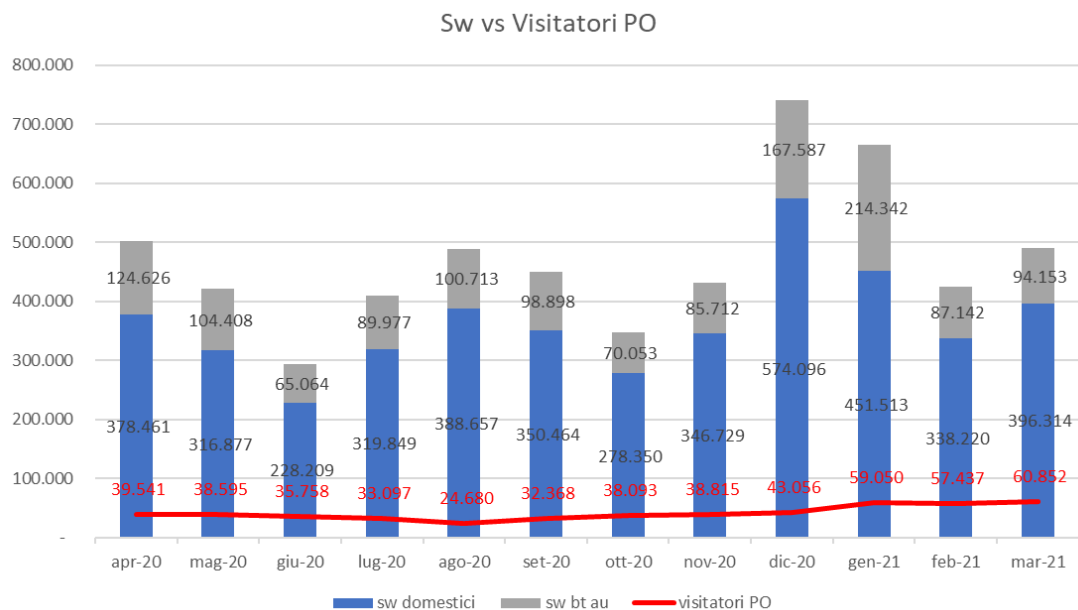
6.18. Per valutare correttamente lo scenario in cui i clienti del campione hanno effettuato le proprie scelte è stato valutato il ventaglio delle opzioni disponibili al cliente, rappresentato dalla disponibilità di offerte sottoscrivibili censite nel Portale Offerte¹⁹. Nel grafico seguente si riportano i risultati, con alcune indicazioni delle offerte più o meno convenienti rispetto al riferimento della maggior tutela. Come si vede, in ciascuno dei mesi oggetto di osservazione, pur in numero limitato, erano comunque disponibili offerte con spesa inferiore alla maggior tutela, specie in relazione alle proposte a prezzo fisso.

¹⁹ Tale valutazione è stata effettuata nel bimestre antecedente la data di passaggio, periodo probabilmente corrispondente al momento in cui il cliente finale ha operato la propria scelta, in considerazione dei tempi di contrattualizzazione e switching.



- 6.19. Dal punto di vista della convenienza delle offerte scelte dai clienti finali, comparate alla stima della spesa del servizio di maggior tutela che i clienti hanno deciso di lasciare, sono state effettuate alcune prime simulazioni, assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti. Queste prime analisi sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente dal punto di vista della spesa annua.
- 6.20. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tale contratto, anche se economicamente non più vantaggioso della maggior tutela. Tale analisi, relativa ai 10 prodotti preferiti dai clienti, ha di fatto rilevato come l'attrattiva esercitata non fosse legata a particolari elementi aggiuntivi: solo in pochi casi era presente una garanzia di origine di "energia verde" quale elemento qualificante l'offerta. Tale elemento non si ritiene però sufficiente a giustificare la generalità delle scelte.
- 6.21. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del presente Rapporto, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore che si sono realizzati nei medesimi periodi. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



- 6.22. Dai dati si evince come il numero di visitatori del Portale Offerte²⁰ sia notevolmente inferiore al numero di cambi fornitore.
- 6.23. Appare evidente che il processo di scelta ad oggi con molta probabilità, non si compia da parte del cliente sfruttando tutti gli strumenti a propria disposizione, quanto piuttosto sia guidato dal venditore che approccia il cliente finale e che gli propone un determinato insieme di offerte tra il quale scegliere.

