

RAPPORTO

143/2025/I/COM

MONITORAGGIO DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PRATICATE NEI CONFRONTI DEI CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI 2024

Rapporto alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi del comma 7 dell'articolo 14 del Decreto-legge del 9 dicembre 2023, n. 181 recante *“Disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023”*, redatto nell'ambito delle attività del Monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, di cui al TIMR (Monitoraggio retail)

1 aprile 2025

Sommario

<i>1. Introduzione</i>	<i>3</i>
<i>2. Sintesi delle principali evidenze</i>	<i>5</i>
<i>3. Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita</i>	<i>8</i>
<i>4. Strategie di retention nei confronti dei clienti domestici non vulnerabili da parte degli esercenti la Maggior Tutela</i>	<i>24</i>
<i>5. Menù di offerte di mercato libero rese disponibili dagli aggiudicatari il STG_{NV}</i>	<i>32</i>
<i>6. Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal STG_{NV}</i>	<i>36</i>
<i>7. Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal STG_{NV}</i>	<i>42</i>
<i>8. Convenienza delle offerte scelte in uscita dal STG_{NV} rispetto al menu di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio</i>	<i>54</i>
<i>9. Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'STG_{NV}</i>	<i>65</i>

1. Introduzione

- 1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 7, del Decreto-legge del 9 dicembre 2023, n. 181 recante “*Disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023*” (di seguito: Decreto-legge 181/2023). Secondo detto decreto-legge l'Autorità è tenuta a trasmettere alle Commissioni Parlamentari competenti, entro il 31 marzo di ogni anno a partire dal 2025 una relazione circa specifiche attività di monitoraggio:
- a) delle condizioni di fornitura di energia elettrica praticate nei confronti dei clienti domestici successivamente alla conclusione delle procedure competitive di assegnazione del Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili (di seguito: *STG_{NV}*)¹;
 - b) della corretta applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'*STG_{NV}*, individuati mediante le già menzionate procedure competitive;
 - c) effettuate da Acquirente unico S.p.A. secondo criteri e modalità definiti dall'Autorità stessa, già ricompresi nell'ambito delle attività del Monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, di cui al TIMR (Monitoraggio retail).
- 1.2. Il rapporto ha ad oggetto le scelte dei clienti domestici non vulnerabili usciti:
- a) dal servizio di Maggior Tutela, tra gennaio e giugno 2024;
 - b) dal *STG_{NV}* nel periodo successivo all'avvio del medesimo, ovvero da luglio a dicembre 2024.
- 1.3. Il rapporto si articola nei seguenti capitoli:
- a) *Sintesi delle principali evidenze*;
 - b) *Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita* – con la relativa analisi del numero di clienti domestici non vulnerabili ivi serviti e i relativi cambi fornitore o rinegoziazioni in uscita da tali servizi, della variazione della struttura dell'offerta in seguito al superamento della Maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e l'avvio del *STG_{NV}*;
 - c) *Strategie di retention nei confronti dei clienti domestici non vulnerabili da parte degli esercenti la Maggior Tutela* – in cui si analizza la capacità degli esercenti la Maggior

¹ Procedure competitive di cui all'articolo 16-ter, comma 2, del decreto-legge n. 152 del 2021.

Tutela di trattenere i clienti domestici non vulnerabili con l'approssimarsi dell'avvio dell'*STG_{NV}* o di contrattualizzarli nuovamente sul mercato libero successivamente all'avvio del nuovo servizio;

- d) *Menù di offerte di mercato libero rese disponibili dagli aggiudicatari il *STG_{NV}** – in cui vengono comparati tra loro i menù di offerte disponibili di energia elettrica rese disponibili nel mercato libero dai sette aggiudicatari il *STG_{NV}* per i clienti domestici;
- e) *Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal *STG_{NV}** – contenente l'analisi della struttura di prezzo delle offerte scelte, distinguendo tra prezzo fisso e prezzo variabile e individuando gli operatori che le hanno contrattualizzate;
- f) *Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal *STG_{NV}** – in cui si analizza, dapprima, la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto a tutte le alternative disponibili nel mercato libero e, successivamente, si confronta il prezzo mediamente scelto dai clienti usciti da detti servizi con quello mediamente scelto da tutti i clienti domestici che hanno cambiato fornitore o contratto nel medesimo periodo. Tale valutazione è basata sull'Indicatore sintetico di prezzo (IP) delle offerte scelte² dai clienti domestici non vulnerabili usciti da tali servizi è confrontato con quello relativo alle offerte scelte da tutti i domestici (vulnerabili e non vulnerabili) che hanno cambiato fornitore o contratto. Inoltre, si analizza la distribuzione dei prezzi applicati ai clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela o dal *STG_{NV}* nel 2024 ;
- g) *Convenienza delle offerte scelte in uscita dal *STG_{NV}* rispetto al menu di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio rese disponibili* – contenente l'analisi delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela e dal *STG_{NV}* scegliendo offerte proposte dagli aggiudicatari l'*STG_{NV}*, al fine di mostrare le differenze tra le strategie messe da loro in atto per contrattualizzare tali clienti;
- h) *Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'*STG_{NV}** – in cui si riporta l'esito delle verifiche circa la conformità alle disposizioni afferenti alle condizioni economiche del *STG_{NV}* e a quelle funzionali al suo corretto avvio.

1.4. Il rapporto è elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) e trasmesse all'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail.

² Indicatore definito nell'ambito del monitoraggio retail, pubblicato per la prima volta col Rapporto 59/2024/I/COM e aggiornato mensilmente alla sezione del sito dell'Autorità dedicata al Monitoraggio retail, in particolare alla pagina Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.

2. Sintesi delle principali evidenze

- 2.1. Con l'avvicinarsi della data di superamento della maggior tutela per i domestici non vulnerabili e l'avvio del *STG_{NV}*, a luglio 2024, nel corso del 2024 si è intensificata l'attività finalizzata a contrattualizzare detti clienti sul mercato libero, sia da parte degli esercenti la Maggior Tutela stessi che da parte dei relativi concorrenti. A dicembre 2024 risultano in *STG_{NV}* circa 3,1 Mln di clienti domestici non vulnerabili, circa 1,3 Mln in meno dei non vulnerabili che risultavano in Maggior Tutela a inizio 2024 e circa 465.000 in meno di quelli per cui è stato avviato il *STG_{NV}* a luglio '24.
- 2.2. L'effetto di tale attività si è manifestato anche nei primi mesi di esercizio del nuovo *STG_{NV}*, che ha tuttavia subito una contrazione via via più lenta, passando dal -4,2% del mese di agosto al -1,6 del mese di dicembre '24. Il tasso di riduzione osservato per il *STG_{NV}* nel 2024 è minore rispetto a quanto osservato nei primi sei mesi del *STG_{PMI}* e del *STG_{MICRO}*. Le maggiori uscite dal servizio osservate nei primi mesi sono principalmente legate a contrattualizzazioni sul mercato libero precedenti al primo luglio 2024, e dunque precedenti all'avvio del *STG_{NV}*. Per i clienti usciti dal servizio tramite cambio fornitore, infatti, usualmente intercorre in media un mese e mezzo tra la contrattualizzazione di un cliente sul mercato libero e l'avvio della relativa fornitura. Parimenti, con riferimento ai clienti usciti dal servizio in seguito al cambio di contratto col medesimo esercente l'*STG_{NV}*, è necessario che trascorra un tempo congruo, anche superiore al mese, prima che l'esercente riesca a prendere contatto col cliente per cui si è appena attivato il nuovo servizio e trovare un accordo per una eventuale rinegoziazione. Diversamente, è plausibile che sempre meno clienti decidano di uscire dal servizio dopo averne constatato la convenienza del prezzo in seguito all'arrivo delle prime bollette, necessariamente spedite per la maggior parte tra settembre e ottobre '24.
- 2.3. I clienti usciti dal *STG_{NV}* hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:
- a) in primo luogo, **con altri venditori del mercato libero** (73,8% delle uscite dal *STG_{NV}* registrate tra luglio e dicembre 24);
 - b) in secondo luogo, tramite rinegoziazione con gli esercenti aggiudicatari del servizio stesso (22,7%) e solo in misura residuale con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior Tutela (3,4%).

Il superamento della tutela di prezzo per i clienti domestici non vulnerabili sta, pertanto, favorendo il passaggio al mercato libero di detti clienti con venditori diversi sia dal precedente esercente la Maggior Tutela che dagli esercenti il *STG_{NV}* stessi.

- 2.4. Inoltre, l'assegnazione di oltre 3,6 Mln di clienti domestici non vulnerabili tramite procedure competitive al nuovo *STG_{NV}* ha avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai domestici, con una **significativa diminuzione della concentrazione del mercato**. Tra l'inizio e la fine del 2024, principalmente per effetto di dette procedure

competitive e in seguito per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI³ è diminuito di oltre 1.000 punti sia in termini di punti serviti (passando da 3.030 di gennaio '24 a 2.003 di dicembre '24) che in termini di prelievo annuo (passando da 2.963 a 1.949). Tale repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato determina un potenziale incremento della sua concorrenzialità, di cui potrebbero apprezzarsi gli effetti nei prossimi anni.

- 2.5. I clienti che nel 2024 intendevano uscire dalla Maggior Tutela e dal *STG_{NV}* avrebbero potuto valutare molte **offerte disponibili**, con un intervallo di prezzi variabile nel corso dell'anno e differenziato tra i singoli aggiudicati il *STG_{NV}*, ma soprattutto molto ampio, a dimostrazione che per un cliente non pienamente consapevole della scelta che si appresta a prendere, nel mercato libero vi sono delle possibilità di risparmio, ma anche un rischio rilevante di scegliere prezzi più elevati non necessariamente correlati a servizi aggiuntivi. In particolare, nella seconda metà dell'anno erano disponibili solo alcune offerte a prezzo fisso più convenienti del *STG_{NV}*, proposte da otto venditori e dedicate ai clienti già forniti da questi (offerte di rinnovo). Tra gli aggiudicatari il *STG_{NV}* solo Hera Comm S.p.A. propone offerte di rinnovo a prezzo fisso più convenienti del *STG_{NV}*.
- 2.6. I **prezzi applicati** ai clienti domestici non vulnerabili usciti da detti servizi nel corso del 2024 sono nel complesso leggermente più convenienti di quelli relativi alle offerte di mercato libero scelte da tutti i clienti domestici che hanno cambiato fornitore o contratto nel medesimo periodo, a eccezione che per i clienti che hanno scelto offerte a prezzo fisso nella prima parte dell'anno. Tuttavia, quanto applicato nei servizi dai quali i clienti sono usciti è in genere significativamente più conveniente.
- 2.7. Gli esercenti la Maggior Tutela hanno applicato strategie di *retention* di detti clienti in maniera disomogenea e con diversi gradi di efficacia. In particolare, alcuni operatori sono riusciti a trattenere con sé, contrattualizzandoli sul mercato libero, quote elevate di clienti che altrimenti sarebbero passati al *STG_{NV}*. Altri si sono impegnati nel contrattualizzare sul libero i propri clienti, senza tuttavia discriminare tra clienti vulnerabili e non vulnerabili. Inoltre, una volta avviato il *STG_{NV}*, gli esercenti la maggior tutela hanno avuto diverse strategie circa la ricontrattualizzazione sul libero dei domestici non vulnerabili che avevano in precedenza servito. Alcuni si sono concentrati sul riacquisire i clienti che avevano perso, mentre altri hanno preferito guardare al mercato libero nella sua interezza, anche al di fuori della propria area di esercizio della maggior tutela.
- 2.8. Con riferimento specifico ai non vulnerabili usciti dal *STG_{NV}*, tra luglio e dicembre 2024 meno di un quinto di essi lo ha fatto con i sette aggiudicatari il servizio, di cui il 62,2% con offerte a prezzo fisso e il 37,8% a prezzo variabile.

³ Calcolato in tale Rapporto senza distinguere tra mercato libero, Maggior Tutela e *STG_{NV}*, a differenza di quanto pubblicato alla pagina del monitoraggio retail Indici di concentrazione del mercato libero, ove si considera l'evoluzione della concentrazione del solo mercato libero.

- 2.9. I prezzi in media applicati ai clienti usciti da detti servizi nella prima parte dell'anno si sono gradualmente ridotti con l'avvicinarsi del passaggio all'*STG_{NV}*, per poi rialzarsi lievemente da luglio in poi. Inoltre, l'analisi dei prezzi applicati a tali clienti mostra un congruo numero di clienti che hanno scelto offerte meno convenienti, con livelli di spesa sensibilmente più elevati delle alternative disponibili.
- 2.10. Dall'analisi delle offerte contrattualizzate dai singoli aggiudicatari tra luglio e dicembre 2024, emerge:
- a) un'**ampia varietà tra i prezzi scelti**, considerando nel complesso i sette aggiudicatari;
 - b) che i menù di offerte contrattualizzate da **ciascun aggiudicatario il *STG_{NV}* presentano livelli di prezzo sensibilmente differenti** tra loro, a parità di struttura di prezzo. In media tra la spesa totale annua corrispondente all'offerta meno conveniente e quella più conveniente contrattualizzate da ciascun aggiudicatario vi è una differenza di:
 - i) +428,98 €, +52%, per le offerte a prezzo fisso;
 - ii) +261,94 €, +33%, per le offerte a prezzo variabile⁴.
 - c) una certa differenziazione nelle strategie commerciali dei vari aggiudicatari;
 - d) la contrattualizzazione da parte di alcuni degli aggiudicatari, almeno in alcuni dei mesi analizzati, del maggior numero di clienti in uscita dal *STG_{NV}* a prezzi superiori a quelli della propria migliore offerta.
- 2.11. Sembra quindi emergere un vantaggio competitivo degli esercenti la Maggior tutela e l'*STG_{NV}*, nel contrattualizzare i propri clienti sul mercato libero **a prezzi superiori alle migliori offerte disponibili**.
- 2.12. In tale contesto, anche in vista della rimozione della tutela di prezzo anche per i clienti domestici vulnerabili, sono in corso diverse **azioni dell'Autorità volte a migliorare la confrontabilità delle offerte e a informare** i clienti domestici sia non vulnerabili che vulnerabili in merito alla disponibilità e all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione del cliente per favorire una scelta pienamente consapevole anche delle possibilità di risparmio disponibili, primo tra tutti il **Portale Offerte**.

⁴ Non è analizzata in questa sede la presenza di eventuali servizi aggiuntivi all'interno delle offerte, che possono implicare delle differenze nei prezzi delle varie offerte.

3. Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita

3.1. Nella sezione presente sono contenute le evidenze circa:

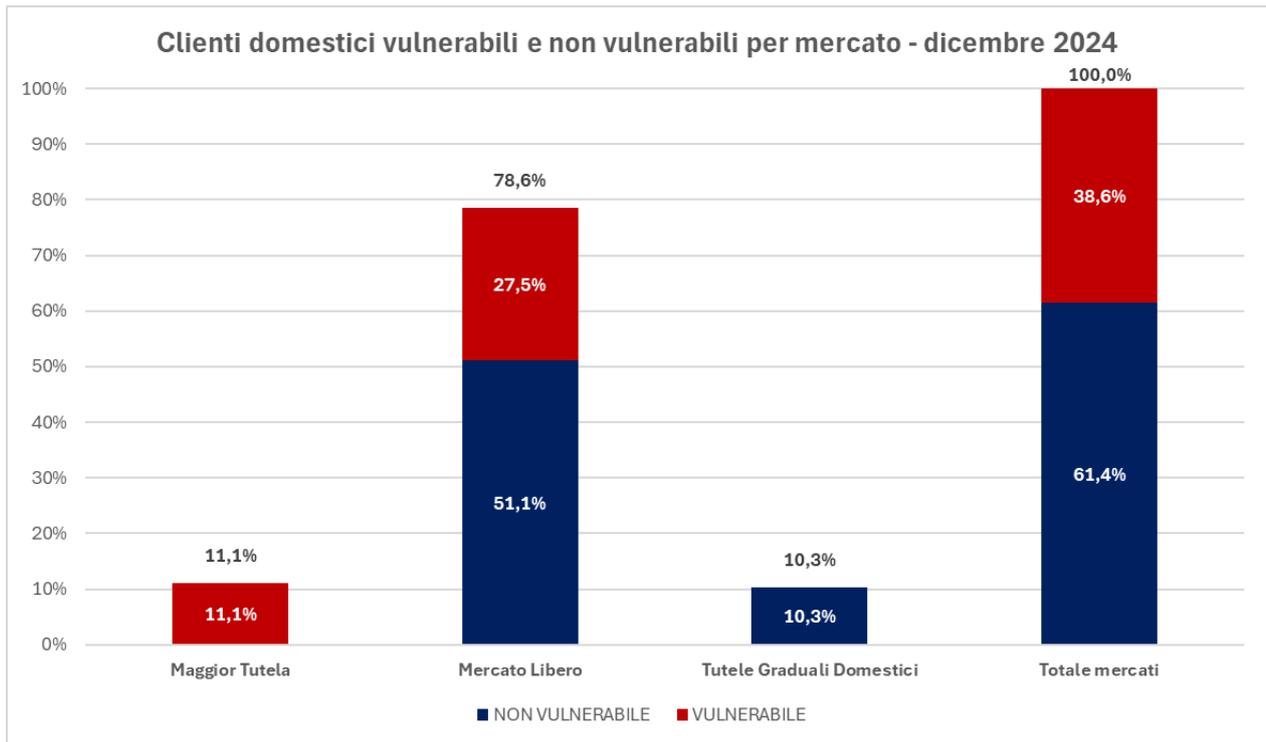
- a) la distribuzione per mercato dei clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili a livello nazionale, aggiornata a dicembre 2024;
- b) il numero di clienti domestici non vulnerabili serviti in Maggior Tutela, tra gennaio e giugno 2024, e nel *STG_{NV}*, tra luglio e dicembre 2024;
- c) le uscite dalla Maggior Tutela e i relativi rientri in tale servizio dei clienti domestici non vulnerabili, al fine di valutare se tali fenomeni abbiano subito variazioni significative con l'approssimarsi del 1° luglio 2024, data di superamento della Maggior Tutela per i clienti domestici non vulnerabili, e successivamente all'avvio del *STG_{NV}*;
- d) il dettaglio dei passaggi da e per il *STG_{NV}*, a partire dal primo mese esercizio e fino a dicembre 2024. In tale ambito le uscite dal servizio verso il mercato libero sono distinte tra:
 - i) verso lo stesso esercente il servizio;
 - ii) verso un venditore facente parte dello stesso gruppo del precedente esercente la Maggior Tutela (*c.d. switching back*);
 - iii) verso un venditore differente;
- e) la variazione del numero di clienti in *STG_{NV}* per lotto di assegnazione e rispetto a tutti i lotti serviti da ciascun aggiudicatario del servizio;
- f) la velocità con cui il servizio *STG_{NV}*, il Servizio a Tutele Graduali per le piccole e medie imprese (di seguito: *STG_{PMI}*)⁵, il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: *STG_{MICRO}*)⁶ tendono gradualmente a contrarsi, analizzata confrontando le variazioni percentuali del numero di punti serviti;
- g) la variazione delle quote di mercato nella vendita di energia elettrica ai domestici nel corso del 2024, a cavallo dell'avvio del *STG_{NV}* e del relativo livello di concentrazione.

3.2. Inoltre, a dicembre 2024, rispetto al totale dei clienti domestici nel settore elettrico: i) i non vulnerabili rappresentano il 61,4%, dei quali 51,1% si approvvigionano nel mercato libero e 10,3% in *STG_{NV}*, ii) i vulnerabili rappresentano il 38,6%, dei quali 27,5% si approvvigionano nel mercato libero e 11,1% in Maggior Tutela.

⁵ Avviato a luglio 2021.

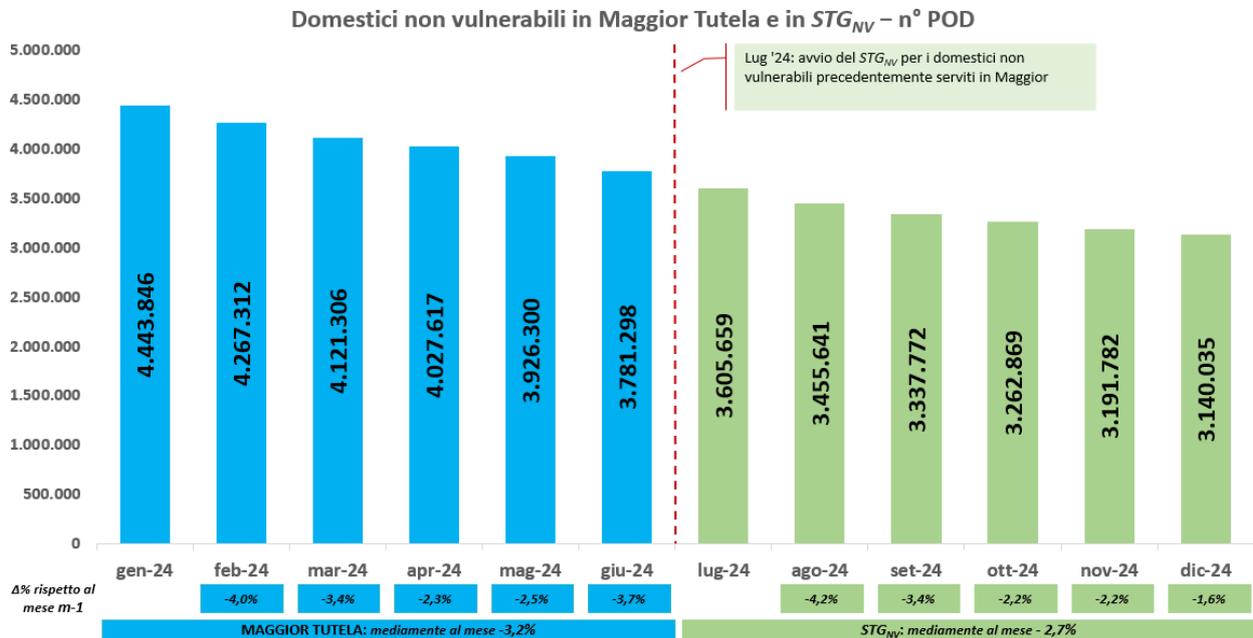
⁶ Avviato ad aprile 2023.

Grafico 1. Distribuzione dei clienti vulnerabili e non vulnerabili per mercato, settore elettrico – dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 2. Domestici non vulnerabili serviti in Maggiore Tutela e in STG_{NV} – gennaio-dicembre 2024.



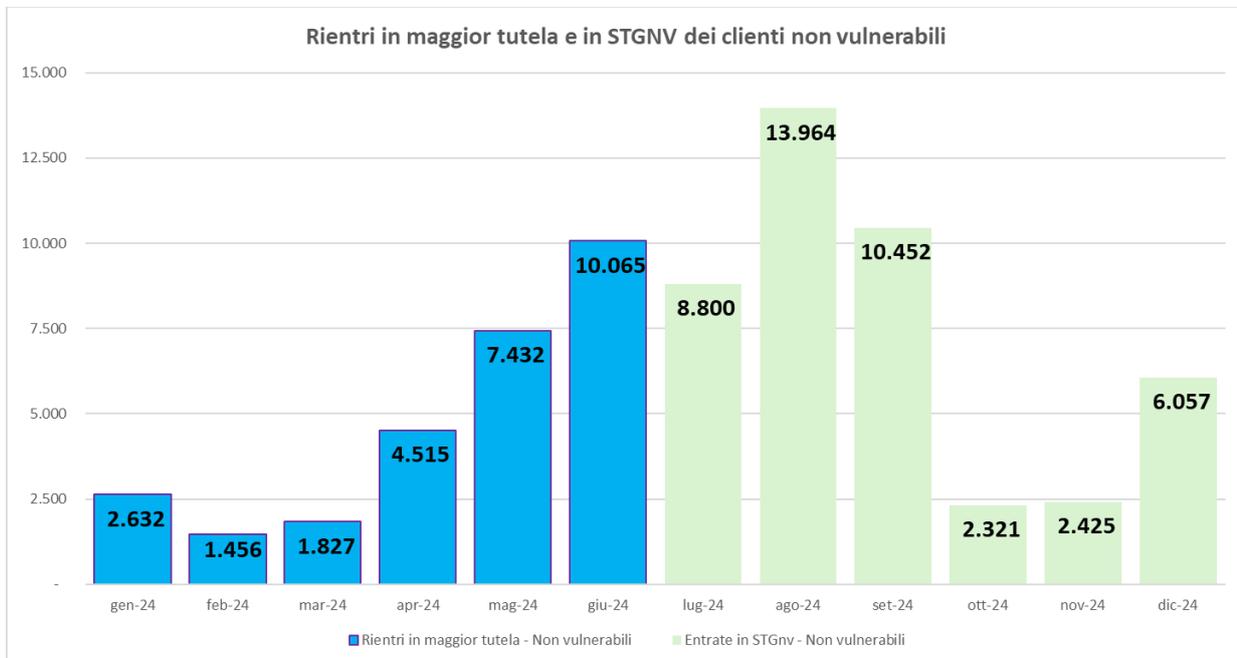
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.3. Negli ultimi sei mesi a ridosso del passaggio al nuovo servizio STG_{NV}, i clienti domestici non vulnerabili serviti in Maggiore Tutela si sono ridotti in media del -3,2% al mese.

