

**Rapporto**  
**342/2023/I/com**



**MONITORAGGIO RETAIL**

RAPPORTO PER L'ANNO

2022

In aggiornamento dei precedenti rapporti

# Monitoraggio Retail - Rapporto 2022

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	2
Dinamiche concorrenziali .....	5
Settore elettrico.....	5
Clienti MT altri usi.....	16
Clienti BT altri usi.....	20
Clienti domestici .....	27
Settore gas naturale.....	35
Clienti altri usi e attività di servizio pubblico .....	47
Clienti domestici .....	51
Clienti condominio uso domestico.....	56
Offerte e prezzi .....	60
<b>Qualità commerciale della vendita</b> .....	79
Settore elettrico.....	79
Settore gas naturale.....	89
<b>Qualità della fatturazione</b> .....	95
Tempi di emissione delle bollette sintetiche di periodo .....	96
Tempi di emissione delle bollette sintetiche di chiusura.....	106
Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura .....	116
Incidenza consumi stimati .....	122
<b>Morosità</b> .....	134
<b>Dimensione e distribuzione della morosità</b> .....	135
<b>Efficacia della sospensione della fornitura</b> .....	148
<b>Mancato rispetto dei termini di pagamento</b> .....	158
<b>Tassi di incasso dei clienti finali</b> .....	162
Conclusioni.....	166

## Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2022, gli esiti dell'attività monitoraggio<sup>1</sup> strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione<sup>2</sup> in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei [Rapporti di competenza dal 2012 al 2021](#) (di seguito: precedenti rapporti)<sup>3</sup>.

Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla [sezione dedicata al monitoraggio retail](#) di questo sito ove sono pubblicati:

- i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012;
- grafici ed infografiche in formato open data, aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare di quanto qui raccolto. I grafici e le infografiche del monitoraggio

---

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

<sup>2</sup> Come descritto con maggior dettaglio nel [Rapporto 2012-13](#), ai fini del monitoraggio retail rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione le tipologie di clienti sottoelencate, per la vendita al dettaglio di:

- energia elettrica:
  - i. clienti domestici;
  - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica;
  - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi);
- gas naturale:
  - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici);
  - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini);
  - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi);
  - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico).

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

<sup>3</sup> Rapporto [42/2015/I/com](#), per il 2012-2013, e Rapporto [168/2017/I/com](#), per il 2014-15, e Rapporto [801/2017/I/com](#), per il 2016, Rapporto [596/2018/I/com](#) per il 2017, Rapporto [527/2019/I/com](#) per il 2018, Rapporto [71/2021/I/com](#) per il 2019, [Rapporto 605/2021/I/com per il 2020 e Rapporto 490/2022/I/com](#) per il 2021.

*retail* sono aggiornati progressivamente nel corso dell'anno, non appena i dati si rendono disponibili;

- una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai primi rapporti molti dati, con particolare riferimento a quelli afferenti ai punti serviti e ai cambi fornitore dei clienti, che in precedenza erano richiesti agli operatori, sono trasmessi dal Gestore del [Sistema Informativo Integrato](#) (di seguito: SII), che tramite l'Ufficio del Monitoraggio *retail*, ha supportato l'elaborazione di detti dati. Alcune informazioni richieste agli operatori possono essere rese disponibili con frequenze e tempestività disomogenee tra loro. Ne consegue che, nonostante per alcuni fenomeni sia possibile rinvenire informazioni anche più recenti, il rapporto annuale di monitoraggio analizza in maniera completa e coerente tutti i fenomeni relativi ad un medesimo anno, appena si rendono disponibili tutti i dati di competenza.

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale sul monitoraggio della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione, del campione di operatori<sup>4</sup> oggetto di monitoraggio (di seguito: [campione del monitoraggio retail](#)) e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei [precedenti Rapporti](#).

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

Di seguito sono sintetizzati i risultati dell'analisi e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità, unitamente alle possibili linee di intervento.

---

<sup>4</sup> Il campione è individuato annualmente selezionando:

- i venditori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR) – per il 2021 fanno parte del campione l'11,2% dei venditori di energia elettrica, che servono il 95,3% dei PdP attivi, e il 13,5% dei venditori di gas naturale, che servono il 91,5% dei PdR attivi;
- le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo – per il 2021 è incluso nel campione il 10,4% delle imprese distributrici, alle cui reti è connesso il 98,8% dei PdP;
- le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di riconsegna – per il 2021 è incluso nel campione il 22,4% delle imprese distributrici, alle cui reti è allacciato il 91,6% dei PdR.

L'elenco degli operatori inclusi nel campione è disponibile alla pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#).

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2022. Nella pagina web del monitoraggio *retail* sono consultabili anche dati maggiormente aggiornati. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- [Dinamiche concorrenziali](#);
- [Offerte e prezzi](#);
- [Qualità del servizio di vendita](#);
- [Qualità della fatturazione](#);
- [Morosità](#).

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

Rispetto ai Rapporti precedenti viene aggiunta anche la sezione dedicata al monitoraggio dei tassi di incasso dei clienti finali iniziata a gennaio 2022, ai sensi della determinazione [12/2022 DMRT](#).

# Dinamiche concorrenziali

## Settore elettrico

- Clienti MT altri usi
- Clienti BT altri usi
- Clienti domestici

Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le diverse tipologie di clienti<sup>5</sup> del settore elettrico. Durante il periodo analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero dei gruppi societari<sup>6</sup> attivi nella vendita a tutte le tipologie di clientela nel mercato libero. Nel 2022 nel mercato libero sono attivi 602 gruppi societari, con un incremento netto di +8 unità rispetto al 2021. Numerosi gruppi societari sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi erano originariamente operativi. I gruppi societari presenti su tutto il territorio nazionale sono il 42,0% dei gruppi attivi (+0,4 p. p. rispetto al 2021), mentre quelli presenti su più della metà delle regioni italiane sono il 58,0% dei gruppi attivi (+0,3 punti percentuali, p.p., rispetto all'anno precedente). Nella seconda metà del 2022 si segnala tuttavia una leggera flessione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di energia elettrica.

---

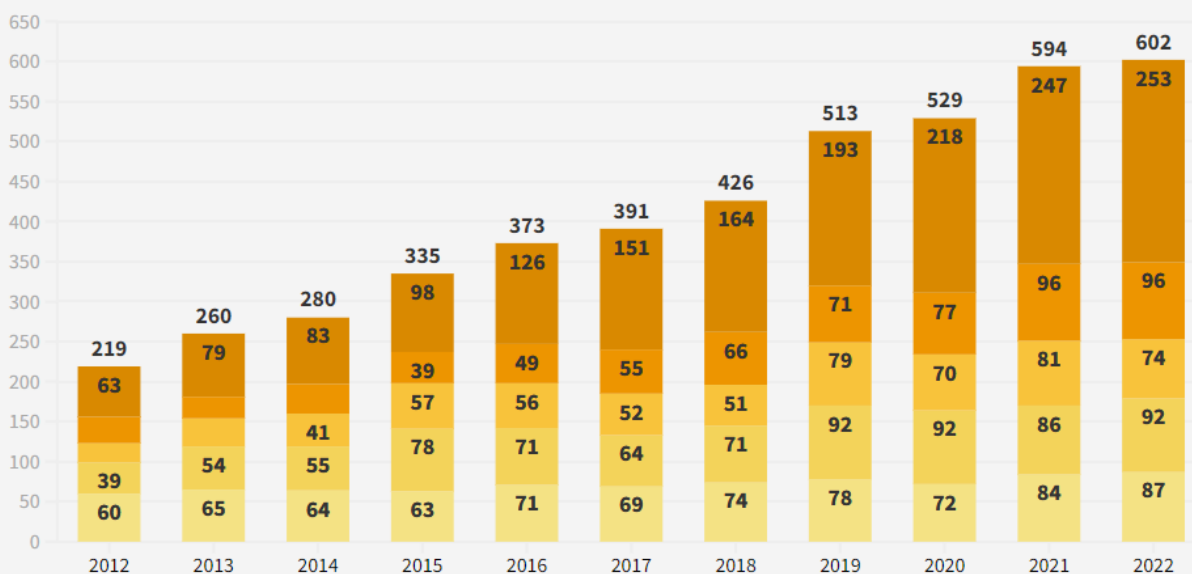
<sup>5</sup> Dal punto di vista geografico, nel settore elettrico le condizioni concorrenziali sono uniformi sul territorio nazionale. Coerentemente, gli indici della concentrazione del settore elettrico sono calcolati a livello nazionale.

<sup>6</sup> I gruppi societari sono conformati in base alle dichiarazioni degli operatori nell'ambito dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità, come rilevate al 31/12 di ciascun anno.

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica

numero gruppi societari

■ 1 sola regione 
 ■ 2 ÷ 5 regioni 
 ■ 6 ÷ 10 regioni 
 ■ 11 ÷ 15 regioni 
 ■ 16 ÷ 20 regioni

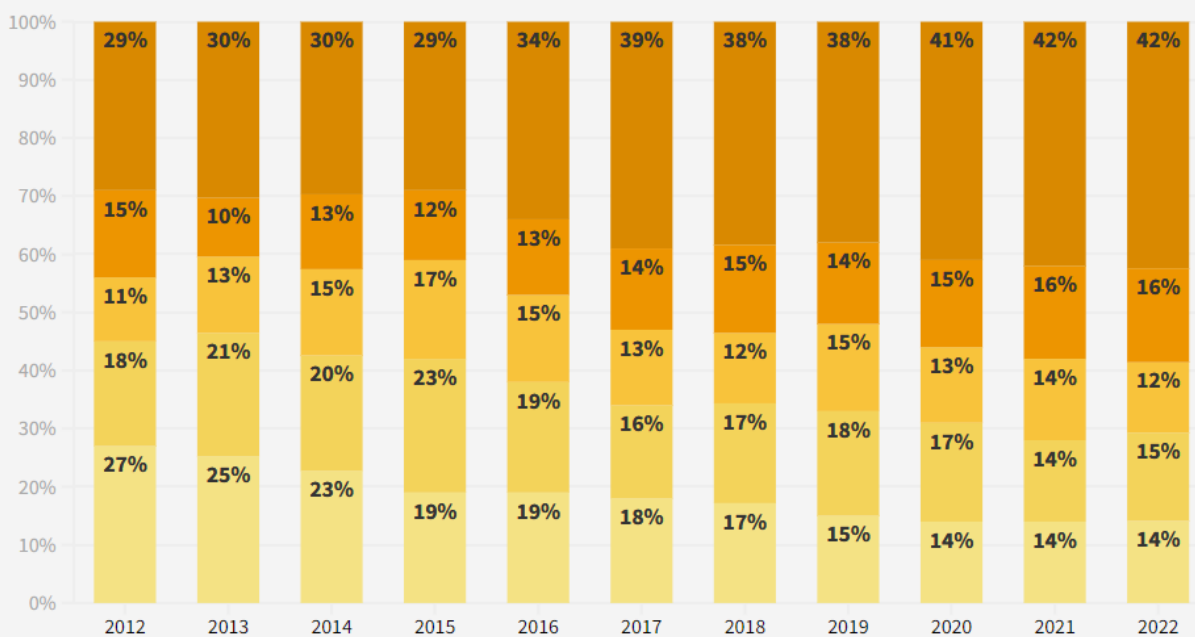


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica

distribuzione %

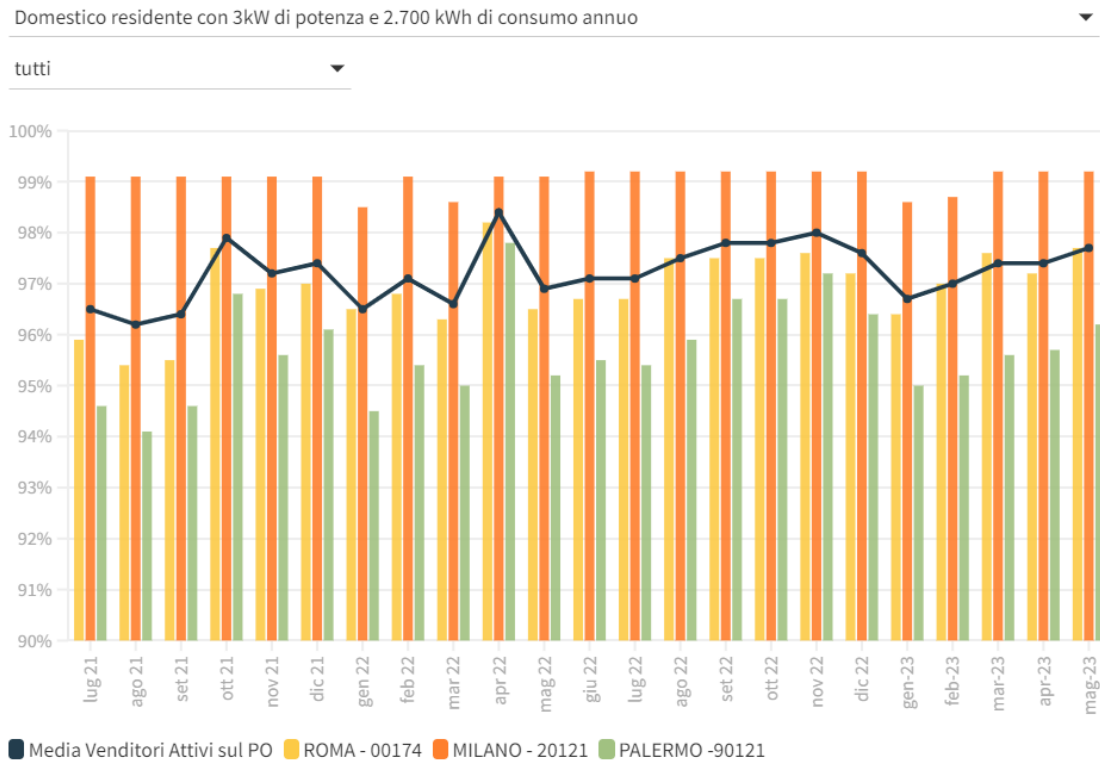


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2022, il 95,5% (+0,7 p.p.) rende disponibili offerte in maniera omogenea su tutti i CAP analizzati<sup>7</sup>, mentre il 4,5% (-0.7 p.p.) in media dei venditori le rende disponibili solo su una parte del territorio. Nel settore elettrico, le differenze tra le disponibilità geografiche di offerte all'interno del Portale Offerte sono trascurabili.

### Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO



<sup>7</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

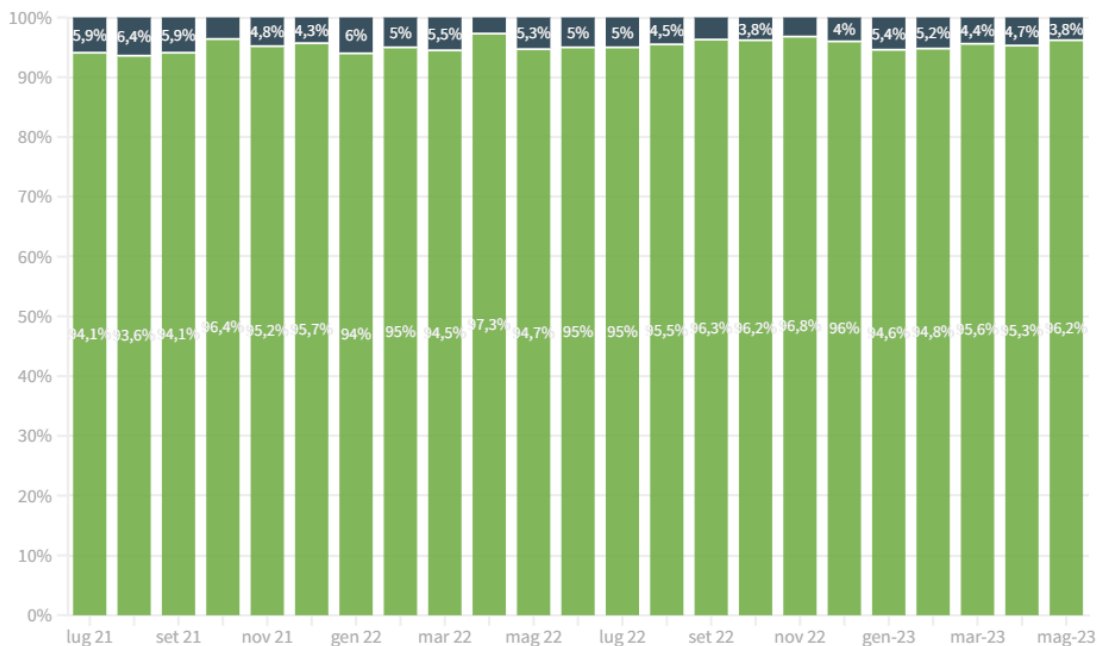
- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

Le differenze tra le quote di operatori che rendono disponibili offerte sul Portale Offerte in maniera non omogenea sul territorio nazionale sono significative anche analizzando solamente i CAP dell'analisi comuni ad entrambi i settori: Milano, Roma o Palermo.



## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

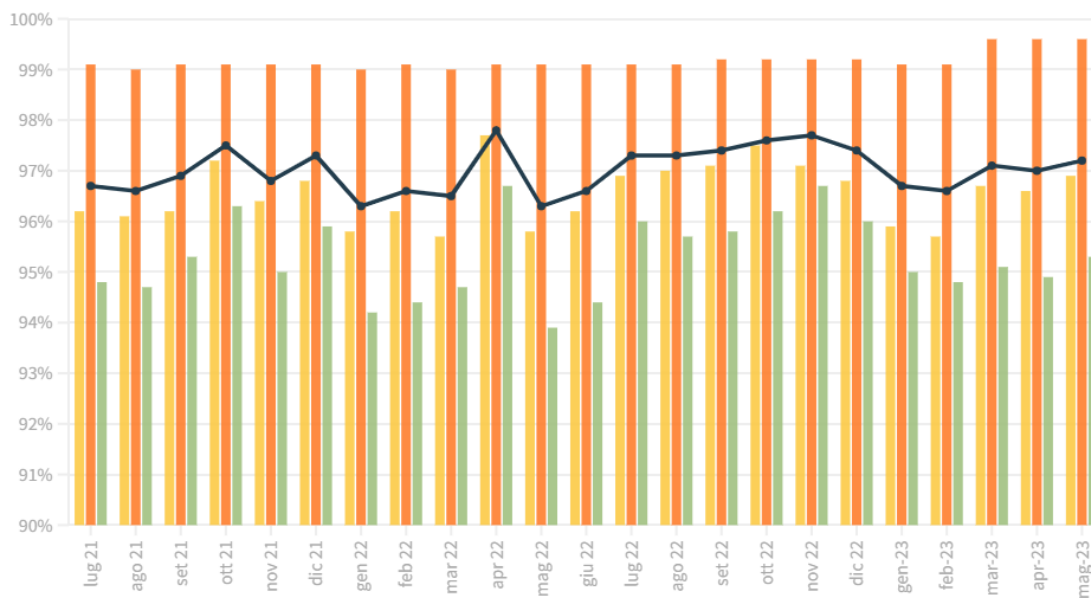


■ % Venditori con presenza omogenea ■ % Venditori con presenza disomogenea

## Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

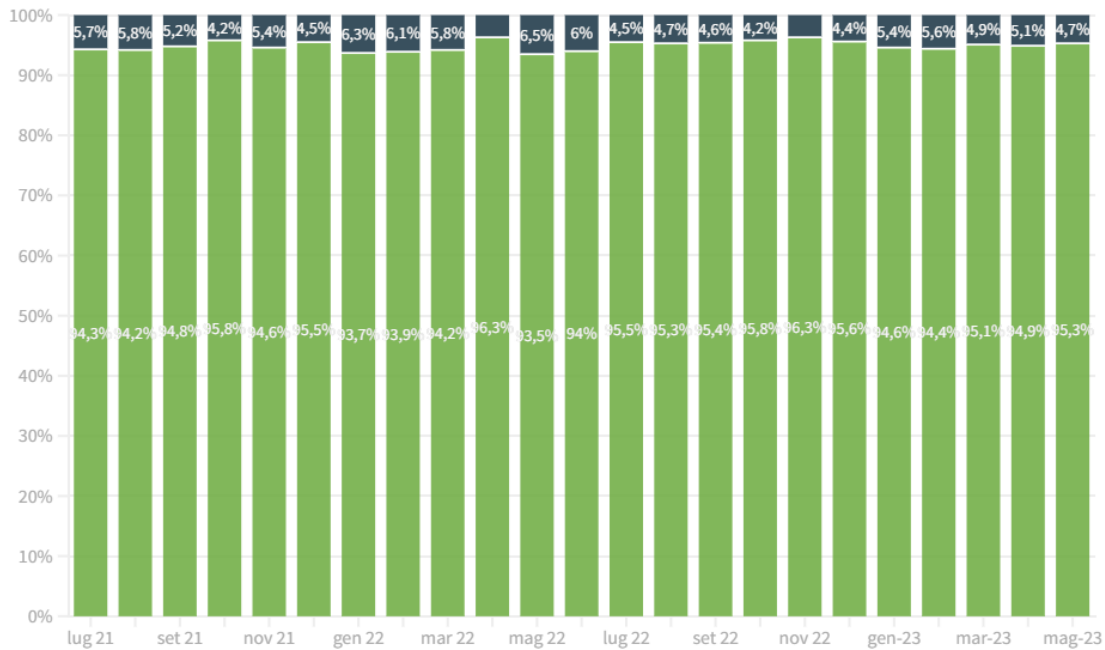
tutti



■ Media Venditori Attivi sul PO ■ ROMA - 00174 ■ MILANO - 20121 ■ PALERMO - 90121

## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

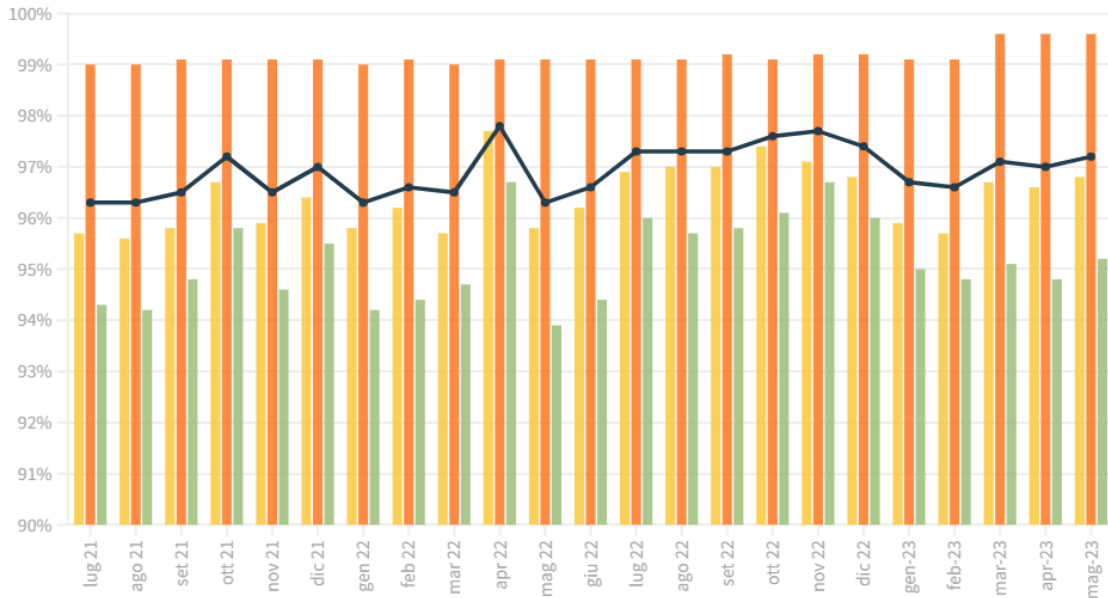


■ % Venditori con presenza omogenea ■ % Venditori con presenza disomogenea

## Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

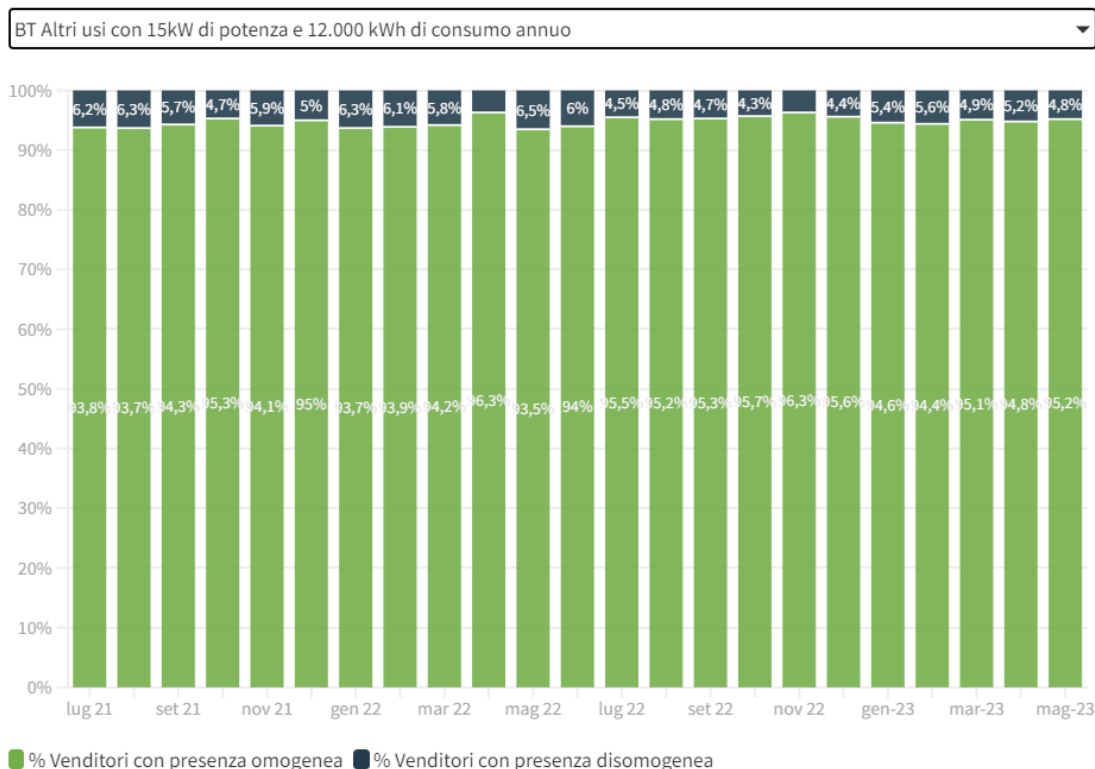
BT Altri usi con 15kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo

tutti



■ Media Venditori Attivi sul PO ■ ROMA - 00174 ■ MILANO - 20121 ■ PALERMO - 90121

## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

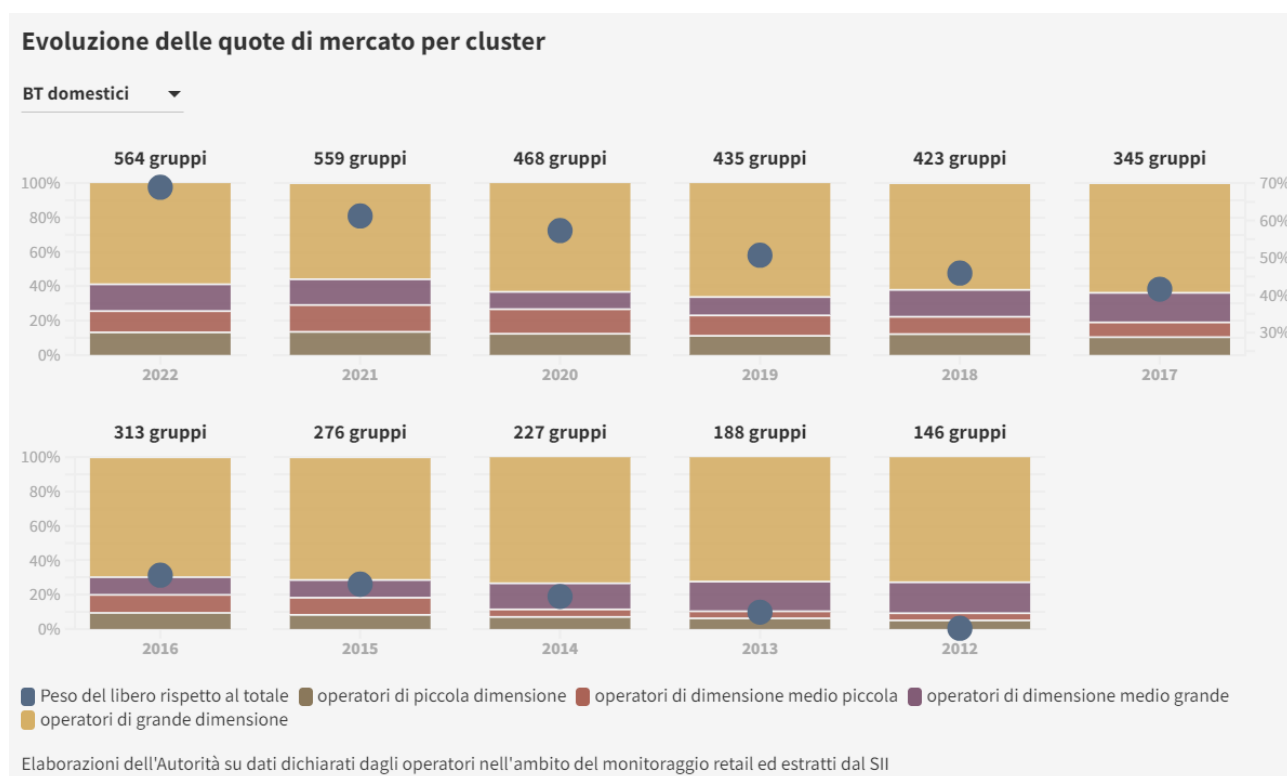


La concentrazione a livello nazionale aumenta rispetto al 2021 in base agli indici di concentrazione calcolati, sia in termini di energia fornita che di punti serviti, per tutte tipologie di clienti monitorate:

- **Domestici**;
- **BT Altri usi**;
- **MT altri usi**, (mantenendosi comunque su livelli di concentrazione significativamente inferiori rispetto agli altri segmenti di clientela).