²⁰ Si evidenzia come il dato registri la “visita” al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un’effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 7.1. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII²¹ in coordinamento con l'Autorità. Inoltre, ove già disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 7.2. In particolare, di seguito sono sintetizzate le seguenti attività di verifica:
- a) monitoraggio giornaliero relativo alla verifica che i prezzi indicati e visualizzabili nel Portale Offerte corrispondano a quanto effettivamente trasmesso dal venditore ai fini della pubblicazione;
 - b) correttezza del contenuto delle offerte pubblicate sul Portale Offerte, attraverso la verifica della presenza sul sito *web* del venditore delle offerte caricate nel Portale Offerte e del contenuto delle principali caratteristiche dell'offerta. Tali verifiche sono effettuate a campione sulle offerte più convenienti disponibili per alcuni clienti tipo²².
- 7.3. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell'Autorità, il Gestore del SII:
- c) verifica da luglio 2018, il rispetto dell'obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile ed una a prezzo fisso), verificando la correttezza delle offerte pubblicate;
 - d) ha definito un ulteriore insieme di controlli volti a verificare che i venditori pubblichino sul Portale Offerte delle offerte commercializzate nelle aree geografiche (regione /provincia) in cui sono attivi, in via di attivazione al momento della redazione del presente documento.

Monitoraggio giornaliero

- 7.4. La verifica si basa sull'interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche di predefiniti clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo) che rappresentano un campione abbastanza rappresentativo delle varie tipologie di utenza.

²¹ Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull'andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità.

²² Dopo una prima sperimentazione avviata nei mesi di maggio e giugno 2021, le attività di verifica saranno affinate e portate a regime.

- 7.5. In tale modo, tra settore elettrico e del gas naturale sono controllate in media 40 offerte al giorno, suddivise tra i vari clienti tipo.
- 7.6. Il monitoraggio giornaliero è volto a controllare, per le offerte selezionate, che la simulazione di spesa annua eseguita dal Portale Offerte sia corretta e corrisponda a quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione utile alla pubblicazione delle offerte. In particolare, sono verificati i seguenti aspetti:
- e) prezzo complessivo;
 - f) componenti di prezzo:
 - i) materia prima energia;
 - ii) trasporto e gestione contatore;
 - iii) oneri di sistema;
 - iv) imposte;
 - g) presenza di tutte le componenti tariffarie necessarie alla corretta rappresentazione dell'offerta;
 - h) unità di misura delle varie sezioni;
 - i) valori unitari delle componenti applicate, sia per quelle stabilite dall'Autorità, sia per quelle applicate dall'operatore nell'ambito dell'offerta;
 - j) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...²³).
- 7.7. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati (le più convenienti per il profilo), viene anche controllato il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca del Portale Offerte (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento).
- 7.8. Sono inoltre effettuate le seguenti ulteriori verifiche:

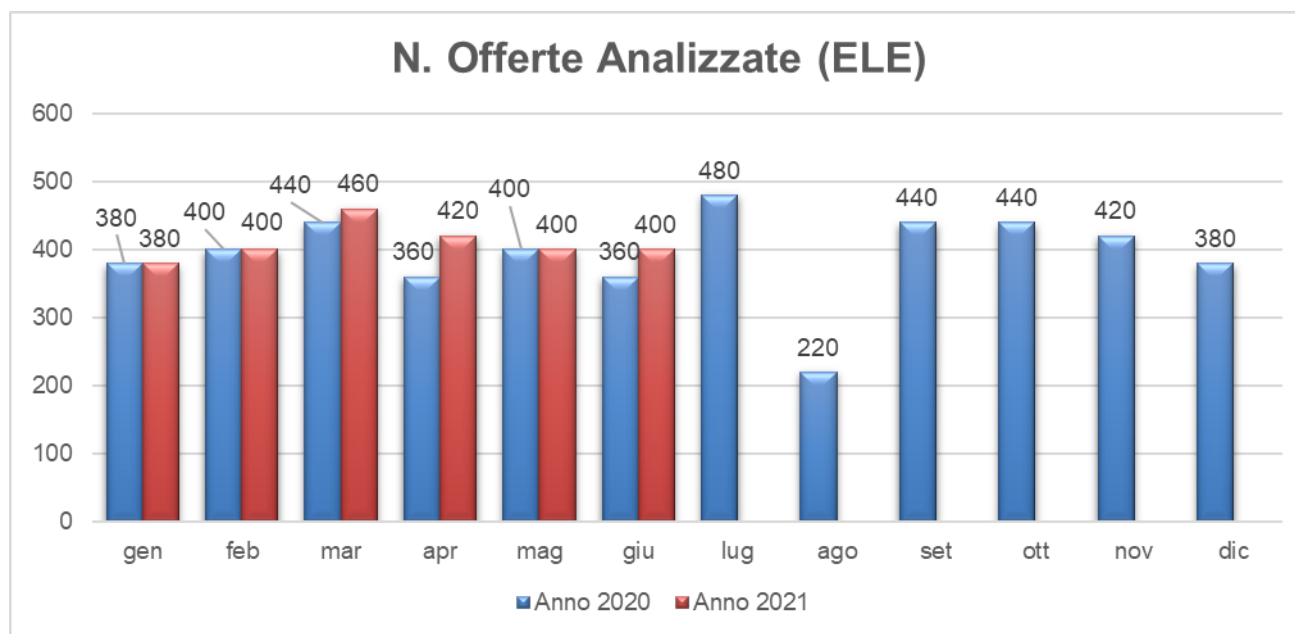
²³ Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

- Sconto Tutela - offerte strutturate in maniera da applicare uno sconto predeterminato sulle condizioni di tutela (ad Es: 10% di sconto sul prezzo della componente materia prima fissato dall'Autorità per la maggior tutela il servizio di tutela);
- Energia Verde – offerte che prevedono l'impegno da parte del venditore di approvvigionare la quantità di energia venduta a chi sottoscrive l'offerta solo da produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- Sconto una tantum – offerte che prevedono uno sconto in caso di sottoscrizione riconosciuto in un'unica soluzione al cliente;
- Sconto sempre applicabile: offerte che prevedono il riconoscimento di uno sconto sul prezzo della materia prima energia riconosciuto nel corso dell'intera durata del contratto, o su un periodo predefinito;
- Servizi aggiunti – offerte che prevedono oltre la fornitura di energia elettrica o gas naturale anche la fornitura di servizio aggiuntivi quali: la fornitura di una caldaia, la mobilità elettrica, la fornitura di pannelli solari termici o fotovoltaici, la climatizzazione, polizze assicurative varie ed altri.

- k) la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore, utilizzando i filtri “Ordina per venditore”;
- l) un rapido riscontro su eventuali scostamenti dalla Tutela, o dalla media di costo degli altri venditori, sia per difetto che per eccesso, attraverso l’ordinamento per “spesa annua”, con i risultati ordinati per importo crescente o decrescente. In questo modo sono intercettati eventuali errori in fase di inserimento dell’offerta da parte del venditore che comportano un prezzo eccessivamente alto o basso, segnale di possibili errori di imputazione da verificare ed eventualmente rettificare.

7.9. Nel primo trimestre 2021 è incrementato il numero di verifiche mensilmente completate rispetto al corrispondente periodo del 2020, infatti il valore medio mensile cresce da 395 offerte analizzate a 415.

Grafico 39. Verifiche mensilmente completate nell’ambito del monitoraggio quotidiano della correttezza dei prezzi delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico – gennaio 20 – giugno 21.



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

7.10. La verifica di un’offerta ha esito negativo, durante l’attività di Monitoraggio quotidiano quando viene rilevata un’incongruenza, un errore o una non conformità. L’incidenza degli esiti negativi è risultata relativamente bassa nel 2020 e nei primi mesi del 2021, mentre è in crescita tra marzo e giugno del 2021. Rispetto a questo incremento sono in corso gli opportuni approfondimenti funzionali a spiegarne le motivazioni e correggerne gli errori.