Diversamente, dopo il passaggio al nuovo servizio, il numero di clienti serviti nel *STG_{NV}* si è ridotto del -4,2% al mese di agosto '24, e via via più lentamente, -3,4% a settembre, -2,2% a ottobre e novembre e -1,6% a dicembre '24. Le maggiori uscite dal servizio osservate nei primi mesi sono principalmente legate a contrattualizzazioni sul mercato libero precedenti al primo luglio 2024, e dunque precedenti all'avvio del *STG_{NV}*. Per i clienti usciti dal servizio tramite cambio fornitore, infatti, usualmente intercorre in media circa un mese e mezzo tra la contrattualizzazione di un cliente sul mercato libero e l'attivazione della relativa fornitura. Parimenti, con riferimento ai clienti usciti dal servizio in seguito al cambio di contratto col medesimo esercente l'*STG_{NV}*, è necessario che trascorra un tempo congruo, anche superiore al mese, prima che l'esercente riesca a prendere contatto col cliente per cui si è appena attivato il nuovo servizio e trovare un accordo per una eventuale rinegoziazione. Diversamente, è plausibile che sempre meno clienti decidano di uscire dal servizio dopo averne constatato la convenienza del prezzo con l'arrivo delle prime bollette, necessariamente spedite per la maggior parte tra settembre e ottobre '24. Si ricorda, infatti, che i prezzi in esito alle aste per l'assegnazione del *STG_{NV}* sono risultati particolarmente contenuti sia rispetto al servizio di maggior tutela che rispetto alle offerte mediamente disponibili nel mercato libero.

- 3.4. Come si evince dai grafici, negli ultimi mesi a ridosso del passaggio al nuovo servizio *STG_{NV}* è leggermente aumentato il numero dei clienti domestici non vulnerabili rientrati in Maggior Tutela, in parte anche in seguito alla pubblicazione dell'esito particolarmente conveniente delle procedure di assegnazione del nuovo *STG_{NV}*.

Grafico 3. Rientri in Maggior Tutela ed entrate in STG non vulnerabili – Domestici non vulnerabili – gennaio 2024 – dicembre 2024.



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

- 3.5. Successivamente all'avvio del *STG_{NV}*, sono rientrati nel servizio:

- a) in media oltre circa 11.000 clienti tra luglio e settembre '24, leggermente di più rispetto ai rientri in maggior tutela osservati nel primo semestre del 2024;
- b) in media oltre circa 3.600 clienti tra ottobre e dicembre '24, leggermente meno rispetto ai rientri in maggior tutela osservati nel primo semestre del 2024.

3.6. Va segnalato in merito che, a partire dal 1° luglio 2024, i clienti non vulnerabili non possono richiedere di entrare nel servizio (come avveniva per la Maggior Tutela), ma possono entrare nel *STG_{NV}* solo qualora rimangono senza un contratto nel mercato libero, tipicamente in seguito a:

- a) risoluzione del contratto di trasporto di un venditore;
- b) attivazione di una nuova fornitura o in seguito a voltura da parte di un cliente non vulnerabile;
- c) risoluzioni del contratto di vendita per morosità dei soli clienti non disalimentabili,
- d) altre fattispecie residuali.

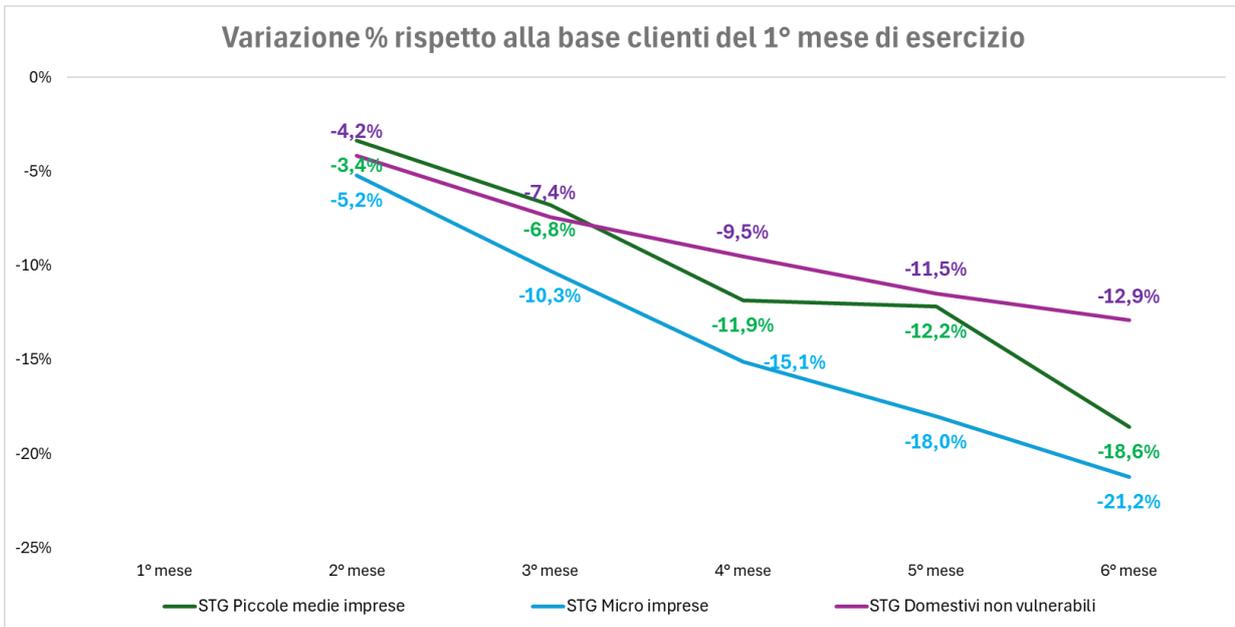
3.7. Tuttavia, le entrate nel *STG_{NV}* nei mesi da luglio a settembre 2024, possono includere anche passaggi al servizio relativi a contratti che i clienti domestici non vulnerabili hanno siglato con gli esercenti la Maggior Tutela entro il 30 giugno 2024⁷, per avvalersi in seguito del passaggio al *STG_{NV}*. Al fine di dare corretta esecuzione a tali contratti, gli esercenti la Maggior Tutela hanno inviato al SII le richieste di switching necessariamente anche dopo il 30 giugno. Queste sono state eseguite pertanto attivando direttamente *STG_{NV}* con data di decorrenza:

- 1° luglio, per le richieste di switching inviate tra il 10 maggio e il 10 giugno 2024;
- 1° agosto, per le richieste di switching inviate entro il 10 luglio 2024;
- 1° settembre, per le richieste di switching inviate entro il 10 agosto 2024.

3.8. Nonostante l'aumento delle entrate nel *STG_{NV}* osservato nel secondo semestre '24, il numero delle entrate nel servizio è stato significativamente inferiore al numero dei domestici non vulnerabili che hanno deciso di uscirne scegliendo un contratto di libero mercato. Le prime rappresentano infatti circa un decimo delle uscite da tali servizi.

⁷ Ulteriori dettagli sono disponibili al chiarimento dell'Autorità del 19 aprile 2024 in tema di "*Tempistiche per il possibile rientro nel servizio di maggior tutela dei clienti finali domestici non vulnerabili ai fini del passaggio al servizio a tutele gradualità*".

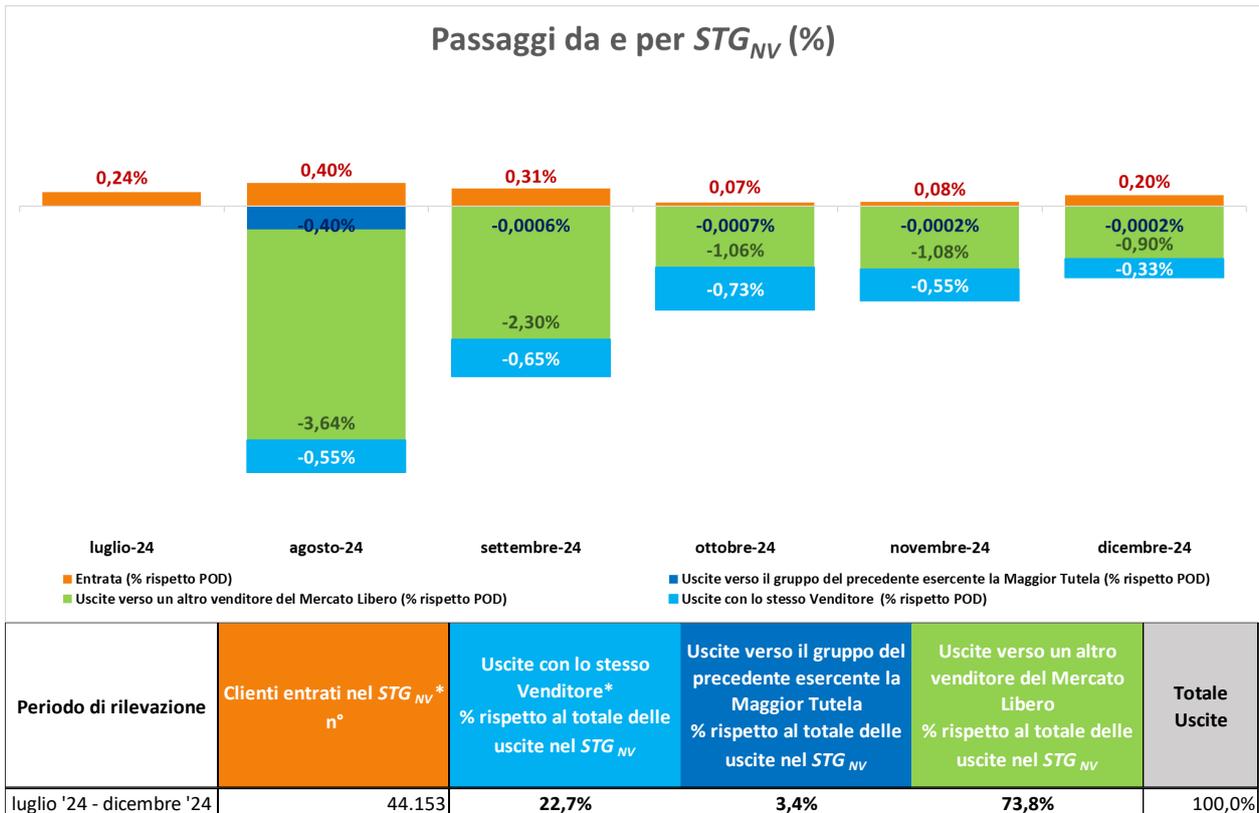
Grafico 4. Variazioni percentuali del numero di punti serviti nel STG_{NV} , nel STG_{PMI} e nel STG_{MICRO} a parità di numero di mesi passati dall'avvio di ciascuno di detti servizi.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

- 3.9. I clienti domestici non vulnerabili passati al STG_{NV} permangono nel nuovo servizio di più di quanto osservato per gli altri servizi a tutele gradualità, STG_{PMI} e STG_{MICRO} avviati rispettivamente a luglio 2021 e ad aprile 2023. Al sesto mese di esercizio di tali servizi, infatti, il numero di clienti in STG_{NV} si è contratto del -12,9%, pari a quasi la metà di quanto accaduto per l' STG_{MICRO} e a circa due terzi di quanto osservato per l' STG_{PMI} .
- 3.10. Va ricordato in merito che la rapidità con cui i clienti serviti nei servizi a tutele gradualità escono da tali servizi scegliendo offerte di libero mercato, è almeno in parte legata alla convenienza dei prezzi dei singoli servizi, determinati in esito alle relative procedure concorsuali di assegnazione, rispetto alle offerte disponibili sul mercato libero.

Grafico 5. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG_{NV} – dall’inizio del servizio a dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.11. Nei primi sei mesi di erogazione del STG_{NV} , i clienti usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con **altri venditori del mercato libero** (73,8% delle uscite dal STG_{NV} registrate tra luglio e dicembre 24);
- b) in secondo luogo, tramite **rinegoziazione con gli esercenti aggiudicatari del servizio stesso** (22,7% delle uscite STG_{NV} registrate tra luglio e dicembre 24).
- c) solo in ultima posizione, e in minima parte, con **venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior Tutela**⁸ (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switch back* verso il venditore precedente) (3,4% delle uscite dal STG_{NV} registrate tra luglio e dicembre 24).

3.12. Anche se in misura minore rispetto agli altri servizi a tutele graduali, l’assegnazione del STG_{NV} tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti domestici non vulnerabili oggetto delle medesime procedure. Per indicazioni sulla effettiva

⁸ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG_{NV} .

convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dal *STG_{NV}* si rimanda ai capitoli successivi.

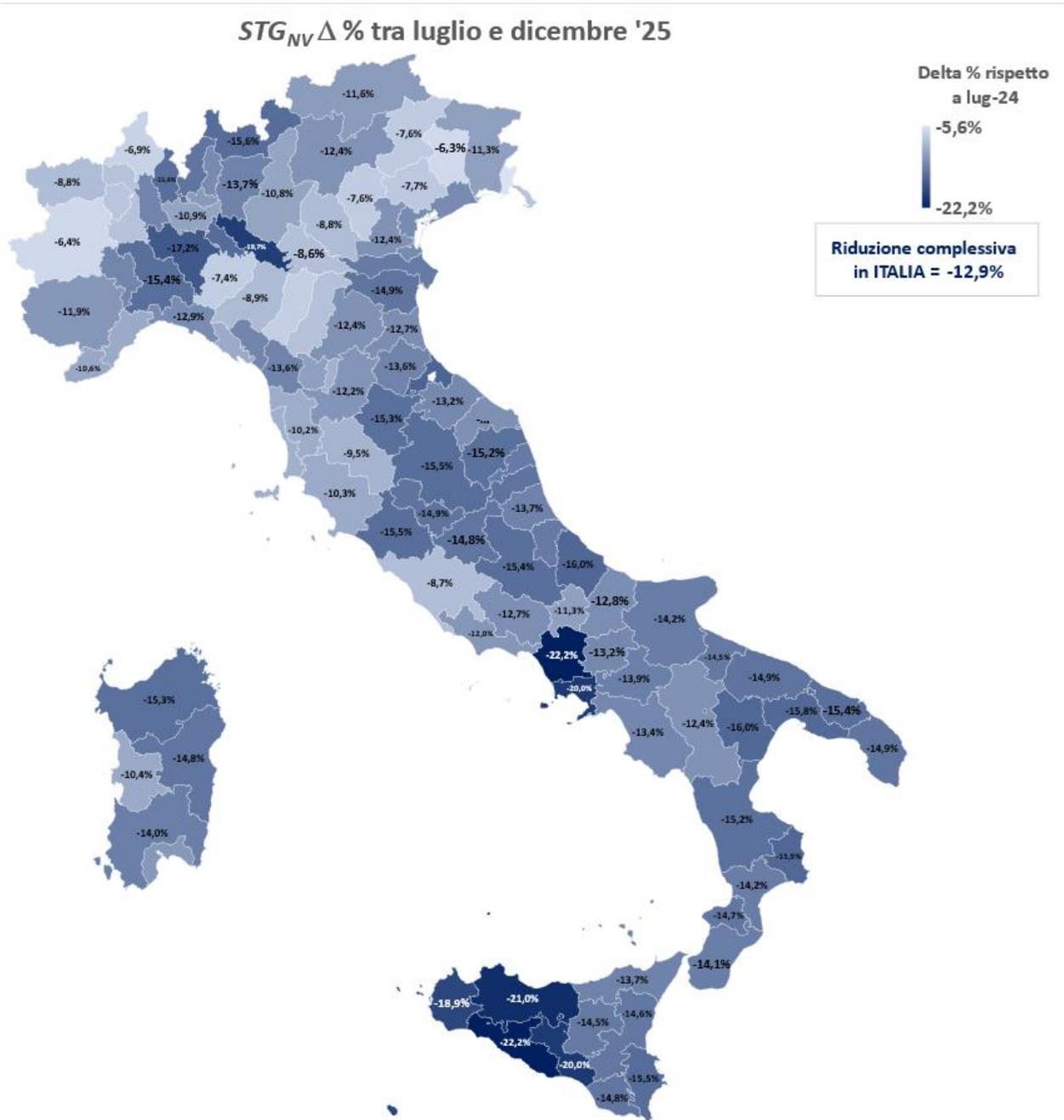
- 3.13. Tra luglio e dicembre 2024, il numero di clienti serviti in *STG_{NV}* si è ridotto in maniera disomogenea sul territorio nazionale. In particolare, si è ridotto maggiormente nelle province del Sud, a eccezione di quelle sarde. Tale risultato non può essere ascritto a eventuali differenze di prezzo tra le aree del Paese, in quanto come noto il prezzo pagato dai clienti per tale servizio è omogeneo su tutto il territorio.
- 3.14. Inoltre, vi è una differenza notevole nella riduzione del numero clienti tra le aree di esercizio del *STG_{NV}* aggiudicate ai diversi esercenti il servizio. In merito, va osservato che la riduzione del numero di clienti serviti dall'esercente il *STG_{NV}* è un fenomeno principalmente subito da quest'ultimo. Come sopra ricordato, infatti, le uscite dal servizio sono in larga parte, 73,8%, dovute a passaggi verso altri fornitori del mercato libero, concorrenti sia dell'esercente il *STG_{NV}* che del precedente esercente la Maggior Tutela (Grafico 5).
- 3.15. Il Grafico 6 mostra le aree di competenza dei sette aggiudicatari il *STG_{NV}*:
- a) **A2A Energia S.p.A.**, esercente la Maggior Tutela di medie dimensioni in Lombardia, attivo nel mercato libero sul territorio nazionale, che è risultato aggiudicatario del *STG_{NV}* in aree differenti dall'area di competenza della Maggior Tutela;
 - b) **E.On Energia S.p.A.**, venditore attivo nel settore elettrico a livello nazionale solo nell'ambito del mercato libero;
 - c) **Edison Energia S.p.A.**, venditore attivo nel settore elettrico a livello nazionale solo nell'ambito del mercato libero;
 - d) **Enel Energia S.p.A.**, società attiva nel mercato libero a livello nazionale, collegata con l'esercente la Maggior Tutela di gran parte del territorio italiano, che è risultato aggiudicatario del *STG_{NV}* in alcune delle province in cui la collegata Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. esercisce la Maggior Tutela e in altre aree differenti dall'area di competenza della Maggior Tutela;
 - e) **Hera Comm S.p.A.**, esercente la Maggior Tutela di medie dimensioni del nord Italia, attivo sul mercato libero a livello nazionale, che è risultato aggiudicatario del *STG_{NV}* in alcune delle province in cui esercisce la Maggior Tutela e in altre aree differenti dall'area di competenza della Maggior Tutela;
 - f) **Ilumia S.p.A.**, società attiva nel settore elettrico a livello nazionale solo nell'ambito del mercato libero;
 - g) **Iren Mercato S.p.A.**, esercente la Maggior Tutela di medie dimensioni nel nord Italia, che è risultato aggiudicatario del *STG_{NV}* in aree differenti dall'area di competenza della Maggior Tutela.

Grafico 6. Lotti di assegnazione del STG_{NV} per il periodo luglio 2024 - marzo 2027 distinti per esercente aggiudicatario*.



* Ove non diversamente specificato, ai fini del presente rapporto si fa riferimento al Gruppo Iren in quanto Iren Mercato S.p.A. è risultata aggiudicataria del STG_{NV} , ma eroga il servizio per il tramite della controllata SALERNO ENERGIA VENDITE S.P.A.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 7. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.16. Come mostra il Grafico 7, le aree in cui i clienti serviti in STG_{NV} sono usciti maggiormente dal servizio scegliendo offerte di libero mercato sono quelle in cui l'aggiudicatario del servizio era già poco presente prima dell'avvio del servizio. In altri termini, maggiore è la quota di mercato dell'esercente nella macroarea, meno clienti hanno scelto di cambiare fornitore dopo l'avvio del nuovo il STG_{NV} . Diversamente, gli aggiudicatari nel servizio in macroaree in cui detenevano quote di mercato più basse hanno perso più clienti in STG_{NV} degli altri esercenti aggiudicatari.

Tabella 1. Correlazione tra riduzione del numero di clienti in STG_{NV} per aggiudicatario e quota di mercato detenuta nella relativa macroarea .

Esercente STG_{NV}	Riduzione del n° di clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre '24	Quota di mercato gruppo 23 domestici MACROAREA* di aggiudicazione	MACRO AREA in cui risiede il maggior numero di clienti serviti in STG_{NV} aggiudicati
A2A Energia S.p.A.	-18,1%	0,65%	Sud e Isole
E.On Energia S.p.A.	-11,3%	1,78%	Nord
Edison Energia S.p.A.	-13,3%	4,17%	Sud e Isole
Enel Energia S.p.A.	-9,0%	44,82%	Nord
Hera Comm S.p.A.	-14,2%	2,22%	Centro
Illumia S.p.A.	-16,4%	0,55%	Centro
Gruppo Iren	-14,3%	2,26%	Sud e Isole
Correlazione		72,8%	

* Quote di mercato detenute nel 2023 dal gruppo dell'aggiudicatario nella vendita di energia elettrica ai clienti domestici nella rispettiva macroarea di aggiudicazione.

Fonte: Monitoraggio retail, disponibili alla pagina [Quote di mercato per tipologia di cliente](#).

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.17. Di seguito sono mostrate le variazioni percentuali del numero di clienti in STG_{NV} a livello provinciale, per ciascun aggiudicatario tra luglio e dicembre 2024.

Grafico 8. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da E.On Energia S.p.A.

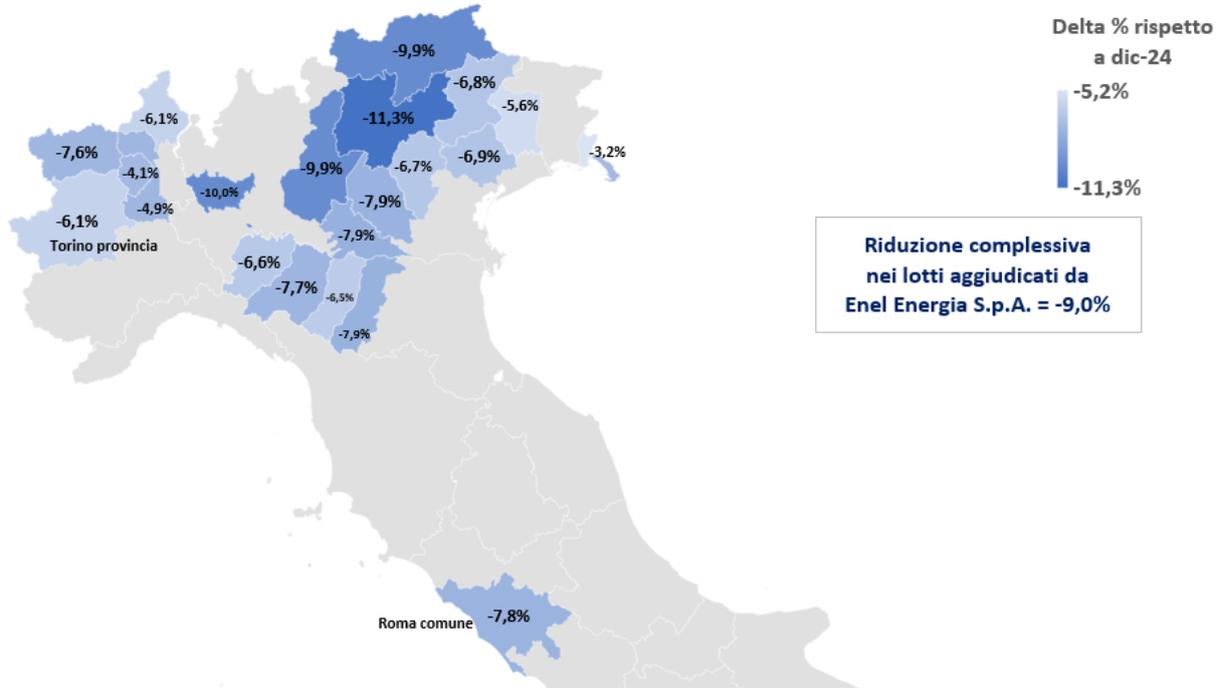
$STG_{NV} \Delta$ % tra luglio e dicembre '24: lotti aggiudicati da E.ON Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 9. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da Enel Energia S.p.A.