Nonostante il numero degli operatori attivi nel mercato libero aumenti, nell'insieme tali operatori non riescono a esercitare un'efficace pressione concorrenziale sugli operatori maggiori, in maniera stabile nel susseguirsi degli anni. Anche se in media gli operatori stanno espandendo l'area geografica di attività per tutte le tipologie di clienti, i nuovi entrati nel mercato sono sempre più frammentati, con quote di mercato via via più ridotte. Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, potrebbe essere interessante approfondire anche la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

I grandi operatori (con quote superiori al 5%<sup>8</sup>), accrescono la propria quota di mercato libero per tutte le tipologie di clientela. Anche i gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) crescono con riferimento ai Domestici (+0,6 p.p.), ai BT Altri Usi (+4,5 p.p.) e a MT Altri Usi (+5,8 p.p.). Gli operatori medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) riescono ad esercitare un'efficace pressione concorrenziale solo nei BT Altri usi. I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di maggior dimensioni per tutti segmenti.

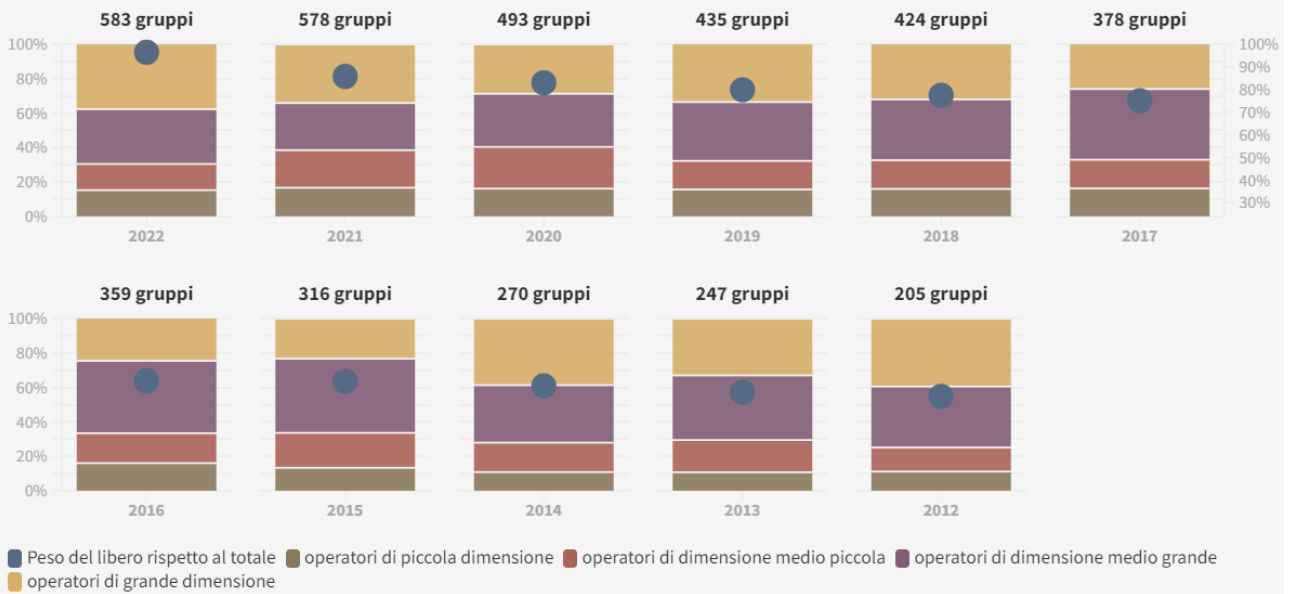


<sup>8</sup> A differenza di quanto riportato nella [corrispondente analisi](#) per il settore elettrico, per il settore del gas i *cluster* di operatori includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*:

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

**Evoluzione delle quote di mercato per cluster**

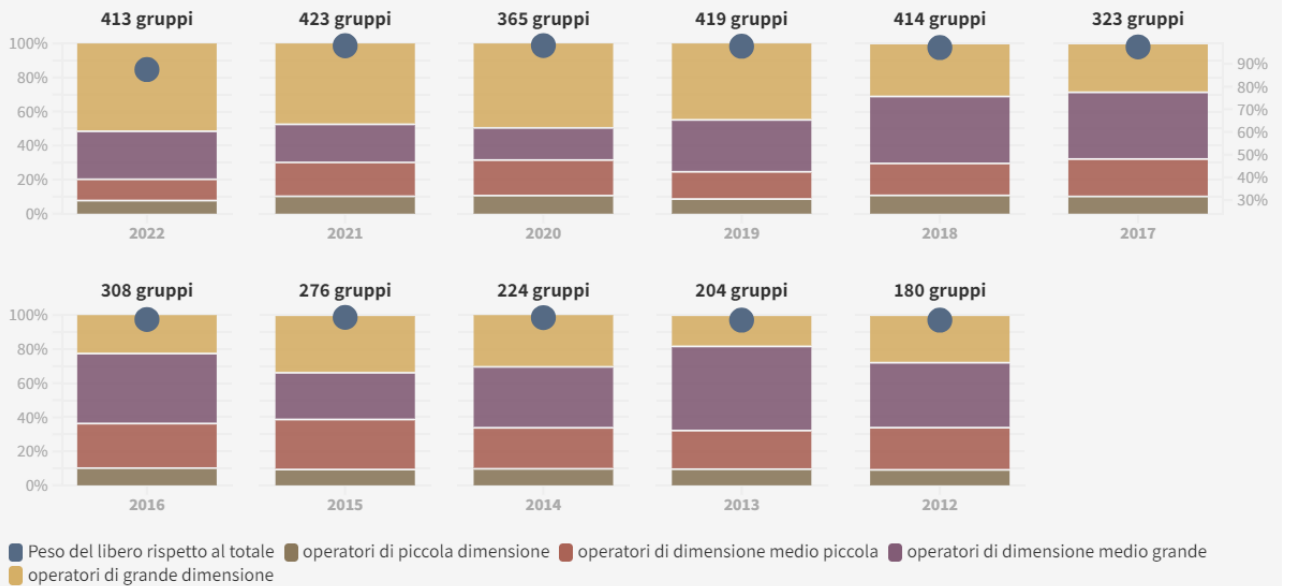
BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

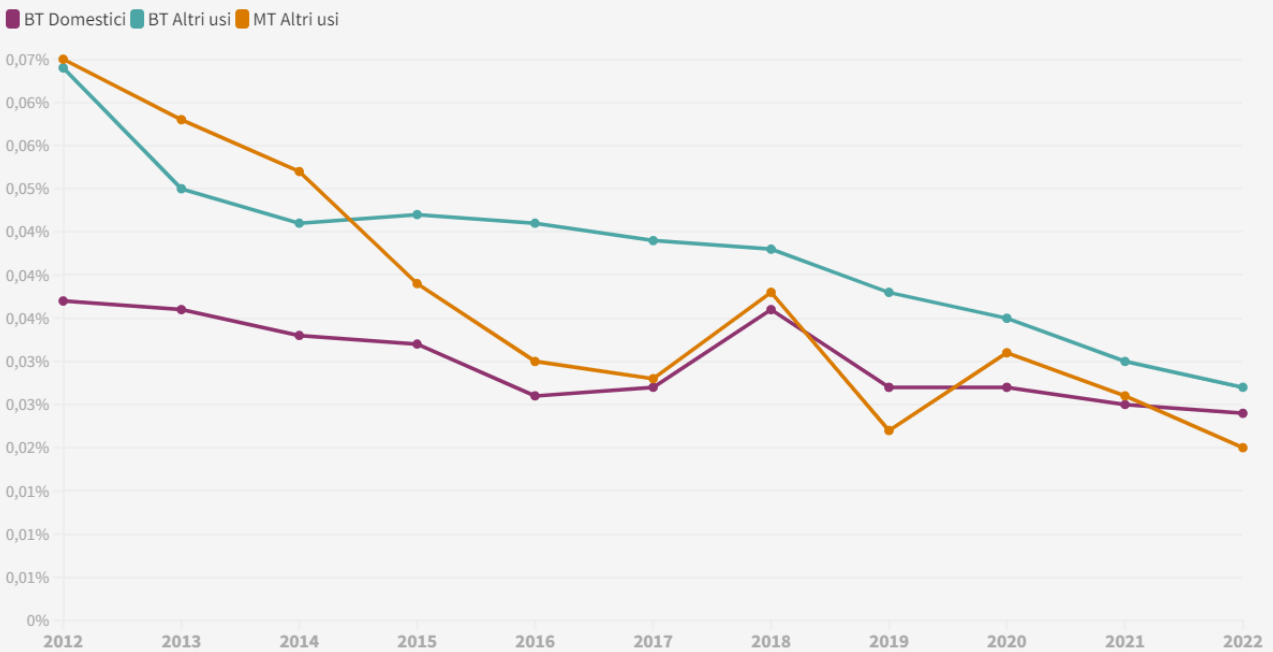
**Evoluzione delle quote di mercato per cluster**

MT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

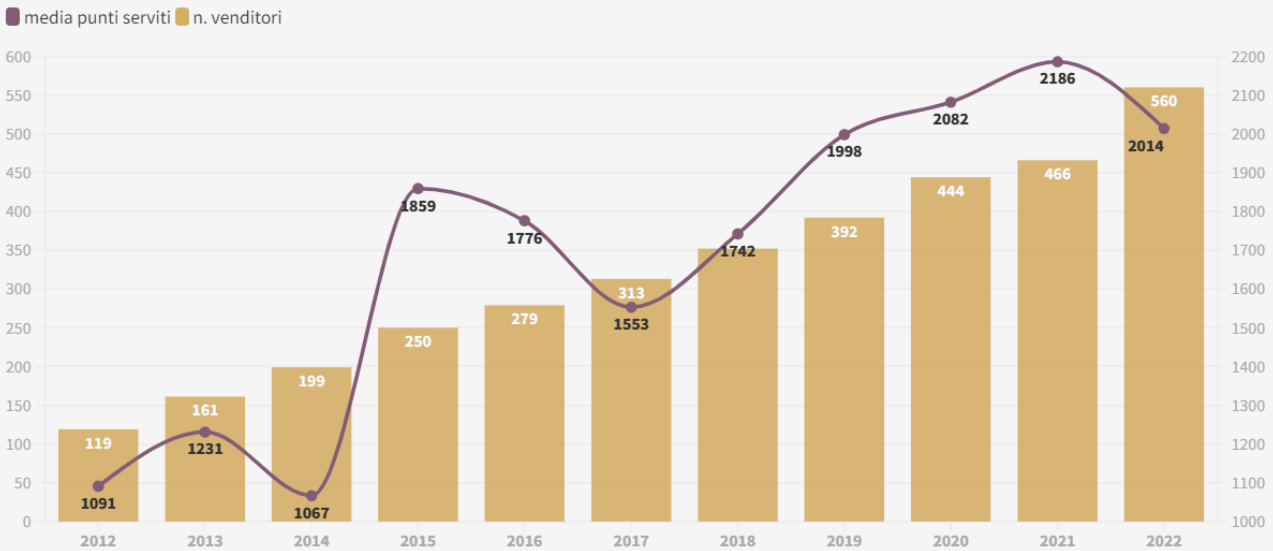
**Quota di mercato libera media all'interno del cluster di operatori con quota <0,5%**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)**

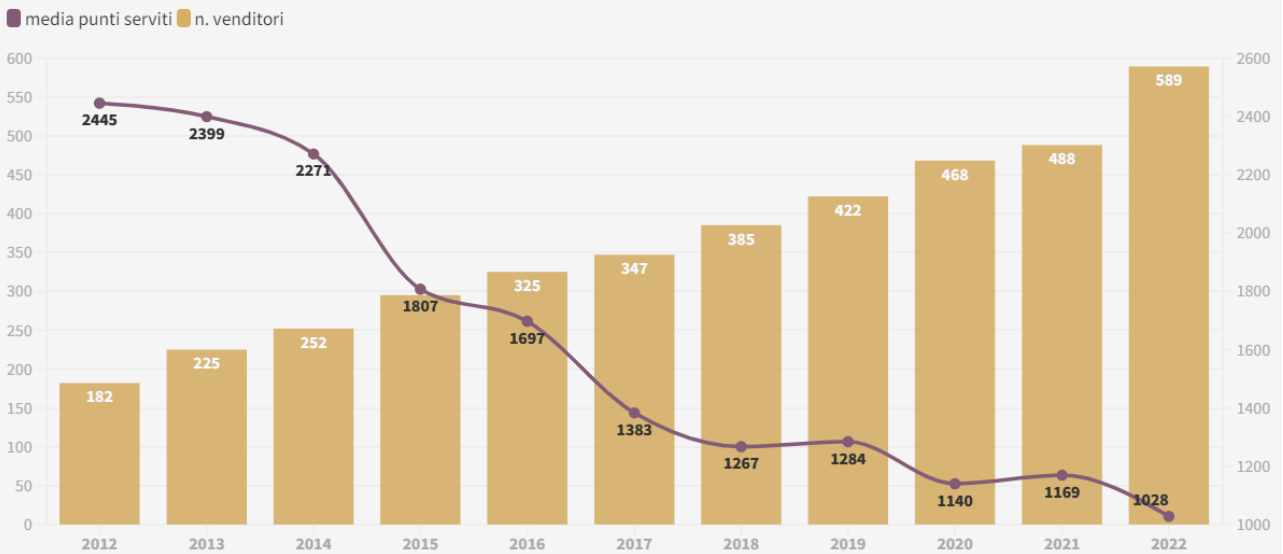
BT domestici ▾



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)**

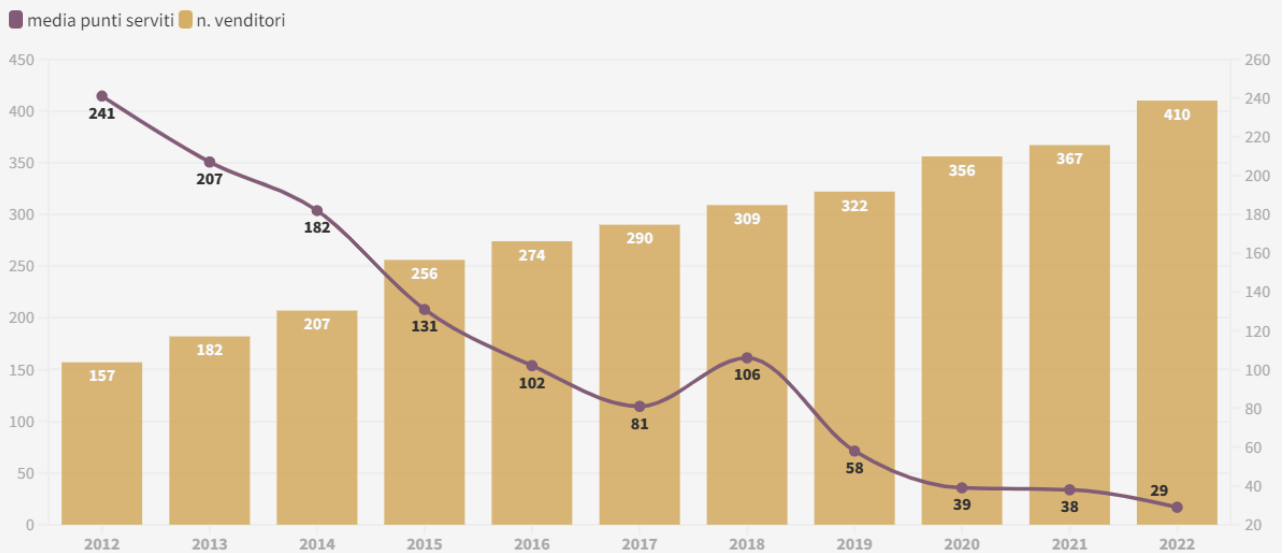
BT altri usi



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)**

MT altri usi

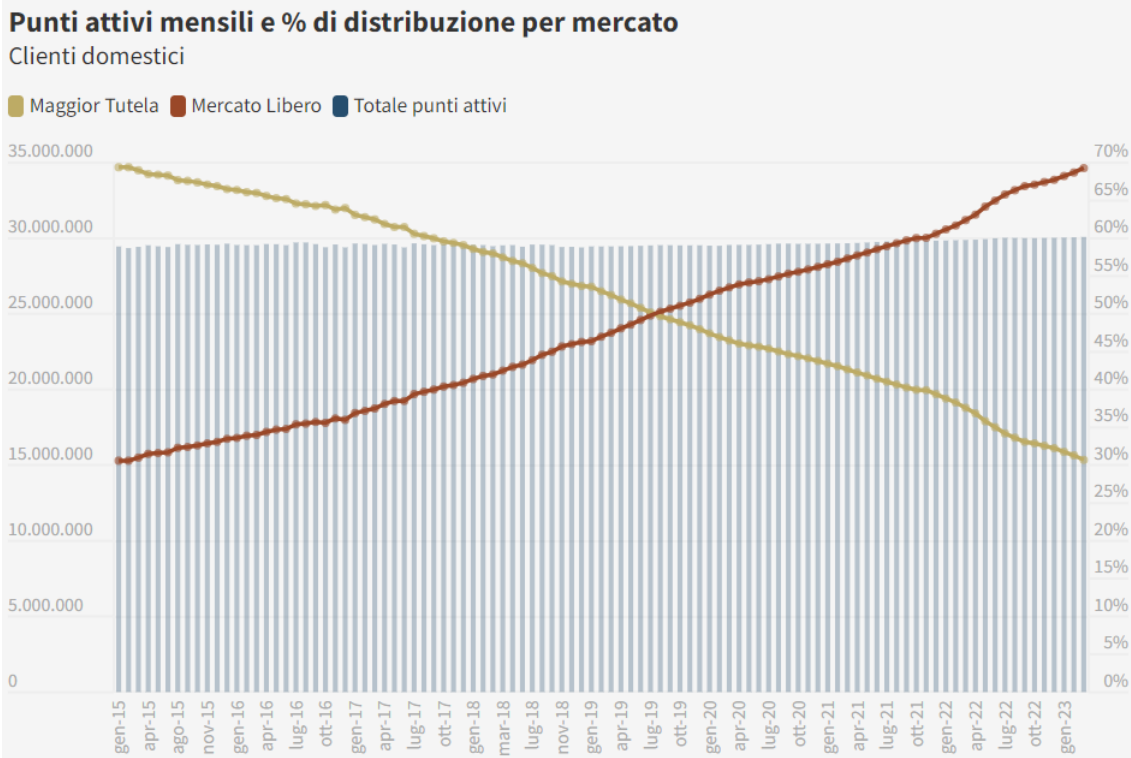


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

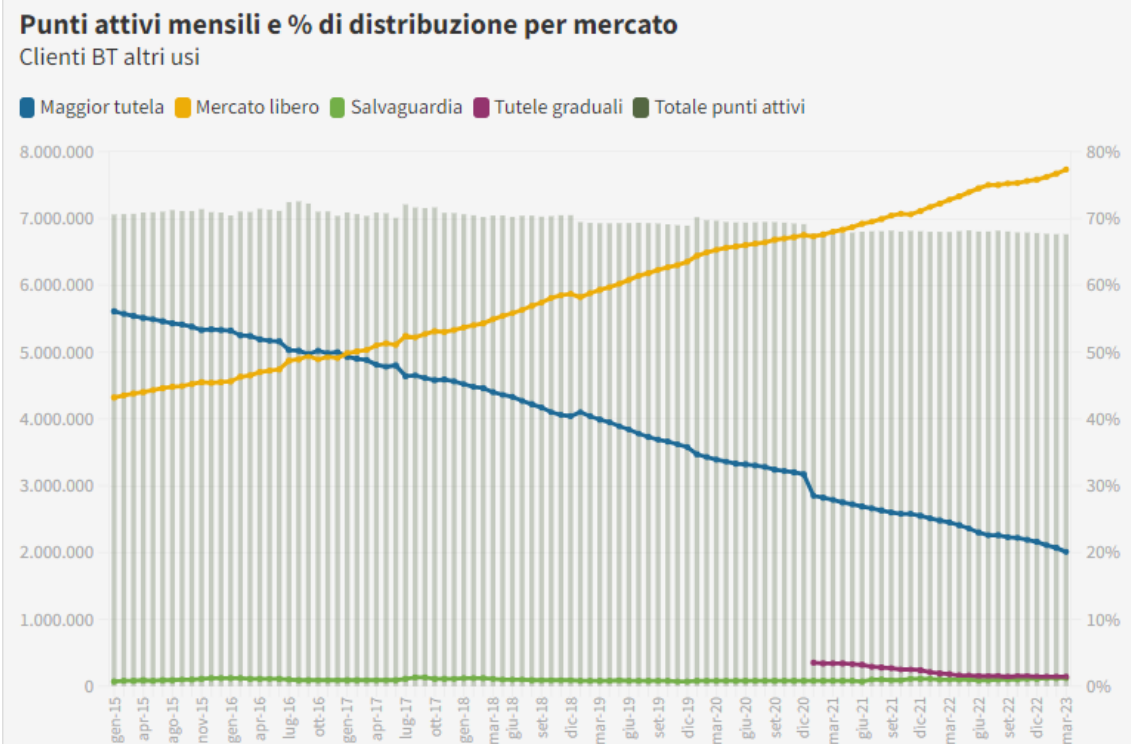
Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela. La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2021 di:

- +7,1 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 64,9% medio annuo e al 67,7% a fine anno;

- +4,8 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando al 74,2% medio annuo e a 75,8% a fine anno.