Contenuto delle offerte pubblicate nel Portale Offerte

7.11. I controlli sul contenuto delle offerte pubblicate nel Portale Offerte riguardano la:

- a) **verifica della effettiva presenza, nelle pagine web del venditore, delle offerte pubblicate sul Portale Offerte, con riferimento alle offerte considerate nel campione del monitoraggio quotidiano.** Per ciascuna offerta del campione sono verificate le seguenti condizioni:
- i) presenza e funzionamento del link alla pagina specifica dell'offerta;
 - ii) presenza, nella pagina web sul sito del venditore, di una descrizione sintetica che corrisponda all'offerta caricata sul Portale Offerte;
 - iii) presenza delle Condizioni Tecnico Economiche (di seguito: CTE);
 - iv) presenza della Scheda di Confrontabilità per i clienti domestici;
 - v) facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro).
- b) **verifica della effettiva presenza, nelle pagine web del venditore e sul Portale Offerte, delle offerte che sono state maggiormente scelte negli switching inviati dal 1° al 10° di maggio e dal 1° al 10° di giugno.** Rispetto alle prime dieci offerte (con codice inserito) per numero di switching, vengono verificate:
- i) la presenza nel Portale Offerte dell'offerta;
 - ii) la presenza dell'offerta nel sito web del venditore e tutte le altre verifiche indicate nella precedente casistica a).
- c) **verifica della corrispondenza formale delle CTE/schede di confrontabilità e quanto riportato nel Portale Offerte.**

7.12. Come anticipato, è in corso una prima sperimentazione avviata nei mesi di maggio e giugno 2021 su questi aspetti, al termine dei quali, le attività di verifica saranno affinate e portate a regime secondo gli indirizzi dell'Autorità. Gli esiti di tali verifiche saranno esposti nei prossimi aggiornamenti del presente rapporto.

8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte

- 8.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente i recenti interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale).
- 8.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte.
- 8.3. Infine, sono riportati gli interventi effettuati e pianificati dall'Autorità ai fini della campagna informativa sul Portale Offerte.

//Codice di condotta commerciale

BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo²⁴ e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)²⁵ nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale (acquisizione del cliente finale) e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto.

²⁴ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

²⁵ Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

Il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

8.4. Con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato 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. In particolare, la citata deliberazione 426/2020/R/com ha perseguito una duplice finalità:

- a) migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, per il cliente finale;
- b) aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.

A tale fine, gli interventi hanno interessato tre aree: la fase precontrattuale, la fase contrattuale e l'efficientamento delle disposizioni del testo.

- ✓ **La fase precontrattuale e la Scheda Sintetica:** è stata introdotta, in sostituzione della precedente Nota informativa, la Scheda sintetica²⁶, un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale. La Scheda sintetica (da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno) contiene, tra l'altro, l'identità e i recapiti del venditore, la denominazione commerciale e il codice dell'offerta, la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale, i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento, la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi, le eventuali garanzie richieste al cliente finale, le tempistiche per esercitare il diritto di ripensamento e il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale.

La Scheda sintetica contiene, inoltre, due informazioni ulteriori: **gli indicatori sintetici di prezzo** e **la spesa annua stimata dell'offerta**. Gli indicatori sintetici di prezzo sono valori relativi alle condizioni economiche dell'offerta²⁷ che ne

²⁶ Allegato 4 al Codice di condotta commerciale.

²⁷ Gli indicatori sono relativi alla materia prima energia/materia gas naturale (componente economica determinata liberamente dal venditore, in quanto comprensiva di tutte le componenti diverse da quelle delle categorie di spesa del trasporto, della gestione contatore e degli oneri di sistema).

standardizzano la presentazione al cliente finale²⁸ in quanto calcolati in conformità ai criteri definiti nel Codice di condotta commerciale.

Gli indicatori sintetici di prezzo sono divisi in “Costo fisso anno”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno; “Costo per consumi”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc; e “Costo per potenza impegnata”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini €/kW (presente esclusivamente per le offerte di energia elettrica). Nel caso delle offerte a prezzo variabile, il “Costo per consumi” contiene, inoltre, la descrizione e la periodicità d’aggiornamento dell’indice sulla base del quale il prezzo della componente energia varia e il grafico dell’andamento dell’indice, se a pubblica diffusione (e.g., PUN e PSV), con arco temporale di 12 mesi, sulla base delle informazioni veicolate nel Portale Offerte.