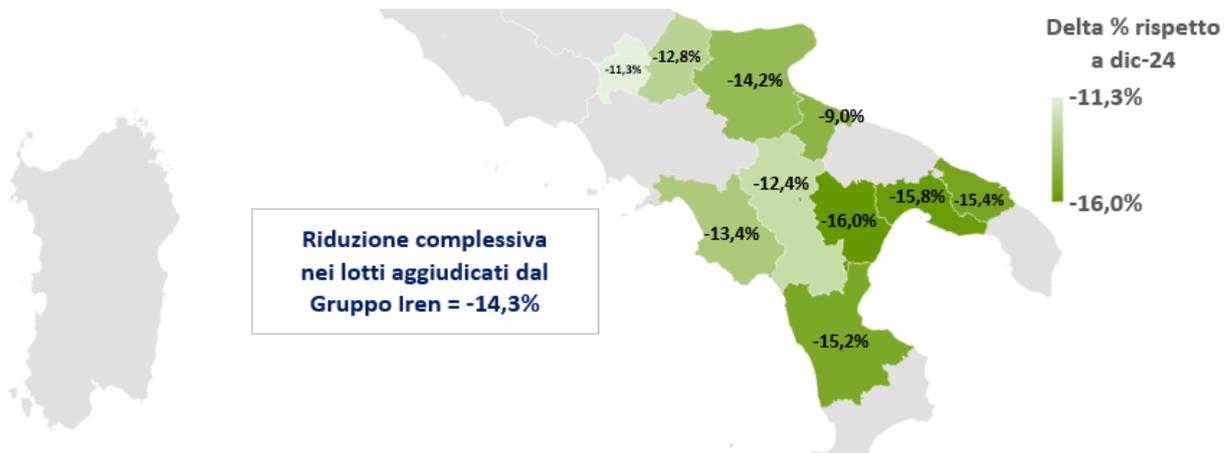
$STG_{NV} \Delta$ % tra luglio e dicembre '24: lotti aggiudicati da Enel Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 10. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati dal Gruppo Iren.

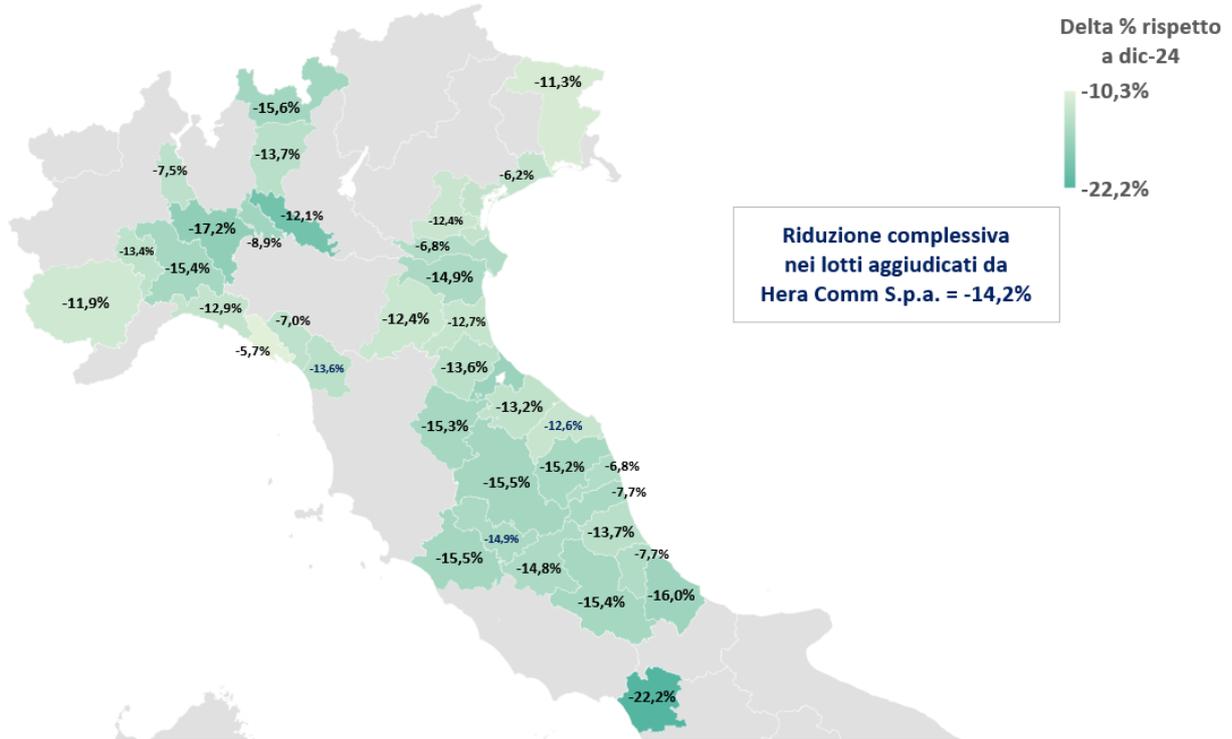
$STG_{NV} \Delta$ % tra luglio e dicembre '24 : lotti aggiudicati dal Gruppo Iren



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 11. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da Hera Comm S.p.A.

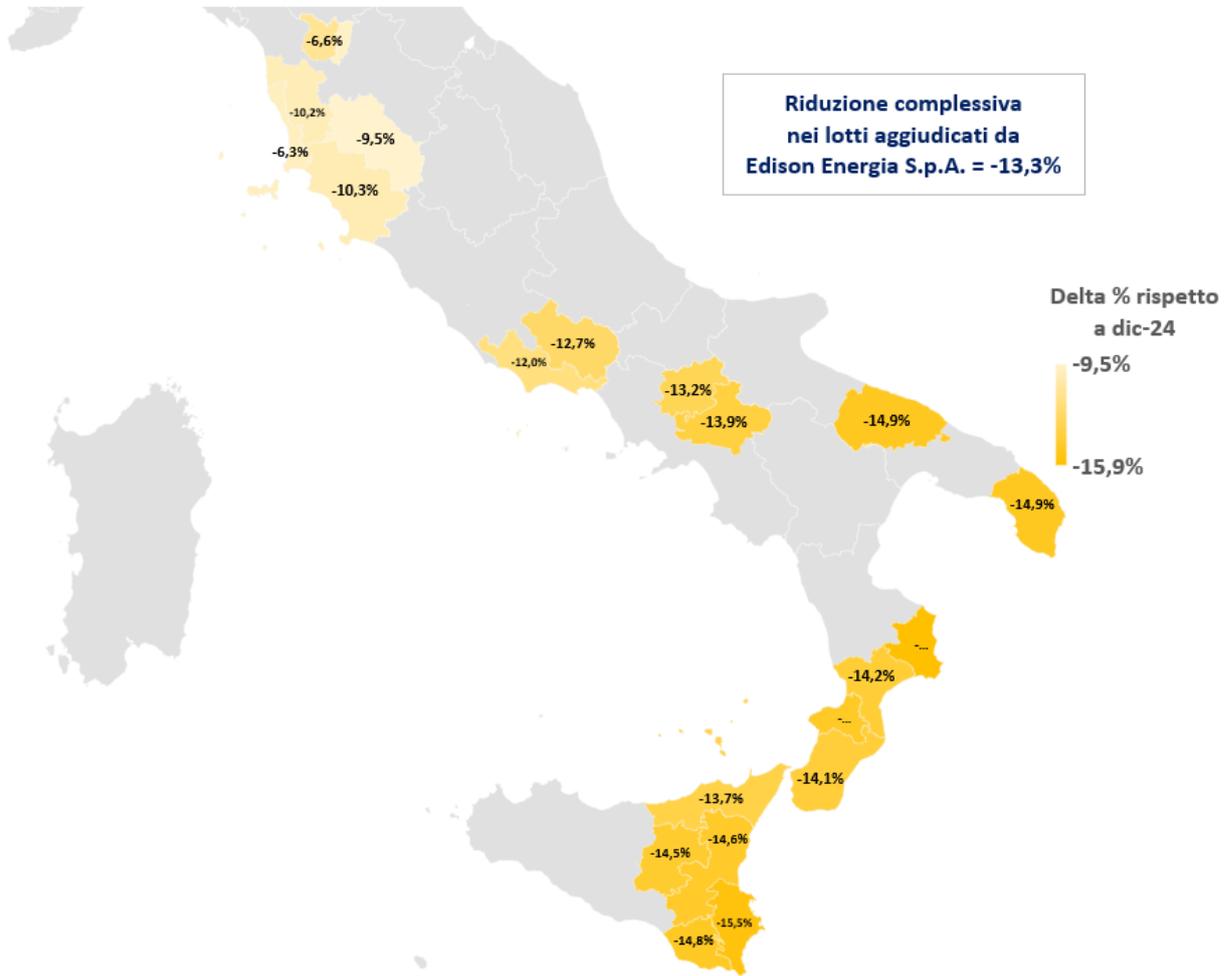
$STG_{NV} \Delta$ % tra luglio e dicembre '24: lotti aggiudicati da Hera Comm S.p.a.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

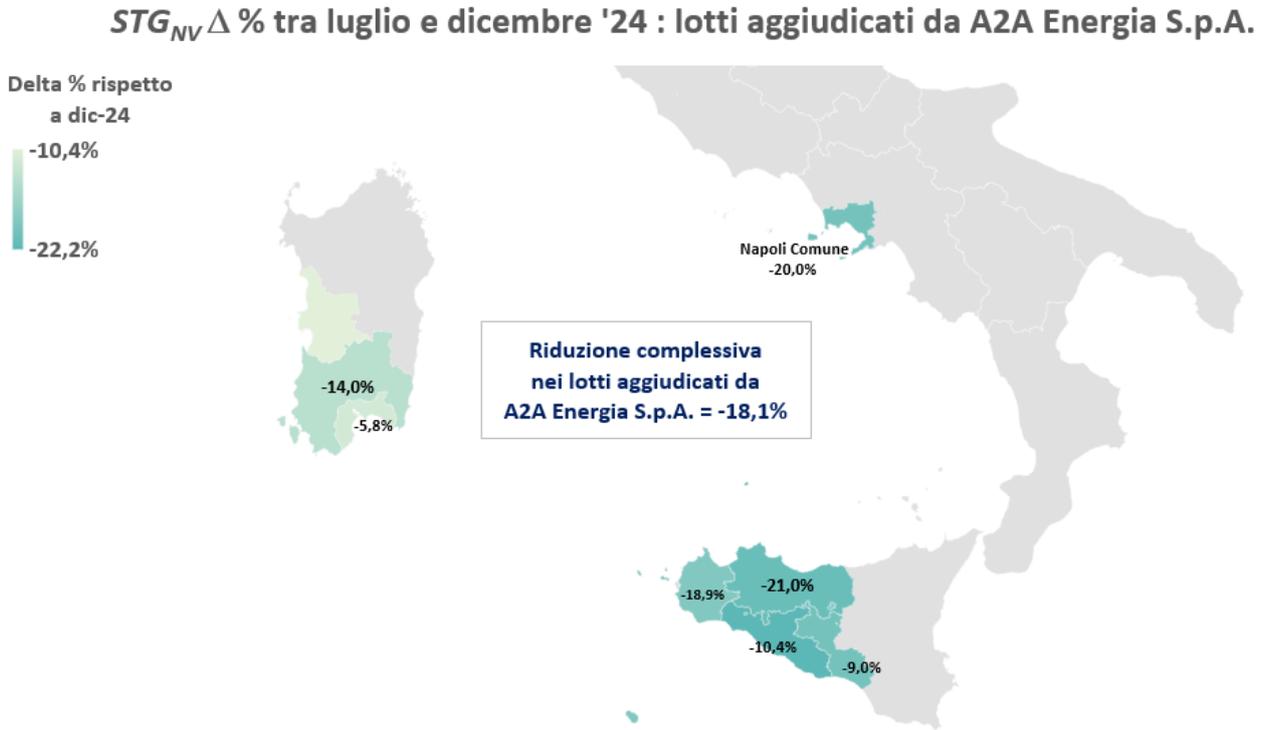
Grafico 12. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da Edison Energia S.p.A.

$STG_{NV} \Delta$ % tra luglio e dicembre '24 : lotti aggiudicati da Edison Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

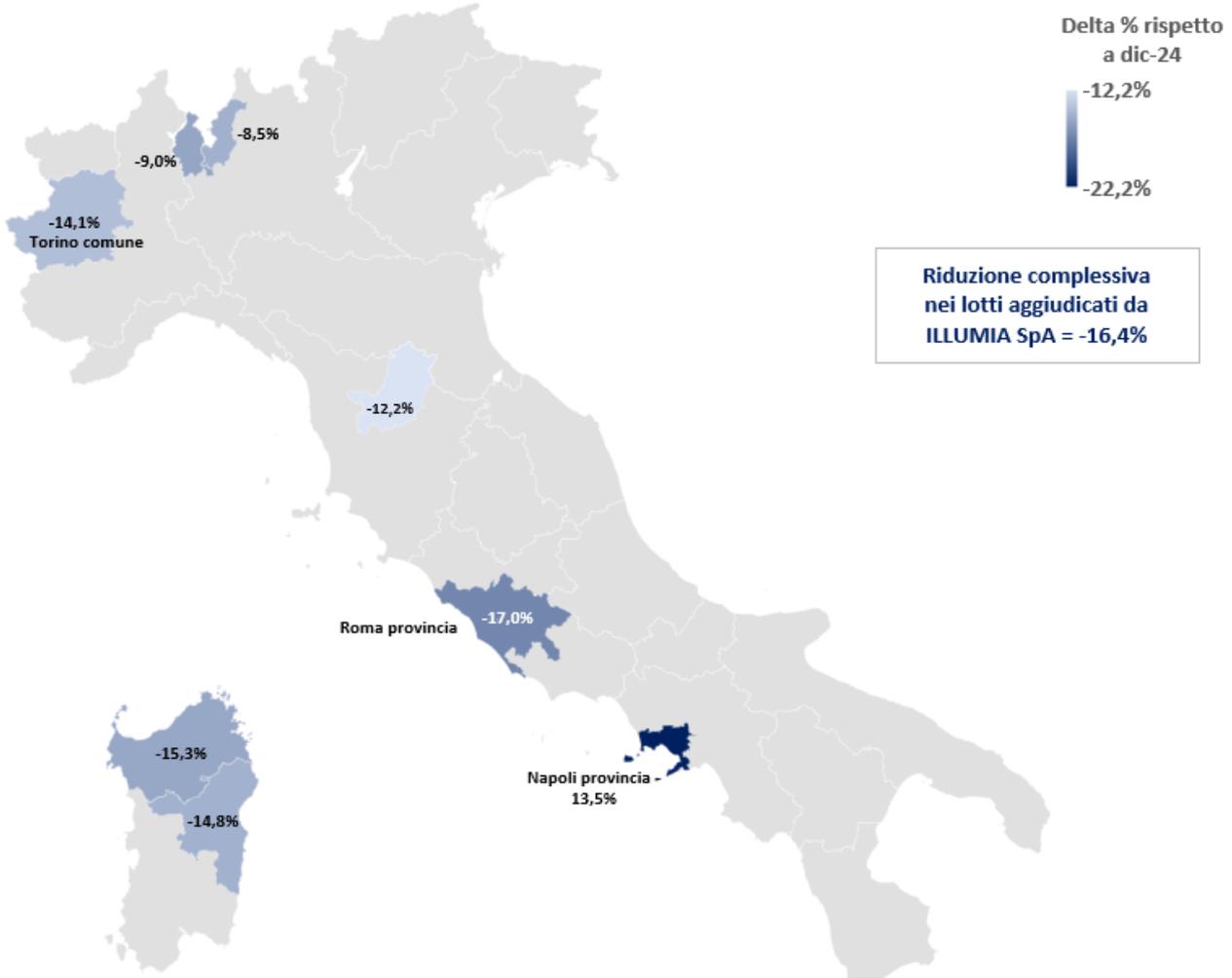
Grafico 13. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da A2A Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 14. Variazione percentuale dei clienti serviti in STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024 per provincia – Lotti aggiudicati da Illumia S.p.A.

STG_{NV} Δ % tra luglio e dicembre '24: lotti aggiudicati da ILLUMIA SpA



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

- 3.18. Il superamento della Maggior Tutela per oltre 3,6 Mln di clienti domestici non vulnerabili e la loro assegnazione tramite procedure competitive al nuovo STG_{NV} hanno avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai domestici. La Tabella 2. mostra una significativa diminuzione della concentrazione del mercato. Tra l'inizio e la fine del 2024, principalmente per effetto di dette procedure competitive e in seguito per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI è diminuito di oltre 1.000 punti sia in termini di punti serviti (passando da 3.030 di gennaio'24 a 2.003 di dicembre '24) che in termini di prelievo annuo (passando da 2.963 a 1.949). La quota di mercato del gruppo di cui fa parte il principale esercente la Maggior Tutela si è ridotta di -11,4 punti percentuali (di seguito: p.p.) sia in termini di punti serviti che di prelievo annuo, arrivando rispettivamente al 42,1% e al 41,5% a dicembre '24. Di contro le quote di mercato degli altri aggiudicatari il STG_{NV} sono aumentate in media dell'1,3% in termini di punti e dell'1,0% in termini di prelievo annuo.

3.19. Tale repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato determina un potenziale incremento della competitività del mercato, di cui potranno apprezzarsi gli effetti nei prossimi anni.

Tabella 2. Variazione delle quote di mercato nella vendita di energia elettrica ai domestici nel corso del 2024 a cavallo dell'avvio del STG_{NV}.

Gruppo societario	Quote di mercato per gruppo societario e indice di concentrazione (senza distinguere per mercato) - Domestici					
	in termini di punti			in termini di prelievo annuo		
	gen-24	lug-24	dic-24	gen-24	lug-24	dic-24
Enel	53,6%	43,2%	42,1%	52,8%	42,5%	41,5%
Hera	4,2%	7,5%	7,1%	4,2%	0,2%	6,5%
IREN	3,5%	4,1%	4,0%	3,4%	3,7%	3,6%
TREMAGI (Illumia S.p.A.)	0,5%	2,0%	1,8%	0,6%	1,9%	1,8%
E.On Energia	1,1%	1,5%	1,5%	1,3%	1,6%	1,6%
Edison Energia	2,8%	4,9%	5,0%	3,3%	5,3%	5,3%
A2A	4,1%	4,6%	4,7%	4,1%	4,3%	4,4%
HHI	3.030	2.098	2.003	2.963	2.038	1.949
	Variazione p.p. dic '24-gen '24	Variazione p.p. lug '24-gen '24	Variazione p.p. dic '24-lug '24	Variazione p.p. dic '24-gen '24	Variazione p.p. lug '24-gen '24	Variazione p.p. dic '24-lug '24
Enel	- 11,4	- 10,3	- 1,1	- 11,4	- 10,3	- 1,0
Hera	+2,9	+3,3	-0,4	+2,3	- 4,0	+6,3
IREN	+0,5	+0,6	- 0,1	+0,1	+0,3	- 0,1
TREMAGI (Illumia S.p.A.)	+1,3	+1,4	- 0,2	+1,2	+1,3	- 0,2
E.On Energia	+0,4	+0,4	-	+0,3	+0,3	-
Edison Energia	+2,2	+2,2	-	+2,0	+2,0	-
A2A	+0,6	+0,5	+0,1	+0,3	+0,2	+0,1
HHI	- 1.027	- 931,7	- 95,2	- 1.014	- 925,0	- 89,0

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

4. Strategie di retention nei confronti dei clienti domestici non vulnerabili da parte degli esercenti la Maggior Tutela

- 4.1. In questa sezione del Rapporto vengono esposte le principali evidenze riguardanti l'efficacia degli esercenti la Maggior Tutela nell'attuare una strategia di *retention*, intesa come la contrattualizzazione sul libero dei clienti non vulnerabili (prima che questi vengano spostati nel nuovo *STG_{NV}*) o tramite un c.d. *switching back* (nei primi mesi successivi al suo avvio).
- 4.2. L'esposizione si articola seguendo l'ordine cronologico dei periodi:
- a) FASE 1: da gennaio a giugno 2024, prima dell'avvio del nuovo *STG_{NV}*;
 - b) FASE 2: da luglio a dicembre 2024, dopo che tali siano già transitati nel *STG_{NV}*.
- 4.3. Le evidenze sotto riportate sono influenzate, tra l'altro, da:
- a) la competitività relativa di ciascun operatore sul mercato;
 - b) le strategie storicamente attuate da detti operatori in termini di:
 - i) espansione rispetto alla propria "zona di origine", intesa come zona in cui l'operatore esercisce la Maggior Tutela;
 - ii) fornitura sul mercato libero di clienti non domestici che hanno perso il diritto alla Maggior Tutela già da tempo;
 - c) l'eventuale potere di mercato dell'operatore, anche legato alla sua integrazione verticale col distributore locale di energia elettrica, che lo qualificerebbe come "venditore storico" nell'area, o con venditori storici di gas naturale.

FASE 1 Uscite dalla Maggior Tutela nel periodo gennaio – giugno 2024

- 4.4. Con riferimento ai clienti domestici in uscita dalla Maggior Tutela viene analizzato il dettaglio dei clienti contrattualizzati sul mercato libero dagli esercenti la Maggior Tutela, o da società del relativo gruppo, distinguendo tra:
- a) vulnerabili e non vulnerabili;
 - b) facenti parte della propria base clienti già servita in Maggior Tutela (in **arancione**), o serviti in precedenza da un esercente la Maggior Tutela differente (in **verde**).

L'analisi è eseguita per ciascuno dei primi dieci esercenti la Maggior Tutela in termini di clienti usciti dal servizio e in aggregato per tutti gli esercenti, con riferimento al periodo gennaio - giugno 2024. Le percentuali indicate nel Grafico 15 sono calcolate rispetto al totale dei clienti acquisiti tra gennaio e giugno 2024.