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019



## *Clienti MT altri usi*

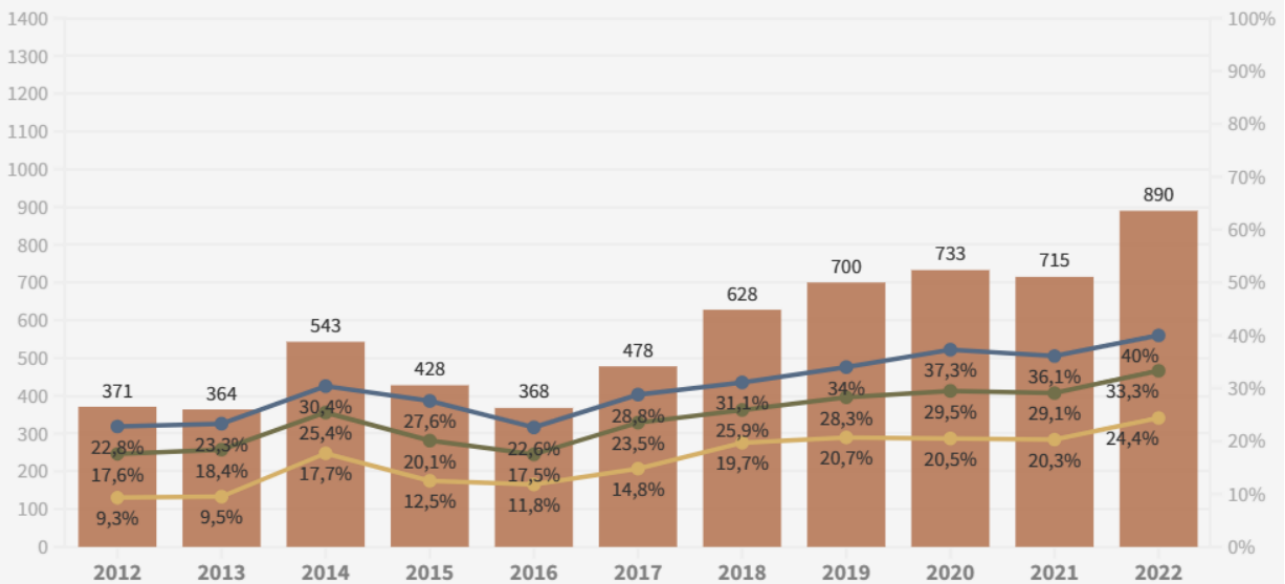
L'attività di vendita ai clienti MT altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza anche se vi sono elementi di potenziale criticità, da monitorare in futuro. La concentrazione è tuttora limitata, ma riprende la fase di crescita dei relativi indici iniziata nel 2016 e interrotta nel solo 2021. Tutti gli indici, calcolati in termini di energia e di punti, aumentano rispetto al 2021, raggiungendo il massimo dall'inizio del monitoraggio. L'indice HHI valutato in termini di punti supera per il quinto anno consecutivo la soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale, anche se quello valutato in termini di energia rimane al di sotto di tale soglia. L'andamento dei livelli di concentrazione richiede ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale. Inoltre, va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021 e che ha caratterizzato tutto il 2022.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

clienti MT altri usi

energia

C3 C2 C1 HHI



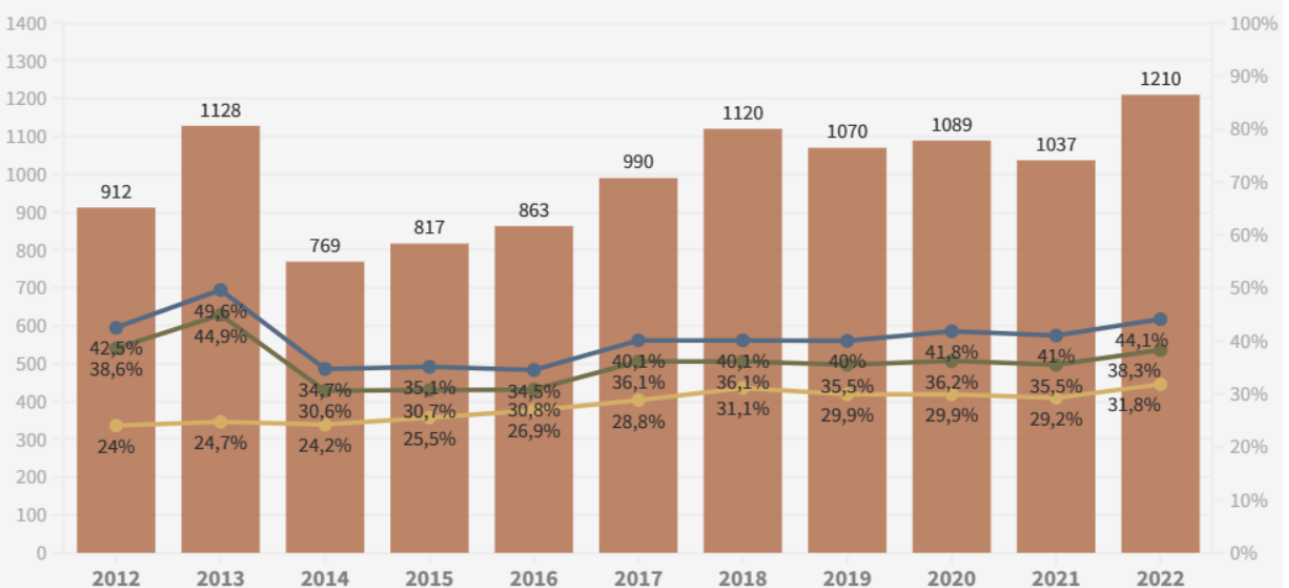
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

clienti MT altri usi

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

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

- l'operatore con la maggiore quota di mercato nel libero e il secondo operatore hanno incrementato le proprie quote, sia in termini di energia che di punti. Diversamente, il terzo operatore ha accresciuta la quota di mercato libero in termini punti e diminuito quella in termini di energia. Tali variazioni si riflettono nell'andamento di tutti gli indici di concentrazione, che aumentano rispetto all'anno precedente;
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster*<sup>9, 10</sup> con quote superiori al 5%) coprono il 51,6% del mercato libero (+4,1 p.p. rispetto all'anno precedente). Diversamente, gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%) aumentano in aggregato la loro quota di mercato, esercitando una efficace pressione concorrenziale sia sugli operatori maggiori che su quelli di minori dimensioni. Nel 2022 servono il 28,2% del mercato libero (+5,8 p.p.). Conseguentemente, gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5% e il 2%) e piccole (con quote inferiori allo 0,5%) servono rispettivamente il 12,5% (-7,4 p.p.) e il 7,7% del mercato libero (-2,5 p.p.);
- la riduzione della quota complessivamente fornita dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) è inoltre associata alla all'uscita di alcuni operatori da tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina la costante frammentazione dei piccoli gruppi societari. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi diminuisce nell'ultimo anno. Coerentemente, si restringe anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata e maggiore dell'anno precedente. Nel 2022 il tasso di cambio fornitore è pari a 26,0%, con il 18,1% nel solo mercato libero. Un livello più elevato rispetto alle altre tipologie di cliente. Nel 2022 per i clienti MT altri usi del settore elettrico il tasso di cambio fornitore torna pertanto a salire (+3,9 p.p.) dopo due anni consecutivi in cui i tassi erano diminuiti. L'andamento degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, anche alla luce della congiuntura dei prezzi all'ingrosso, che ha caratterizzato tutto il 2022.

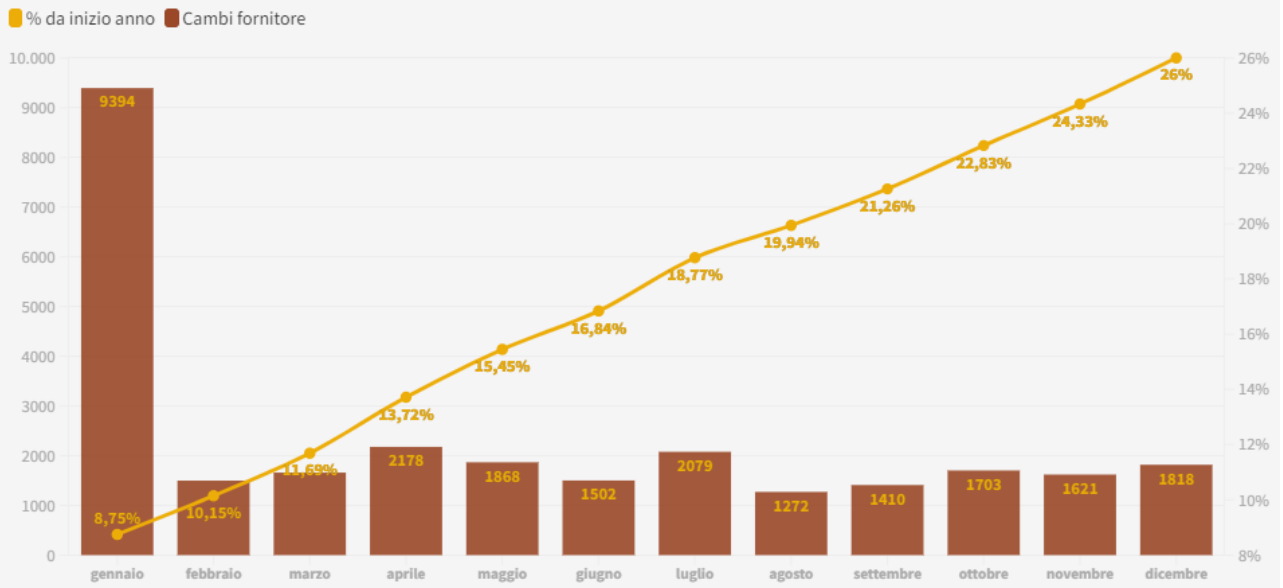
---

<sup>9</sup> Nell'analisi della struttura del settore si distingue tra: gruppi piccoli, con quote inferiori allo 0,5%, gruppi medio-piccoli, con quote tra lo 0,5% e il 2%, gruppi medio-grandi, con quote di mercato tra il 2% e il 5% e gruppi grandi con quote superiori al 5%.

<sup>10</sup> Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel testo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi", "operatori" o "venditori".

**Cambi fornitore per punti serviti - clienti MT altri usi**

2022



elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII

## Cienti BT altri usi

Nel 2022 la concentrazione del mercato della vendita ai clienti BT altri usi aumenta rispetto all'anno precedente sia in termini di energia venduta che di punti serviti. L'HHI in termini di energia, pari a 1.160, sale per la prima volta dal 2012 al di sopra della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. Gli indici C1 e C2 in termini di energia raggiungono i valori più alti dal 2012. In termini di punti serviti gli indici di concentrazione sono più alti che nel 2021, ma comunque non raggiungono i livelli ancora più alti registrati fino al 2020. Nonostante il valore dell'HHI in termini di energia non sia superiore a 2.000, soglia tale da evidenziare criticità<sup>11</sup>, la tendenza ad aumentare nel tempo di tutti indici di concentrazione e l'eventuale conferma dell'HHI al di sopra della soglia di 1.000, sia in termini di energia che di punti, potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro, da monitorare con attenzione nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.

---

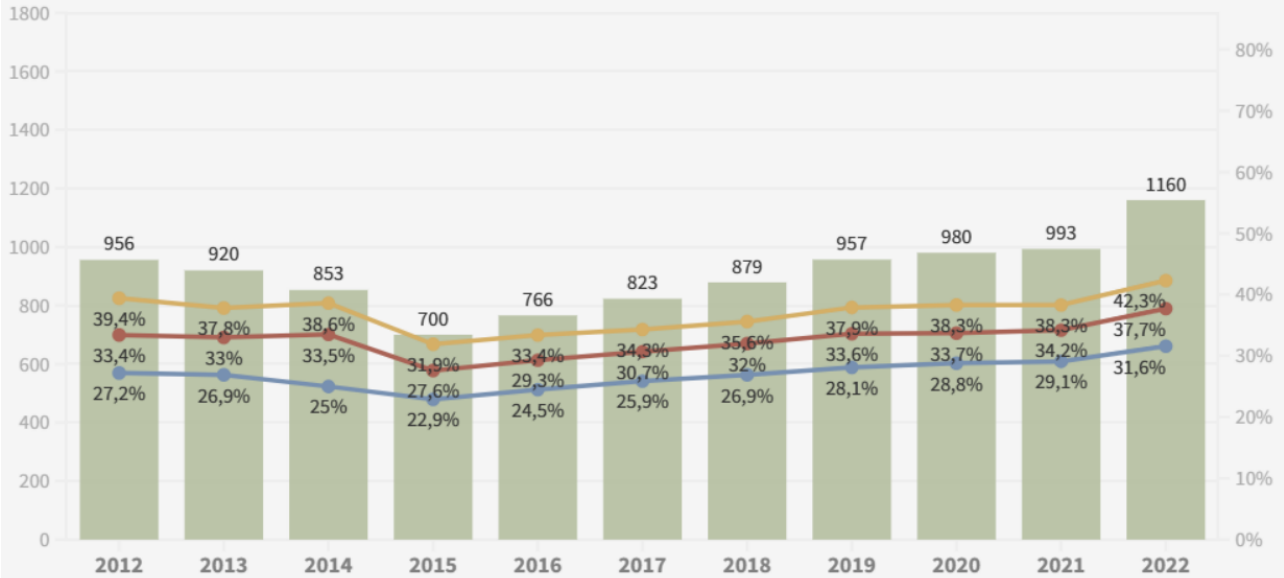
<sup>11</sup> L'indice HHI (Herfindahl-Hirschman Index) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

clienti BT altri usi

energia

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

clienti BT altri usi

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2022:

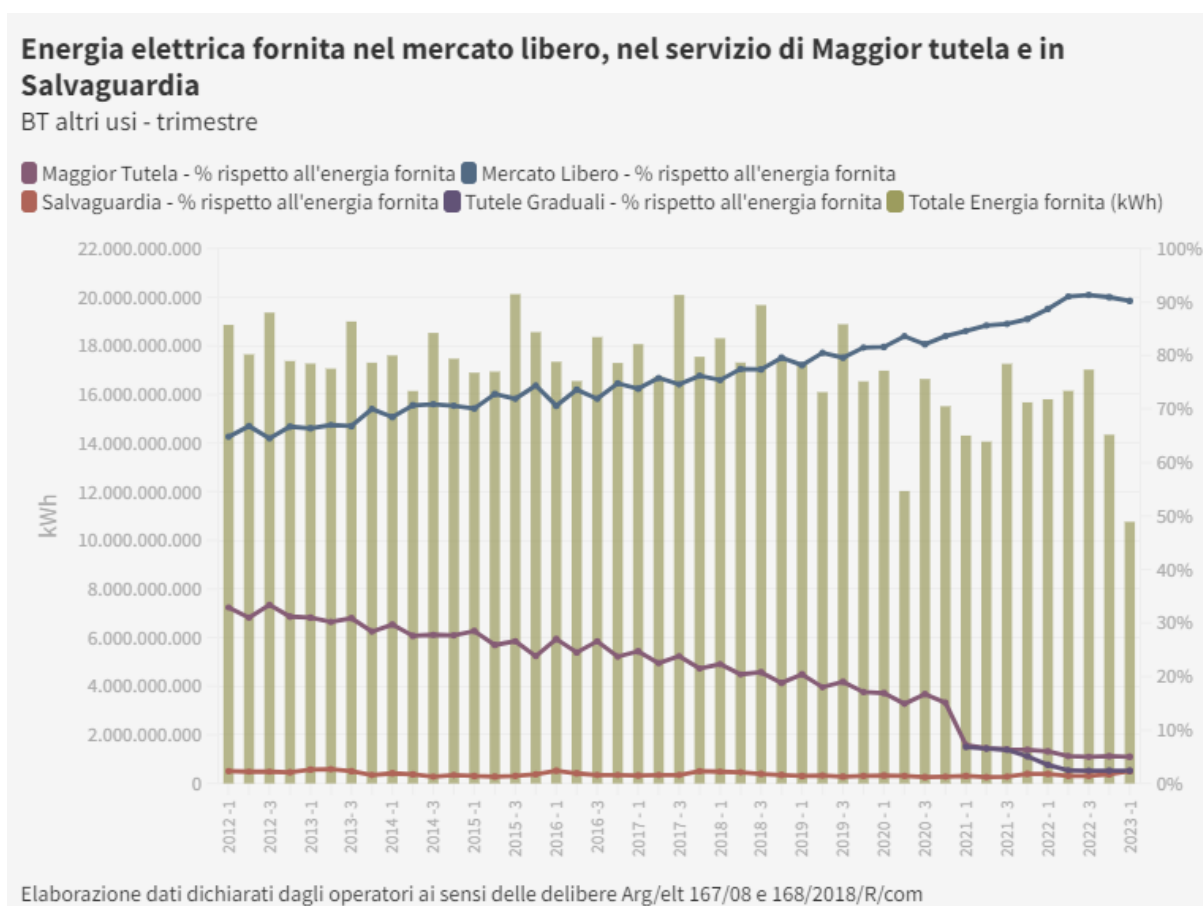
- complessivamente i principali tre operatori detengono il 42,3% dell'energia elettrica del mercato libero (+4,0 p.p. rispetto al 2021 e +2,9 p.p. rispetto al 2012) e il 46,5% dei relativi punti (+2,3 p.p. in un anno e -6,5 p.p. dal 2012);
- i tre operatori principali aumentano le proprie quote nel mercato libero sia in termini di energia che di punti serviti. In particolare, nel libero mercato il primo operatore fornisce il 31,6% dell'energia elettrica (+2,5 p.p. rispetto all'anno precedente) e serve il 38,2% dei punti serviti (+1,4 p.p.). Il secondo operatore aumenta la propria quota di mercato libero al 6,0% (+1,0 p.p. rispetto allo scorso anno), in termini di energia, e al 4,2% (+0,5 p.p.) in termini di punti. Il terzo operatore aumenta la quota di mercato a 4,6% (+0,4 p.p.), in termini di energia, e a 4,0% in termini di punti (+0,4 p.p.);
- gli operatori grandi (con quota di mercato superiore al 5%), di cui fanno parte solo i primi due operatori, e medio-grandi (tra il 2% e il 5%) aumentano complessivamente la quota di energia fornita nel mercato libero, rispettivamente +3,5 p.p. e di 4,5 p.p.;
- gli operatori medio-piccoli (tra lo 0,5% e il 2%) e di piccole dimensioni (con quote al di sotto dello 0,5%) riducono complessivamente il proprio peso nel mercato libero, rispettivamente di -6,7 p.p. e -1,4 p.p. Tali gruppi societari subiscono pertanto la pressione concorrenziale dei gruppi di dimensioni maggiori;
- la crescita dei *cluster* di dimensioni inferiori (con quota inferiore allo 0,5%) è associata all'entrata di nuovi operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina la costante frammentazione dei piccoli gruppi societari. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi diminuisce nell'ultimo anno. Coerentemente si restringe anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti

vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

La dinamica concorrenziale in tale segmento sembra pertanto essere caratterizzata da facilità di entrata da parte dei piccoli nuovi operatori. Ciò implica la presenza di un numerosissimo gruppo di operatori di ridotte dimensioni che tuttavia, nel 2022, non riesce ad esercitare una efficace pressione concorrenziale sugli operatori dimensioni maggiori. Inoltre, il primo operatore sembra non subire la pressione dei concorrenti. Tale risultato va valutato anche alla luce degli impatti della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso sulla sostenibilità finanziaria delle imprese di dimensioni medie e piccole, che potrebbe averne limitato l'azione concorrenziale.

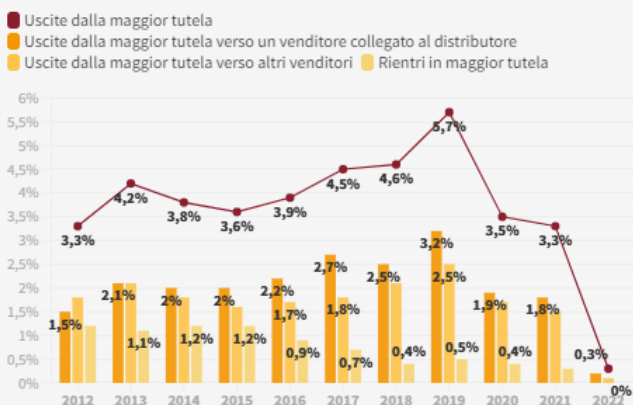
Continua la riduzione del peso del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi. La quota di clienti BT altri usi che si è approvvigionata nel mercato libero nel 2022 è, in media nell'anno, pari al 74,2% (75,8% a dicembre 22), corrispondente ad una quota dell'energia complessivamente

fornita nell'anno pari al 90,5%. Le uscite dalla Maggior tutela, pari allo 0,3%, si riducono di -3,0 p.p. rispetto all'anno precedente. A gennaio 2021, inoltre, è stato attivato il Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) per circa 260.000 piccole imprese in BT che non si rifornivano tramite un contratto di libero mercato. L'STG è stato transitoriamente esercito dagli esercenti la maggior tutela, nel periodo gennaio-giugno 21, in seguito al quale è stato assegnato tramite procedure concorsuali, a valere dal mese di luglio 21. In particolare, a luglio sono state oggetto di dette procedure circa 196.000 clienti in BT, che hanno in seguito avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l'STG o con un altro fornitore. A dicembre 2022 risultavano in STG circa 96.900 clienti (-50,7% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di luglio '21). In media, nel 2022 sono stati serviti nell'ambito del STG l'1,6% (-1,4 p.p. rispetto al 2021) dei clienti BT Altri usi.



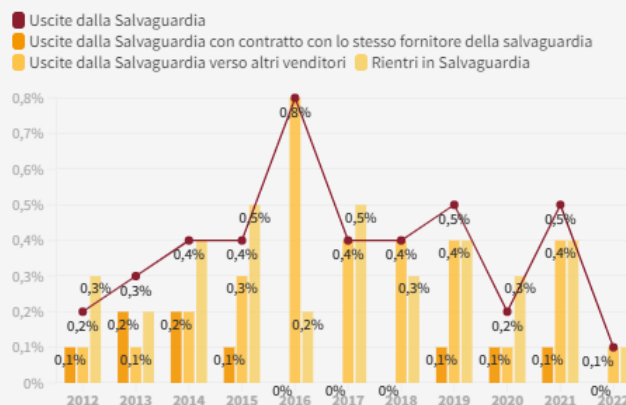


### Passaggi da e per il servizio di maggior tutela clienti BT altri usi



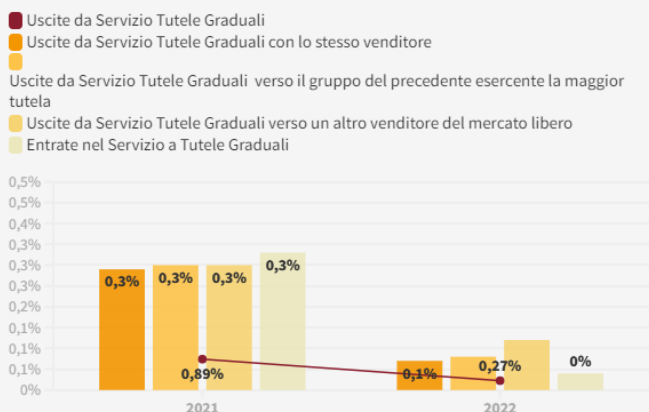
Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

### Passaggi da e per il servizio di salvaguardia clienti BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

### Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali clienti BT altri usi

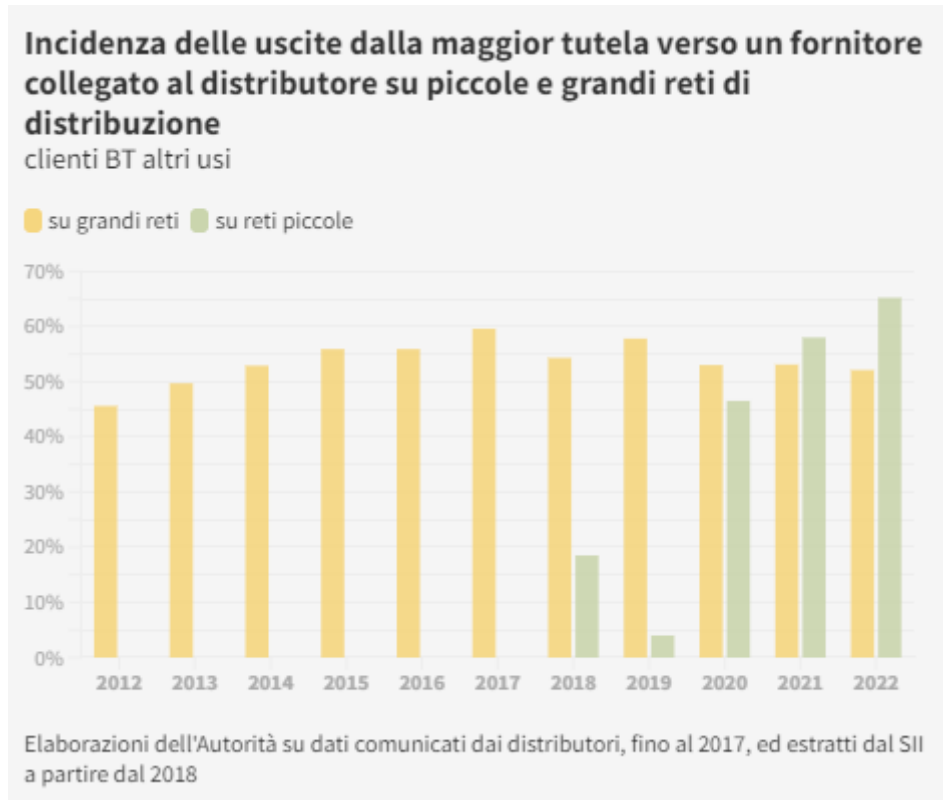


Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela si mantiene elevato. Nel 2022, il 52,1% dei clienti BT Altri usi passati al libero mercato sulle reti di grandi dimensioni (con più di 50.000 punti) ha scelto come fornitore il venditore collegato al distributore (-1,0 p.p.). Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, tale percentuale è pari al 65,2% (+7,2 p.p.). I rientri in maggior tutela sono trascurabili, 0,02%, e in diminuzione rispetto all'anno precedente. Il loro peso rispetto alle uscite dalla maggior tutela si è ulteriormente ridotto rispetto al passato. Per ogni 20 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2022 solo uno vi è rientrato. Inoltre, vi è una significativa dinamicità dei clienti serviti nel Servizio a Tutele Graduali (di seguito STG). Da luglio '21, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a settembre '22 il numero dei clienti serviti in STG si è ridotto del -50,4% (passando da circa 200 mila a circa 97 mila). I clienti inizialmente forniti in STG hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a. in primo luogo, con gli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso;

- b. in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- c. solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>12</sup> (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali).



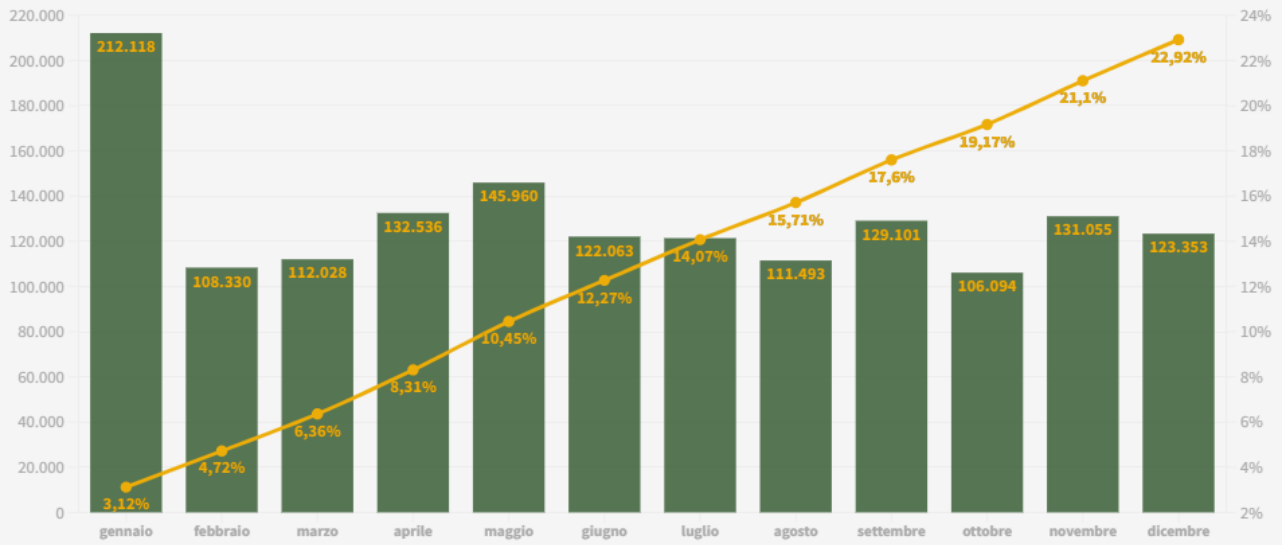
Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi. In particolare, il 22,9% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore e il 22,1% nel solo mercato libero. Per tale tipologia di clienti negli ultimi anni il tasso di cambio fornitore presenta un andamento apparentemente ciclico. Nel 2022 il tasso di cambio fornitore è superiore all'anno precedente (+1,9 p.p.). In tale contesto, l'andamento degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, anche alla luce della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso.

<sup>12</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG.