L’inserimento all’interno della Scheda sintetica della **stima della spesa annua** è previsto, in coerenza con le attuali Schede di confrontabilità²⁹, al netto di imposte e tasse e per livelli di consumo e profili di cliente finale (potenza impegnata/residenza) stabiliti³⁰.

- ✓ **La fase contrattuale:** è stata prevista l’introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali che comportino variazioni delle condizioni economiche, della stima della spesa annua al netto di imposte e tasse riferita ai 12 mesi successivi alla variazione sulla base dei livelli di consumo della scheda sintetica per i clienti domestici e di un consumo stimato dal venditore con criteri individuati nella comunicazione medesima per i clienti non domestici; e l’introduzione di una comunicazione specifica in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni contrattuali (cioè di qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente) specificamente nei casi di un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, dello scadere di sconti, del passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile, ovvero del passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, contenente, tra l’altro, la stima della spesa annua calcolata con gli stessi criteri usati per la variazione unilaterale; entrambe le comunicazioni sono inoltre integrate, nel caso di variazioni derivanti dalla scadenza o riduzione di sconti o dall’aumento di corrispettivi unitari non legati all’andamento dei mercati all’ingrosso, con l’impatto di tali variazioni sulla spesa annua, espresso in €/anno; con la deliberazione 426/2020/R/com è stato inoltre introdotto un indennizzo automatico da riconoscere al cliente finale in tutti i casi di

²⁸ Gli indicatori sono inseriti nella Scheda sintetica solo per le sole offerte la cui stima di spesa è presente sul Portale Offerte.

²⁹ Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

³⁰ La spesa è inserita per le offerte destinate ai clienti finali domestici per le quali il Portale Offerte calcoli la stima della spesa annua.

mancato rispetto della procedura relativa alla comunicazione di evoluzione automatica (similmente all'indennizzo previsto per le variazioni unilaterali).

- ✓ **L'efficientamento delle disposizioni del testo:** è stato perseguito mediante una revisione dei criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa, anche per evitare eventuali comportamenti opportunistici del venditore in sede di presentazione delle condizioni economiche, e l'aggiornamento e il riallineamento dei riferimenti del testo alla regolazione e normativa attualmente vigenti.

8.5. Le previsioni della deliberazione 426/2020/R/com relative alla fase precontrattuale e all'efficientamento sono entrate in vigore a partire dall'1 luglio 2021 mentre le innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche (e relativo indennizzo) saranno efficaci a partire dall'1 ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/com.

Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il Portale Offerte, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com in attuazione della legge 124/2017, è il sito pubblico dove clienti domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Mette a disposizione un motore di ricerca di semplice utilizzo e fornisce informazioni su funzionamento ed evoluzioni attese dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale. Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico in qualità di Gestore del SII, sulla base delle disposizioni dell'Autorità.³¹

Sempre nell'ambito degli strumenti regolatori istituiti per migliorare le informazioni e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale, l'Autorità, con la deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (così come modificata dalla deliberazione 5 marzo 2019, 85/2019/R/com) ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte. Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC)³² che si riunisce periodicamente

³¹ Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data erano disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

³² Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico,

per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>)

In sintesi, in seno al sopracitato Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito (tipicamente clienti finali) 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 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.

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.

Quando è stato realizzato il Portale Offerte?

Quanto alle tempistiche di realizzazione del Portale Offerte, la deliberazione 51/2018/R/com ha disposto un'implementazione del sito per fasi, anche per meglio valutare eventuali successivi adattamenti del medesimo, che ha previsto:

Fase 1- luglio 2018: la pubblicazione di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale;

in qualità di uditor. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.

Fase 2 - settembre 2018:	integrazione progressiva nel Portale di tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le <i>dual fuel</i>) rivolte ai clienti domestici, formulate dai venditori presenti nel TrovaOfferte ³³ con la relativa disattivazione del medesimo;
Fase 3 - dicembre 2018:	pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e <i>dual fuel</i> rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta.

il caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle altre offerte residuali, con tempistiche da definire con successivo provvedimento.