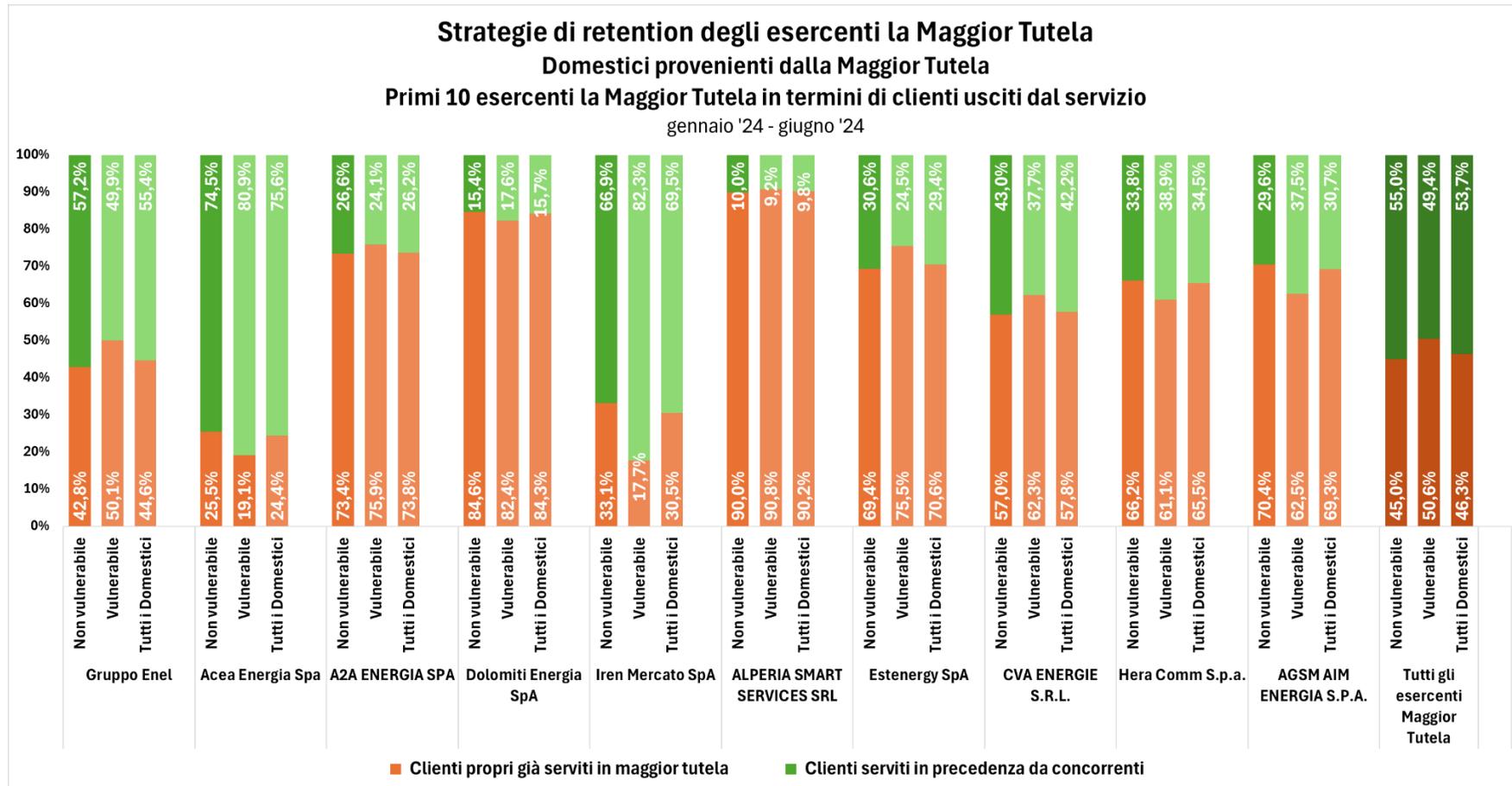
- 4.5. Rispetto al totale dei clienti domestici complessivamente contrattualizzati dagli esercenti la Maggior Tutela sul libero, i clienti che questi già servivano nell'ambito della Maggior Tutela pesano per il 46,3%. Tale percentuale è più alta tra i vulnerabili, 50,6%, che tra i non vulnerabili, 45,0%, nonostante per questi ultimi si avvicinasse il passaggio al STG_{NV} .
- 4.6. Le strategie dei primi dieci esercenti la Maggior Tutela in termini di clienti usciti dal servizio sono tuttavia disomogenee tra loro:
- a) alcuni esercenti la Maggior Tutela sono stati molto efficaci nel contrattualizzare sul mercato libero i propri clienti dando priorità ai non vulnerabili, prima che avvenisse il loro passaggio al STG_{NV} . Tra questi si segnalano:
- i) **Dolomiti Energia S.p.A.**, con l'84,3% di domestici contrattualizzati sul libero (+38,0 punti percentuali rispetto alla media degli esercenti) e una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di +2,2 p.p.;
 - ii) **Agsm Aim Energia S.p.A.**, con il 69,3% di domestici contrattualizzati sul libero (+23,0 p.p. rispetto alla media) e una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di +7,9 p.p.;
 - iii) **Hera Comm S.p.A.**, con il 65,5% di domestici contrattualizzati sul libero (+19,2 p.p. rispetto alla media) e una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di +5,1 p.p.;
- b) altri esercenti la Maggior Tutela, sono comunque stati molto efficaci nel contrattualizzare sul mercato libero i propri clienti, senza tuttavia dare priorità ai non vulnerabili. Tra questi si segnalano:
- i) il **Gruppo Enel**, con esercente la maggior tutela Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., con il 44,6% di domestici contrattualizzati sul libero (-1,7 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più bassa di quella dei vulnerabili di -7,3 p.p.;
 - ii) **A2A Energia S.p.A.**, con il 73,8% di domestici contrattualizzati sul libero (+27,5 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più bassa di quella dei vulnerabili di -2,5 p.p.;
 - iii) **CVA Energie S.r.l.**, con il 57,8% di domestici contrattualizzati sul libero (+11,5 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più bassa di quella dei vulnerabili di -5,3 p.p.;
 - iv) **Estenergy S.p.A.**, con il 70,6% di domestici contrattualizzati sul libero (+24,3 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più bassa di quella dei vulnerabili di -6,1 p.p.;

- v) **Alperia Smart Services S.r.l.**, con l'90,2% di domestici contrattualizzati sul (+43,9 p.p. rispetto alla media) e una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di -0,8 p.p.;

- c) infine, alcuni esercenti la Maggior Tutela hanno contrattualizzato sul libero una quota minore di propri clienti, subendo in modo particolare la pressione dei concorrenti, ma dando priorità ai non vulnerabili, prima che avvenisse il loro passaggio al *STG_{NV}*. Tra questi si segnalano:
 - i) **ACEA Energia S.p.A.**, con il 24,4% di domestici contrattualizzati sul libero (-21,9 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di +6,4 p.p.;

 - ii) **Iren Mercato S.p.A.**, con il 30,5% di domestici contrattualizzati sul libero (-15,8 p.p. rispetto alla media), ma con una corrispondente quota di non vulnerabili più alta di quella dei vulnerabili di +15,4 p.p..

Grafico 15. Strategie di retention dei clienti domestici non vulnerabili perseguite dagli esercenti la Maggior Tutela – uscite dalla Maggior Tutela – gennaio-giugno 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

FASE 2 Uscite dal STG_{NV} nel periodo luglio – dicembre 2024

- 4.7. Con riferimento ai clienti domestici non vulnerabili in uscita dal *STG_{NV}*, viene analizzato il dettaglio dei clienti contrattualizzati sul mercato libero dagli esercenti la Maggior Tutela, o da società del relativo gruppo, distinguendo tra:
- a) clienti domestici non vulnerabili in uscita dal *STG_{NV}* nell'area geografica in cui l'operatore che acquisisce il cliente esercisce la Maggior Tutela (ex clienti dell'esercente);
 - b) clienti domestici non vulnerabili in uscita dal *STG_{NV}* in aree geografiche in cui l'operatore non esercisce la Maggior Tutela (nuovi clienti);
 - c) clienti domestici in uscita dal *STG_{NV}* in quanto divenuti nel frattempo vulnerabili⁹;
 - d) tutti gli altri domestici già provenienti dal mercato libero che già vi si approvvigionavano (inclusi sia i vulnerabili che i non vulnerabili).
- 4.8. L'analisi è eseguita per ciascuno dei primi dieci esercenti la Maggior Tutela in termini di clienti usciti dal servizio e in aggregato per tutti gli esercenti, con riferimento al periodo luglio-dicembre 2024.
- 4.9. Complessivamente, proviene dal *STG_{NV}* il 11,2% dei clienti contrattualizzati sul mercato libero dagli esercenti la Maggior Tutela. Le strategie dei primi dieci esercenti la Maggior Tutela sono disomogenee tra loro:
- a) alcuni esercenti la Maggior Tutela, sono molto efficaci nel contrattualizzare sul mercato libero i clienti che precedentemente servivano in Maggior Tutela; tra questi si segnalano:
 - i) **CVA Energie S.r.l.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano il 33,3% dei clienti contrattualizzati sul libero (+24,7 punti percentuali rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); inoltre i clienti da questa contrattualizzati provenienti da *STG_{NV}* ma che non serviva già in Maggior Tutela sono residuali (2,6%);
 - ii) **Gruppo Enel**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano il 11,6% dei clienti contrattualizzati sul libero (+3,0% rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); inoltre i clienti da questa contrattualizzati provenienti da *STG_{NV}* che non serviva già in Maggior Tutela sono trascurabili (0,1%);

⁹ Tipicamente per il superamento della soglia dei 75 età e in misura minore per l'ottenimento del bonus sociale.

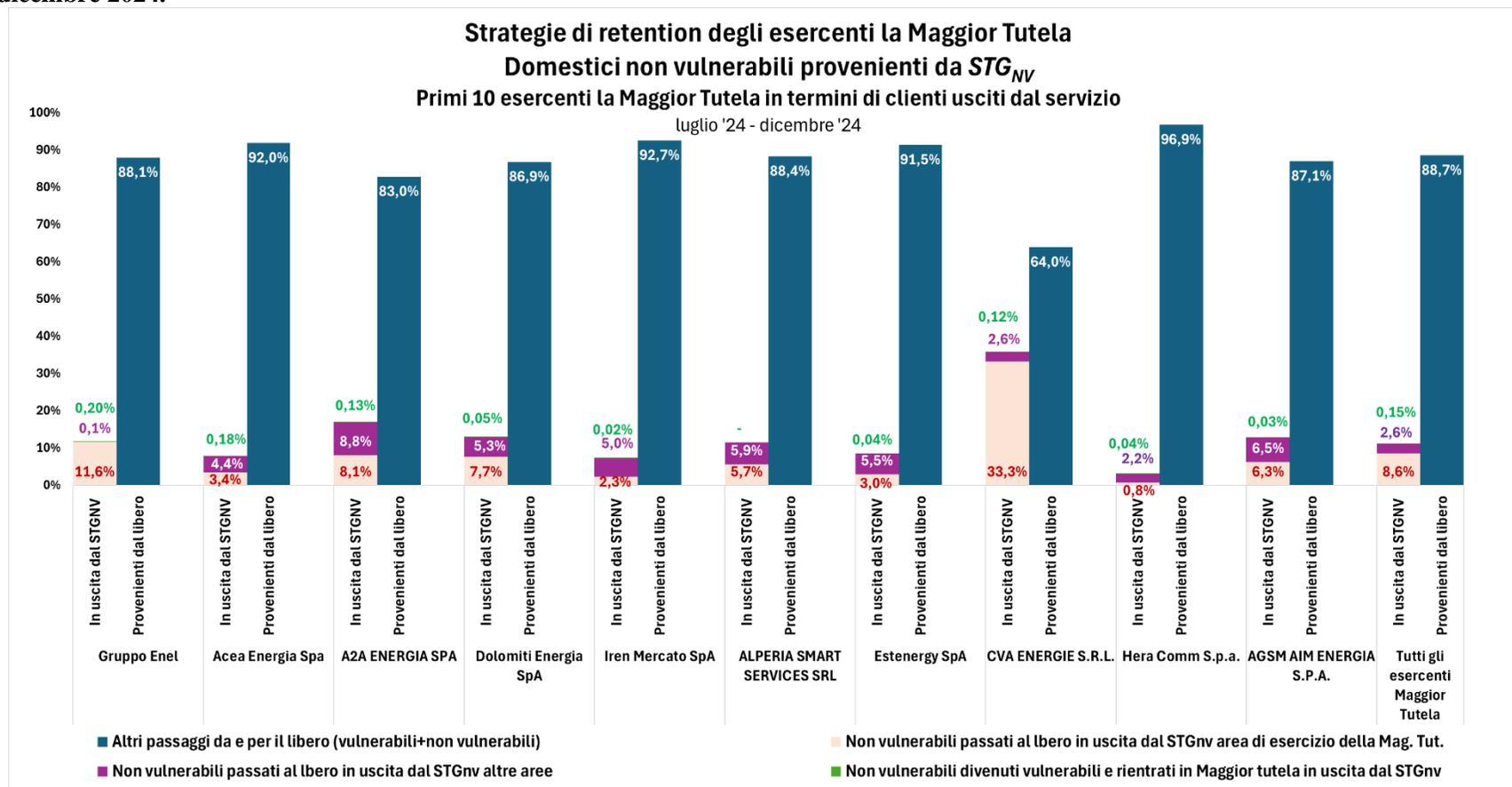
- b) altri, seppure attivi nel contrattualizzare clienti serviti in *STG_{NV}*, non sembrano concentrarsi esclusivamente sui clienti che servivano in precedenza nell'ambito della Maggior Tutela, contrattualizzando clienti del *STG_{NV}* siti anche in aree geografiche diverse da quelle in cui esercitano la Maggior Tutela. Tra questi si segnalano:
- i) **A2A Energia S.p.A.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano l'8,1% dei clienti contrattualizzati sul libero (-0,5 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); acquisiscono anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG_{NV}*, ma precedentemente serviti da altri operatori (8,8% dei clienti domestici contrattualizzati);
 - ii) **Dolomiti Energia S.p.A.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano il 7,7% dei clienti contrattualizzati sul libero (-0,9 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); questi sono significativamente maggiori di quelli precedentemente serviti da altri operatori (5,3% dei clienti domestici contrattualizzati);
 - iii) **Agsm Aim Energia S.p.A.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano il 6,3% dei clienti contrattualizzati sul libero (-2,3 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); viene acquisita anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG_{NV}*, ma precedentemente serviti da altri operatori (6,5% dei clienti domestici contrattualizzati);
 - iv) **Alperia Smart Services S.r.l.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG_{NV}* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area rappresentano il 5,7% dei clienti contrattualizzati sul libero (-2,9 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); inoltre, acquisiscono anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG_{NV}*, ma precedentemente serviti da altri operatori (5,9% dei clienti domestici contrattualizzati);
- c) infine, alcuni esercenti sembrano maggiormente attivi nell'acquisire nuovi clienti dai concorrenti nell'ambito del mercato libero e in zone geografiche diverse da quelle in cui esercitano la Maggior Tutela:
- i) **Hera Comm S.p.A.** è l'esercente, tra quelli analizzati, che meno contrattualizza i clienti provenienti dal *STG_{NV}*, pari al 3,1% dei clienti domestici acquisiti (-8,1 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); in particolare si concentra poco sui clienti che serviva in precedenza in quanto esercente la

Maggior Tutela nella stessa area; tali clienti rappresentano allo 0,8% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-7,8 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela);

- ii) **Iren Mercato** è il secondo esercente, tra quelli analizzati, che meno contrattualizza i domestici provenienti dal *STG_{NV}*, pari al 7,3% dei clienti domestici acquisiti (-3,9 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); in particolare si concentra poco sui clienti che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior Tutela nella stessa area; tali clienti rappresentano il 2,3% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-6,3 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela);
- iii) **Acea Energia S.p.A.** contrattualizza domestici provenienti dal *STG_{NV}* per una quota pari al 7,8% dei clienti domestici acquisiti (-3,4 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); in particolare, acquisendo una quota elevata di clienti provenienti dal *STG_{NV}*, ma precedentemente serviti da altri operatori (4,4% dei clienti domestici contrattualizzati);
- iv) **Estenergy S.p.A.**¹⁰ contrattualizza domestici provenienti dal *STG_{NV}* per una quota pari al 8,5% dei clienti domestici acquisiti (-4,3 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior Tutela); in particolare, acquisendo una quota elevata di clienti provenienti dal *STG_{NV}*, ma precedentemente serviti da altri operatori (8,5% dei clienti domestici contrattualizzati).

¹⁰ Controllata dal gruppo Hera ed esercente la Maggior Tutela nelle provincie di Gorizia e Trieste.

Grafico 16. Strategie di retention dei clienti domestici non vulnerabili perseguite dagli esercenti la Maggior Tutela – uscite dal STG_{NV} – luglio dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

5. Menù di offerte di mercato libero rese disponibili rese disponibili dagli aggiudicatari il STG_{NV}

- 5.1. Di seguito vengono comparati tra loro i menù di offerte disponibili di energia elettrica proposte nel mercato libero dai sette aggiudicatari il *STG_{NV}* per il cliente tipo domestico residente a Milano con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo. Il Grafico 17 e il Grafico 18:
- a) distinguono tra offerte disponibili a prezzo fisso e a prezzo variabile diverse dalle offerte PLACET per cui è possibile calcolare la spesa totale annua nell'ambito del PO;
 - b) si riferiscono al periodo gennaio 2024 - dicembre 2024;
 - c) riportano l'intervallo di spesa totale annua prevista, come consultabile interrogando il PO in ciascuno dei mesi analizzati, compreso tra l'offerta più conveniente e quella meno conveniente;
 - d) contengono a fini comparativi il livello di spesa totale annua prevista relativo al *STG_{NV}*.
- 5.2. In aggiunta, il Grafico 19 mostra i menù di offerte, con le modalità sopra indicate, con riferimento a tutti i venditori del mercato libero.
- 5.3. L'intervallo di offerte disponibili è variabile nel corso dell'anno e differenziato tra i singoli aggiudicati il *STG_{NV}*, ma soprattutto molto ampio, a dimostrazione che nel mercato libero vi sono delle possibilità di risparmio per un cliente non pienamente consapevole della scelta che si appresta a prendere, ma anche un rischio significativo di scegliere prezzi più elevati non necessariamente correlati a servizi aggiuntivi.
- 5.4. Si segnala la presenza di alcune offerte disponibili a prezzo fisso più convenienti del *STG_{NV}*, proposte da otto venditori e dedicate ai clienti già forniti da questi (offerte di rinnovo). Tra gli aggiudicatari il *STG_{NV}* solo Hera Comm S.p.A. propone offerte di rinnovo a prezzo fisso più convenienti del *STG_{NV}*.

Grafico 17. Menù di offerte di energia elettrica rese disponibili dagli aggiudicatari il STG_{NV} ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.

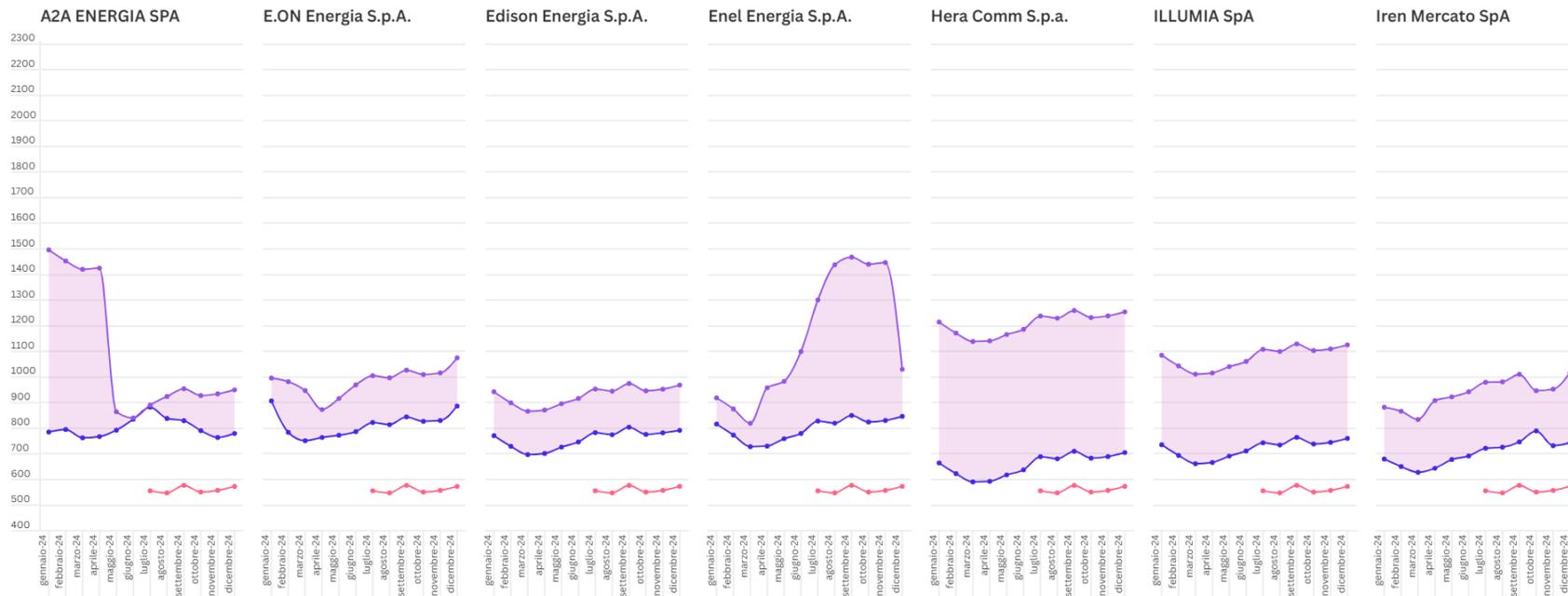
Menù di offerte di mercato libero degli aggiudicatari il STG domestici non vulnerabili

Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

Prezzo Variabile ▾

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente ■ STGNon vulnerabili



Sono escluse le offerte PLACET ad eccezione che per Iren Mercato Spa, Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

* Sono state analizzate tutte le offerte di mercato libero diverse dalle offerte PLACET disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione. Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Grafico 18. Menù di offerte di energia elettrica rese disponibili dagli aggiudicatari il STG_{NV} ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo fisso.