**Cambi fornitore per punti serviti - clienti BT altri usi**

2022

% da inizio anno Cambi fornitore



elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII

## Clienti domestici

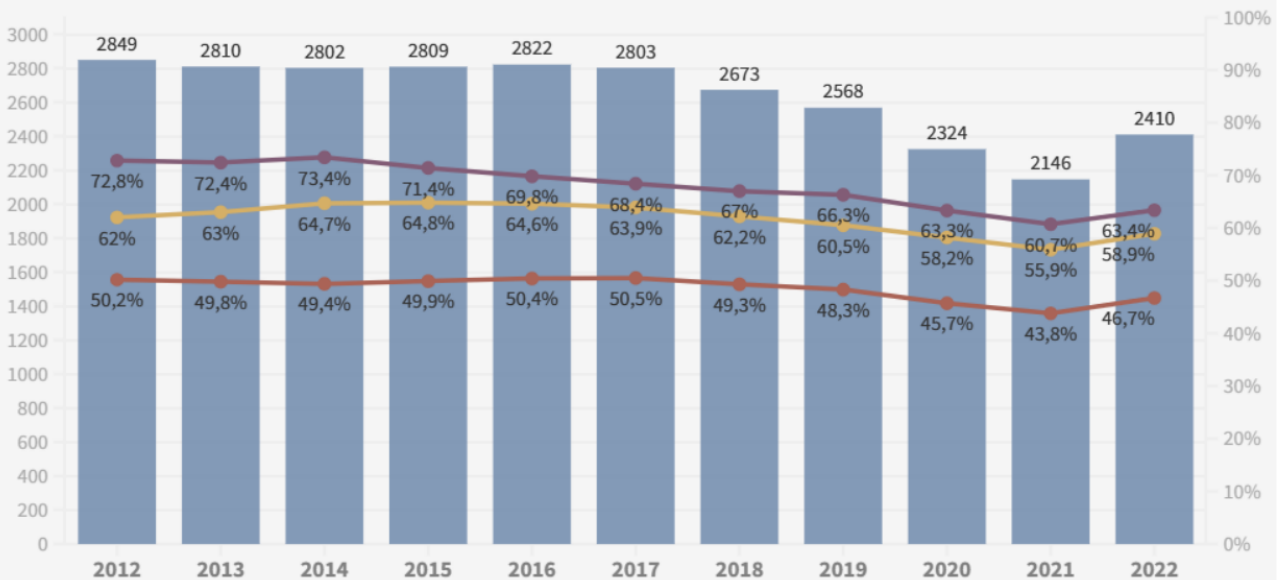
Non trovano conferma nel 2022 i segnali di leggero miglioramento del grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici* evidenziati tra il 2016 al 2021. Nel 2022 gli indici HHI aumentano sia in termini di energia fornita che punti serviti a oltre 2.400. Superano pertanto la soglia di 2.000, considerata come rappresentativa di mercati caratterizzati da criticità a livello concorrenziale. Tale aspetto di potenziale criticità va monitorato nei prossimi anni, al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale e capire se i limiti all'azione concorrenziale delle imprese di minori dimensioni possano essere legati anche agli impatti della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso sulla sostenibilità finanziaria di tali imprese. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2022:

- i livelli di concentrazione sono elevati. I primi tre operatori servono complessivamente una quota rilevante del mercato libero, pari al 63,4% in termini di energia (+2,7 p.p.) e al 63,8% in termini di punti (+2,2 p.p.). Più nello specifico, solo il primo operatore serve il 46,7% dell'energia fornita nel mercato libero e il 46,8% dei relativi punti;
- ne consegue che anche l'incremento degli indici di concentrazione è principalmente legato all'incremento delle quote di mercato libero del primo operatore. Nel 2022 questo aumenta di +2,9 p.p. la quota in termini di energia e di +2,4 p.p. quella in termini di punti serviti, il secondo aumenta di +0,1 p.p. quella in termini di energia e mantiene stabile la quota in termini di punti serviti. Il terzo operatore, invece, le riduce entrambe di -0,3 p.p.;
- gli operatori medio-grandi (con quote tra 2% e 5%) accrescono la quota di mercato libero complessiva a 15,6% (+0,6 p.p.). I gruppi societari di dimensioni piccole e medio-piccole (con quote al di sotto del 2%) coprono complessivamente il 25,5% del mercato libero (-3,5 p.p.). Coerentemente con l'incremento del livello di concentrazione, nel 2022, gli operatori di minori dimensioni subiscono la pressione concorrenziale complessivamente esercitata dai venditori di dimensioni grandi e medio-grandi;
- la riduzione del peso dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è associata all'entrata di nuovi operatori in tale segmento, determinando una maggiore frammentazione di tale *cluster*. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita all'interno del *cluster* dei piccoli gruppi societari diminuisce nell'ultimo anno. Si restringe anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici

energia

C3 C2 C1 HHI

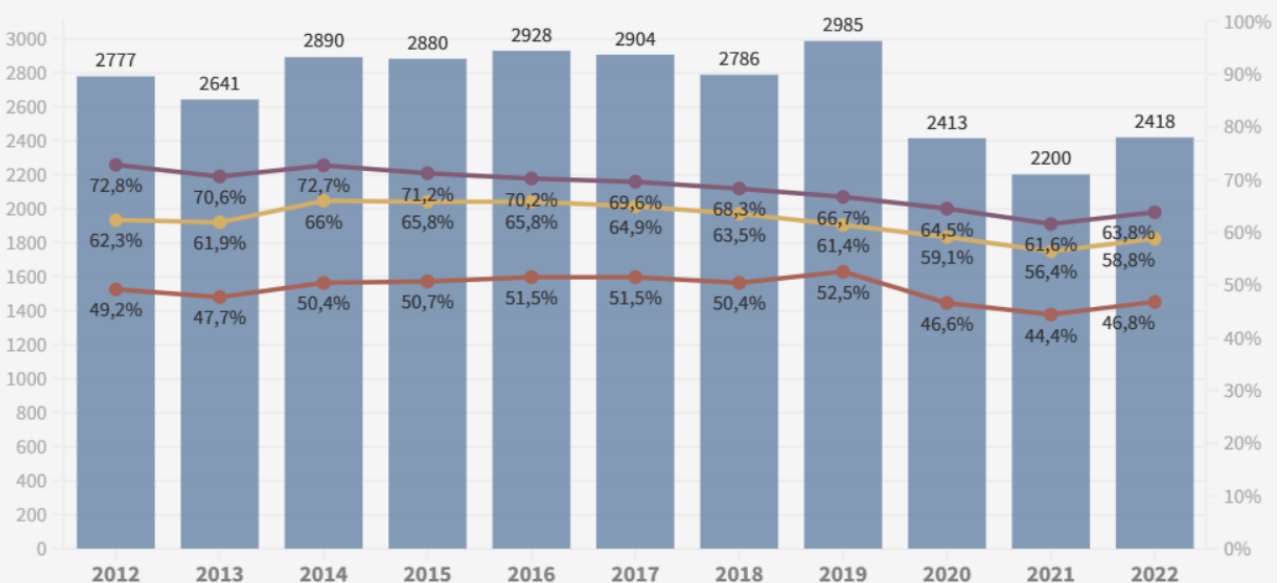


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici

punti serviti

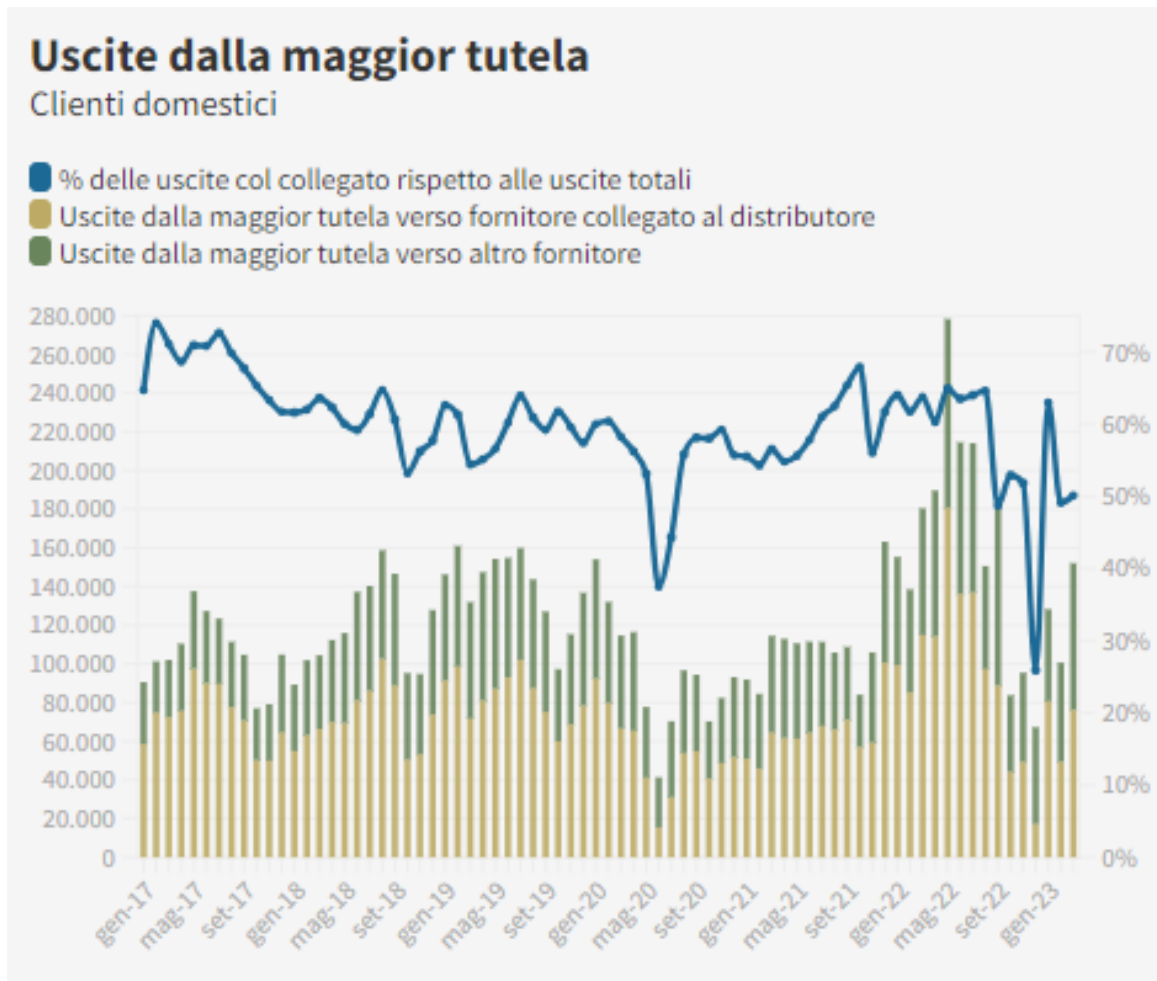
C3 C2 C1 HHI

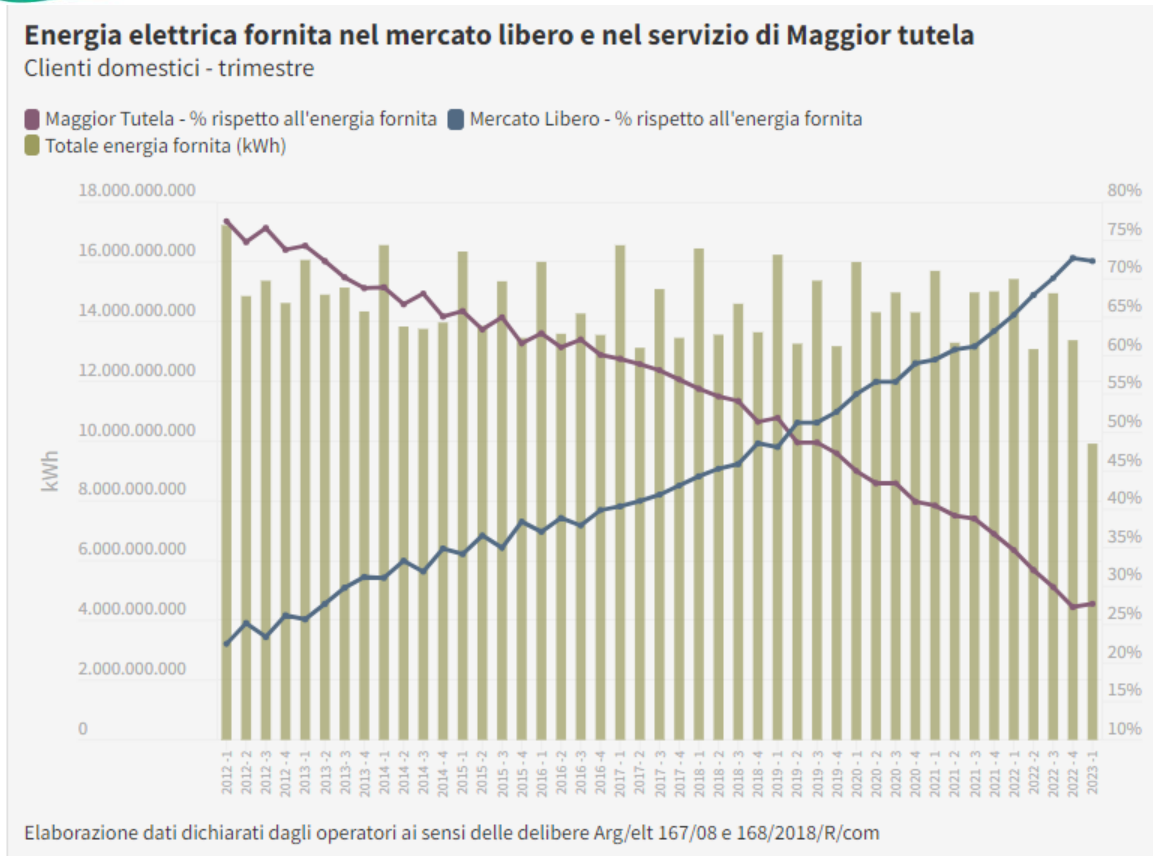


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

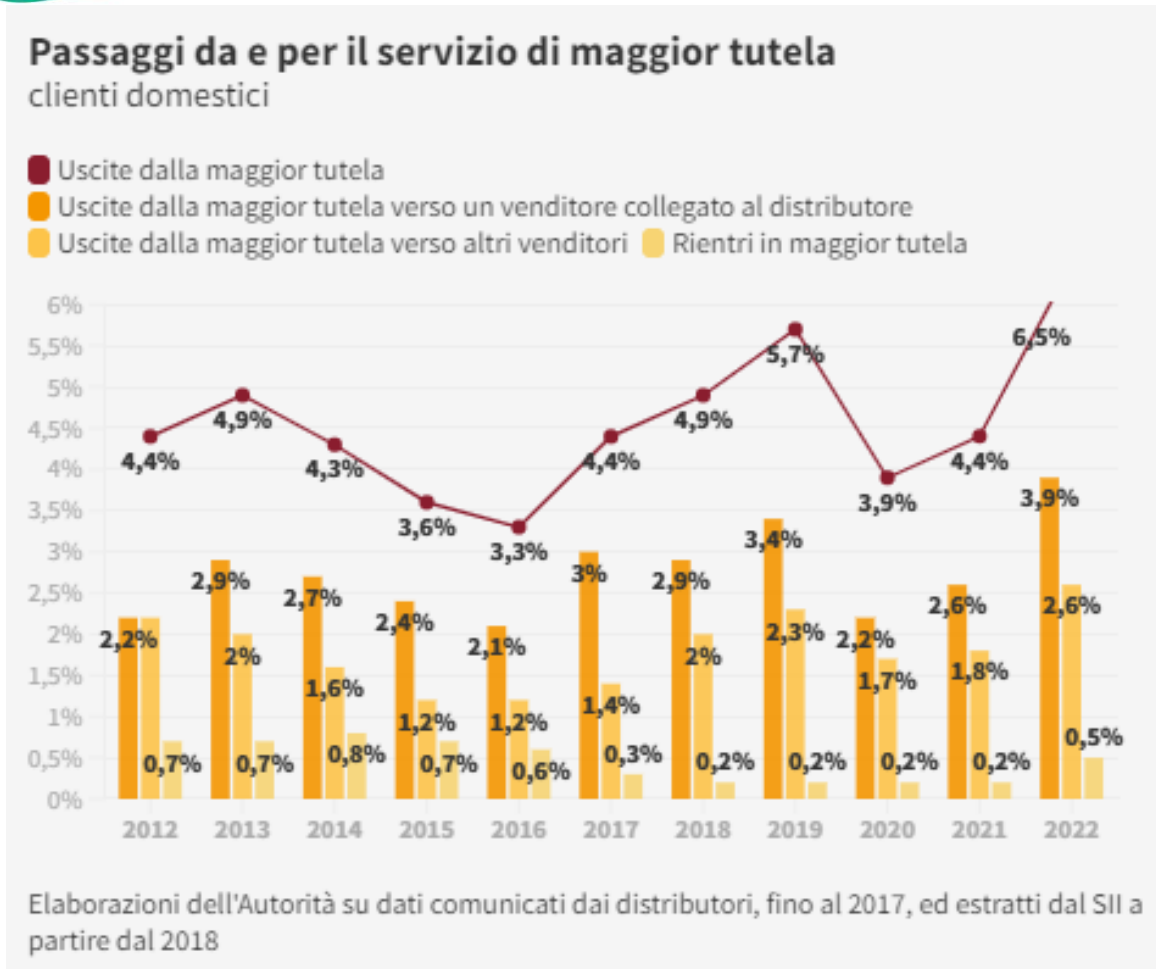
vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Nel 2022, si approvvigiona nel mercato libero in media il 64,9% dei clienti domestici (a dicembre dello stesso anno il 67,7%), prelevando il 68,9% dell'energia complessivamente fornita ai clienti di detta tipologia.





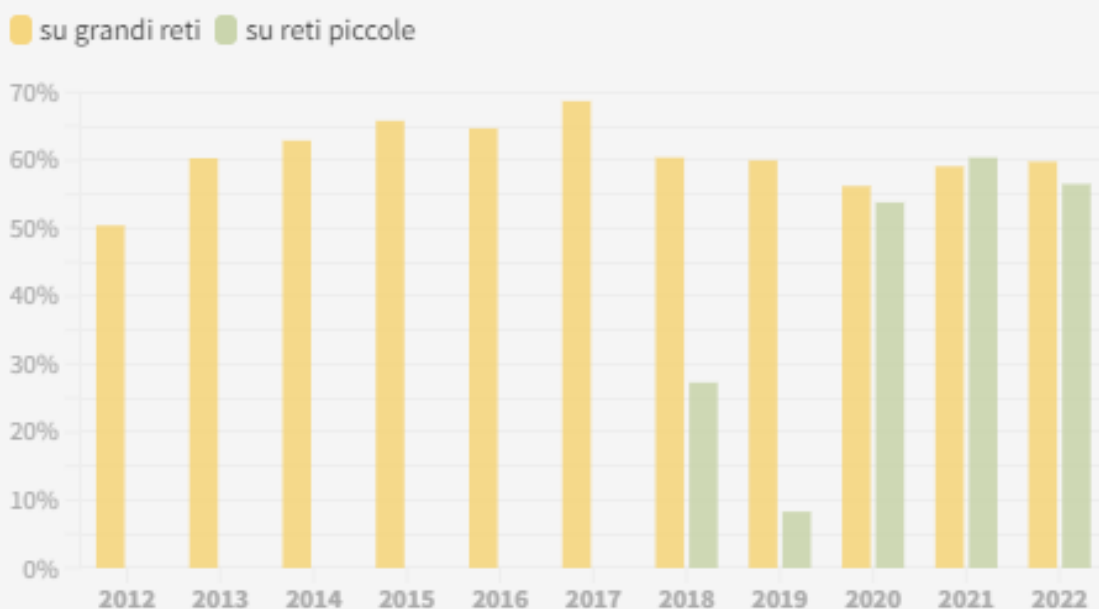
Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, pari 6,5%, è il livello più alto raggiunto dal 2012 (+2,1 p.p. rispetto al 2021). Pochi clienti rientrano in tutela. Il tasso di rientro è pari allo 0,5%. In altri termini, per ogni 14 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto.



Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggiore tutela permane a livelli elevati. Nel 2022, il 59,8% dei clienti domestici che passano al libero mercato sulle reti del campione del monitoraggio retail (con oltre 50.000 punti) sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (+0,7 p.p.). Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 56,5% delle uscite dalla maggior tutela è avvenuto verso il venditore collegato al distributore (-4,0 p.p.).

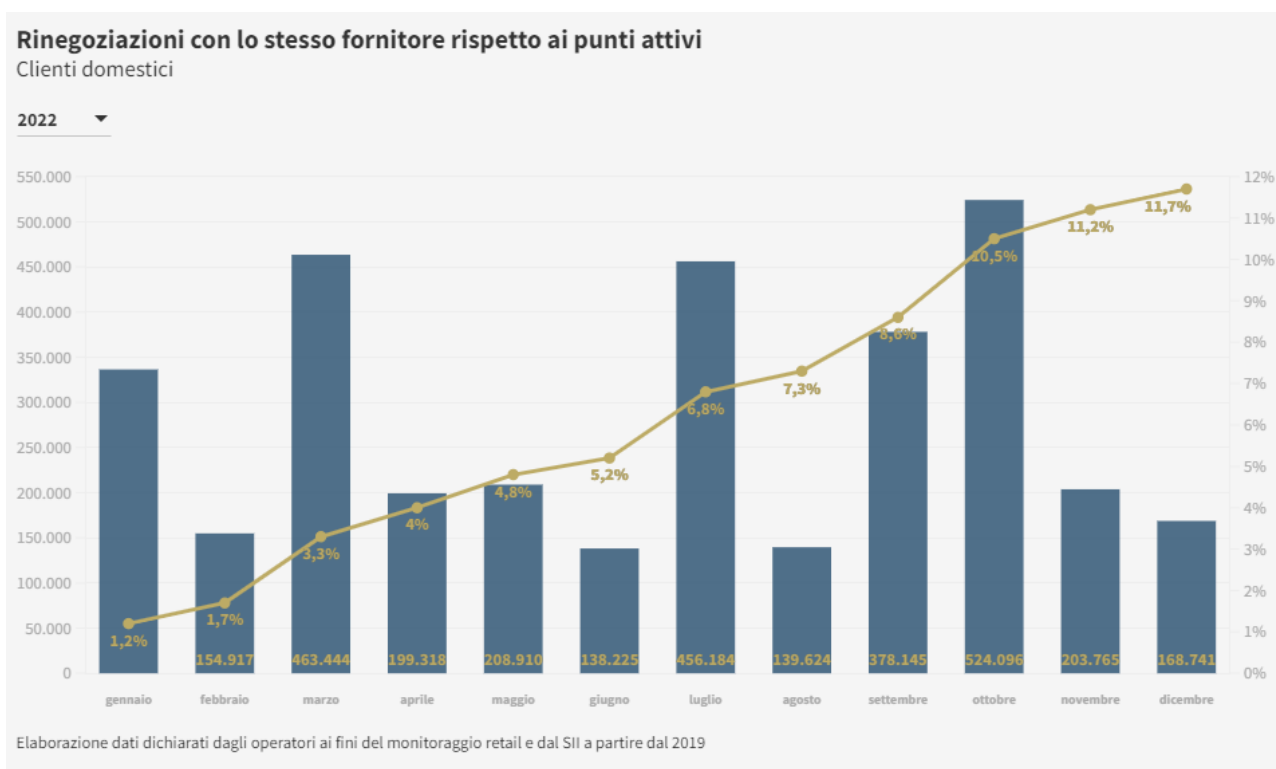


## Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore su piccole e grandi reti di distribuzione clienti domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

La dinamicità continua ad essere meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT ma risulta in aumento rispetto al passato. In particolare, nel 2022 il 19,4% ha cambiato fornitore (+2,3 p.p.), di cui 12,4% nel solo mercato libero. Inoltre, il 11,7% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici, +4,2 p.p. rispetto al 2021). Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021.



In conclusione, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita e la minore dinamicità dei clienti. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla ridotta capacità di scelta che in media caratterizza detti clienti<sup>13</sup>, che non sembra ancora adeguata a cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti<sup>14</sup>. È dunque

<sup>13</sup> Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Per il 2022, da tali indagini emerge in primo luogo che, nonostante l'incremento rispetto al passato di clienti che cambia fornitore in maniera proattiva, rimane significativa la quota di clienti che cambia solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita. Inoltre, emerge la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela. Per maggiori dettagli in merito all'indagine demoscopica dell'Autorità afferente al monitoraggio retail del 2022, è possibile consultare il Rapporto di monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, [Rapporto 342/2022/I/com.](#)

<sup>14</sup> Le analisi di utilizzo del Portale Offerte, parallelamente, continuano ad evidenziarne anche un limitato utilizzo, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un call center o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta

importante continuare a monitorare l'evoluzione di tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti negli anni precedenti si consolidino nel tempo, permettendo il trasferimento a questi ultimi dei benefici della concorrenza, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti.

---

pertanto necessario proseguire con le azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

## Settore gas naturale

- [clienti altri usi e attività di servizio pubblico](#)
- [clienti domestici](#)
- [clienti condominio uso domestico](#)

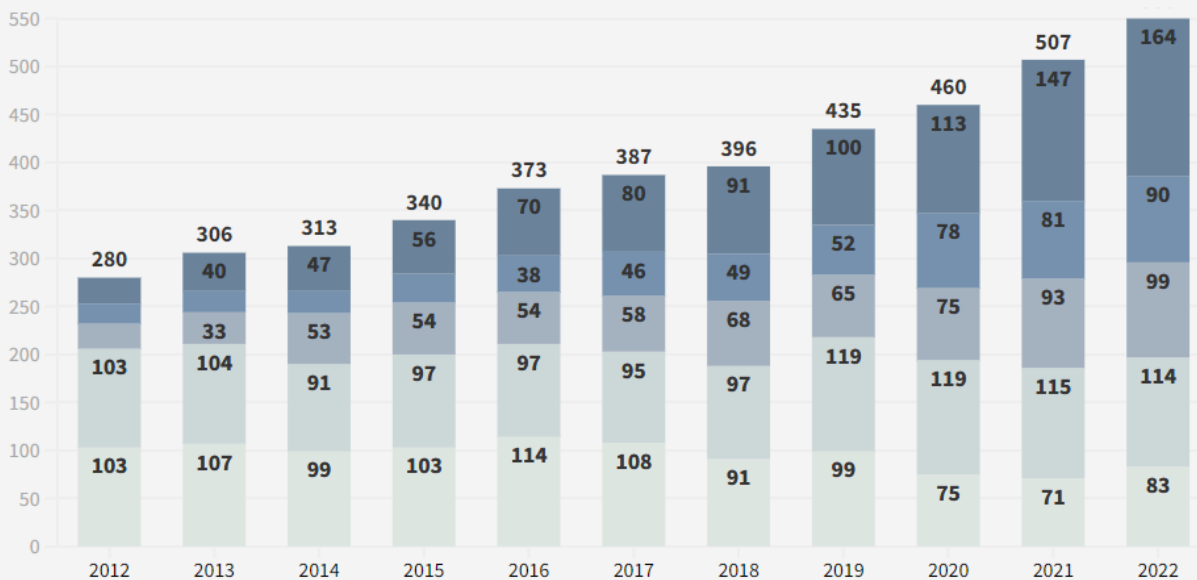
Nel settore della vendita al dettaglio di gas naturale l'analisi delle dinamiche concorrenziali mostra sia aspetti critici che segnali positivi. Alcuni segnali positivi sembrano consolidarsi rispetto all'anno precedente. Pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, questi ultimi vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

Nel 2022 risultano 550 operatori attivi nel mercato libero, con un incremento di +43 nuovi gruppi societari in un anno. Nella seconda metà del 2022 si segnala tuttavia una leggera flessione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di gas naturale. Numerosi gruppi sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. Presentano tuttavia una dimensione territoriale mediamente più ridotta rispetto al settore elettrico. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane, pari al 46% (+1 p.p. rispetto all'anno precedente), e quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 30% (+1 p.p.), sono infatti inferiori in termini relativi a quelli del [settore elettrico](#).