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

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata a garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale. A tal fine è stata svolta una analisi di fruibilità e semplicità di consultazione del Portale Offerte, valutandone l'utilizzo sia mediante pc-desktop, sia attraverso dispositivi mobili. Dal monitoraggio degli accessi si evince che complessivamente dall'1 luglio 2018 al 31 dicembre 2020, il sito ha avuto un totale di 1.640.436 visite mentre le pagine complessivamente visualizzate sono state 12.997.526, di cui il 60% tramite desktop, 32 % tramite smartphone.

Al fine di perseguire l'obiettivo di migliorare gli strumenti di confrontabilità tra le offerte disponibili sul mercato, sono proseguite periodicamente le attività relative all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte, così come di seguito dettagliate.

Triennio 2018-2020

Nel mese di dicembre 2018 il Gestore ha completato, in ossequio alle tempistiche ricordate sopra, la terza fase di sviluppo del Portale Offerte in cui sono state pubblicate le offerte rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (sia domestici che non domestici). Il Portale Offerte già in questa fase disponeva di numerosi filtri e opzioni per l'affinamento della ricerca (ad

³³ Il TrovaOfferte istituito nel 2008 e disattivato da settembre 2018 era il comparatore presente sul sito dell'Autorità che permetteva il confronto delle sole offerte rivolte ai clienti domestici del mercato libero proposte dai venditori che volontariamente decidevano di pubblicarle in tale strumento.

es. sulla base di uno specifico operatore, ovvero in base alla presenza di offerte soggette a sconto, ecc.), successivamente arricchiti (vedi infra), così da permettere all'utente di selezionare l'offerta che meglio risponde alle sue esigenze.

Nel corso del 2019, sono state apportate delle modifiche alle modalità di rappresentazione della spesa dei servizi di tutela, per le ricerche effettuate da utenze domestiche, così da farla comparire in posizione preminente nell'elenco delle offerte visualizzate (ciò in coerenza con le osservazioni pervenute in tal senso dalle associazioni rappresentative dei consumatori). Il servizio di maggior tutela destinato alle piccole imprese è invece visualizzato nell'elenco delle offerte in ordine crescente di spesa.

Nello stesso anno il Gestore ha implementato un nuovo tracciato per l'acquisizione di nuove tipologie di offerte da parte degli operatori e sviluppato contestualmente nuovi algoritmi (più sofisticati di quelli già in uso) che hanno permesso di calcolare la spesa annua stimata di quelle tipologie di offerte rispetto alle quali non era possibile effettuare simile calcolo.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Portale Offerte, e in base al recepimento delle indicazioni pervenute in seno al CTC, nei primi sei mesi del 2020:

sono state sviluppate nuove opzioni di ricerca: la ricerca semplice che permette al cliente finale di scegliere, sin da subito, se effettuare una ricerca rapida costituita da pochi filtri essenziali, in grado di dare un riscontro immediato relativamente alla ricerca delle offerte, oppure una ricerca avanzata articolata con tutti i filtri disponibili, ulteriormente arricchiti (es. energia verde, presenza di servizi aggiuntivi, ecc.) nonché la possibilità per l'utente di scegliere tra ricerca semplice e ricerca avanzata, in fase di interrogazione del Portale Offerte;

è stata inserita nella pagina dei risultati di ricerca la differenza tra la spesa annua totale di ogni offerta e quella del servizio di tutela;

è stato previsto l'inserimento del codice offerta nella schermata di *ranking* delle offerte così da agevolare la ricerca dell'utente;

è stato migliorato il *layout* grafico della pagina di dettaglio delle offerte per rendere più comprensibile all'utente le componenti della spesa annua stimata (diversa modalità di visualizzazione delle componenti di prezzo c.d. passanti rispetto a quelle stabilite dal venditore, all'interno della pagina di dettaglio);

è stata implementata la pagina informativa di *help online* per gli utenti, con l'inserimento di *Frequently Asked Questions* (FAQ) e video tutorial.