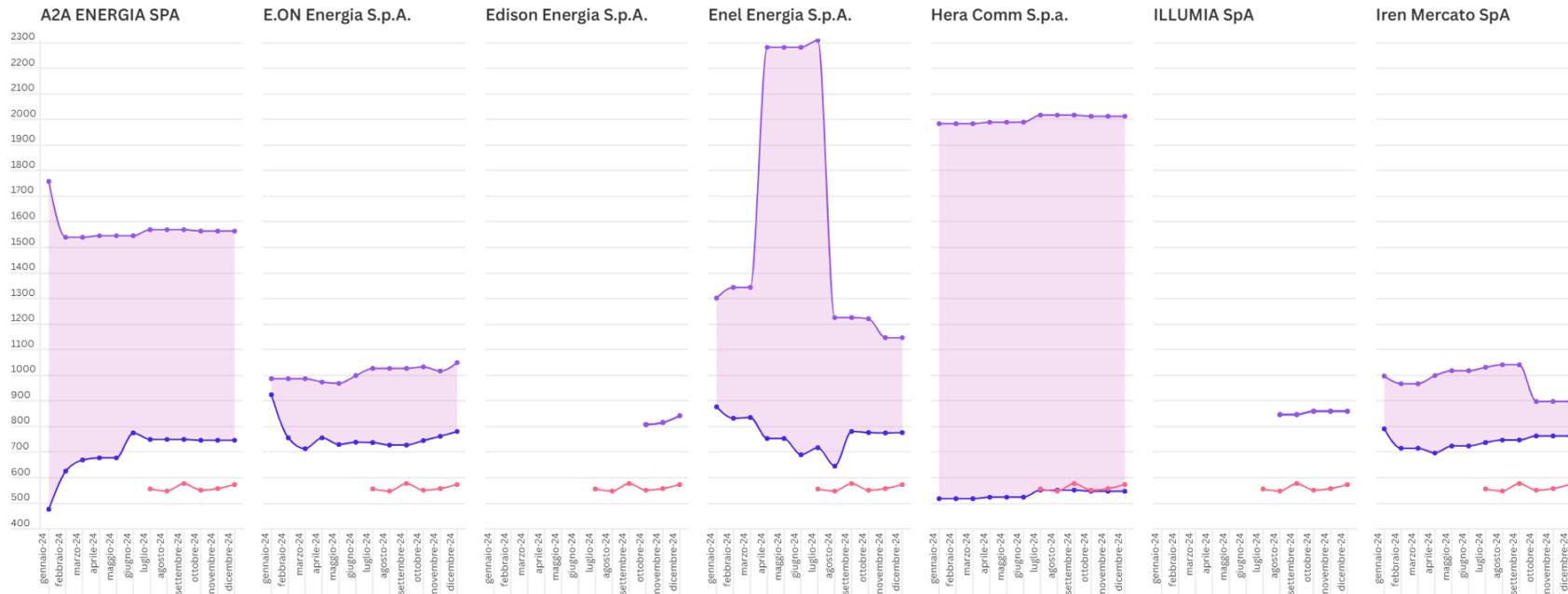
Menù di offerte di mercato libero degli aggiudicatari il STG domestici non vulnerabili

Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

Prezzo Fisso

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente ■ STGNon vulnerabili



Sono escluse le offerte PLACET ad eccezione che per Iren Mercato Spa, Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

* Sono state analizzate tutte le offerte di mercato libero diverse dalle offerte PLACET disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione. Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

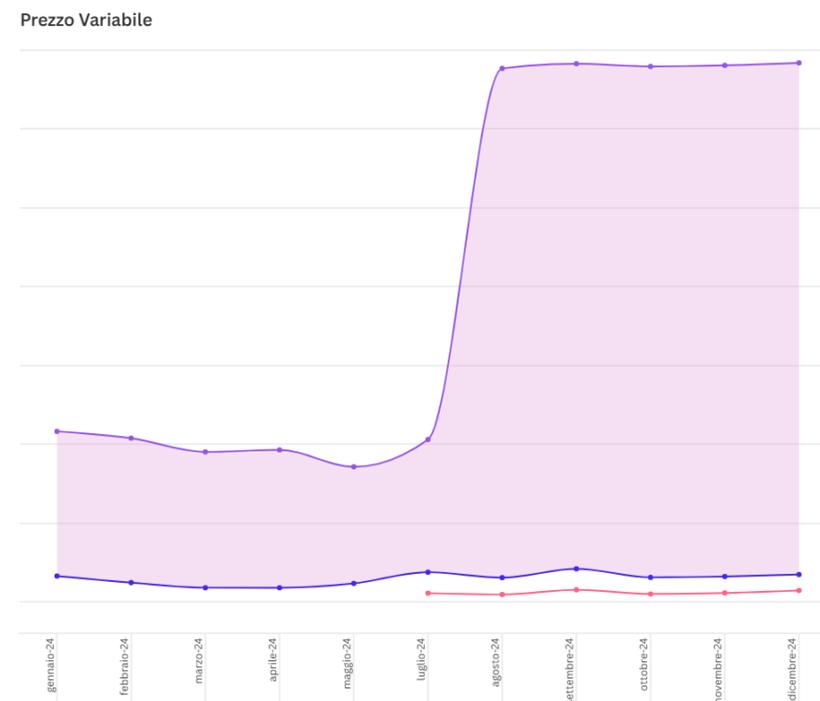
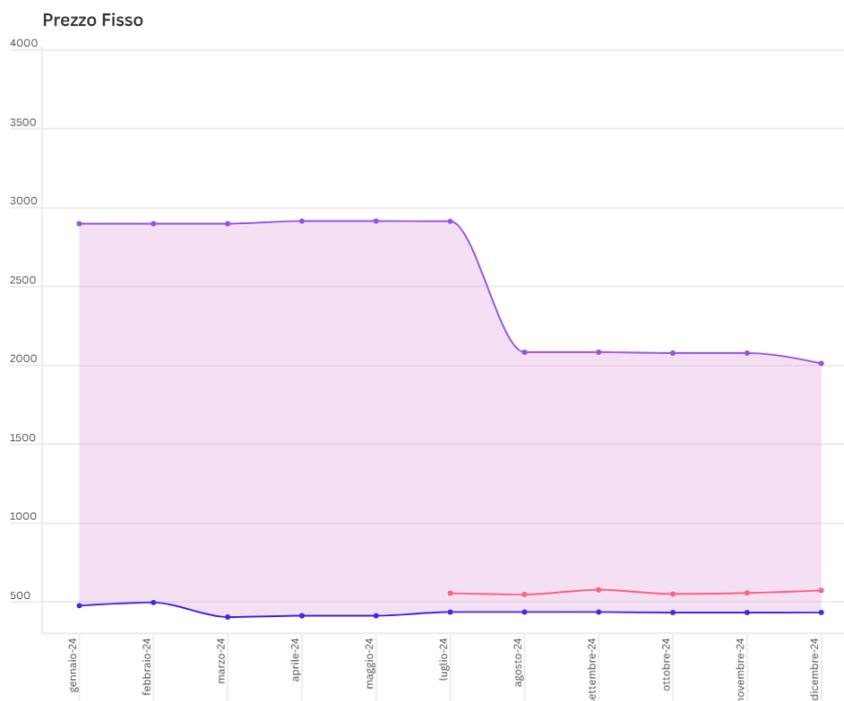
Grafico 19. Menù di offerte dei venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – gen-dic 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.

Menù di offerte dei venditori ai domestici nel mercato libero

Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente ■ STGNon vulnerabili



Sono escluse le offerte PLACET, Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

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

6. Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal STG_{NV}

6.1. Di seguito sono descritte le scelte operate dai clienti finali cambiando fornitore o rinegoziando il proprio contratto in uscita dal servizio di Maggior Tutela e dal STG_{NV}, scegliendo offerte pubblicate sul PO¹¹ a partire da gennaio 2024¹². L'analisi è volta ad acquisire elementi di dettaglio, circa:

- a) le tipologie di offerte preferite;
- b) gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi.

6.2. L'analisi ha a oggetto i seguenti elementi:

- a) offerte scelte dai clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} cambiando fornitore (*switching*) o contratto (rinegoziazioni) per i quali nei tre mesi precedenti sia stata pubblicata sul PO l'offerta relativa al nuovo contratto sottoscritto;
- b) una platea di 238 venditori scelti dai clienti finali nelle uscite dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV}, che sono rappresentativi di una quota di mercato del 94,8% nel segmento della vendita ai clienti domestici;

¹¹ Considerando il tempo necessario per il cliente a ricercare l'offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore siglare il contratto e poi al venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all'avvio della fornitura, i dati afferenti all'offerta scelta vengono associate con le offerte disponibili sul Portale Offerte, nei tre mesi precedenti l'avvio della fornitura. L'associazione tra l'offerta scelta indicata in RCU e la relativa simulazione della spesa nell'ambito del PO avviene tramite il codice offerta standardizzato, univocamente identificativo dell'offerta ai sensi della deliberazione 135/2022/R/com. In particolare, avviene nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- in caso di *switching*, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel mese $m-2$, se questa non è disponibile nel mese $m-1$ e infine nel mese $m-3$, con m che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura;
- in caso di rinegoziazione, in virtù della maggiore rapidità con cui il cliente può accordarsi col proprio fornitore per cambiare contratto, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel medesimo mese m , se questa non è disponibile nel mese $m-1$ e via via ritroso fino al mese $m-3$, con m che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura.

Ne consegue che, nei grafici seguenti, in un determinato mese m (es: gennaio '24, primo mese rappresentato), sono contenute le offerte disponibili sul PO in tale mese, che sono state scelte dai clienti:

- nell'ambito di *switching* con data di validità compresa tra $m+1$ e $m+3$ (nell'es: tra febbraio e aprile 2024);
- nell'ambito di rinegoziazioni con data di validità compresa tra m stesso e $m+3$ (nell'es: tra gennaio e aprile 2024).

¹² Non vengono considerati pertanto gli *switching* eseguiti tra gennaio e marzo 2024 relative a offerte pubblicate sul PO a fine 2023.

Tabella 3. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla Maggior Tutela e dal servizio a tutele graduali domestici non vulnerabili – 2024.

CLIENTI DOMESTICI (data di validità del cambio di fornitore o di contratto)	Uscite da MT	Uscite da STG_{NV}	Totale
Febbraio '24	17.603	n.a.	17.603
Marzo '24	89.755	n.a.	89.755
Aprile '24	77.758	n.a.	77.758
Maggio '24	86.928	n.a.	86.928
Giugno '24	66.365	n.a.	66.365
Luglio '24	n.a.	2.333	2.333
Agosto '24	n.a.	75.084	75.084
Settembre '24	n.a.	41.414	41.414
Ottobre '24	n.a.	23.371	23.371
Novembre '24	n.a.	22.117	22.117
Dicembre '24	n.a.	15.913	15.913
Totale anno	338.409	180.232	518.641

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

- 6.3. L'analisi seguente si concentra sulle offerte disponibili sul PO rese disponibili a partire da gennaio 2024, che sono state successivamente scelte nell'ambito di *switching*, con data di validità a partire da febbraio 2024, o rinegoziazioni. Tra febbraio e dicembre 2024 hanno cambiato fornitore o contratto in uscita dalla maggior tutela o dal STG_{NV} circa 1.100.000 domestici non vulnerabili. Tra questi si è proceduto a selezionare nell'ambito del campione analizzato i clienti che hanno scelto offerte pubblicate sul PO a partire da gennaio 2024¹³.
- 6.4. Il campione è costituito da un totale di 518.000 *switching* e cambi di contratto di domestici non vulnerabili che hanno scelto il mercato libero, di cui oltre 338.000 uscendo dalla Maggior Tutela e quasi 180.000 uscendo dal STG_{NV}. I clienti inclusi nel campione sono coloro per cui è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale Offerte nei tre mesi¹⁴ precedenti a partire da gennaio 2024. Il campione rappresenta:
- il 47,1% dei domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} nell'intero periodo suddetto;
 - il 47,8% dei domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela tra febbraio e giugno 2024;
 - il 48,8% dei domestici non vulnerabili usciti dal STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024.

¹³ L'associazione tra l'offerta scelta indicata in RCU e la relativa simulazione della spesa nell'ambito del PO avviene tramite il codice offerta standardizzato, nel limite dei tre mesi precedenti lo *switching* o la rinegoziazione, come esposto alla nota 29. Sono dunque escluse quelle offerte scelte con riferimento a contratti in vigore a partire dal primo trimestre del 2024, ma che erano state pubblicate sul PO e rese disponibili negli ultimi mesi del 2023.

¹⁴ Le associazioni tra i passaggi e la simulazione della spesa annua consultabile sul Portale Offerte vedi 7.

Tabella 4. Struttura di prezzo delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} per mese-2024.

Data di pubblicazione dell'offerta sul PO	Prezzo Fisso	% passaggi - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% passaggi - Prezzo Variabile
	2024			
Uscite dalla Maggior Tutela – domestici non vulnerabili				
gen-24	61.797	57,97%	44.804	42,03%
feb-24	51.395	68,22%	23.937	31,78%
mar-24	58.394	69,84%	25.223	30,16%
apr-24	35.746	64,13%	19.993	35,87%
mag-24	13.191	77,05%	3.929	22,95%
totale periodo	220.523	65,16%	117.886	34,84%
Uscite dal STG_{NV} – domestici non vulnerabili				
mag-24	6.679	79,22%	1.752	20,78%
giu-24	19.453	46,04%	22.803	53,96%
lug-24	22.477	42,60%	30.288	57,40%
ago-24	17.983	63,97%	10.130	36,03%
set-24	9.566	53,53%	8.304	46,47%
ott-24	15.943	73,10%	5.867	26,90%
nov-24	5.230	75,01%	1.742	24,99%
dic-24	1.667	82,73%	348	17,27%
totale periodo	98.998	54,93%	81.234	45,07%
Totale gennaio - dicembre '24	319.521	61,61%	199.120	38,39%

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

- 6.5. Nel periodo considerato, il 61,6% dei clienti del campione ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso. Nel dettaglio, i clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela preferiscono offerte a prezzo fisso (per il 65,2%) di più dei clienti usciti dal STG_{NV} (54,9%), coerentemente con la maggiore disponibilità di offerte a prezzo fisso sul PO rispetto a quanto osservato tra la fine del 2022 e l'inizio del 2023¹⁵.
- 6.6. I clienti usciti dalla Maggior Tutela a partire da gennaio 2024 hanno stipulato contratti di mercato libero con 177 operatori differenti, tra cui solamente con il 32% di questi scegliendo offerte a prezzo fisso. I clienti usciti dall'STG_{NV} a partire da luglio 2024 hanno stipulato contratti di mercato libero con 221 operatori differenti, tra cui solamente con il 31% di questi scegliendo offerte a prezzo fisso. I seguenti grafici Grafico 20 e Grafico 21 mostrano graficamente la numerosità degli operatori scelti, distinti tra offerte a prezzo fisso e variabile, e verso quali di questi i clienti si sono maggiormente indirizzati.

¹⁵ Per una disamina delle tipologie di offerte disponibili sul PO è possibile consultare la pagina del sito dell'Autorità dedicata al monitoraggio retail, [Analisi delle offerte su Portale Offerte](#).

Tabella 5. Venditori che hanno contrattualizzato domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} per struttura di prezzo delle offerte scelte– 2024.

	n° CC - Uscite dalla Maggior Tutela	distribuzione %	n° CC - Uscite dal STG_{NV}	distribuzione %
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta a Prezzo fisso	57	32%	69	31%
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta a Prezzo variabile	174	98%	216	98%
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta	177	100%	221	100%

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

Grafico 21. Venditori delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in caso di switching o rinegoziazione in uscita dalla Maggiore Tutela o dal STG_{NV} – distinzione tra prezzo variabile e fisso – 2024.

Venditori e tipi di offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e dal STG_{NV}

Filter:

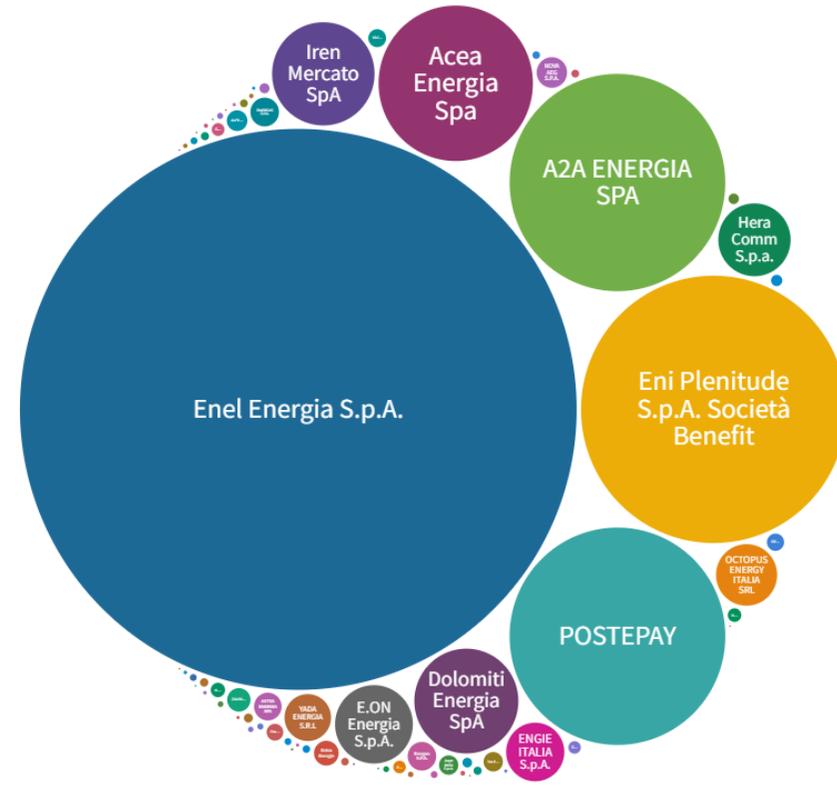
Prezzo Variabile



Venditori e tipi di offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e dal STG_{NV}

Filter:

Prezzo Fisso



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

7. Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior Tutela e dal STG_{NV}

- 7.1. Di seguito è in primo luogo indagata la convenienza delle offerte scelte dai clienti del campione rispetto alle offerte di mercato libero disponibili sul PO in ciascun mese del 2024, per i clienti tipo “*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo*” e “*Domestico residente con 3 kW di potenza e 900 kWh di consumo annuo*”. In particolare, le scelte dei clienti sono raggruppate per struttura di prezzo, a prezzo fisso o variabile. Distintamente per ciascuna struttura di prezzo, vengono individuati i seguenti intervalli di convenienza relativa delle offerte disponibili:
- Molto convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia inferiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili;
 - Convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili, ma inferiore alla media di tutte le offerte disponibili;
 - Non convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore alla media di tutte le offerte disponibili, ma inferiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili;
 - Fortemente non conveniente* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili.
- 7.2. Ne consegue che gli intervalli di convenienza relativa delle offerte a prezzo fisso differiscono da quelli delle offerte a prezzo variabile, in quanto l’analisi mette a confronto le offerte rispetto alle alternative disponibili con la stessa struttura di prezzo. Due offerte con lo stesso livello di spesa annua prevista, ma con due strutture di prezzo distinte, potrebbero essere classificate in due intervalli di convenienza diversi.
- 7.3. Infine, viene indagata la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto agli intervalli sopra descritti, con focus specifici sui clienti domestici non vulnerabili che hanno cambiato fornitore uscendo:
- dalla Maggior Tutela;
 - dal STG_{NV};
 - senza distinguere tra i due servizi.
- 7.4. La tabella seguente riporta una sintesi delle analisi per l’intero 2024. Rispetto alle offerte di mercato libero disponibili nel periodo le scelte operate dal cliente sono *molto convenienti* per il 12,0% per le offerte a prezzo fisso e il 3,5% per le offerte a prezzo variabile. I clienti

che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia molto convenienti che convenienti):

- a) per le offerte a prezzo fisso, il 35,1% nei casi di uscita dalla Maggior Tutela, il 72,2% per le uscite dal STG_{NV} e il 46,6% in aggregato;
- b) per le offerte a prezzo variabile, l'84,3% nei casi di uscita dalla Maggior Tutela, l'83,3% per le uscite dal STG_{NV} e l'83,9% in aggregato.

7.5. È limitata la quota di clienti che ha scelto una offerta fortemente non conveniente, a prezzo variabile 3,3% e 0,04% a prezzo fisso.

Tabella 6. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV}- Intervalli di convenienza relativa rispetto alle alternative offerte di mercato libero disponibili – domestici non vulnerabili – 2024.

	PREZZO FISSO					
	Uscite dalla MT	%	Uscite dal STG _{NV}	%	Uscite dalla MT e dal STG _{NV}	%
Molto conveniente	10.817	4,91%	27.410	27,69%	38.227	11,96%
Conveniente	66.456	30,14%	44.086	44,53%	110.542	34,60%
Non conveniente	143.201	64,94%	27.432	27,71%	170.633	53,40%
Fortemente non conveniente	49	0,02%	70	0,07%	119	0,04%
2024	220.523	100%	98.998	100%	319.521	100%

	PREZZO VARIABILE					
	Uscite dalla MT	%	Uscite dal STG _{NV}	%	Uscite dalla MT e dal STG _{NV}	%
Molto conveniente	4.619	3,92%	2.266	2,79%	6.885	3,46%
Conveniente	94.799	80,42%	65.419	80,53%	160.218	80,46%
Non conveniente	16.792	14,24%	8.632	10,63%	25.424	12,77%
Fortemente non conveniente	1.676	1,42%	4.917	6,05%	6.593	3,31%
2024	117.886	100%	81.234	100%	199.120	100%

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

- 7.6. In secondo luogo, si illustrano le evidenze del monitoraggio dei prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell'ambito del mercato libero, con particolare riferimento a quelli applicati ai domestici vulnerabili usciti dal servizio di Maggior Tutela tra gennaio e giugno 2024 e dal STG_{NV} tra luglio e dicembre 2024.
- 7.7. Le analisi si basano sull'**Indicatore di Prezzo**¹⁶ sintetico (di seguito: IP) definito dall'Autorità:
- a) sulla base della simulazione della spesa annua prevista di ciascuna offerta scelta dai clienti che hanno cambiato contratto al momento della scelta di un nuovo fornitore (di seguito: *switching*) o della rinegoziazione col proprio fornitore;
 - b) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/kWh;
 - c) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel mese della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura o del nuovo contratto – coerentemente, nei grafici successivi l'asse delle ascisse riporta il mese in cui l'offerta scelta era pubblicata sul PO¹⁷;
 - d) con riferimento alla spesa totale annua prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte¹⁸.
- 7.8. I grafici seguenti mostrano, dapprima senza distinguere per struttura di prezzo scelta e poi distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:
- a) in termini di spesa totale unitaria prevista afferente a:
 - i) le offerte di mercato libero scelte da tutti i clienti domestici che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione, sia vulnerabili che non vulnerabili (**linea viola**);
 - ii) le offerte di mercato libero scelte dai clienti domestici **non vulnerabili** che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione,

¹⁶ Disponibile anche alla pagina [Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero](#) della sezione del monitoraggio retail del sito dell'Autorità.

¹⁷ Vedi nota 9.

¹⁸ La spesa totale include la spesa per materia prima, gli oneri di trasporto e gestione contatore, gli oneri di sistema, le imposte e l'IVA. La spesa per materia prima energia include le componenti di prezzo afferenti alle diverse attività svolte dal solo venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale e stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento

uscendo dalla Maggior Tutela (linea blu), per le offerte pubblicate sul PO fino a maggio 2024;

- iii) le offerte di mercato libero scelte dai clienti domestici **non vulnerabili** che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione, **uscendo dal STG_{NV} (linea rossa tratteggiata)**, per le offerte pubblicate sul PO a partire da maggio 2024¹⁹;
- iv) la Maggior Tutela (**linea verde**) e il STG_{NV} (**linea celeste**), a partire da luglio 2024, al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto all'ulteriore alternativa disponibile per i domestici non vulnerabili rispetto alle offerte di libero mercato a prezzo variabile.

b) con dettaglio mensile.

7.9. Inoltre, il grafico mostra il numero di clienti che hanno cambiato fornitore o contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore (oltre 2,9 milioni di clienti, nel periodo gennaio-dicembre 2024), distinguendo tra:

- a) clienti domestici non vulnerabili che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto, entro uno dei tre mesi successivi, e uscendo dalla Maggior Tutela (**parte celeste dell'istogramma**);
- b) clienti domestici non vulnerabili che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto, entro uno dei tre mesi successivi, e uscendo dal STG_{NV} (**parte azzurra dell'istogramma**);
- c) tutti gli altri clienti domestici, sia vulnerabili che non vulnerabili, che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto, entro uno dei tre mesi successivi (**parte arancione dell'istogramma**).

7.10. La previsione della spesa associata alla Maggior Tutela²⁰ e all'STG_{NV}²¹ è significativamente inferiore rispetto a quella relativa alle offerte scelte di mercato libero (cfr. **linea verde** e **linea celeste** dei Grafico 22, Grafico 23 Grafico 24). Sia per le offerte a prezzo fisso che per le offerte a prezzo variabile.

7.11. I clienti non vulnerabili che hanno cambiato fornitore o contratto scegliendo un'offerta di mercato libero in uscita dalla Maggior Tutela, hanno scelto offerte rese disponibili sul PO tra gennaio e maggio 2024, complessivamente in media più care del +2,4% rispetto a quelle

¹⁹ A maggio 2024 erano pubblicate infatti alcune offerte scelte da clienti che prima del relativo switching sono nel frattempo transitati nel STG_{NV}.