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale

numero gruppi societari

1 sola regione 2 ÷ 5 regioni 6 ÷ 10 regioni 11 ÷ 15 regioni 16 ÷ 19 regioni

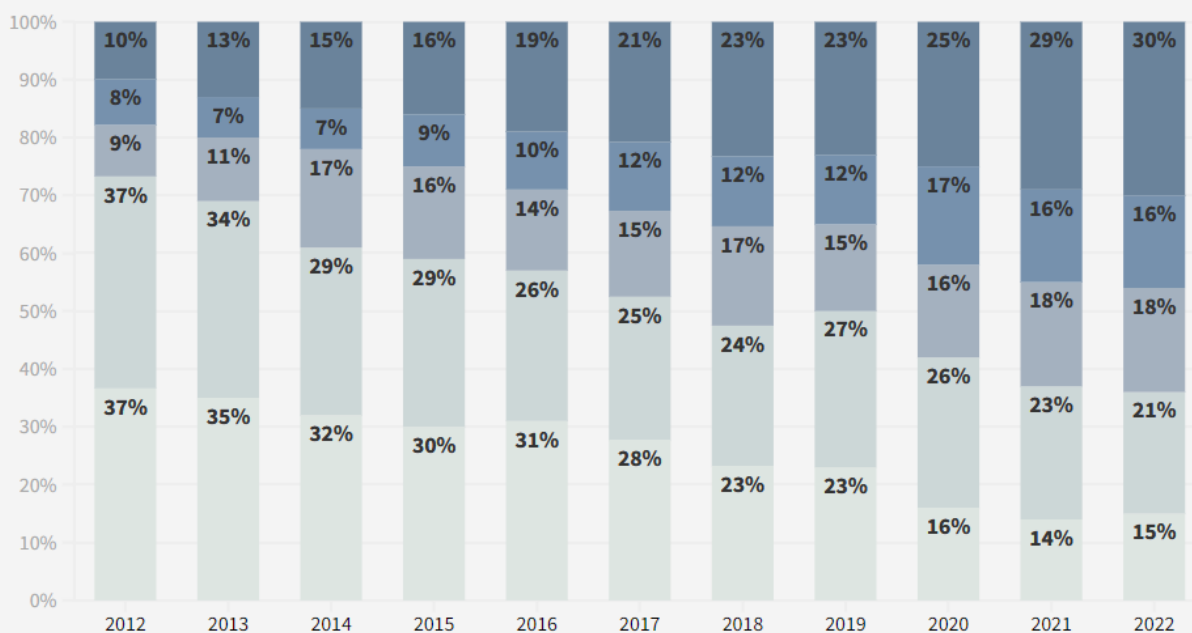


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali, del TIVG e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale

distribuzione %



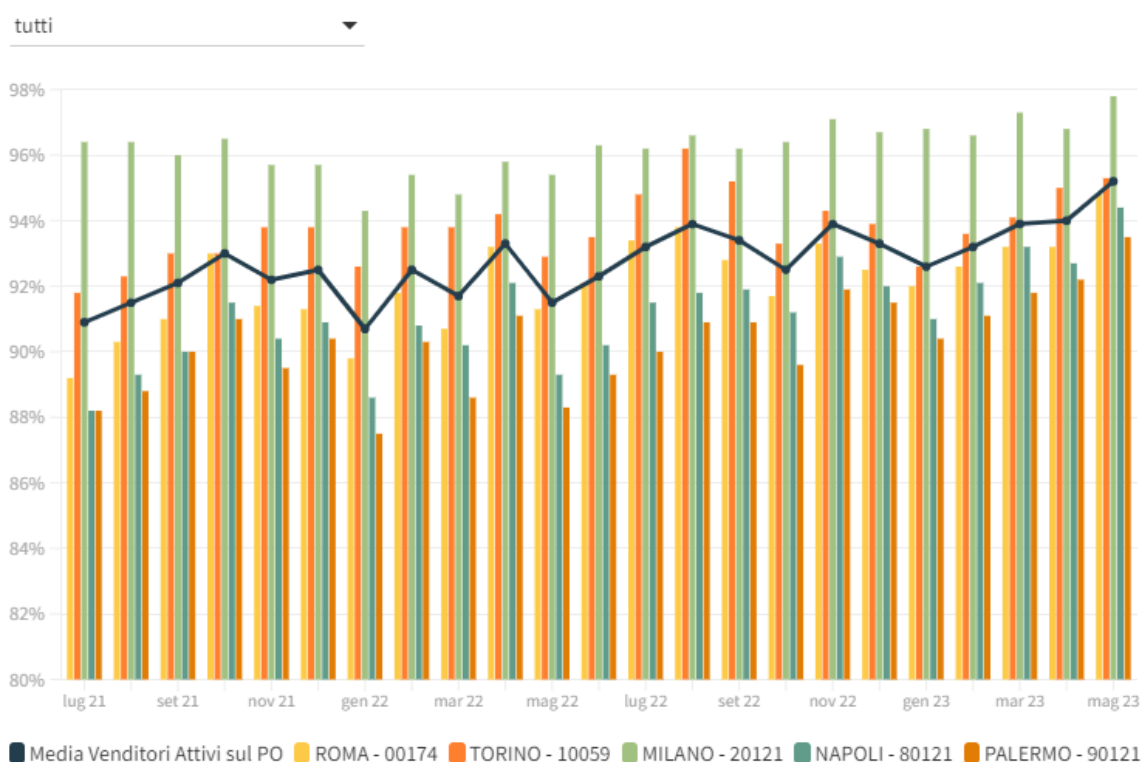
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali, del TIVG e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

Inoltre, rispetto al settore elettrico un numero maggiore di operatori non rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2022, il 15,4% (-1.7 p.p.) dei venditori del settore del gas ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 4,5% (-0,7 p.p.) del settore elettrico<sup>15</sup>.

### Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

Cliente domestico, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale CACR



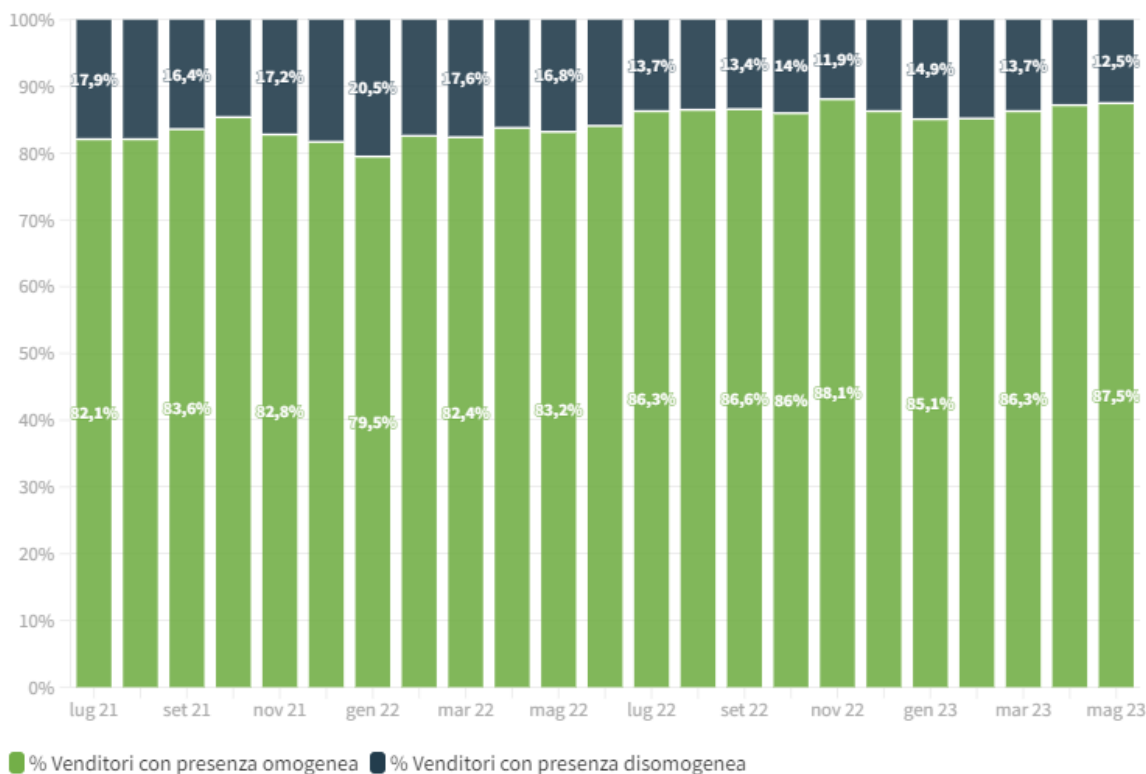
<sup>15</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

Le differenze tra le quote di operatori che rendono disponibili offerte sul Portale Offerte in maniera non omogenea sul territorio nazionale sono significative anche analizzando solamente i CAP dell'analisi comuni ad entrambi i settori: Milano, Roma o Palermo.

## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

Cliente domestico, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale CACR

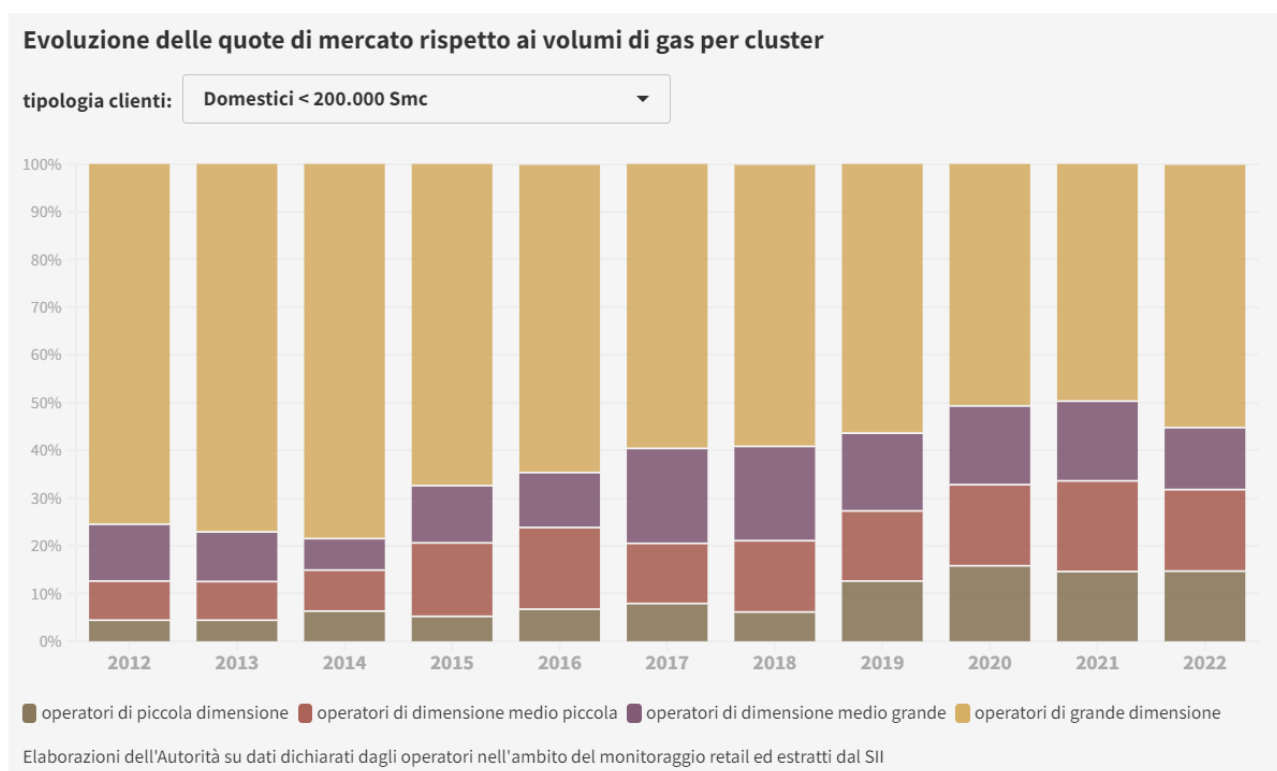


Nonostante la maggiore caratterizzazione geografica delle strategie di offerta e la minore diffusione a livello nazionale dei venditori rispetto a quanto osservato nell'elettrico, nel 2022 le disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali si sono ridotte per quasi tutte le tipologie di clienti. Nel settore del gas l'omogeneità su base geografica<sup>16</sup> dei livelli di concentrazione regionali ha raggiunto livelli paragonabili a quelle del settore elettrico, in cui la concorrenza tra venditori assume connotazioni nazionali. Inoltre, per gli Alti usi e attività di servizio pubblico le dinamiche concorrenziali regionali sono maggiormente omogenee rispetto a quanto osservato per Domestici e Condomini ad uso domestico.

vedi → [Indici di concentrazione del mercato libero, distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul Portale Offerte](#)

<sup>16</sup> Data l'evidenza che in passato la concorrenza tra i venditori del settore del gas sembrava avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali, nell'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

I grandi operatori (con quote superiori al 5%<sup>17</sup>), accrescono la propria quota di mercato libero per tutte le tipologie di clientela. Anche i gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) crescono con riferimento ai Condomini (+0,1 p.p.) e alle Attività di servizio pubblico (+10,8 p.p.), mentre subiscono la pressione dei concorrenti nei segmenti degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-4,5 p.p.) e degli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (-11,4 p.p.). Gli operatori medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) riescono ad esercitare un'efficace pressione concorrenziale solo nei segmenti Altri usi e Attività di servizio pubblico. I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di maggior dimensioni per tutti segmenti.



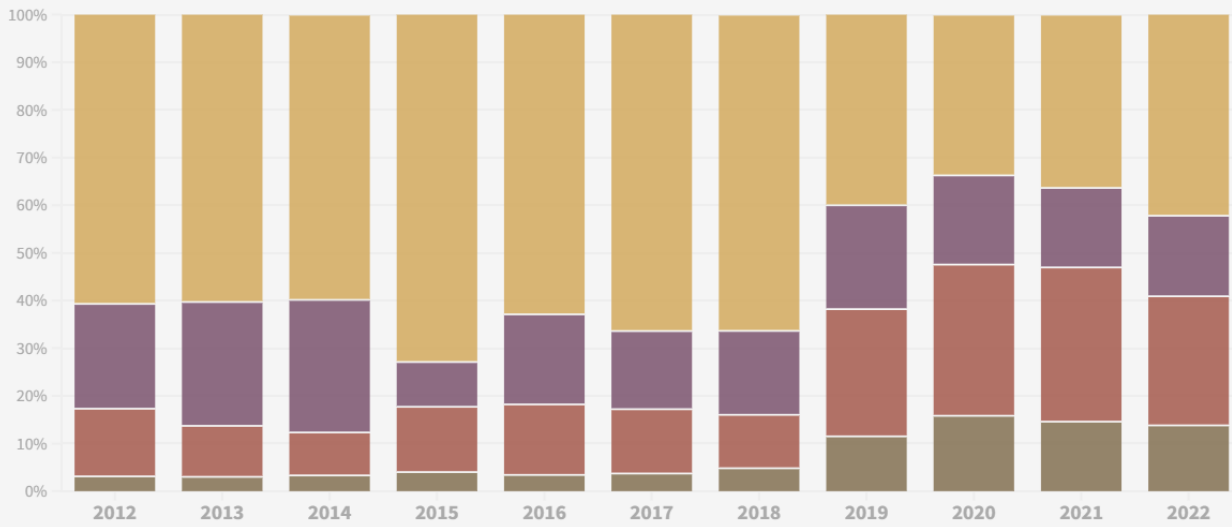
<sup>17</sup> A differenza di quanto riportato nella [corrispondente analisi](#) per il settore elettrico, per il settore del gas i *cluster* di operatori includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*:

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



**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: **Condomini uso domestico < 200.000 Smc**

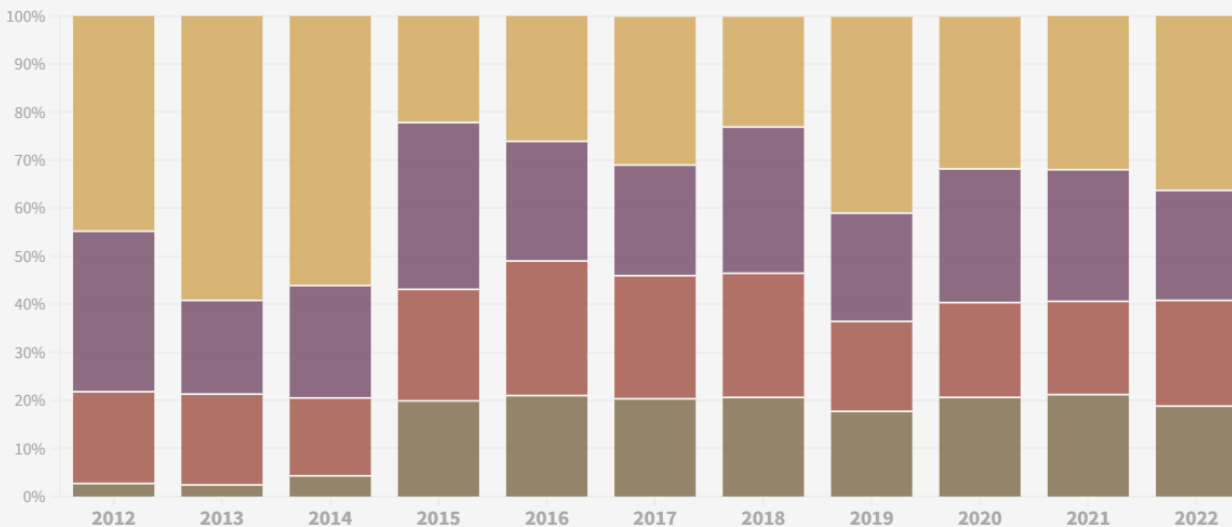


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: **Altri usi < 50.000 Smc**

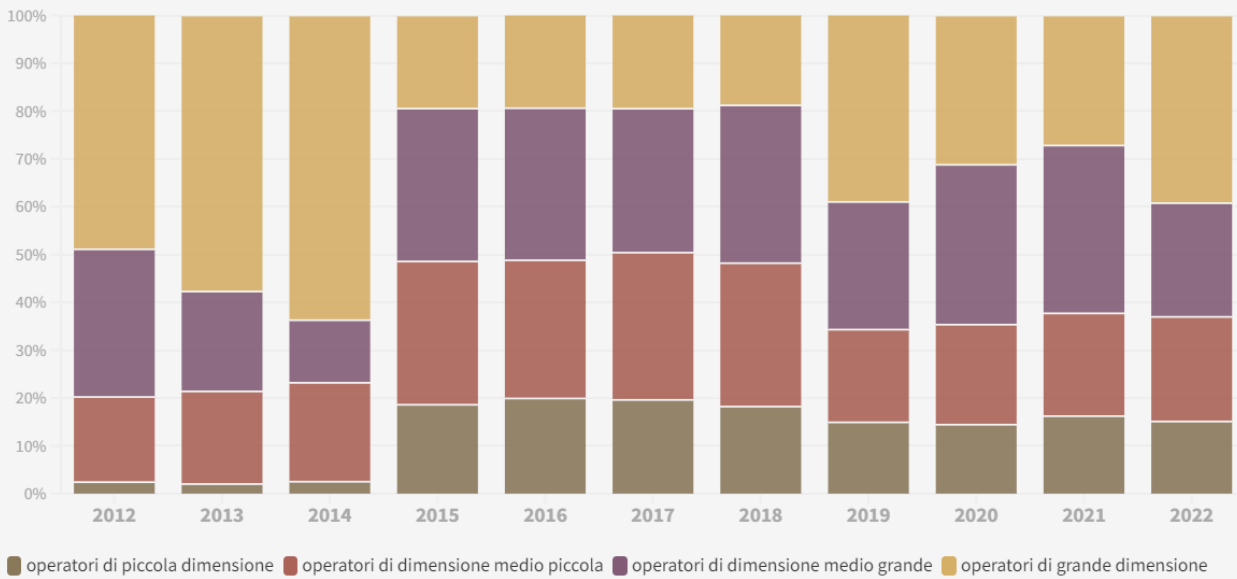


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

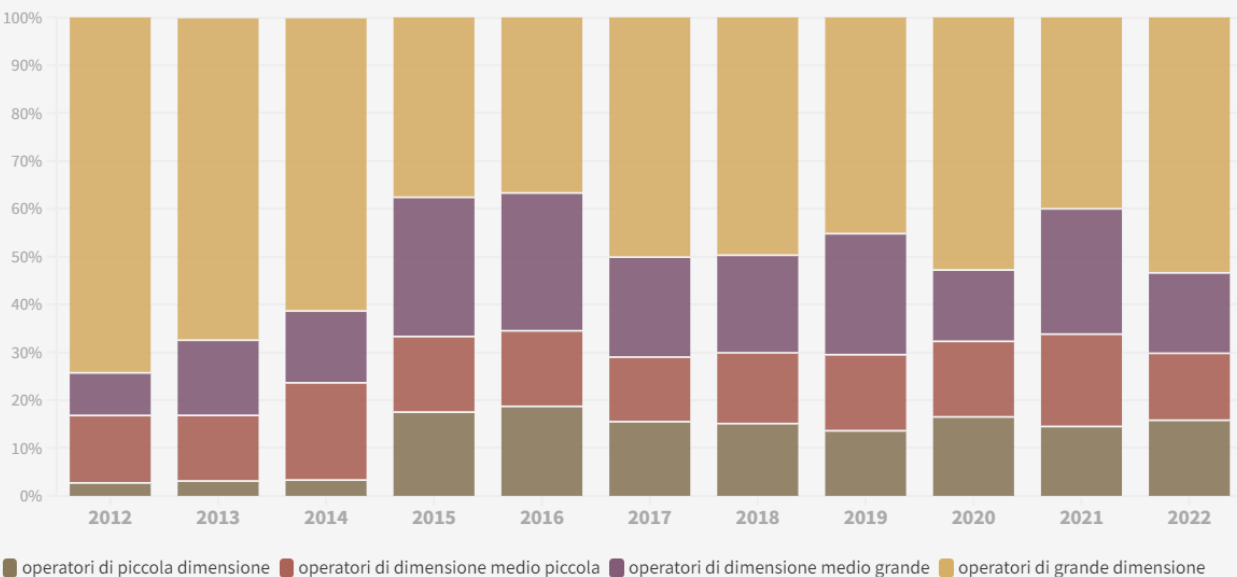
tipologia clienti: Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

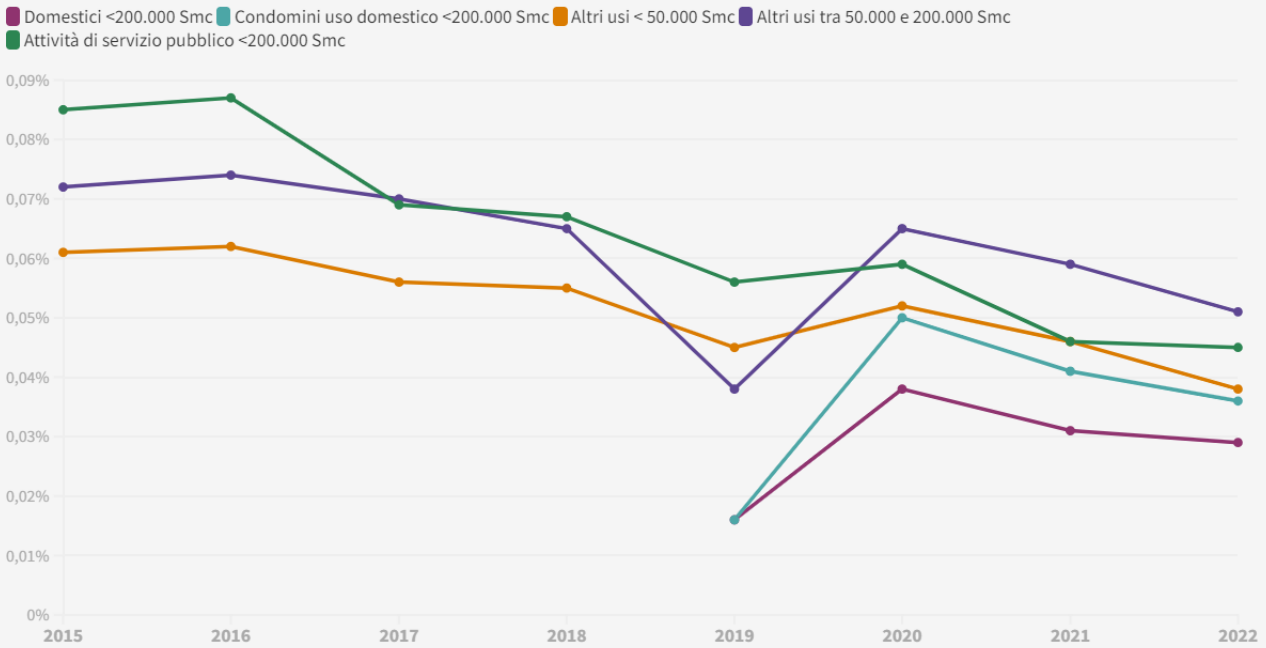
**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Quota di mercato libero media all'interno del cluster di operatori con quota <0,5%**



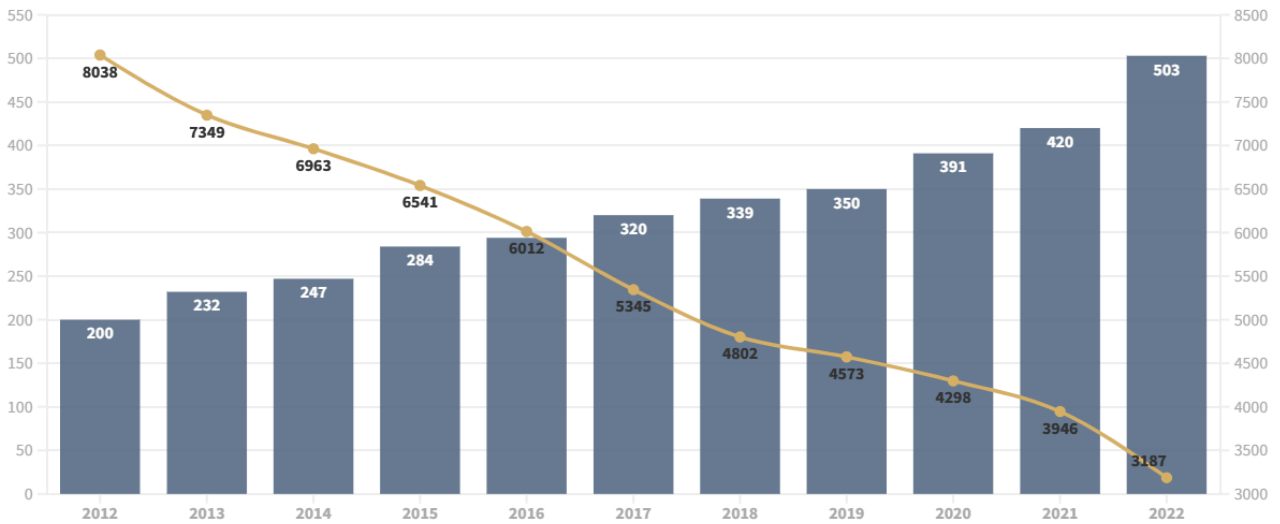
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente**