- 8.6. Nel corso del 2021 sono previsti nuovi interventi per l'adeguamento del Portale Offerte con riferimento al layout grafico in concomitanza con l'evoluzione del quadro regolatorio, nonché per l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte.
- 8.7. Di seguito, si riportano i principali interventi programmati, dei quali si darà conto nelle prossime versioni del presente Rapporto:
- a) nuova modifica dell'algoritmo per il calcolo della spesa per le offerte innovative e attualmente non simulabili: si predisporrà un nuovo tracciato per il caricamento delle offerte sul Portale finalizzato sia a permettere la simulazione della spesa annua di offerte oggi non simulabili che l'acquisizione di maggiori informazioni sulle offerte da poter includere nella relativa pagina di dettaglio (es. periodicità di fatturazione, frequenza di aggiornamento dell'indice delle offerte variabili, ecc.).
 - b) inserimento di nuovi parametri di ricerca: sono attualmente in corso gli sviluppi per l'inserimento nel Portale Offerte di due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca saranno disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
 - c) adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. paragrafo precedente): saranno completati gli interventi di armonizzazione con il nuovo Codice di condotta commerciale, che comporteranno un allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i venditori sono tenuti a fornire ai clienti in fase pre-contrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte³⁴.
 - d) implementazione di strumenti di *customer satisfaction*: entro la fine dell'anno, sarà messo a disposizione degli utenti, in esito a controlli di sicurezza e specifici criteri di navigazione, un questionario a risposta chiusa che consentirà loro di fornire il proprio *feedback* sull'esperienza d'uso del Portale Offerte
- 8.8. Nell'anno in corso, sono inoltre previste delle attività di approfondimento prodromiche al successivo sviluppo di due ulteriori funzionalità del Portale Offerte:
- a) di calcolo del potenziale risparmio di spesa associato all'offerta sottoscritta dal cliente finale rispetto alla spesa delle altre offerte visualizzate nel Portale Offerte; a tal fine è stato anche istituito un apposito Tavolo di lavoro con i rappresentanti scelti dal CTC così da addivenire a soluzioni condivise in grado di contemperare sia le esigenze di comprensione dei clienti finali che quelle di necessaria semplificazione dell'intervento;

³⁴ Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

- b) di calcolo della spesa personalizzata del cliente finale che permetterebbe all'utente del Portale Offerte di simulare la spesa annua delle offerte ivi visualizzate sulla base del profilo di consumo effettivo dell'utente, riferito agli ultimi dodici mesi.

La campagna informativa

- 8.9. Per accompagnarne l'evoluzione e promuovere l'utilizzo del Portale Offerte, l'Autorità effettua in modo continuativo attività di ufficio stampa e azioni sui social media da oltre due anni.
- 8.10. Nel periodo estate-autunno 2019 sono state progettate e realizzate campagne di comunicazione multimediale, centrate sulla diffusione della conoscenza dei vari strumenti che l'Autorità mette a disposizione dei consumatori per muoversi più consapevolmente nei mercati dell'energia.
- 8.11. In particolare, è stata realizzata una campagna pubblicitaria con pianificazione multimediale. La progettazione e l'ideazione, che aveva come personaggio narrante un attore che ha impersonato "Alessandro Volta", sono state declinate dall'Agenzia di comunicazione di cui l'Autorità si è avvalsa (a seguito di gara pubblica), con target e obiettivi prefissati, valorizzando l'ambito digitale e l'utilizzo del web e dei social media.
- 8.12. Lo spot pubblicitario, declinato sia nel formato video e audio di 30 secondi che nel formato stampa, è stato veicolato su canali televisivi (canali secondari del digitale terrestre) e, da giugno a settembre del medesimo anno, negli spazi gratuiti della Rai resi disponibili dal Dipartimento Editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri. La trasmissione degli spot è stata distribuita in due fasi: 6-15 giugno e 19 agosto 30 settembre.
- 8.13. In totale, negli spazi Rai, radio e TV, lo spot è stato trasmesso oltre 900 volte, nelle altre reti televisive nazionali 137 volte, nelle televisioni locali 288 volte, mentre nelle radio locali, attraverso un intervento di tipo redazionale, sono stati effettuati 1.050 passaggi.
- 8.14. In osservanza di quanto stabilito dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, "*Mercato libero dell'energia elettrica. Schema ingresso consapevole dei clienti finali*" la Direzione Comunicazione dell'Autorità ha già previsto una ripresa della medesima campagna televisiva nel periodo invernale 2021, con collocazione prevalente negli spazi RAI che saranno resi disponibili dal Dipartimento Informazione Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.