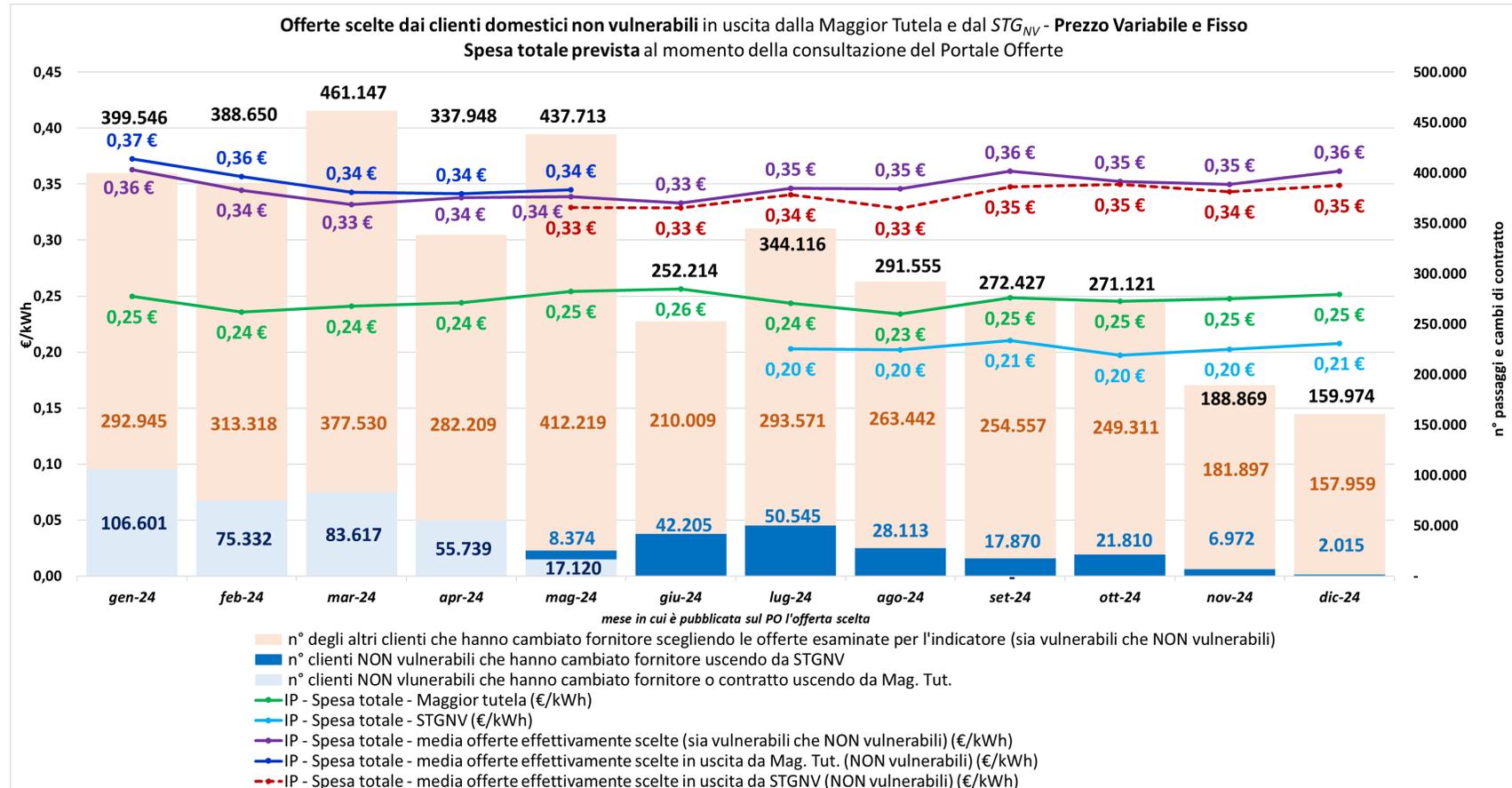
²⁰ Principalmente a causa della componente di recupero PPE, fissata a partire da gennaio con valori negativi rilevanti.

²¹ In esito alla elevata concorrenzialità delle procedure di aggiudicazione del servizio.

scelte nel mercato libero dalla generalità dei clienti domestici (sia vulnerabili che non) (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 22). Diversamente, i domestici non vulnerabili usciti dal STG_{NV} hanno scelto offerte disponibili sul PO tra maggio e dicembre 2024, in media più economiche del -2,6% rispetto a quelle complessivamente scelte nel mercato libero (cfr. **linea rossa tratteggiata** e **linea viola** del Grafico 22).

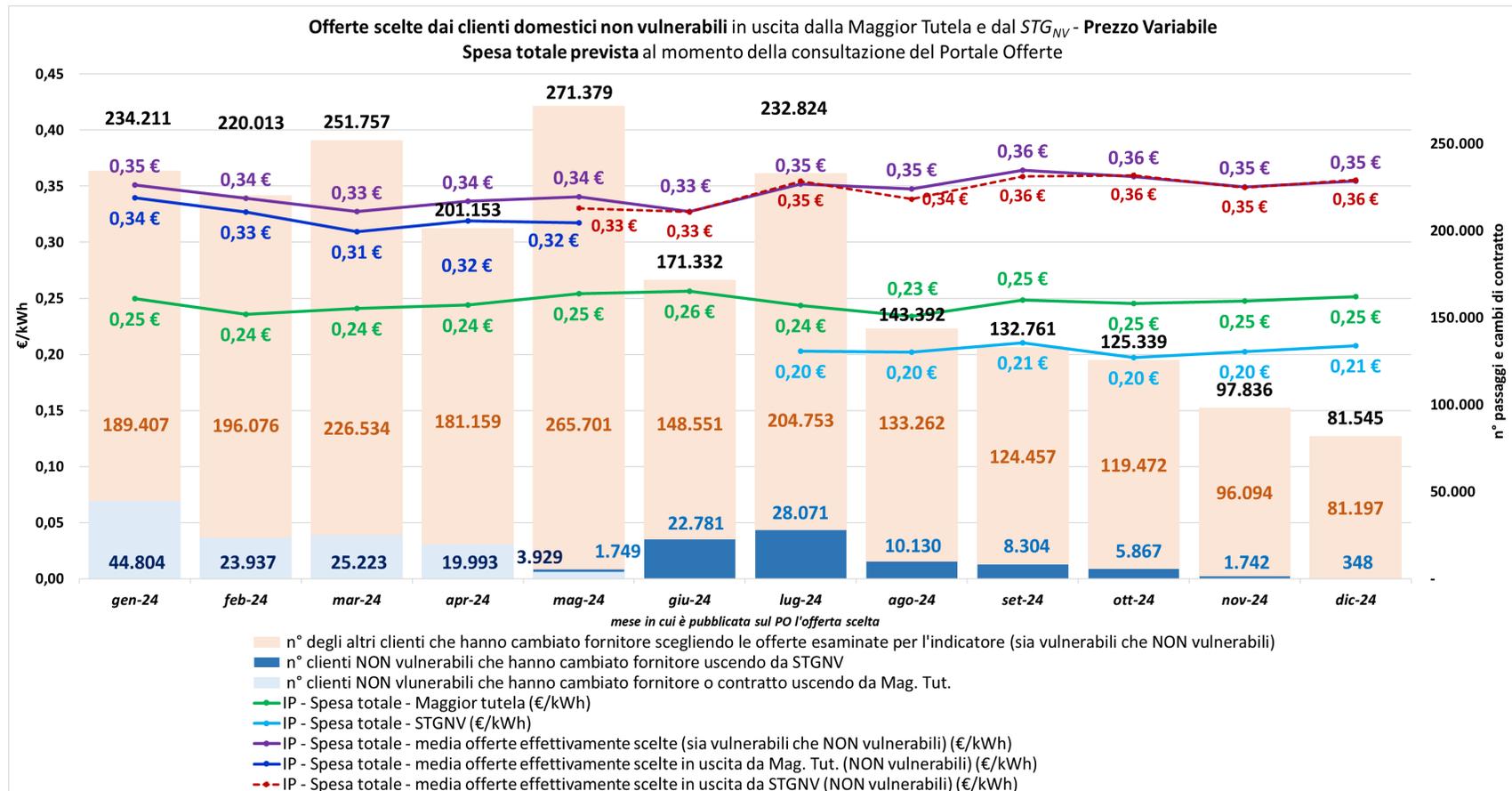
- 7.12. Con riferimento ai domestici non vulnerabili clienti usciti dalla Maggior Tutela scegliendo offerte a prezzo variabile disponibili su PO tra gennaio e maggio 2024, l'IP è in media più economico del -4,9% rispetto a quello relativo a tutti i domestici che hanno scelto un'offerta sul libero (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 23). Diversamente, l'IP relativo ai non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela scegliendo un'offerta a prezzo fisso nel medesimo periodo è più caro del +2,4% (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 24).
- 7.13. Con riferimento ai domestici non vulnerabili clienti usciti dal STG_{NV} scegliendo offerte a prezzo variabile disponibili su PO tra maggio e dicembre 2024, l'IP è in media più economico del -0,8% rispetto a quello relativo a tutti i domestici che hanno scelto un'offerta sul libero (cfr. **linea rossa tratteggiata** e **linea viola** del Grafico 23). Diversamente, l'IP relativo ai non vulnerabili usciti dal STG_{NV} scegliendo un'offerta a prezzo fisso nel medesimo periodo è più economico del -4,1% (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 24).

Grafico 22. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in caso di switching o rinegoziazione – Indicatore complessivo senza distinguere per struttura di prezzo – 2024.



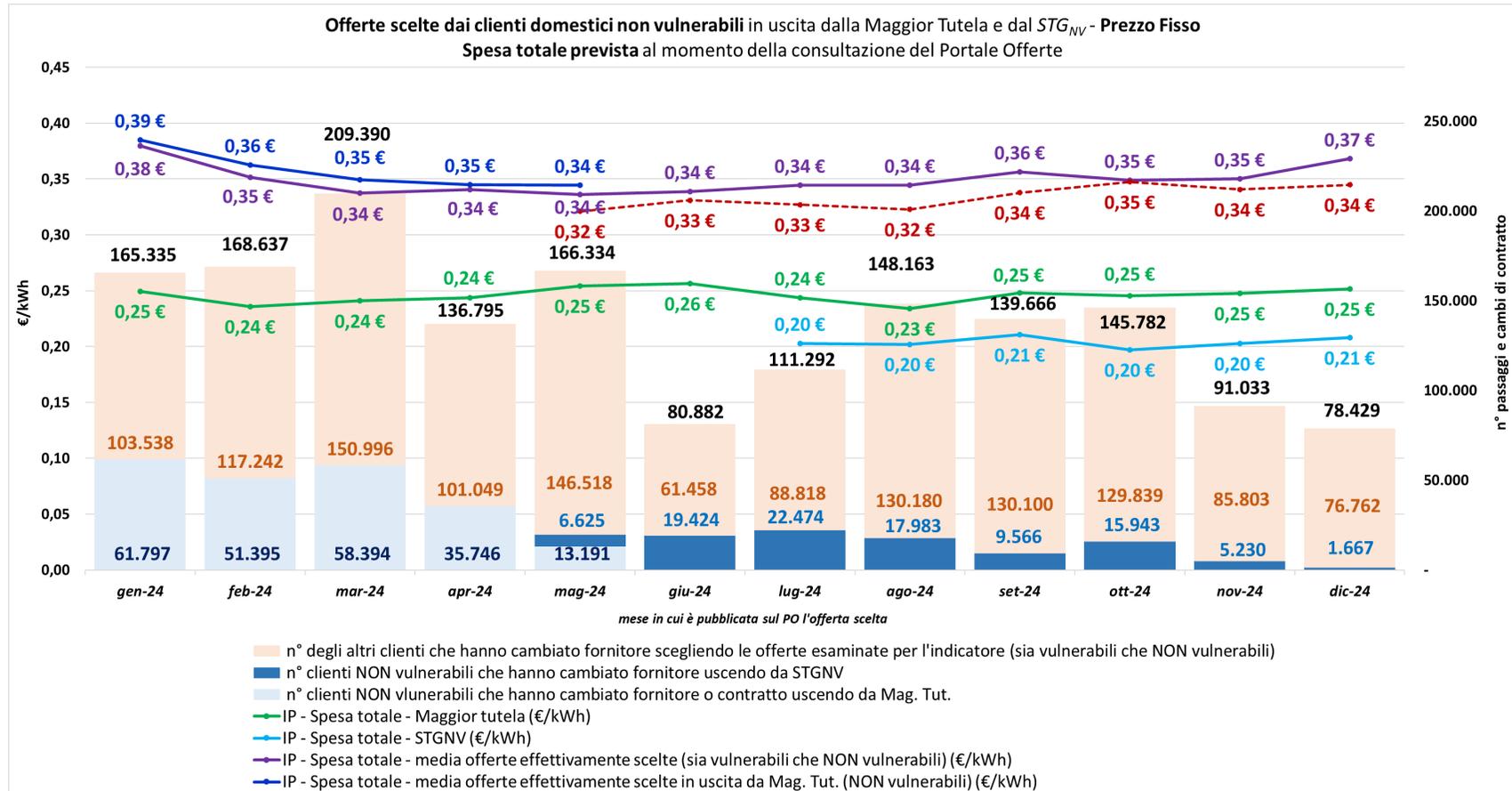
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

Grafico 23. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in caso di switching o rinegoziazione – offerte a prezzo variabile – 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

Grafico 24. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in caso di switching o rinegoziazione – offerte a prezzo fisso – 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

7.14. Il Grafico 25 e il Grafico 26 mostrano la distribuzione delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla maggior tutela e in seguito dal STG_{NV}. In particolare, per ciascun mese del 2024 tali grafici indicano:

- a) la spesa totale stimata delle offerte pubblicate sul PO in ciascuno dei mesi del 2024 e successivamente scelte dai clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela e del STG_{NV};
- b) la distinzione tra offerte scelte proposte dai sette venditori “Aggiudicatari l’STG_{NV}” (in rosso) e gli “Altri venditori” (in blu), di seguito anche “concorrenti”;
- c) il livello di spesa **mediano**, che sperata in due parti di pari numerosità la distribuzione delle offerte scelte. Le offerte scelte con un livello di spesa inferiore alla mediana e quelle con un livello di spesa superiore alla mediana;
- d) i quartili primo e terzo, che delimitano i “box” evidenziati per ciascuna distribuzione mensile di offerte scelte al cui interno si posiziona il 50% delle offerte scelte. “Fuori dal box”, al di sopra del terzo quartile si posiziona il 25% delle offerte con spesa più elevata, mentre al di sotto del primo quartile si posiziona il 25% delle offerte con spesa più bassa.

7.15. Il Grafico 25 e il Grafico 26 mostrano come molti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} abbiano scelto offerte proposte dai sette aggiudicatari il STG_{NV} e principalmente a prezzo fisso. In particolare, il 62,2% dei non vulnerabili usciti da tali servizi ha scelto offerte prezzo fisso e il 37,8% a prezzo variabile.

7.16. Con riferimento alle offerte a prezzo variabile, il Grafico 25 mostra:

- a) nel corso dell’anno, la presenza di offerte molto care scelte da un numero non trascurabile di clienti (bolle blu di medie dimensioni nella parte alta del grafico) e il graduale ridursi del numero di clienti che esce dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} scegliendo tale tipo di offerte (bolle di dimensioni sempre più ridotte con lo scorrere dei mesi);
- b) una maggiore aggressività delle offerte a prezzo variabile proposte dagli aggiudicatari nella prima parte del 2024 (bolle rosse di medie dimensioni a un livello di spesa relativamente basso più frequenti nei primi sei mesi);
- c) una graduale riduzione della convenienza delle offerte scelte a prezzo variabile rese disponibili dagli aggiudicatari il STG_{NV} (le bolle rosse di maggiori dimensioni si concentrano principalmente nella parte alta della distribuzione) e la presenza di offerte proposte dai loro concorrenti ma scelte da un ridotto numero di clienti (numerose bolle blu nella parte bassa della distribuzione ma con dimensioni ridotte).

7.17. Con riferimento alle offerte a prezzo fisso, il Grafico 26 mostra:

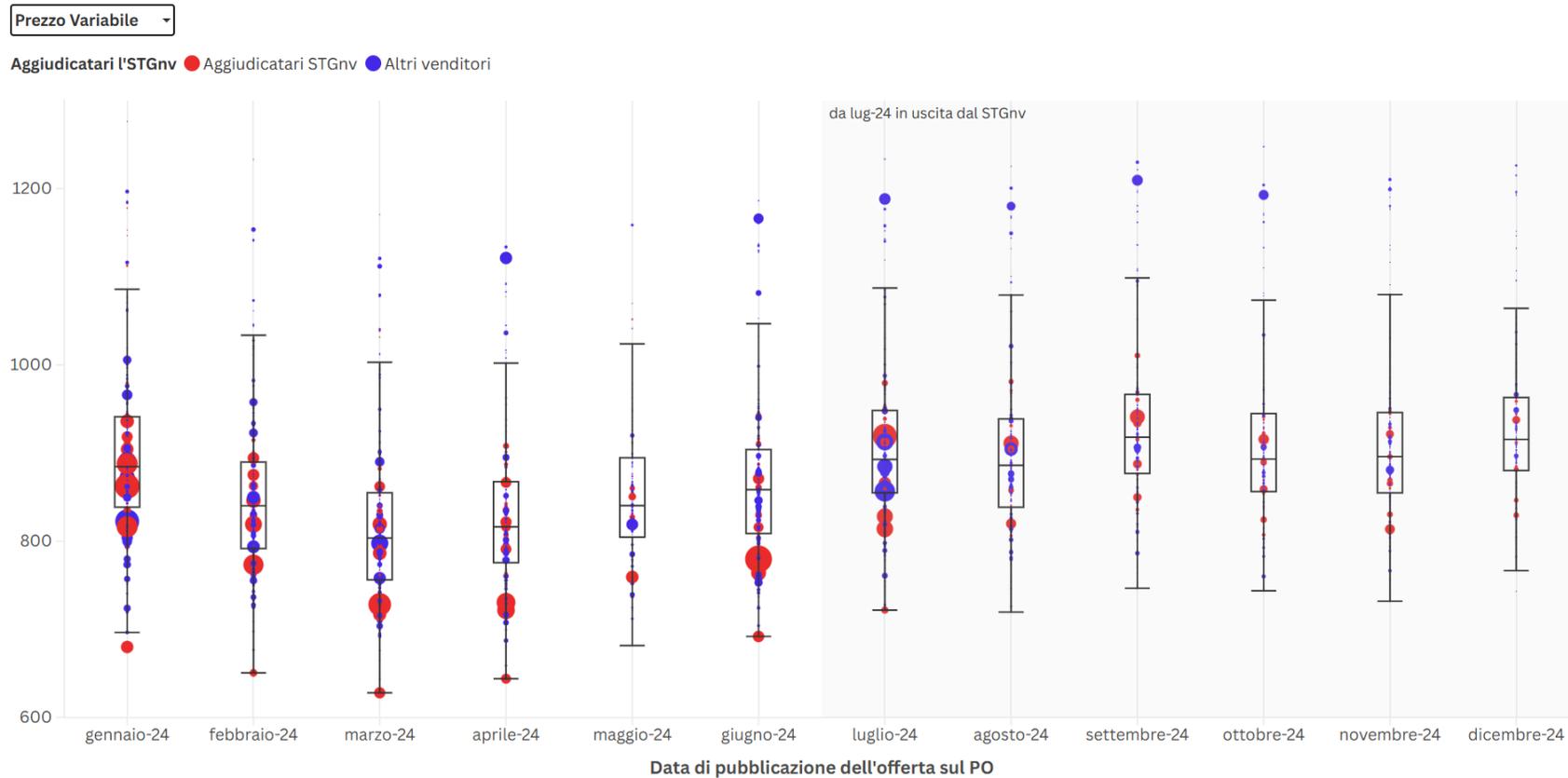
- a) nella prima parte dell'anno, una serie di offerte scelte da un numero cospicuo di clienti e con un elevato livello spesa annua prevista (bolle rosse di maggiori dimensioni). Tali offerte contribuiscono in via determinante a innalzare il livello dell'IP delle offerte a prezzo fisso in uscita dalla maggior tutela rispetto alla media delle offerte scelte nel mercato libero (cfr. capoverso 7.11). Inoltre, in tale periodo, si nota una certa efficacia nella strategia concorrenziale dei venditori non aggiudicatari. Le offerte a prezzo fisso da loro proposte a prezzi inferiori alla mediana sono infatti scelte da un congruo numero di clienti (numeroso bolle blu di medie dimensioni nella parte bassa della distribuzione);
- b) nella seconda parte dell'anno, una distribuzione più bilanciata tra le offerte scelte rese disponibili a vari livelli di prezzo sia dai sette aggiudicatari che dai loro concorrenti²². Tuttavia, si evidenziano offerte scelte proposte dagli aggiudicatari sia con prezzi molto convenienti rispetto alle alternative scelte, che anche molto care (bolle rosse di medie dimensioni sia nella parte bassa della distribuzione che nella parte alta).

7.18. Inoltre, si osserva, da un lato, una graduale riduzione dei prezzi in media applicati ai clienti usciti da detti servizi nella prima parte dell'anno, con l'avvicinarsi del passaggio all'*STG_{NV}*, e un loro successivo lieve rialzo. Dall'altro, la numerosità dei clienti che hanno scelto offerte con livelli di spesa sensibilmente più elevati rispetto alle offerte scelte più convenienti.

²² Si noti che in tale analisi si distinguono le offerte e proposte dagli aggiudicatari il *STG_{NV}* senza distinguere ulteriormente i casi in cui il cliente abbia firmato un nuovo contratto con lo stesso venditore che lo riforniva precedentemente in *STG_{NV}* da chi uscendo dal *STG_{NV}* ha anche cambiato fornitore. L'analisi presente si differenzia pertanto dall'analisi del dettaglio mensile dei passaggi da e per il *STG_{NV}*, di cui al Grafico 5 del capitolo 2, che invece presuppone tale ulteriore distinzione.

Grafico 25. Prezzi applicati da tutti i venditori ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – prezzo variabile – 2024.

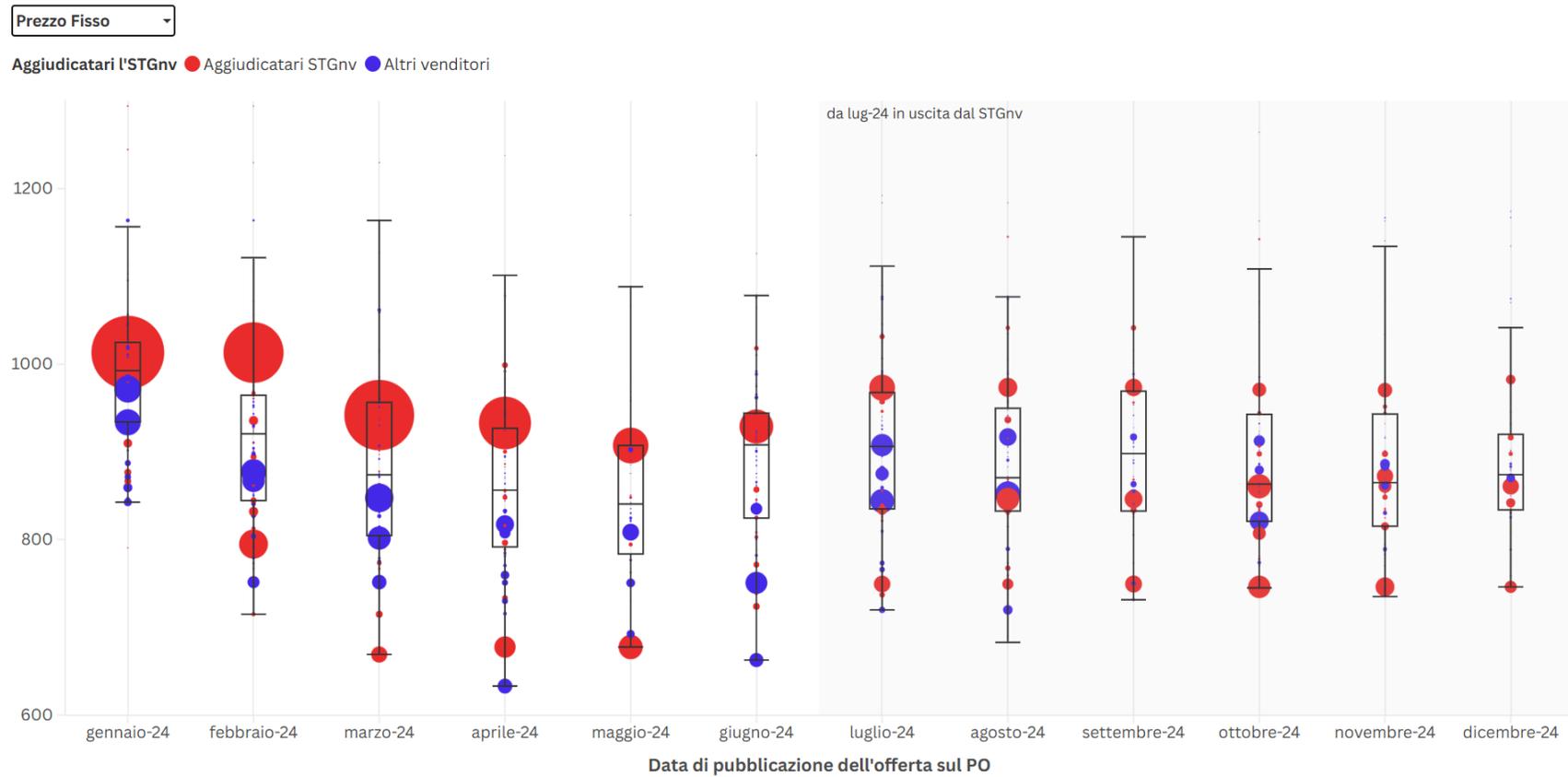
Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso tutti i venditori



Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 26. Prezzi applicati da tutti i venditori ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – prezzo fisso – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso tutti i venditori



Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

8. Convenienza delle offerte scelte in uscita dal STG_{NV} rispetto al menu di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio

- 8.1. Nella presente sezione sono analizzate le offerte scelte dai domestici non vulnerabili facenti parte del campione usciti dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} scegliendo offerte degli aggiudicatari l' STG_{NV}, al fine di mostrare le differenze tra le strategie messe da loro in atto per contrattualizzare tali clienti.
- 8.2. Di seguito vengono mostrati dei grafici a bolle, distinti per struttura di prezzo delle offerte scelte, nei quali per ciascuna offerta viene indicato:
- a) il mese in cui l'offerta è disponibile sul PO, sull'asse delle ascisse;
 - b) il venditore aggiudicatario che l'ha commercializzata, tramite colori differenziati per esercente;
 - c) la spesa totale annua prevista come disponibile sul PO per il cliente tipo "*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo*"²³, altezza delle bolle rispetto all'asse delle ordinate;
 - d) la numerosità dei clienti che l'hanno scelta, ampiezza delle bolle.
- 8.3. Il Grafico 27 e il Grafico 28, relativi alle offerte scelte rispettivamente a prezzo variabile e fisso, mostrano:
- e) un'**ampia varietà tra i prezzi** con cui, complessivamente, gli aggiudicatari il STG_{NV} hanno contrattualizzato nel mercato libero i clienti non vulnerabili precedentemente serviti in Maggior Tutela, nei primi sei mesi del 2024, e in STG_{NV}, tra luglio e dicembre 2024;
 - f) anche i menù di offerte contrattualizzate da **ciascun aggiudicatario il STG_{NV} presentano livelli di prezzo sensibilmente differenti** tra loro, a parità di struttura di prezzo. In media la maggiore spesa totale annua implicata dall'offerta meno conveniente contrattualizzata da ciascun aggiudicatario è pari a:
 - i) +428,98 €, +52%, rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo fisso;

²³ Per garantire la comparabilità dei livelli di spesa totale sono esclusi dall'analisi i clienti non residenti in quanto caratterizzati da un consumo medio significativamente inferiore rispetto a quello dei non residenti.