(solo mercato libero)

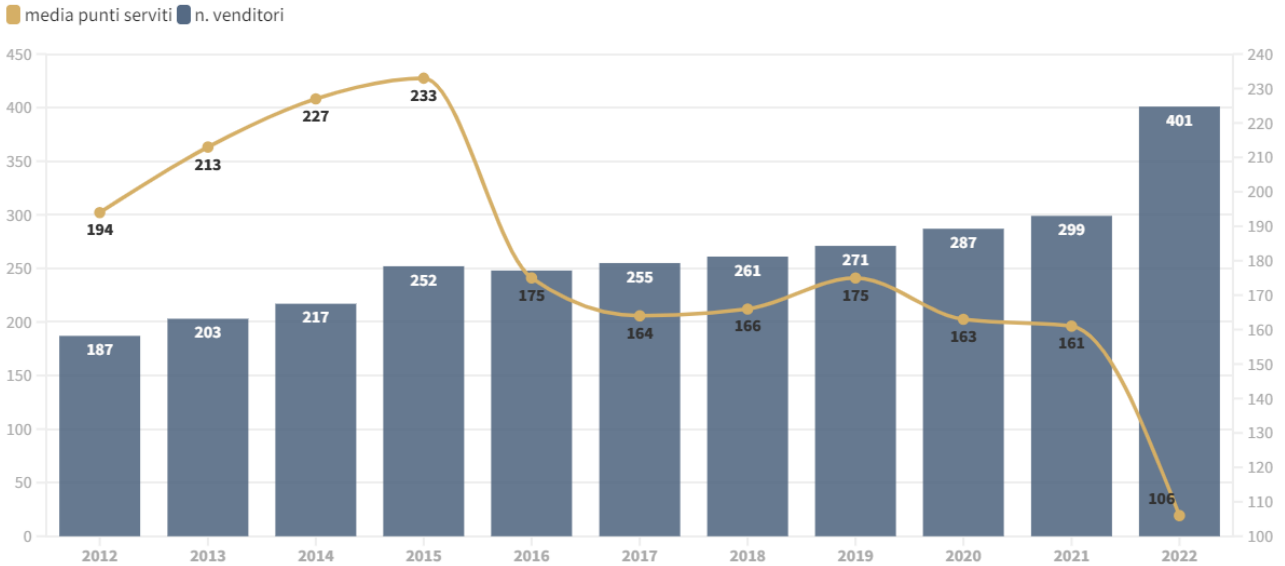
domestici <200.000 Smc

media punti serviti n. venditori



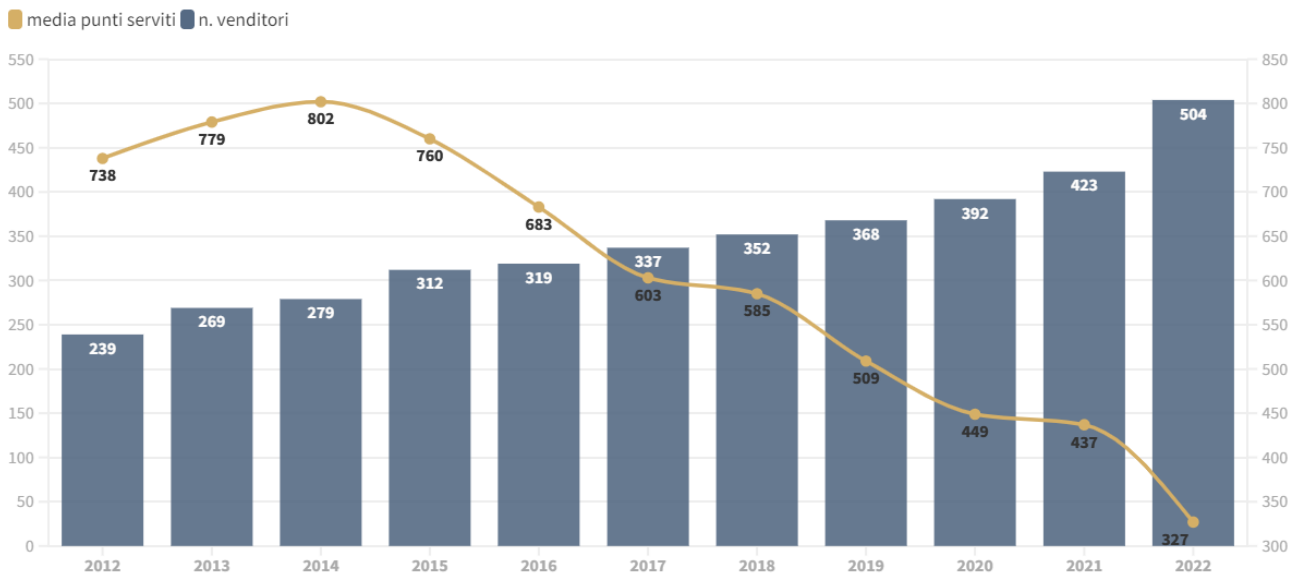
**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente**  
 (solo mercato libero)

condomini uso domestico <200.000 S€



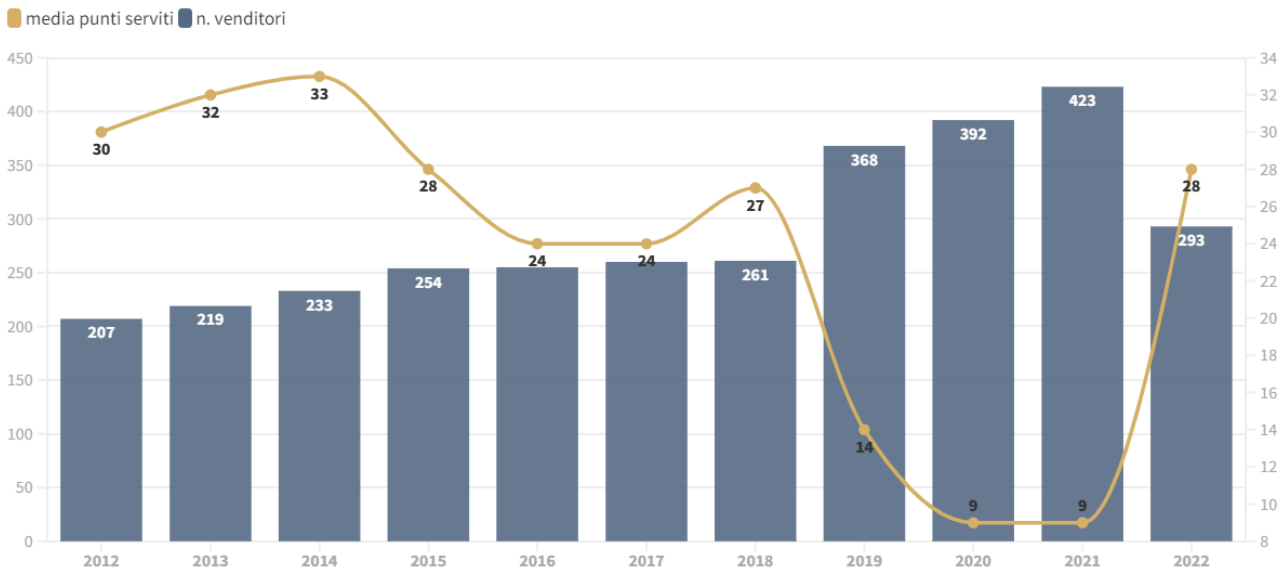
**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente**  
 (solo mercato libero)

Altri usi < 50.000 Smc



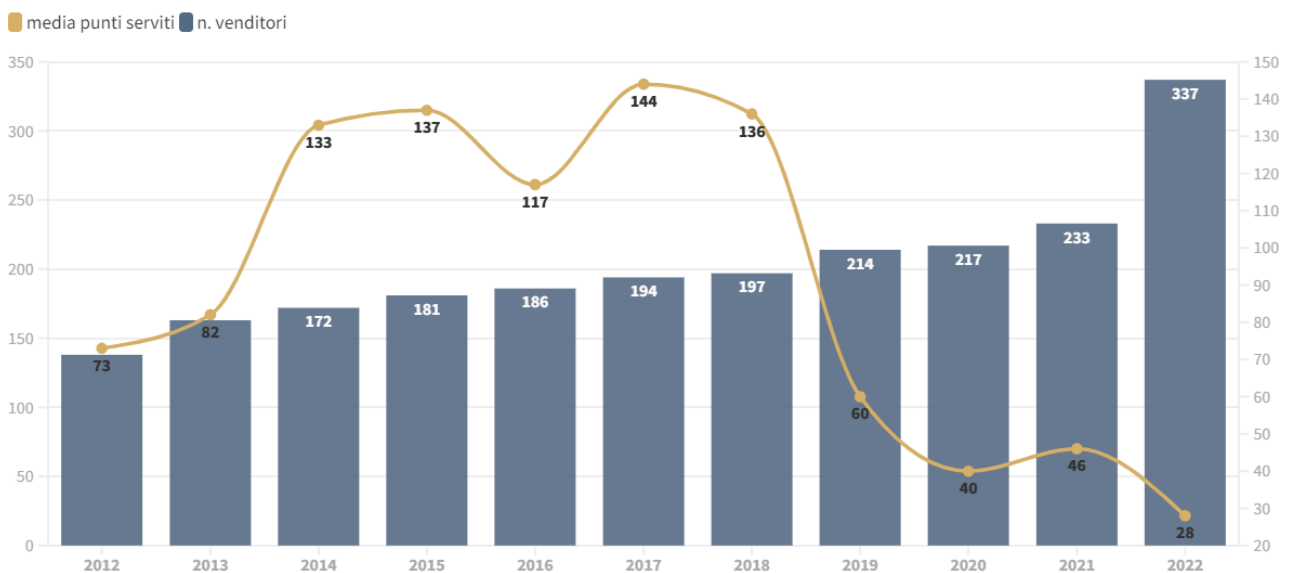
**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente**  
(solo mercato libero)

Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



**Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente**  
(solo mercato libero)

Attività di servizio pubblico <200.000



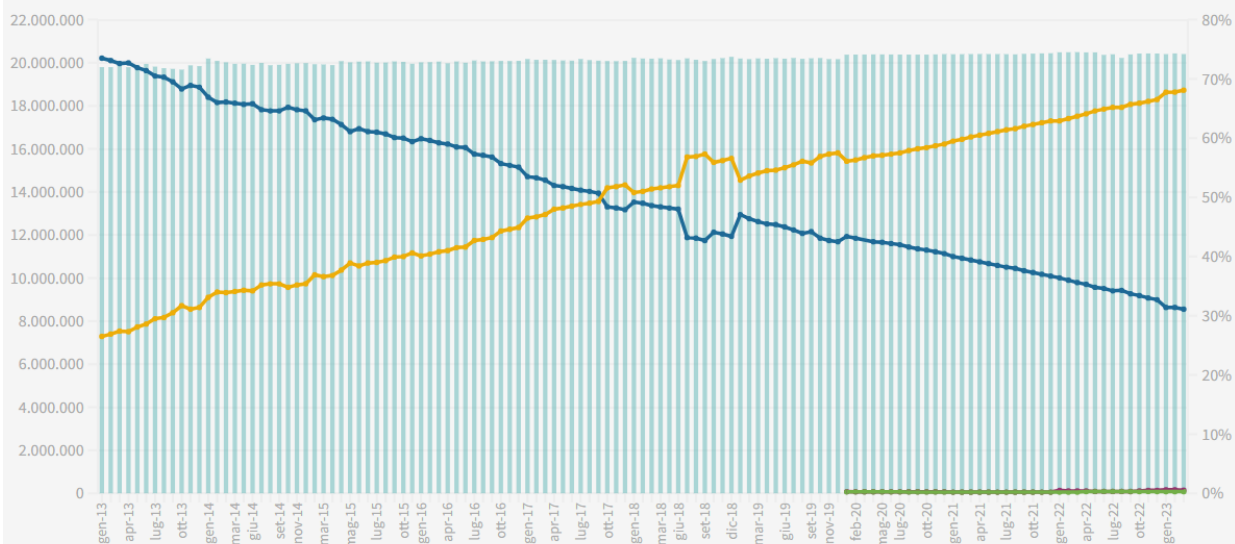
Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela. Nel 2022 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato:

- il 64,9% dei domestici (66,5% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +3,6 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 67,5% del gas mediamente fornito a tale clientela (+3,5 p.p.);
- il 70,7% dei Condomini, con un picco di 72,9% a settembre 2022. A tale picco è seguita una contrazione dovuta alla crisi di alcuni venditori, che ha implicato lo spostamento dei relativi clienti in servizio di Fornitura di Ultima Istanza. Tali clienti sono poi in parte tornati nel libero mercato, scegliendo altri fornitori già prima della fine del 2022. La suddetta contrazione si è pertanto ridotta, arrivando a dicembre dello stesso anno a una quota di Condomini serviti nel libero mercato pari a 67,8%. Nel 2022 l'85,5% del gas prelevato da tale tipologia di cliente è stato fornito nell'ambito di contratti di mercato libero (+1,1 p.p.).

### Punti attivi mensili e distribuzione per mercato

Domestici < 200.000 Smc

■ Servizio di Tutela - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Mercato Libero - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Fornitura di Ultima Istanza - % rispetto ai punti attivi  
■ Fornitura di Default - % rispetto ai punti attivi 
 ■ TOTALE - n° punti attivi

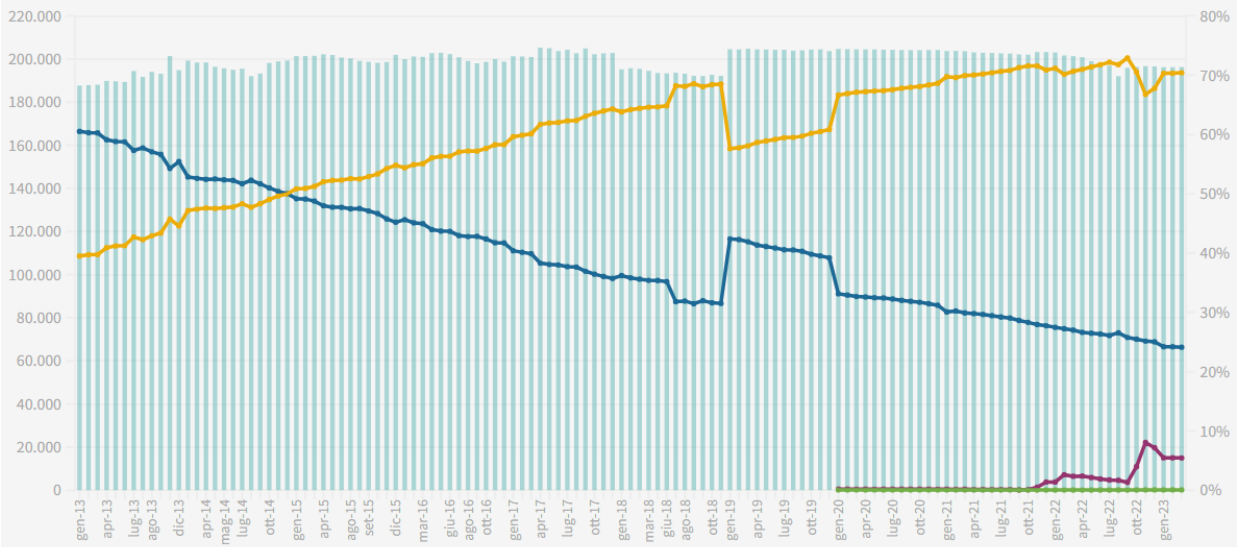


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

**Punti attivi mensili e distribuzione per mercato**

Condomini < 200.000 Smc

■ Servizio di Tutela - % rispetto ai punti attivi
 ■ Mercato Libero - % rispetto ai punti attivi
 ■ Fornitura di Ultima Istanza - % rispetto ai punti attivi  
■ Fornitura di Default - % rispetto ai punti attivi
 ■ TOTALE - n° punti attivi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

## Clienti altri usi e attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2022 mostra che:

- la concentrazione del mercato libero a livello nazionale aumenta leggermente sia in termini di gas fornito che di punti serviti, nonostante rimanga molto al di sotto dei valori critici. Coerentemente, i primi tre operatori aumentano le proprie quote di mercato libero con riferimento a entrambi i parametri. Il primo operatore le accresce rispettivamente di +2,0 p.p. e di +0,5 p.p. Il secondo operatore rispettivamente di +4,8 p.p. e di +1,3 p.p. e il terzo di +5,0 p.p. e +0,7 p.p.;
- superano la soglia della quota di mercato libero del 5% quattro operatori per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e cinque operatori per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e le Attività di servizio pubblico;
- nella vendita agli Altri usi, la pressione concorrenziale agisce complessivamente a danno degli operatori di dimensioni medio grandi (con quote tra 2% e 5%) e piccoli (con quote di mercato libero minori allo 0,5%) e a favore di operatori grandi (con quote maggiori del 5%) e medio piccoli (con quote tra 0,5% e 2%). Diversamente, per le Attività di servizio pubblico crescono in aggregato gli operatori grandi e i piccoli, mentre i medi riducono la quota di mercato complessiva;
- i *cluster* di dimensioni inferiori sono inoltre caratterizzati dalla cospicua entrata di nuovi operatori. Tale fenomeno determina una maggiore frammentazione dei concorrenti di minori dimensioni per i clienti Altri usi inferiori a 50.000 Smc e per le Attività di servizio pubblico. In tali segmenti si riduce l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti e diminuiscono le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc, l'effetto sulla frammentazione dei gruppi di minori dimensioni non è univoco. Da un lato, infatti, diminuiscono le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Dall'altro si ampliano leggermente le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.



## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Altri usi e Attività di servizio pubblico

volumi

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

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

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Altri usi e Attività di servizio pubblico

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

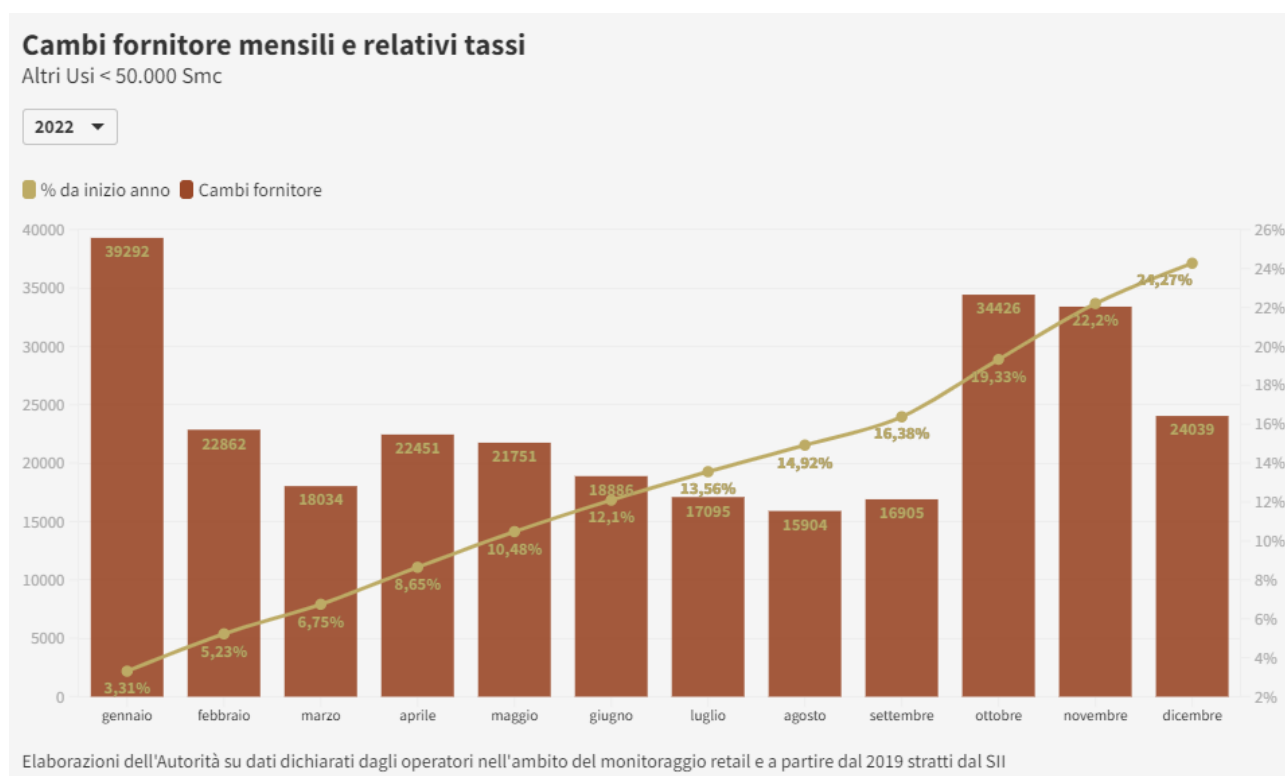
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

I tassi di cambio fornitore dei clienti diversi dai domestici del settore del gas aumentano rispetto all'anno precedente. In particolare, nel 2022 il tasso è pari a:

- 24,3% (+7,9 p.p.) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 49,7% (+28,8 p.p.) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 43,3%, (+15,7 p.p.) per le attività di servizio pubblico.

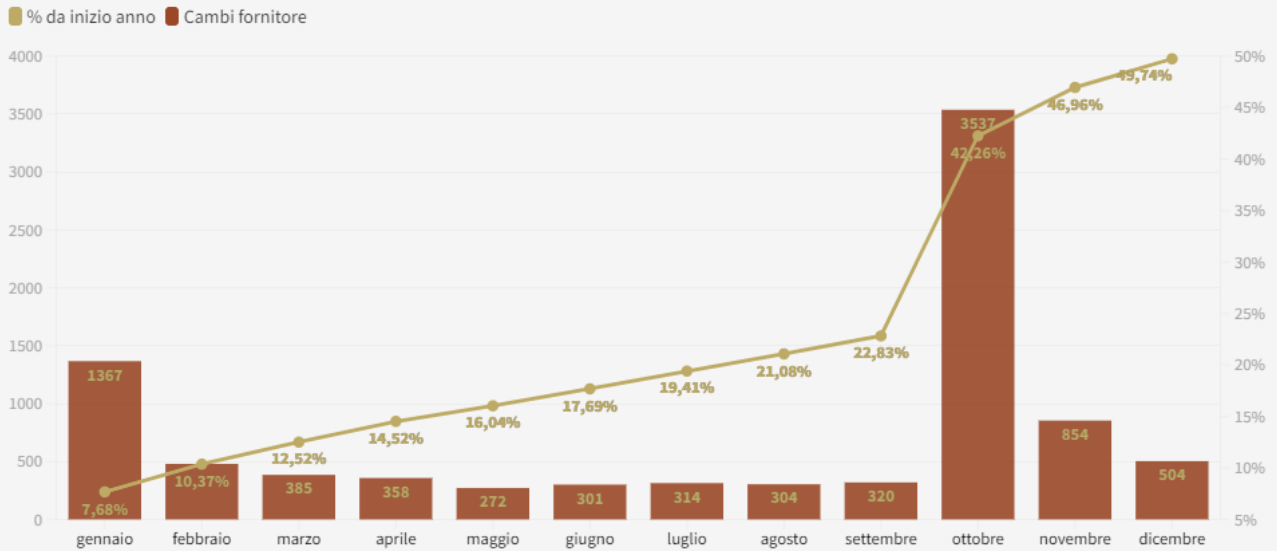
La dinamicità di tali tipologie di clienti è eccezionalmente significativa, anche a confronto con domestici e condomini del medesimo settore, e va valutata alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati livelli del prezzo all'ingrosso del gas naturale, iniziata a metà del 2021 e che ha poi caratterizzato l'intero 2022.



### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

2022

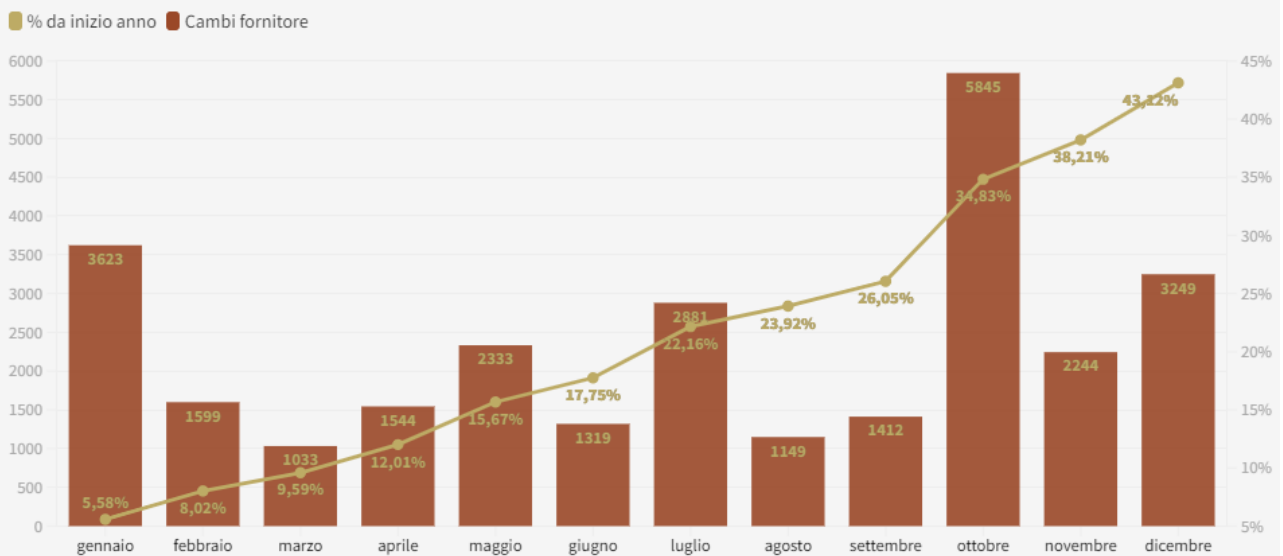


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Attività Serv. Pubblico

2022



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

## Clienti domestici

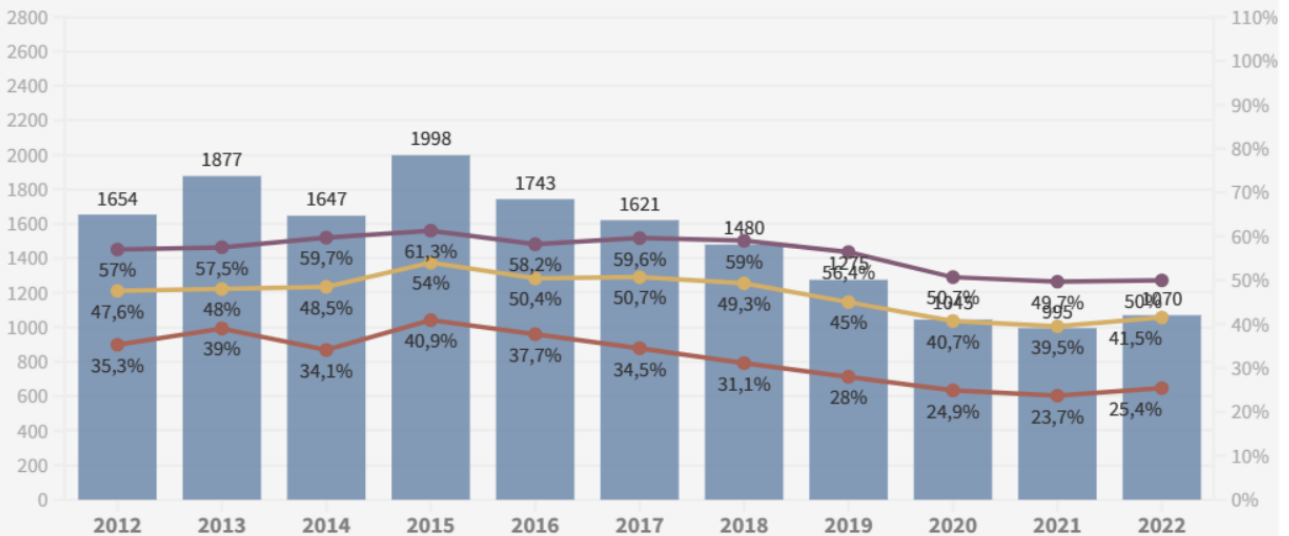
L'analisi della struttura dell'offerta di gas ai clienti domestici sul mercato libero mostra per il 2022 che:

- il livello di concentrazione a livello nazionale aumenta sia in termini di volumi forniti che di punti serviti. L'indice HHI torna al di sopra al valore soglia di 1.000, al di sotto della quale il mercato è comunemente considerato concorrenziale, in base ad entrambi i parametri di valutazione. In particolare, è pari a 1.070 in termini di energia e a 1.182 in termini di punti. Oltre la metà dei domestici del mercato libero è servita dai primi tre operatori (52,0%, +0,4 p.p.), che forniscono il 50,0% (+0,3 p.p.) del gas in detto segmento;
- i primi due operatori aumentano le proprie quote di mercato libero in base a entrambi i parametri di calcolo, mentre il terzo le diminuisce. In particolare, nel 2022:
  - il primo operatore fornisce il 25,4% (+1,7 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 26,7% (+1,4 p.p.) dei relativi punti di riconsegna;
  - il secondo operatore fornisce il 16,1% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero (+0,3 p.p.), stabile rispetto al 2020, e serve il 17,7% dei relativi punti, con +0,3 p.p. in un anno;
  - il terzo operatore fornisce l'8,5% (-1,7 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 7,6% (-1,4 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%;
- gli operatori di medie dimensioni, medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) e medio-piccole (con quote tra lo 0,5% e il 2%) subiscono la pressione concorrenziale dei grandi e dei piccoli operatori, perdendo rispettivamente -3,7 p.p. e -1,9 p.p. di quota di gas fornito nel mercato libero. Diversamente, i grandi operatori (con quota superiore a 5%) e i piccoli operatori (con quota inferiore a 0,5%) accrescono la quota complessiva nel mercato libero, rispettivamente di +5,6 p.p. e +0,1 p.p. rispetto al 2021;
- la relativa crescita del *cluster* di piccole dimensioni è tuttavia associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. Tale fenomeno determina una maggiore frammentazione dei piccoli operatori. Diminuiscono infatti sia le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) che la base di clienti mediamente fornita dai venditori con meno di 50.000 clienti.

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale**  
 clienti domestici

volume ▼

C3 C2 C1 HHI

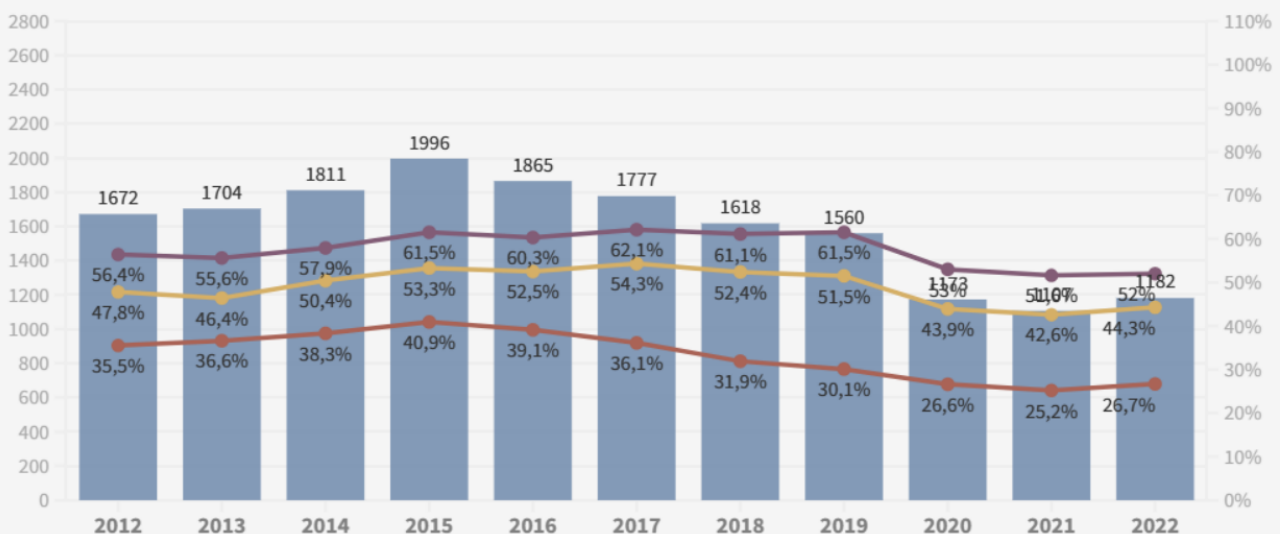


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII  
 Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale**  
 clienti domestici

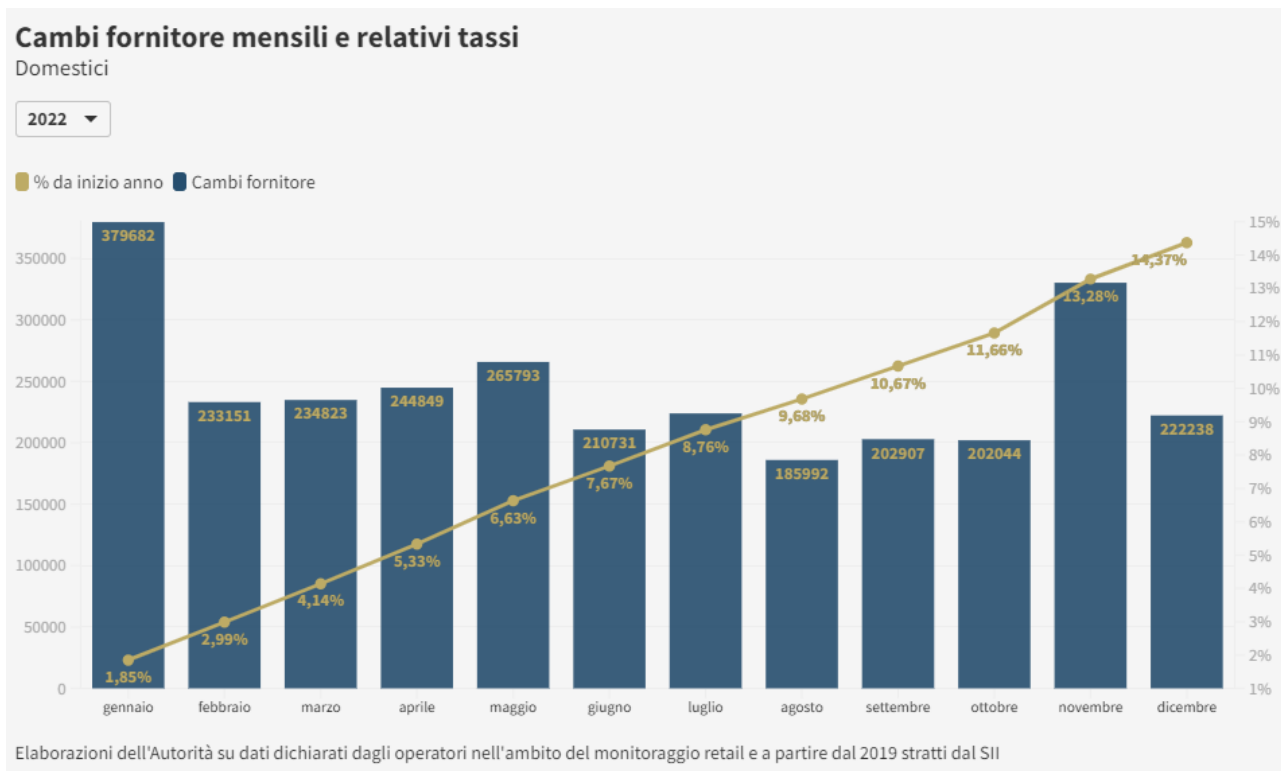
punti serviti ▼

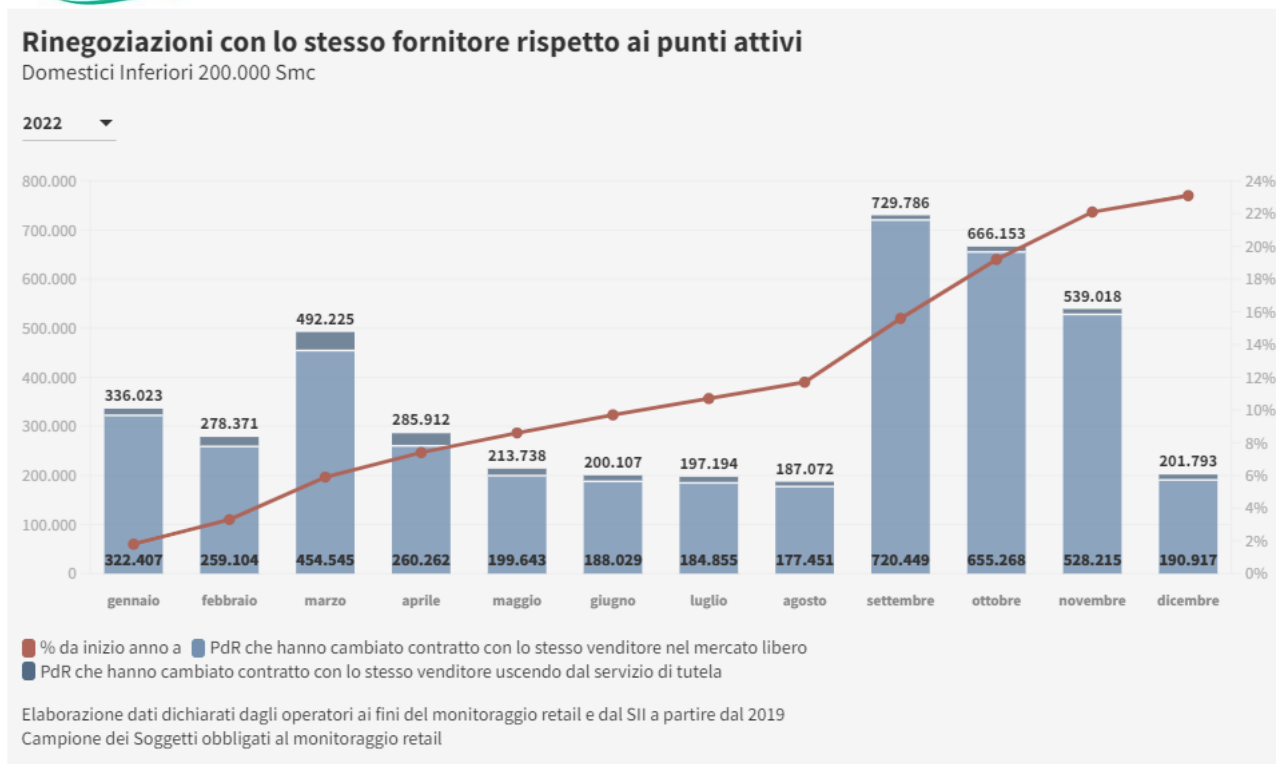
C3 C2 C1 HHI



vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Per i domestici i cambi di fornitore raggiungono il massimo storico di 14,4% (+2,0 p.p. rispetto all'anno precedente). Le rinegoziazioni aumentano significativamente rispetto al 2021, 23,1% (+11,9 p.p.). Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021, che ha caratterizzato tutto il 2022. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto annuale tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 4,3% nel 2022 (-6,4 p.p.), minimo storico.





La presenza territoriale dei venditori storici<sup>18</sup> nel segmento dei domestici è molto rilevante. Solo in una regione meno della metà del gas prelevato dai domestici nel mercato libero è fornita dai venditori storici. Per i non domestici in 17 regioni. Inoltre, alcuni venditori storici, in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela.

<sup>18</sup> Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono, ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas, infatti, il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

### Quota di mercato dei venditori storici per regione Clienti domestici

2022

35 100



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

In sintesi, per i clienti domestici si consolida la tendenza dei clienti ad essere più dinamici, ma non trova conferma la tendenza del mercato ad essere meno concentrato. Nonostante la concentrazione del mercato libero sia più bassa di quella rilevata per la vendita ai domestici di energia elettrica, rispetto alle altre tipologie di clienti del settore elettrico la vendita di gas ai domestici è caratterizzata da una maggiore concentrazione e da una minore dinamicità. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.



## Clienti condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i Condomini<sup>19</sup> del mercato libero mostra per il 2022:

- una leggera diminuzione della concentrazione rilevata a livello nazionale dagli indici in termini di energia fornita (HHI, C1, C2), a eccezione del C3 che aumenta leggermente, e di tutti quelli rilevati in termini punti serviti. Coerentemente:
  - il primo operatore diminuisce le proprie quote nell'ambito del mercato libero sia in termini di energia, 22,4% (-0,7 p.p.), che di punti, 18,1% (-0,9 p.p.);
  - il secondo operatore incrementa la quota di mercato libero in termini di energia, 8,2% (+0,3 p.p.), mentre subisce la pressione dei concorrenti, considerando la quota in termini di punti 7,7% (-0,3 p.p.);
  - il terzo operatore aumenta le quote di mercato libero in termini di energia, 6,3% (+1,0 p.p.), e in termini di punti, 6,9% (+0,3 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%;
- due venditori, rispettivamente di dimensioni medio-grandi (con quota tra il 2% e il 5%) e medio-piccole (con quota tra lo 0,5% e il 2%) aumentano le proprie quote di mercato libero al di sopra delle soglie dei relativi *cluster*, rispettivamente al di sopra del 2% e del 5%, passando ai *cluster* superiori. Complessivamente i grandi operatori (con quota superiore al 5%) e i medio-grandi operatori (tra lo 0,5% e il 2%) esercitano un'efficace pressione sui concorrenti di minori dimensioni;
- la contrazione del *cluster* dei piccoli operatori è inoltre associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina una maggiore frammentazione dei piccoli operatori. Diminuiscono le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) e si riducono le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

---

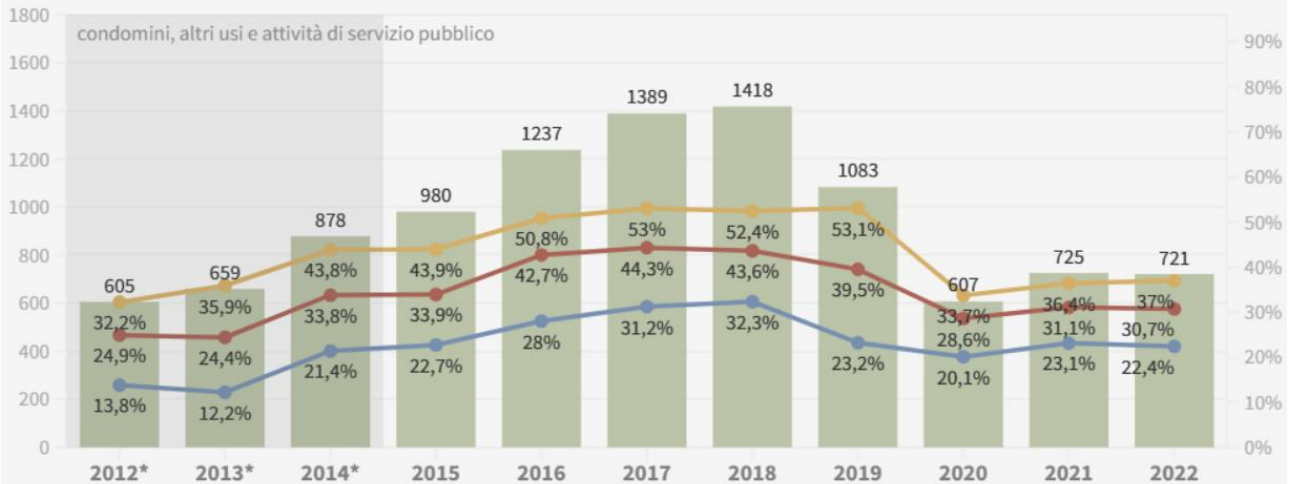
<sup>19</sup> Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio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

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Condomini < 200.000 Smc

volumi

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII, Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

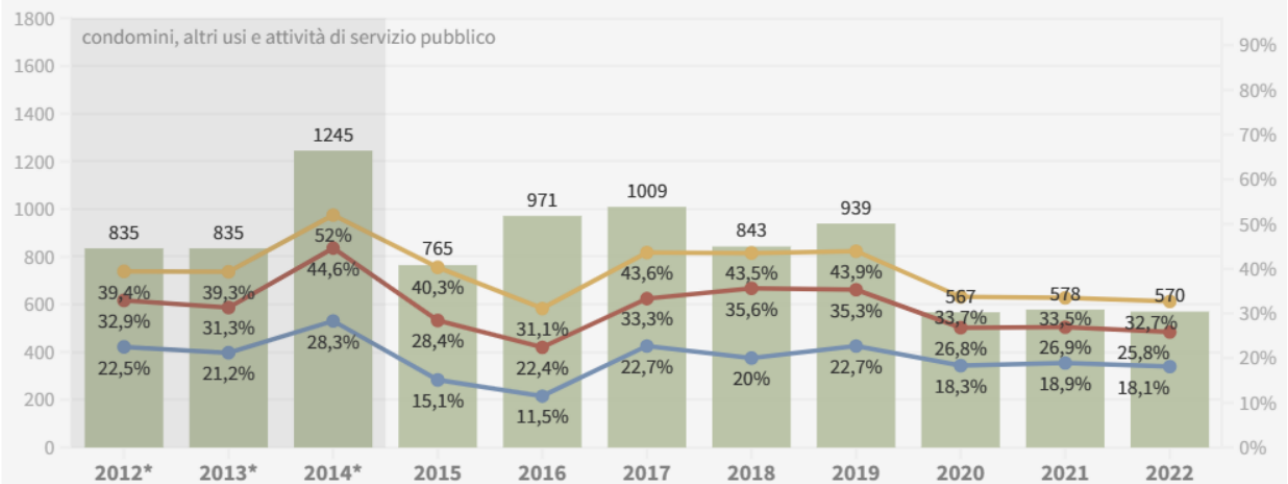
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Condomini < 200.000 Smc

punti serviti

C3 C2 C1 HHI

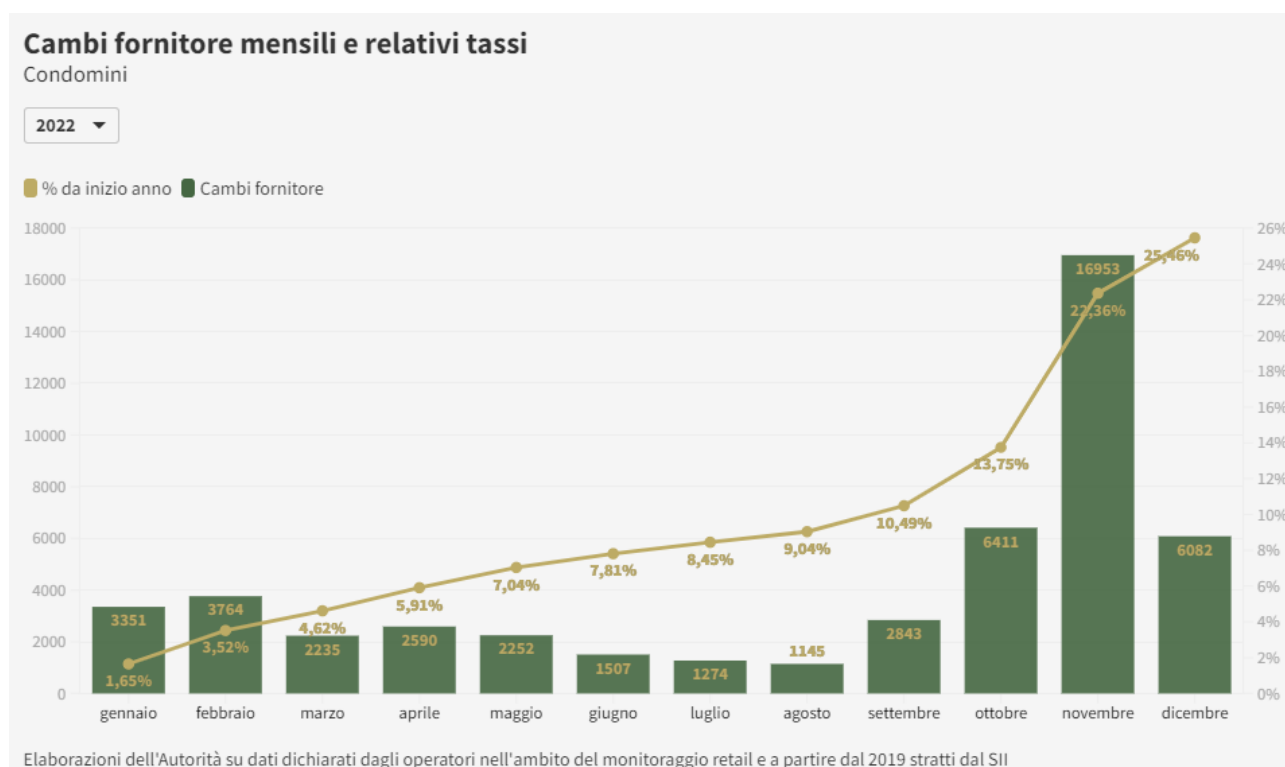


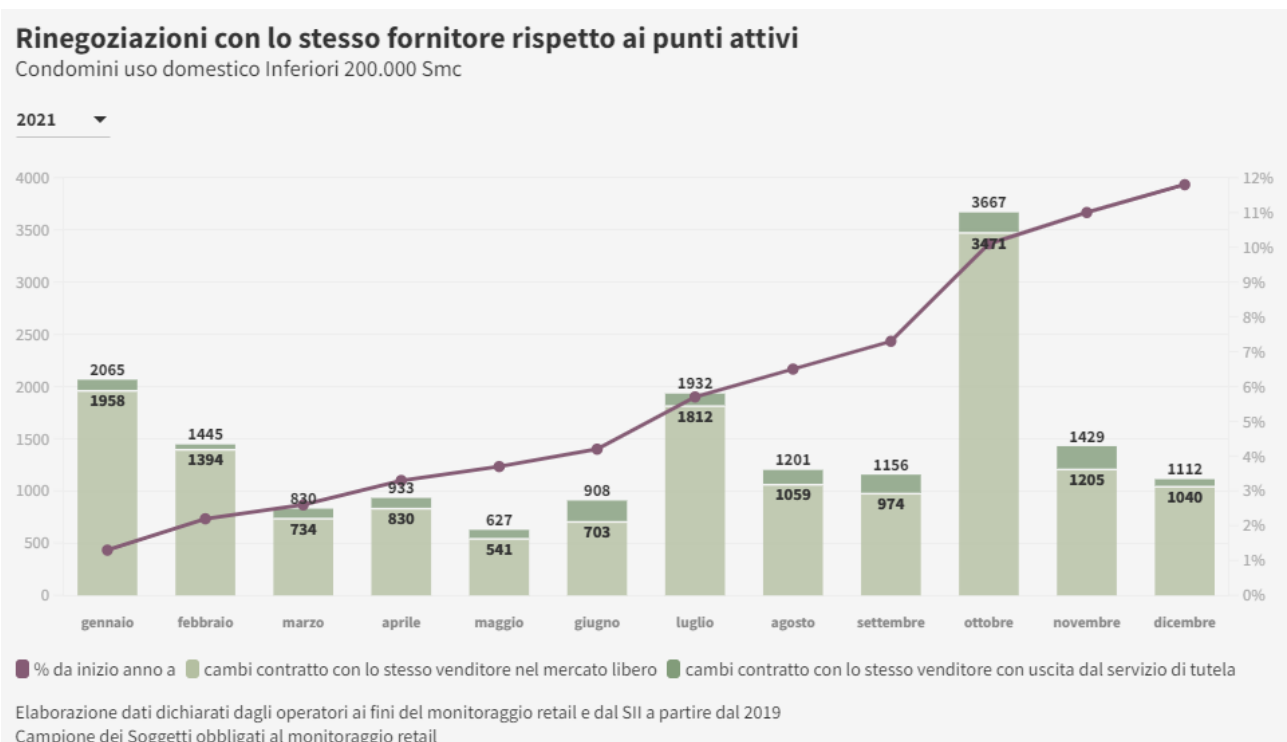
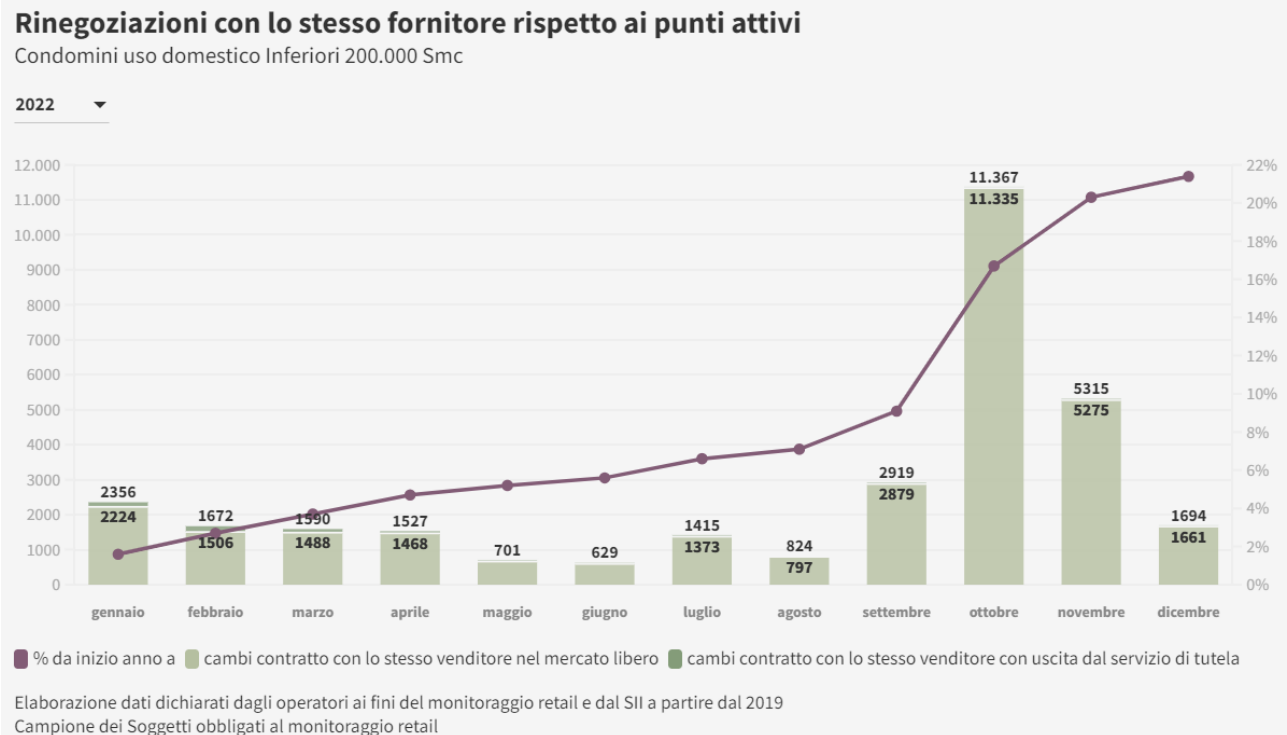
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII, Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

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

vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Nel 2022 il 25,5% dei Condomini ha cambiato fornitore (+14,3 p.p. rispetto all'anno precedente), mentre il 21,4% ha rinegoziato il proprio contratto di fornitura col proprio venditore (+9,6 p.p.), massimo storico. Tale risultato va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021, che ha caratterizzato tutto il 2022. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 2,3% nel 2021 (-6,8 p.p.), minimo storico. Anche in tale segmento, alcuni venditori storici tra cui l'operatore principale, forniscono gas ancora nell'ambito del servizio di tutela in misura preponderante.