- ii) +261,94 €, +33%, rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo variabile²⁴.
- g) delle strategie commerciali differenziate tra i vari aggiudicatari:
 - i) tre aggiudicatari riescono a contrattualizzare offerte variabili con prezzi molto differenti tra loro, mentre contrattualizzano a prezzo fisso la maggior parte dei clienti con la loro offerta migliore (A2A Energia S.p.A., Edison Energia S.p.A. ed Hera Comm S.p.A.);
 - ii) due aggiudicatari contrattualizzano numerose offerte con prezzi differenti tra loro, sia a prezzo fisso che variabile (E.On. Energia S.p.A. e Iren Mercato S.p.A.)
 - iii) un aggiudicatario contrattualizza offerte con differenti livelli di prezzo, ma concentrando la maggior parte dei nuovi contratti su offerte specifiche, sia prezzo fisso che variabile. Le offerte maggiormente scelte di tale aggiudicatario sono solo in alcuni mesi le migliori tra quelle che commercializza. Nella maggioranza dei casi, tale aggiudicatario riesce a contrattualizzare un congruo numero di domestici non vulnerabili in uscita da Maggior Tutela e STG_{NV} tramite offerte che non risultano tra le più convenienti nel proprio menù di offerte. Fenomeno confermato anche dall'analisi di altri operatori di mercato libero, non visualizzati nella presente analisi e contenuto nel Grafico 25 e nel Grafico 26 (Enel Energia S.p.A.);
 - iv) un aggiudicatario concentra la propria strategia commerciale in una offerta principale a prezzo fisso e una a prezzo variabile (Illumia S.p.A).

8.4. Di seguito vengono dapprima mostrate tutte le offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior Tutela e dal STG_{NV} nel 2024 contrattualizzate da ciascuno degli aggiudicatari il STG_{NV}, distinguendo tra offerte a prezzo variabile e fisso. A seguire vengono visualizzate con focus specifici sui singoli aggiudicatari.

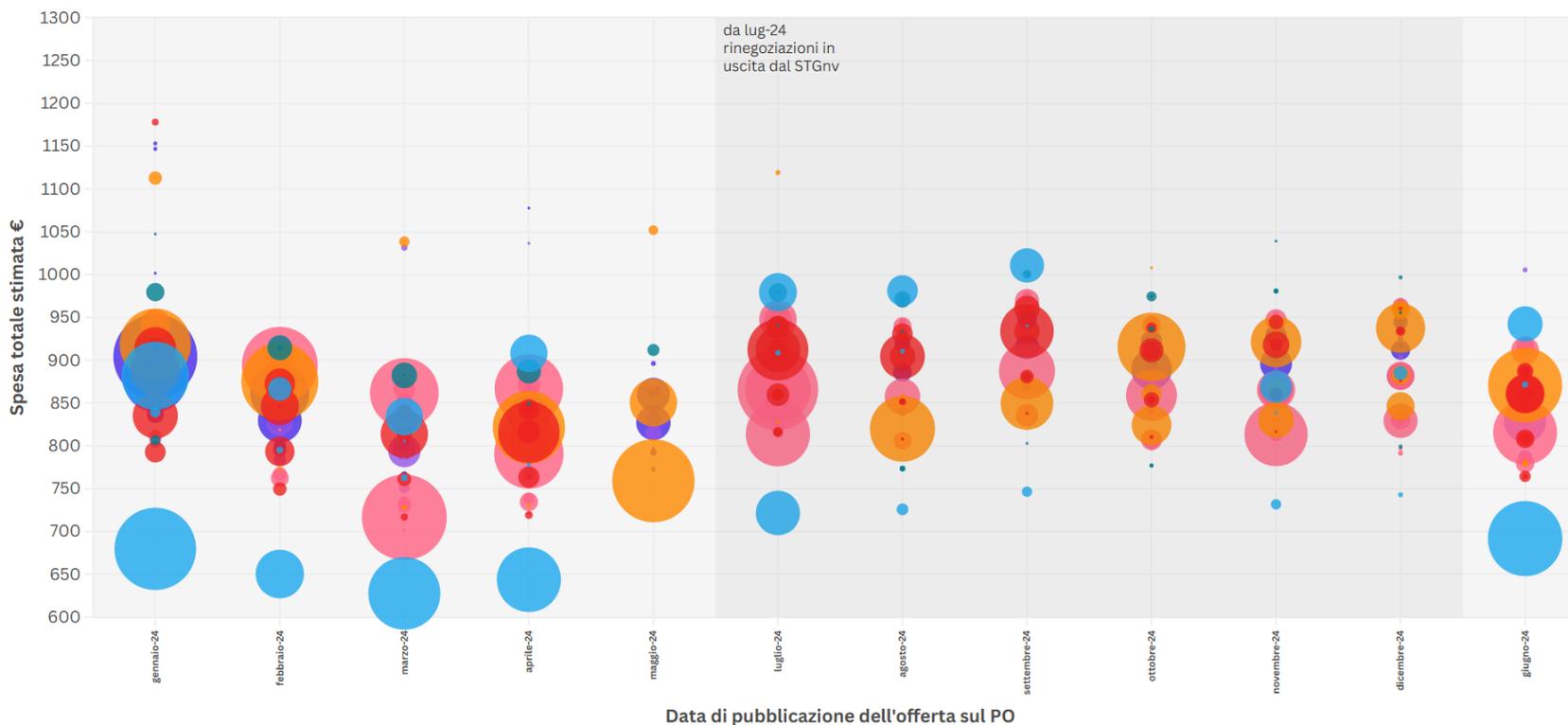
²⁴ In merito si chiarisce che non è analizzata in questa sede la presenza di eventuali servizi aggiuntivi all'interno delle offerte, che potrebbero in parte implicare dei differenziali di prezzo.

Grafico 27. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – prezzo variabile – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile ▾

● A2A ENERGIA SPA ● E.ON Energia S.p.A. ● Edison Energia S.p.A. ● Enel Energia S.p.A. ● Hera Comm S.p.a. ● ILLUMIA SpA ● Iren Mercato SpA



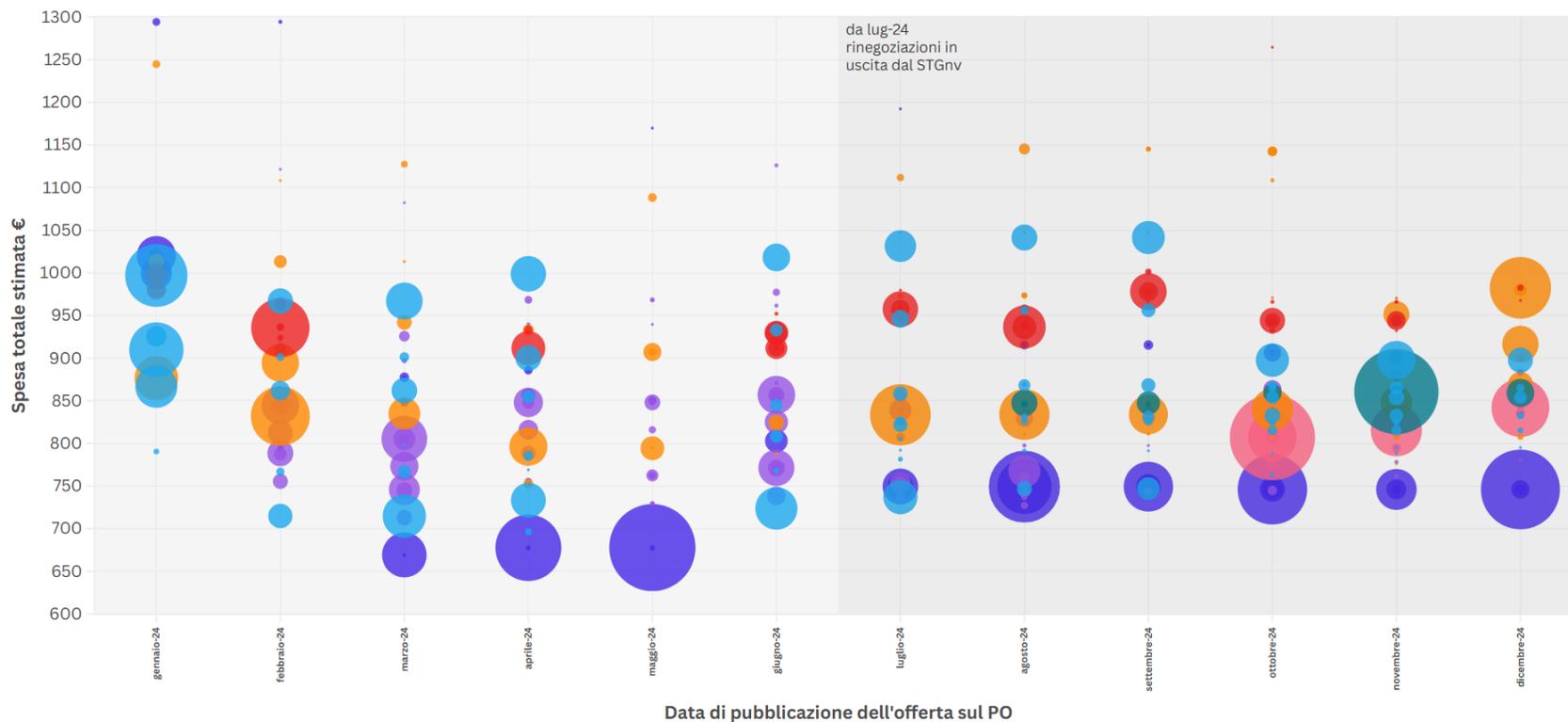
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 28. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – prezzo fisso – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso ▾

● A2A ENERGIA SPA ● E.ON Energia S.p.A. ● Edison Energia S.p.A. ● Enel Energia S.p.A. ● Hera Comm S.p.a. ● ILLUMIA SpA ● Iren Mercato SpA



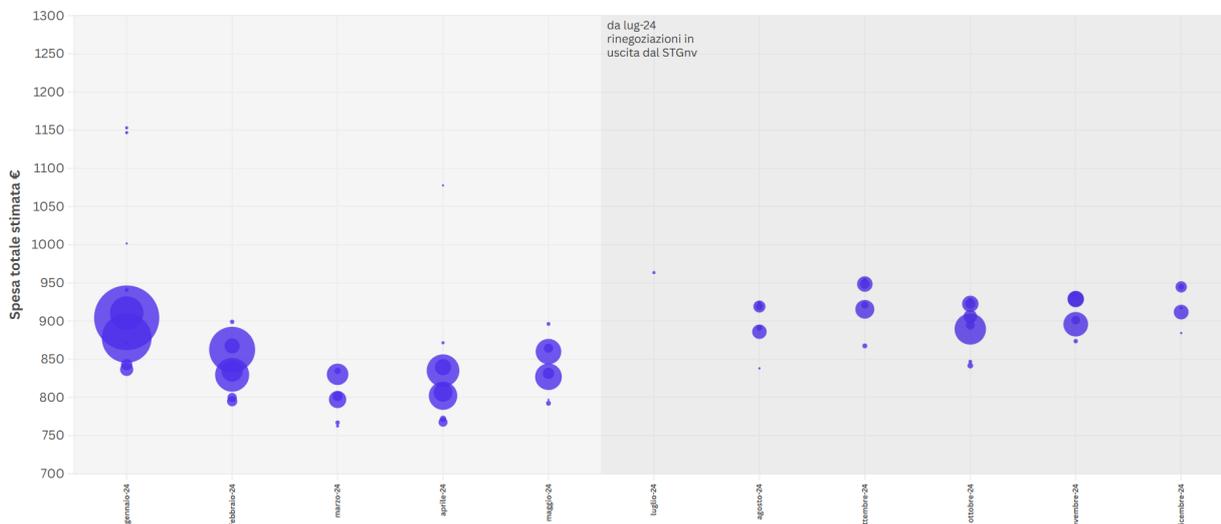
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 29. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – A2A Energia S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile

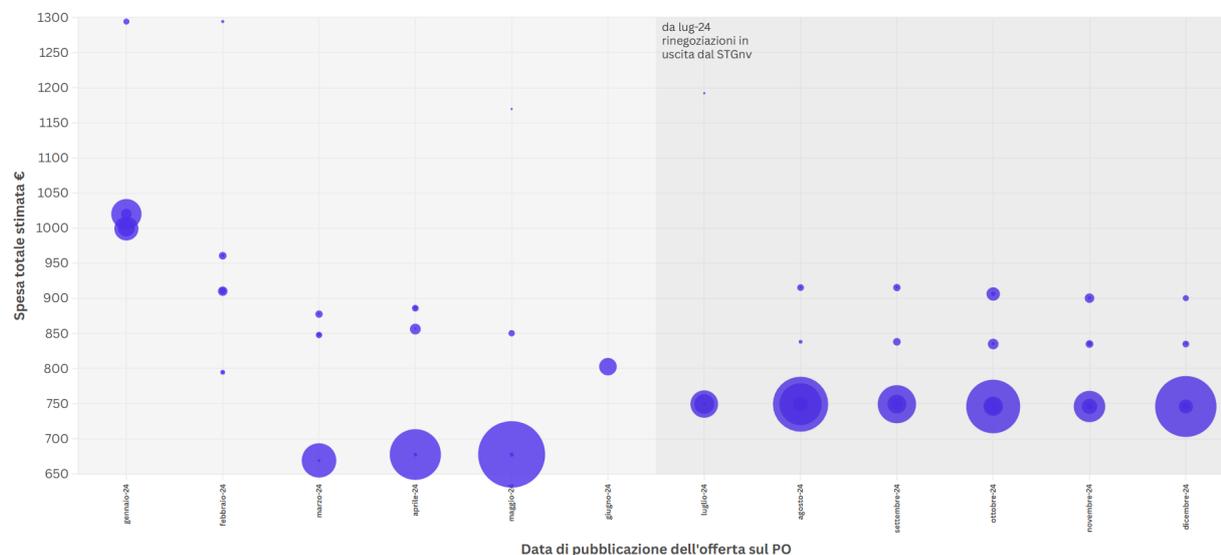
● A2A ENERGIA SPA ● E.ON Energia S.p.A. ● Edison Energia S.p.A. ● Enel Energia S.p.A. ● Hera Comm S.p.a. ● ILLUMIA SpA ● Iren Mercato SpA



Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso

● A2A ENERGIA SPA ● E.ON Energia S.p.A. ● Edison Energia S.p.A. ● Enel Energia S.p.A. ● Hera Comm S.p.a. ● ILLUMIA SpA ● Iren Mercato SpA



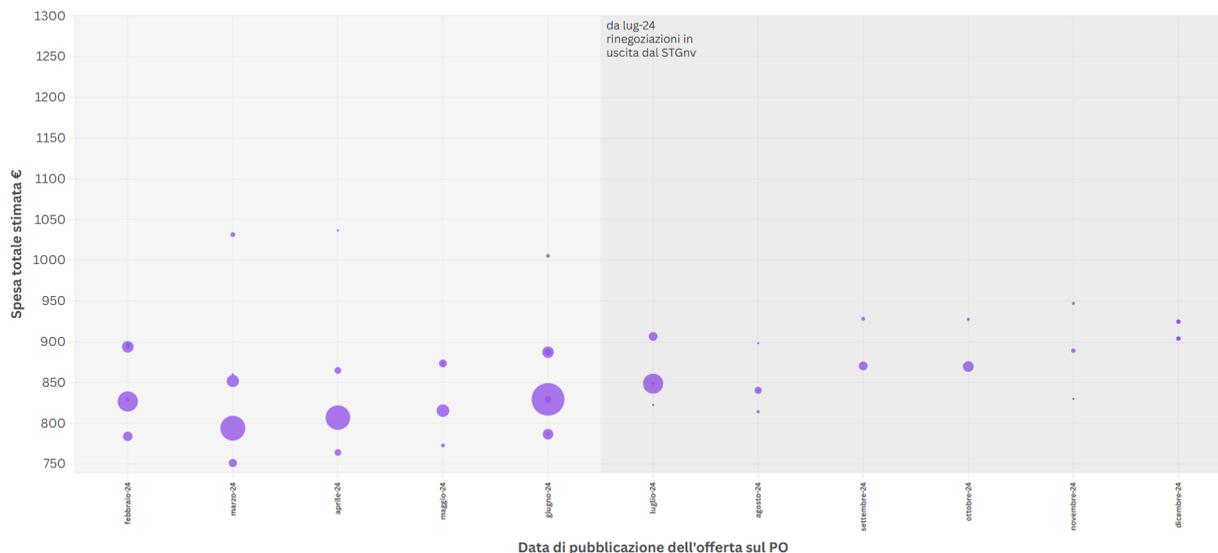
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 30. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – E.On Energia S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile

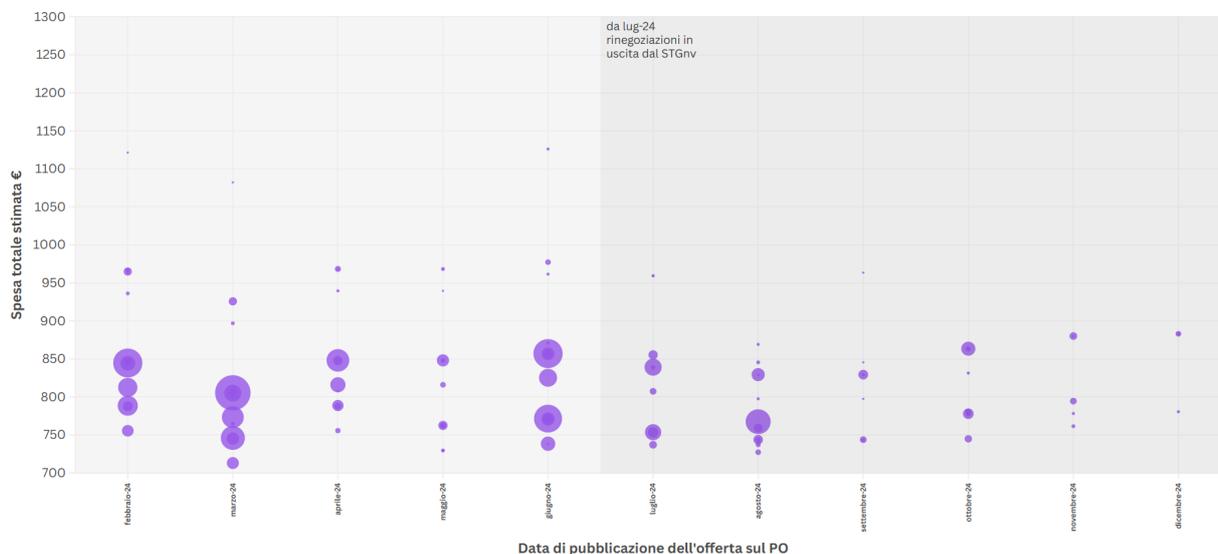
AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso

AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



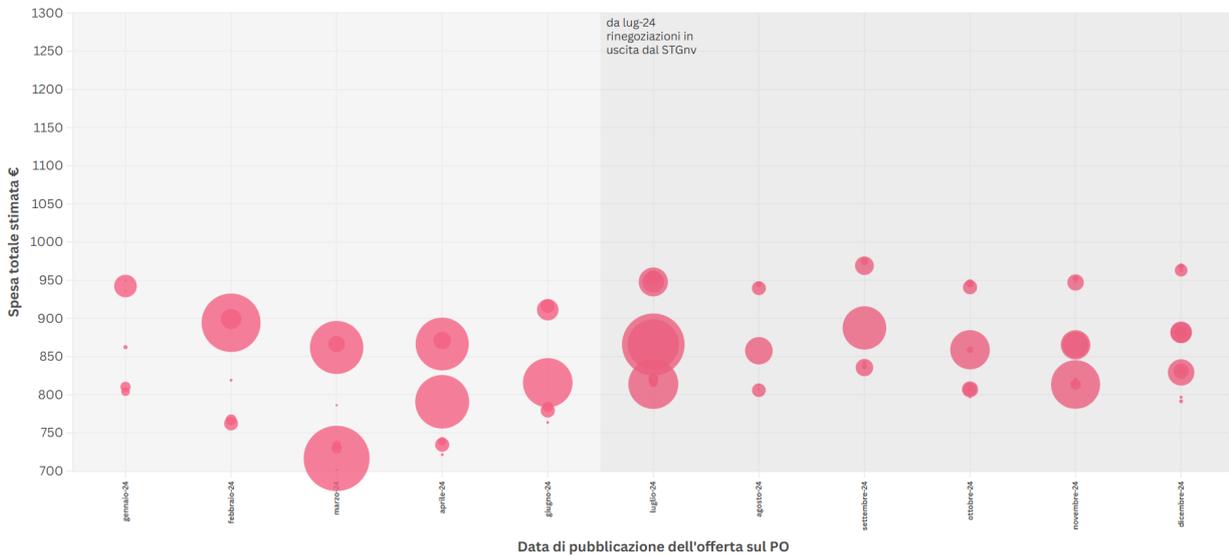
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 31. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – Edison Energia S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile

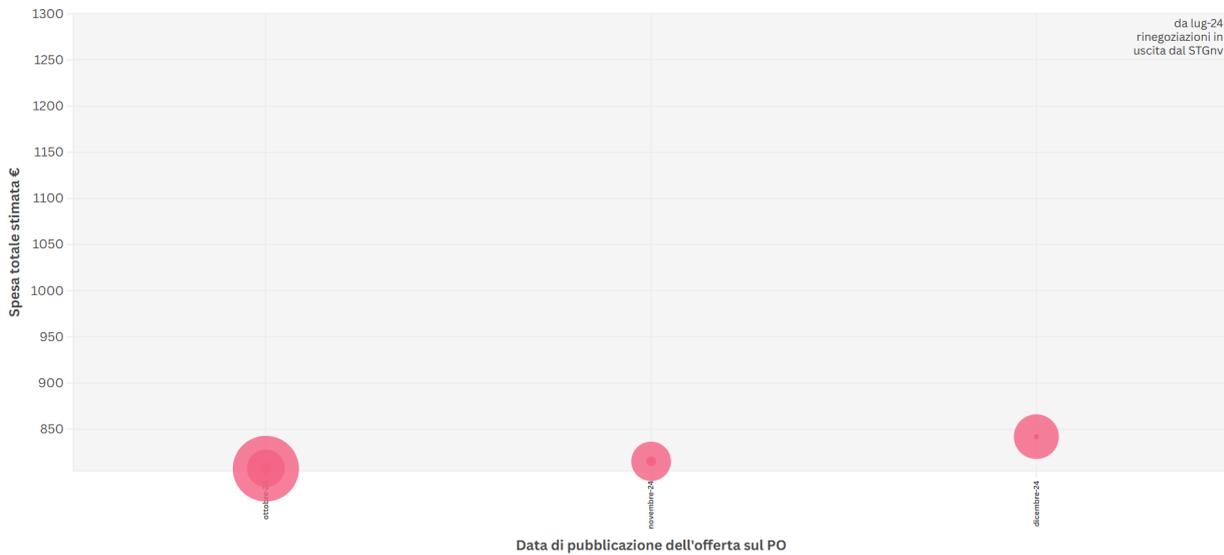
AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso

AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



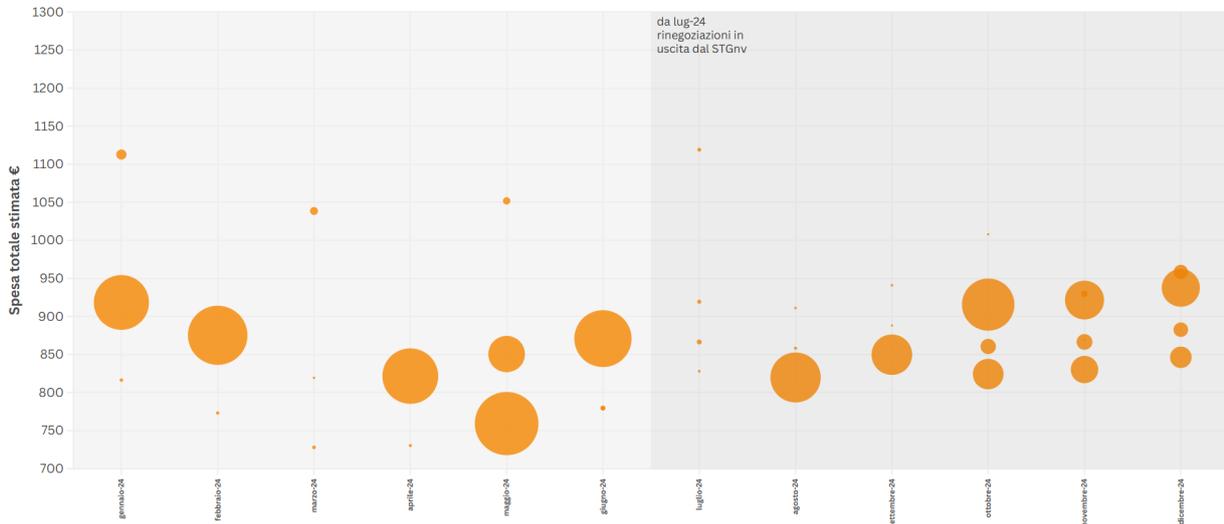
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 32. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – Enel Energia S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile

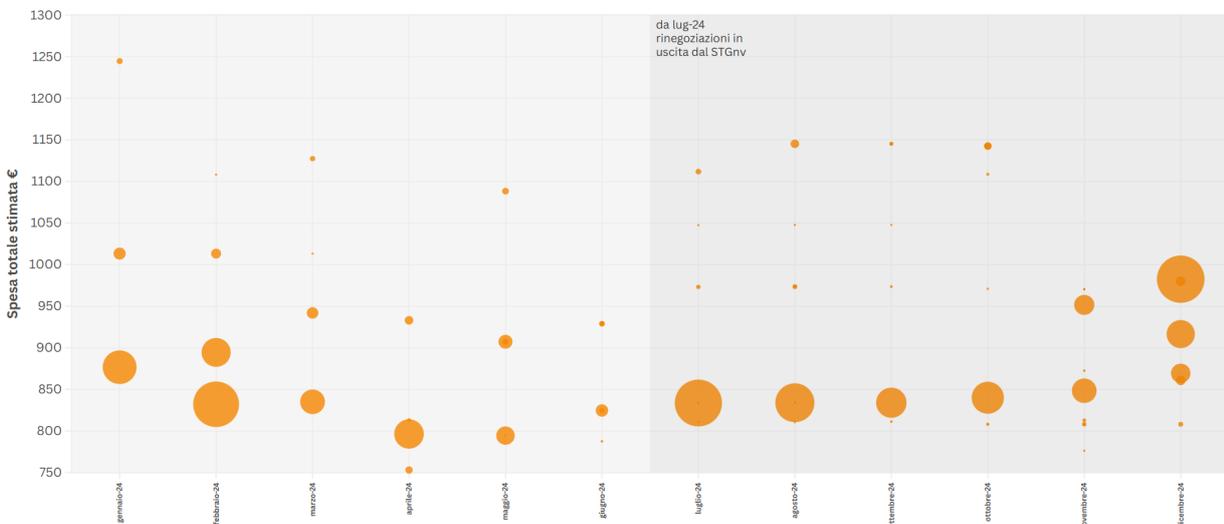
AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso

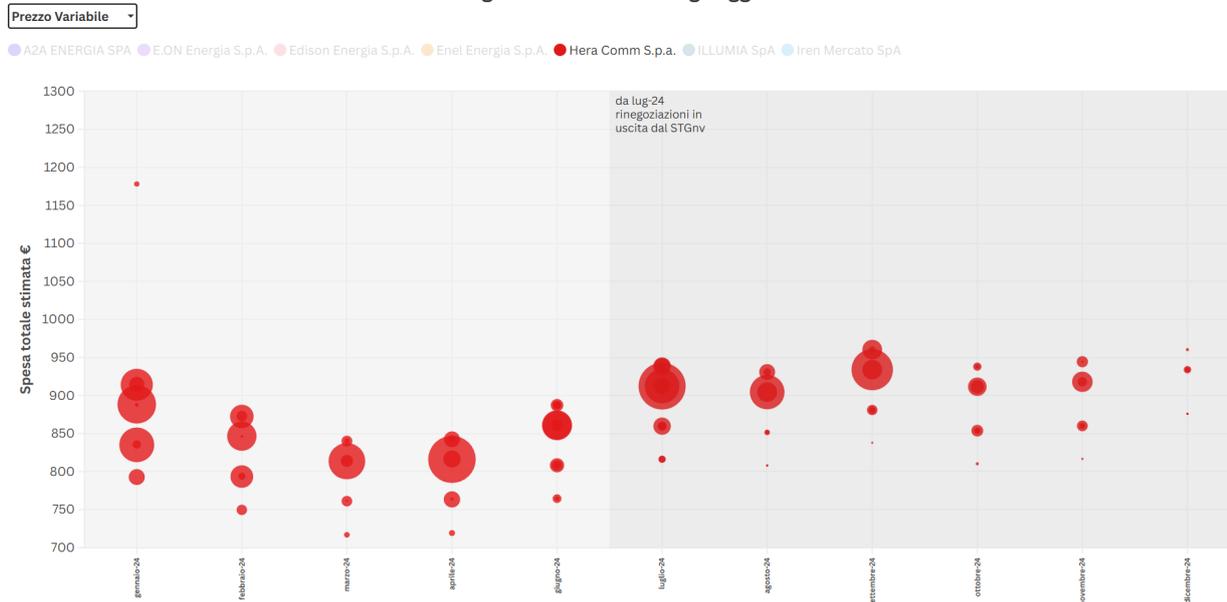
AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



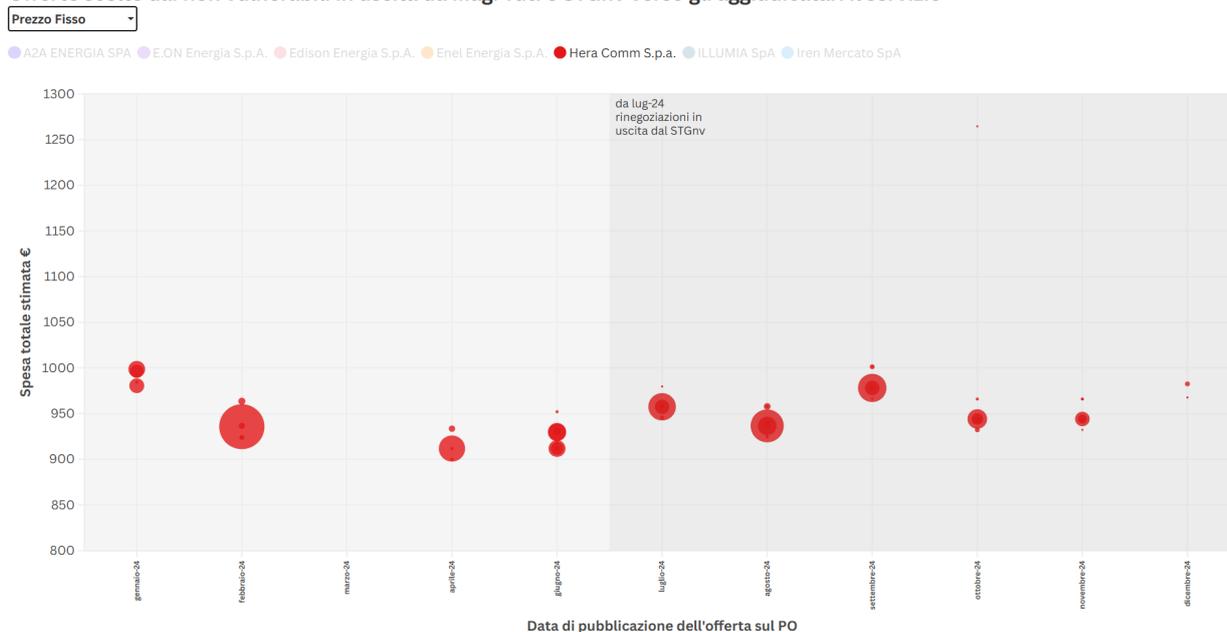
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 33. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – Hera Comm S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio



Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio



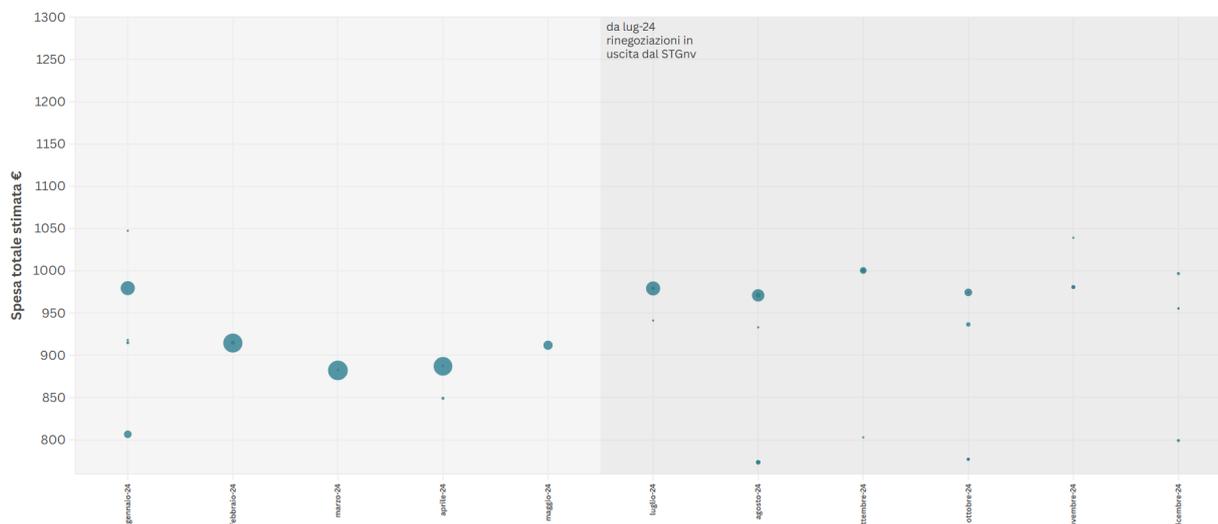
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 34. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – Illumia S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile ▾

AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA

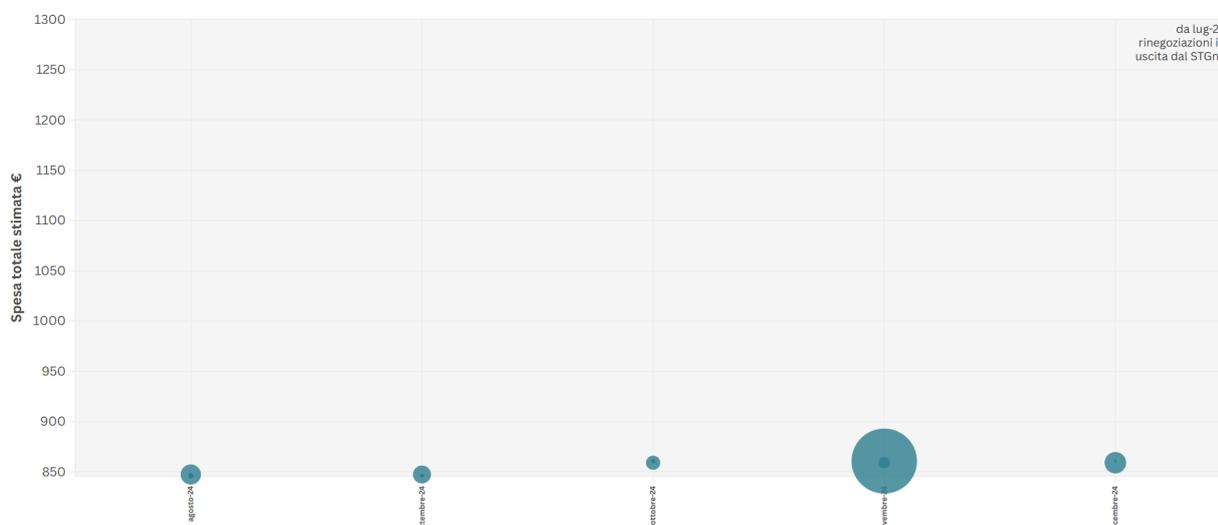


Data di pubblicazione dell'offerta sul PO

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso ▾

AZA ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



Data di pubblicazione dell'offerta sul PO

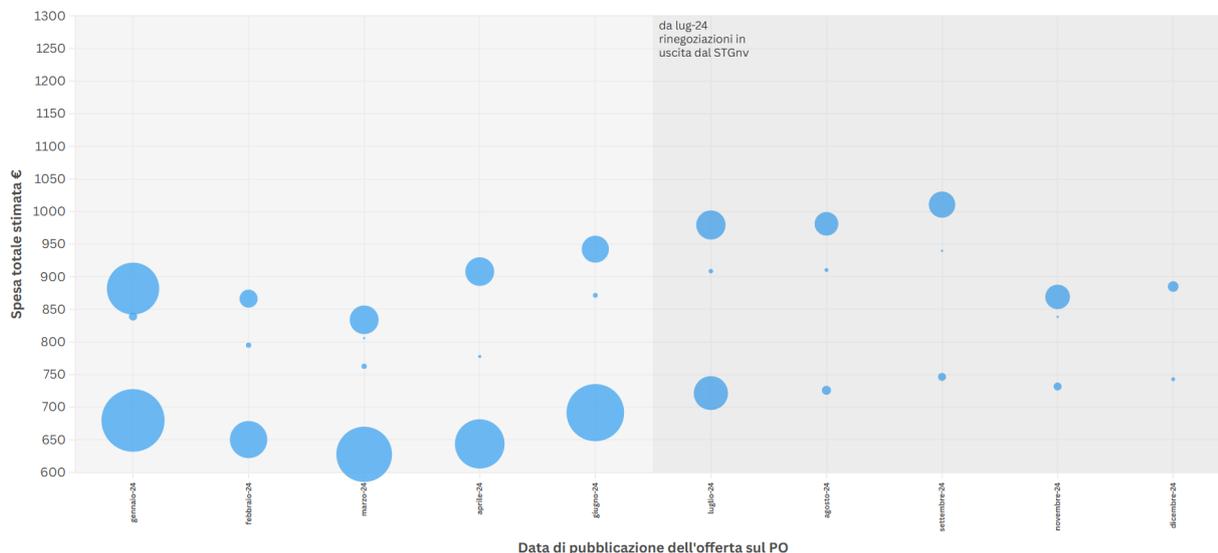
Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

Grafico 35. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG_{NV} ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior Tutela o dal STG_{NV} – Iren Mercato S.p.A. – 2024.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Variabile

A2A ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA

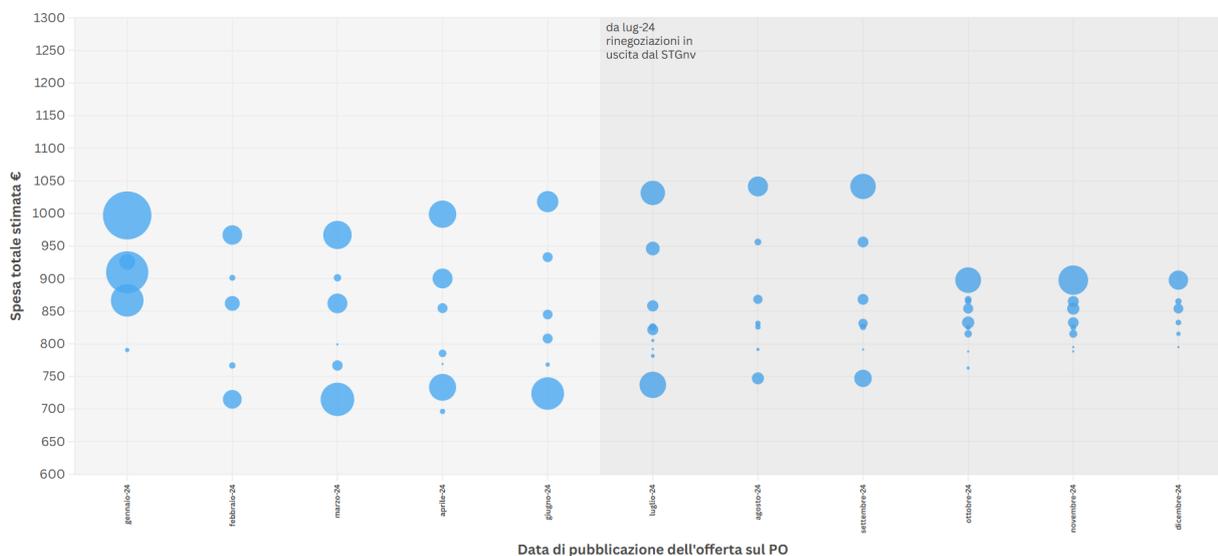


Data di pubblicazione dell'offerta sul PO

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG_{NV} verso gli aggiudicatari il servizio

Prezzo Fisso

A2A ENERGIA SPA E.ON Energia S.p.A. Edison Energia S.p.A. Enel Energia S.p.A. Hera Comm S.p.a. ILLUMIA SpA Iren Mercato SpA



Data di pubblicazione dell'offerta sul PO

Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

9. Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'*STG_{NV}*

- 9.1. Le condizioni economiche applicate ai clienti nell'ambito del *STG_{NV}* sono omogenee sul territorio nazionale e stabilite dall'Autorità, ai sensi del TIV, art. 48, nel rispetto dell'esistenza delle procedure concorsuali di assegnazione del servizio. Gli esercenti aggiudicatari hanno l'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet le condizioni contrattuali ed economiche applicate nell'ambito del *STG_{NV}*. Le verifiche circa il rispetto di tale obbligo informativo eseguite dall'Autorità sui siti *internet* degli aggiudicatari non hanno evidenziato inadempimenti o non conformità.
- 9.2. Un rilevante valore informativo circa la qualità del servizio erogato dagli esercenti l'*STG_{NV}* è tratto dall'analisi dei reclami pervenuti all'Autorità e allo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) e delle controversie tramite servizi conciliativi afferenti al *STG_{NV}*.
- 9.3. Sulla base dei dati forniti dallo Sportello e relativi ai clienti domestici non vulnerabili, per il periodo 1° luglio 2024 – 31 dicembre 2024, non sono emersi elementi di rilievo riguardo alla gestione del *STG_{NV}* da parte dei relativi aggiudicatari. Il numero di richieste scritte telefoniche e casi di conciliazione gestiti dallo Sportello in merito è infatti del tutto esiguo. In particolare, nel secondo semestre del 2024 lo Sportello ha ricevuto da clienti non vulnerabili:
- a) circa 80 istanze scritte, nella quasi totalità afferenti al rientro in Maggior Tutela ai fini del successivo passaggio in *STG_{NV}* o, all'inverso, al passaggio da *STG_{NV}* alla Maggior Tutela una volta in possesso dei requisiti di vulnerabilità;
 - b) circa 150 chiamate telefoniche in merito a richieste di informazioni sull'ampio tema del rientro in Maggior Tutela;
 - c) circa 80 domande di conciliazione per il *STG_{NV}*, nell'ambito del *Servizio Conciliazione*, presentate da clienti domestici, pari allo 0,7% del totale delle domande afferenti ai settori energetici. Non si ravvisano, al riguardo, argomenti preponderanti, tali da suggerire il ricorrere di presunti disservizi su larga scala; anzi, la distribuzione delle tematiche rispetto alle medesime domande di conciliazione (esecuzione della voltura, condizioni economiche, variazione di potenza, ricezione delle fatture, domiciliazione bancaria, deposito cauzionale, ecc.) appare in linea con quella registrata per gli altri segmenti di mercato e settori, fermo restando un tasso di accordo ben superiore alla media (circa il 79% su procedure concluse).
- 9.4. Infine, l'avvio dei servizi assegnati tramite procedure concorsuali, quali l'*STG_{NV}*, caratterizzati da un avvicendamento tra operatori, rappresenta una fase delicata in cui tutti

gli attori coinvolti, incluso Acquirente Unico in qualità di Gestore del Sistema Informativo Integrato, devono prestare massima attenzione per permettere il corretto ed efficiente trasferimento delle informazioni afferenti all'anagrafica clienti, completa dei dati utili alla fatturazione. Tali informazioni sono infatti fondamentali per l'esercente aggiudicatario che deve eseguire il primo ciclo di fatturazione successivamente alla presa in carico dei clienti.

- 9.5. In aggiunta, in occasione delle procedure di assegnazione del *STG_{NV}*, con la deliberazione 217/2024/R/eel, in attuazione del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, commi 14.5 e 14.5-bis, d'intesa con Banca d'Italia l'Autorità ha disciplinato il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto sul conto di pagamento dei clienti finali domestici del *STG_{NV}*, definendo tempi e modalità del trasferimento delle informazioni necessarie tramite un'area di scambio gestita da Acquirente Unico. Coerentemente, al fine di agevolare il **trasferimento automatico dei mandati di addebito diretto** dagli esercenti il servizio di Maggior Tutela agli esercenti il *STG_{NV}*, nonché per agevolare l'interlocazione tra gli esercenti il *STG_{NV}* e gli istituti di pagamento, l'Autorità ha avviato un gruppo di lavoro che ha coinvolto:
- a) i sette esercenti aggiudicatari il *STG_{NV}*;
 - b) i rappresentanti degli esercenti il servizio di Maggior Tutela;
 - c) Banca d'Italia;
 - d) l'Associazione Bancaria Italiana (ABI);
 - e) i rappresentanti degli istituti di pagamento non già rappresentati da ABI (quali, ad esempio, Poste).
- 9.6. Il monitoraggio attuato nell'ambito del gruppo di lavoro e dall'Autorità ha mostrato come la procedura di rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto sia stata completata con successo e i sette aggiudicatari il *STG_{NV}* hanno riferito di aver **concluso senza criticità** il primo ciclo di fatturazione.
- 9.7. L'Autorità ha approvato e in parte già concluso un programma di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti dei venditori di energia elettrica. Il corretto svolgimento del processo decisionale della scelta di un'offerta e il fatto che questo avvenga con la massima informazione sono infatti presupposti necessari per il dispiegarsi dei benefici del mercato libero. In particolare, l'Autorità ha approvato verifiche ispettive:
- a) in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali, con la deliberazione 398/2024/E/com,
 - b) svolte in incognito per valutare la chiarezza, completezza e correttezza delle informazioni fornite dagli esercenti l'*STG_{NV}* agli utenti domestici vulnerabili a

presidio della facoltà ex 1.193/2024 di attivare il servizio in deroga al TIV al fine di
entro il 30 giugno 2025, con la deliberazione 95/2025/E/eel.