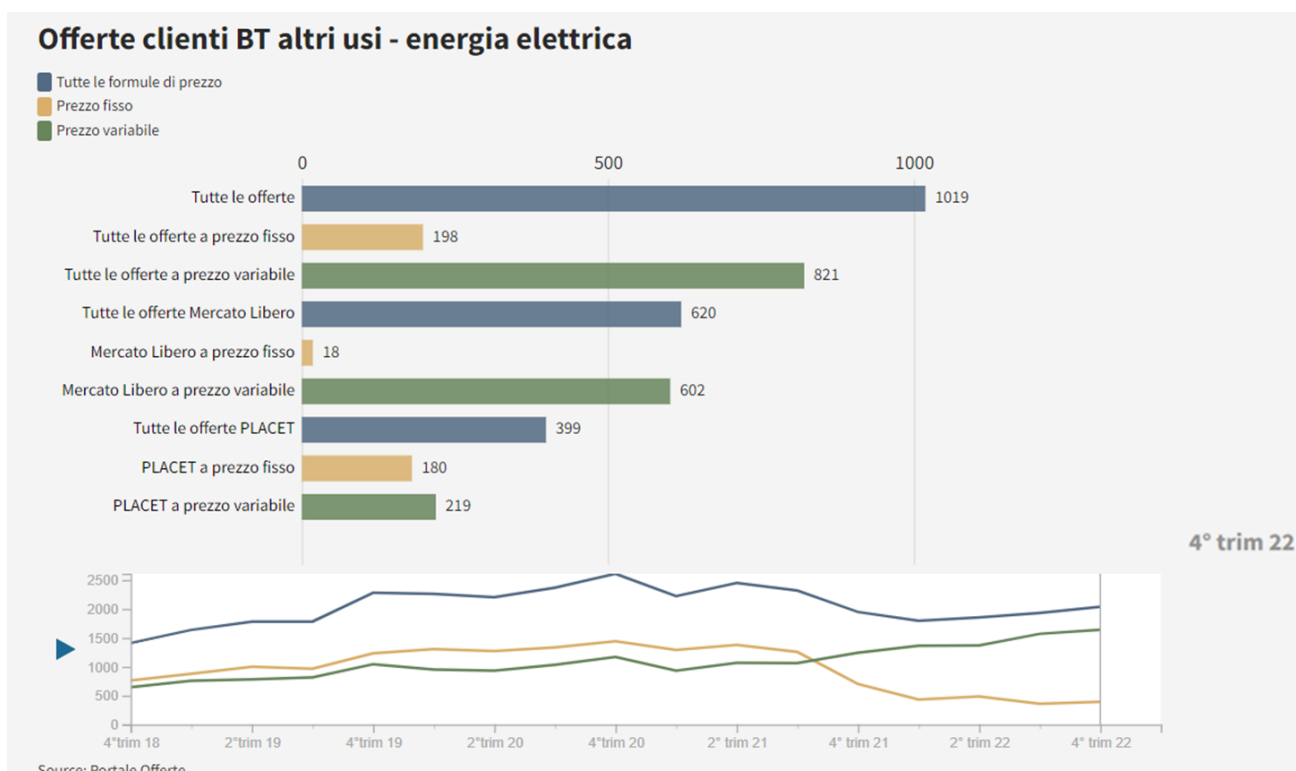
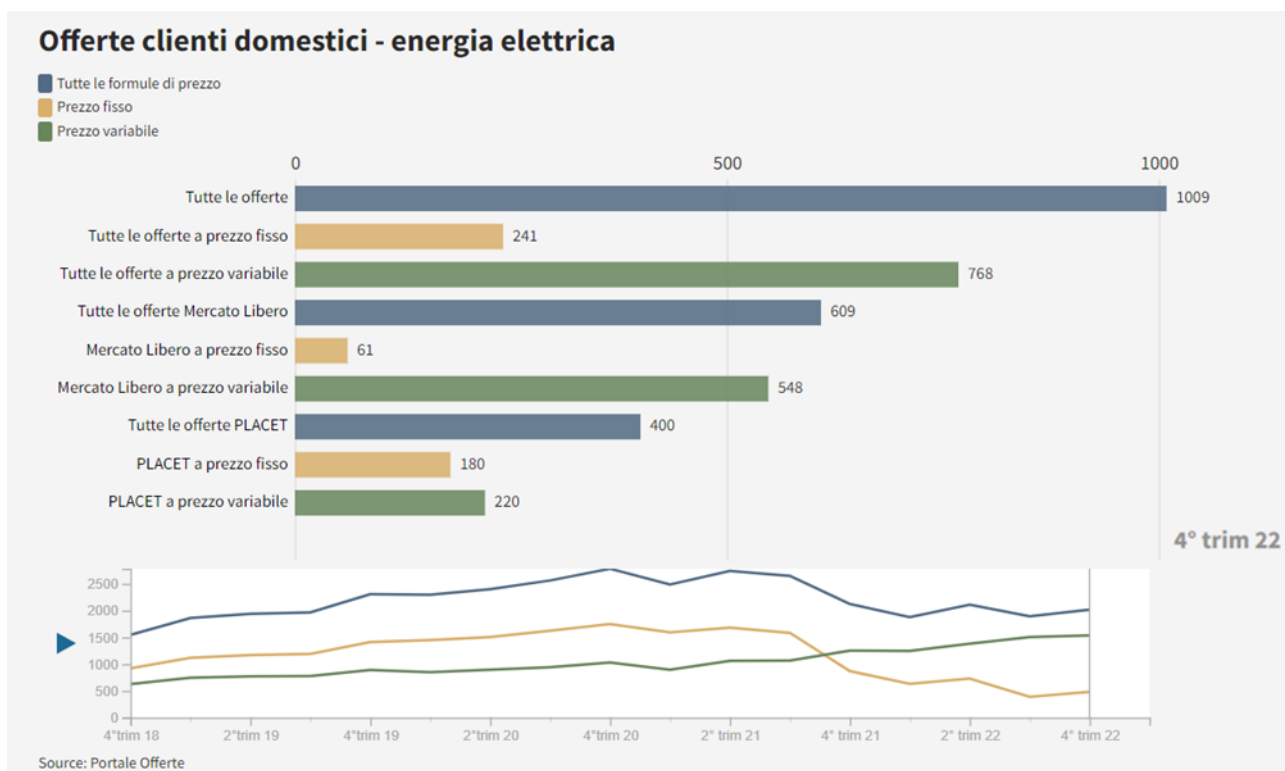
In sintesi, nel segmento dei Condomini emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e di dinamicità dei clienti. Tuttavia, nel 2022 la dinamica concorrenziale ha visto gli operatori di minori dimensioni subire la pressione dei venditori di maggiori dimensioni. Gli indici di concentrazione a livello nazionale, pertanto, sono leggermente aumentati, pur rimanendo sotto la soglia critica e ad un livello paragonabile a quello dei non domestici.

## Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono tipicamente differenziate dai servizi di tutela. Sono infatti presenti offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi. Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono, infatti, limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

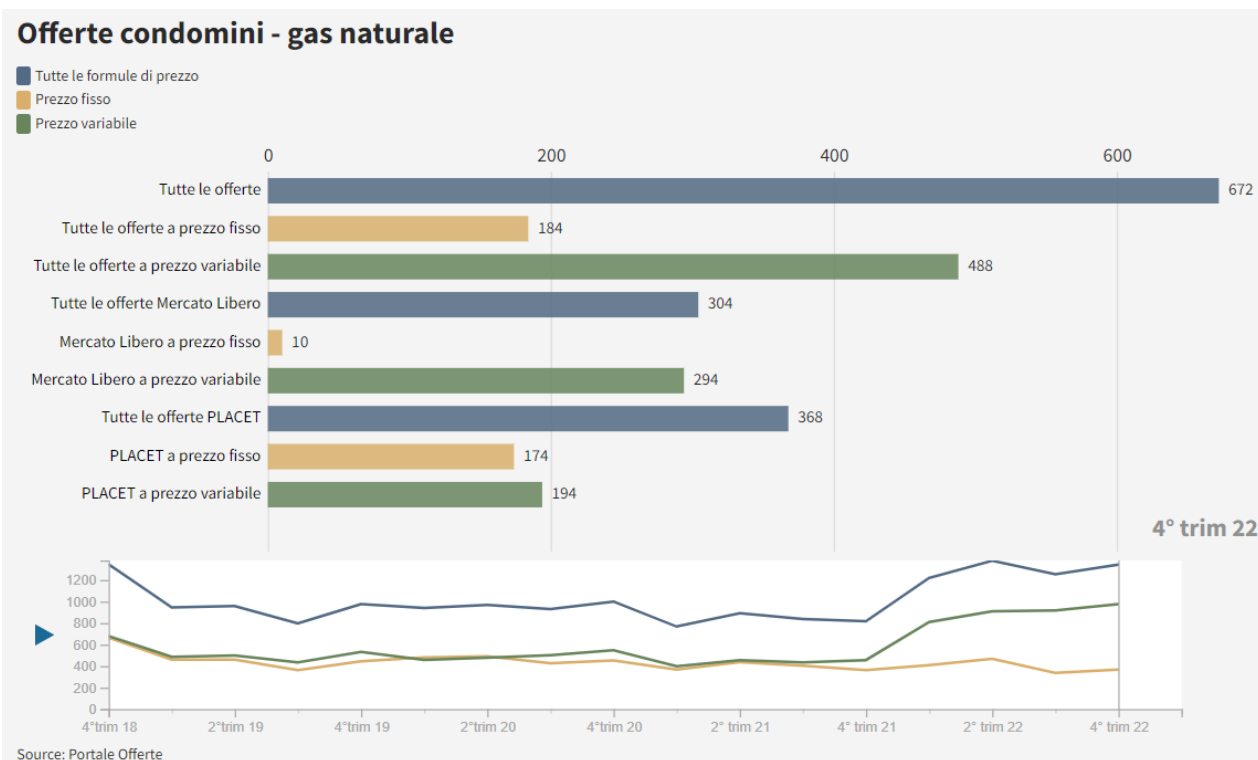
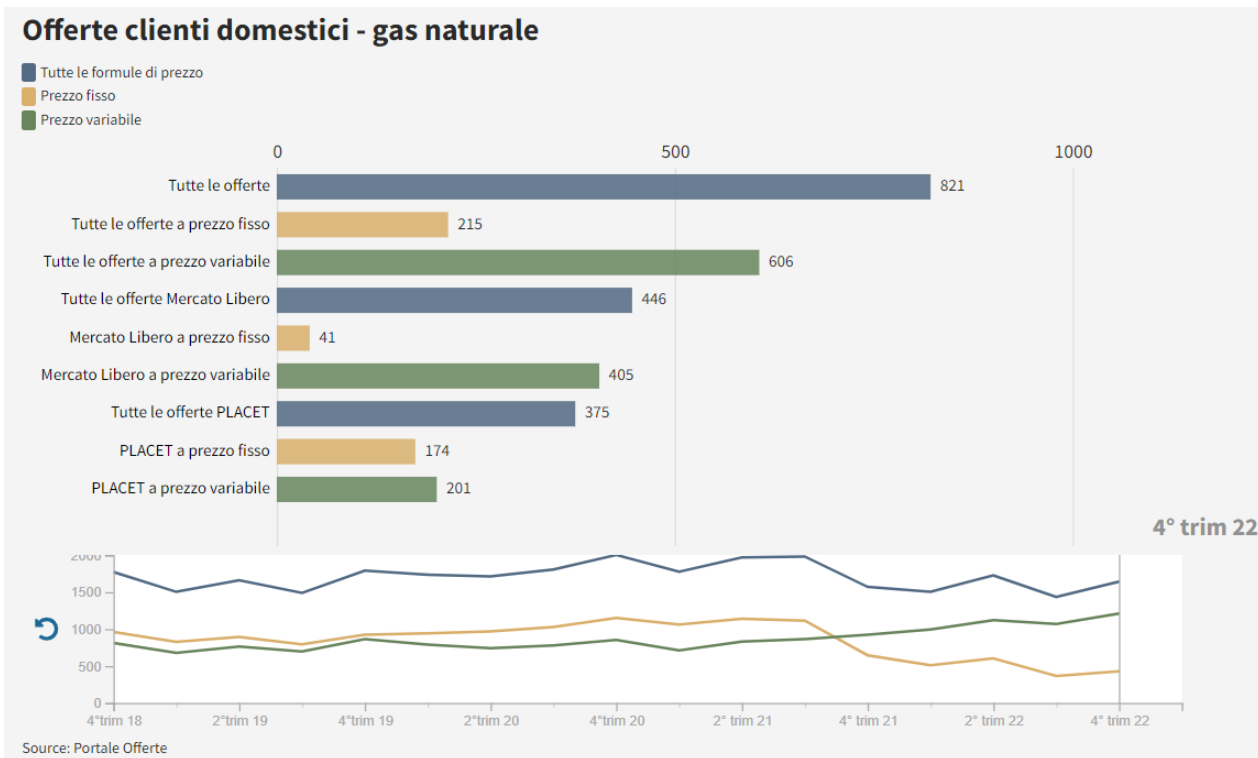
Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) che le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

Nel [Portale Offerte](#) per il settore *elettrico* sono rilevate a dicembre 2022 1.009 offerte commerciabili disponibili per i clienti domestici e 1.019 per i BT Altri usi. A differenza di quanto rilevato fino al 2020, complessivamente per entrambe le tipologie di cliente nel 2022 per il secondo anno consecutivo, sono preponderanti tra le disponibili le offerte a prezzo variabile, 78,4% (+17,0 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 21,6%. Tale cambiamento nella proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile è fortemente legato all'andamento dei prezzi all'ingrosso rilevato a partire dalla metà del 2021 e che ha caratterizzato tutto il 2022. A seguito di tale incremento dei prezzi, molti venditori hanno orientato la propria offerta su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello attuale, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso.

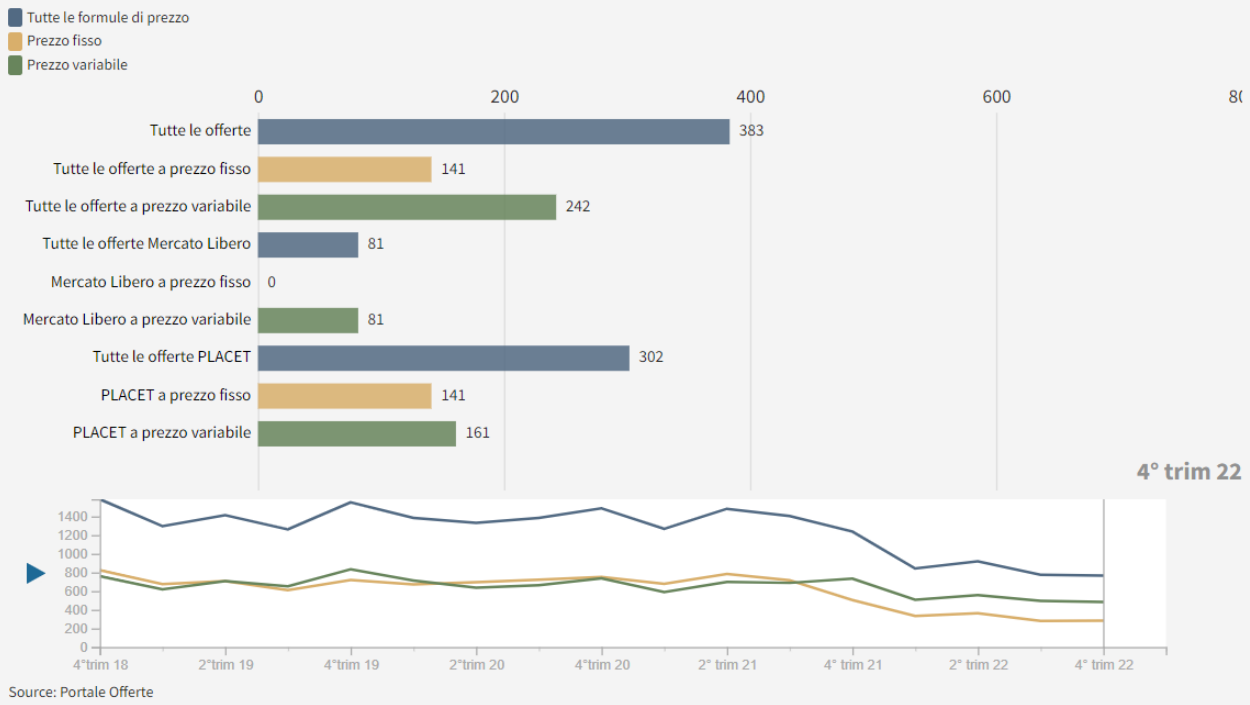


Nel settore del gas naturale sono rilevate a dicembre 2022 821 offerte per i clienti domestici, 672 per i Condomini e 383 per gli altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del

settore del gas tra le disponibili erano preponderanti le offerte a prezzo variabile, 71,2% (+12,9 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 28,8%.



### Offerte clienti non domestici - gas naturale

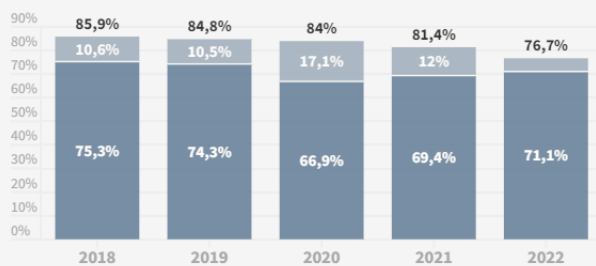


In merito ai contratti in essere nel 2022 nel settore elettrico, rispetto all'anno precedente è in crescita la quota di offerte a prezzo variabile, sia per i domestici che per i BT altri usi. Nonostante ciò, per i domestici in contratti in essere a prezzo fisso continuano ad essere preponderanti, pari al 76,7% dei contratti in essere (-4,7 p.p. in un anno), probabilmente frutto di sottoscrizioni antecedenti al 2022, quando ancora le proposte di contratto a prezzo fisso erano preponderanti. Diversamente, per i BT altri usi, per il primo anno dal 2018 le offerte in essere a prezzo fisso sono minoritarie, 46,9% dei contratti in essere (-8,0 p.p. in un anno).

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**



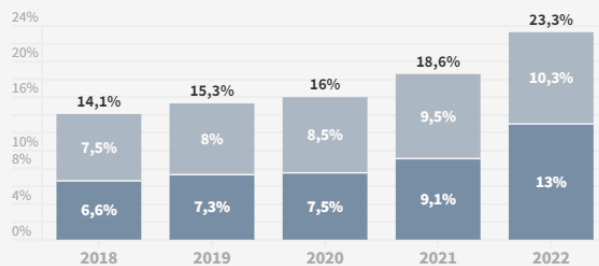
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

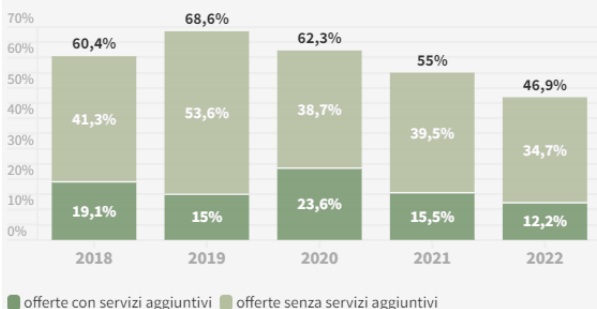
Indagini annuali dell'Autorità



**Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi**

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**

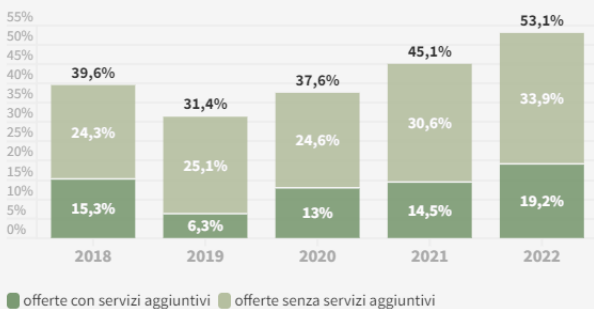


Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi**

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

Anche nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso in essere nel 2022 è in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Coerentemente con gli anni precedenti, la preferenza dei clienti per le offerte a prezzo fisso è prevalente solo tra i domestici. In particolare, nel 2022 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 67,3% dei domestici (-5,4 p.p.), il 19,7% per i Condomini (-8,2 p.p.) e il 37,2% per i non domestici (-6,5 p.p.).

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**

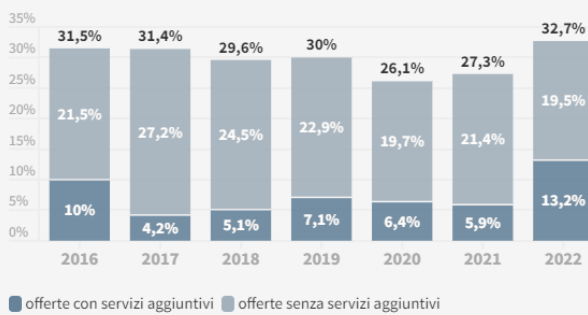


Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**

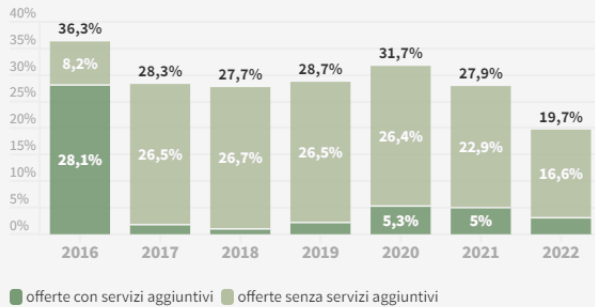


Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - condomini uso domestico

tipologia offerta: **prezzo fisso**



Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - condomini uso domestico

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**

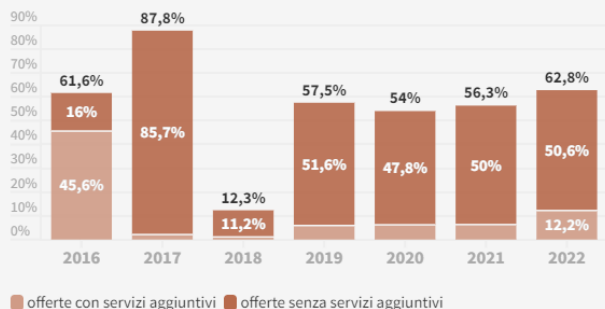


Indagini annuali dell'Autorità

**Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>20</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2022 sono:

<sup>20</sup> Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc..... Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

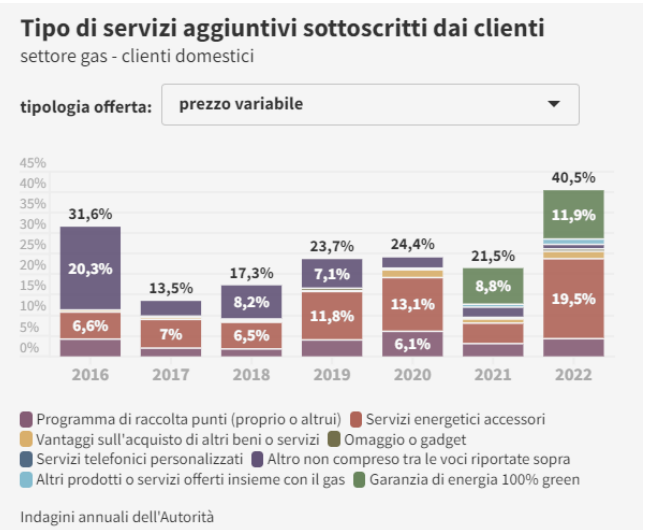
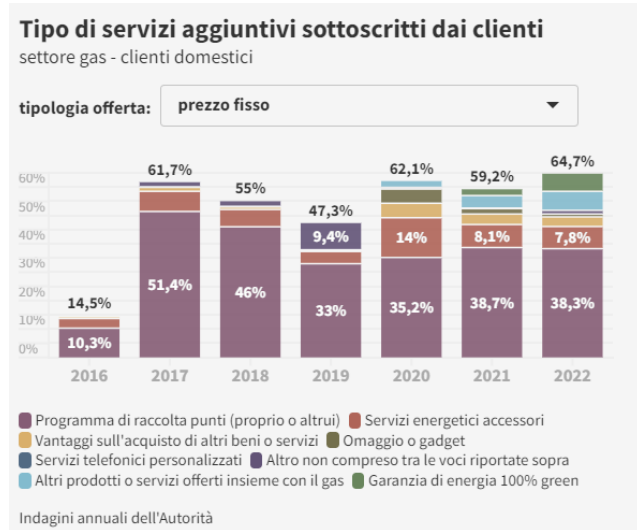
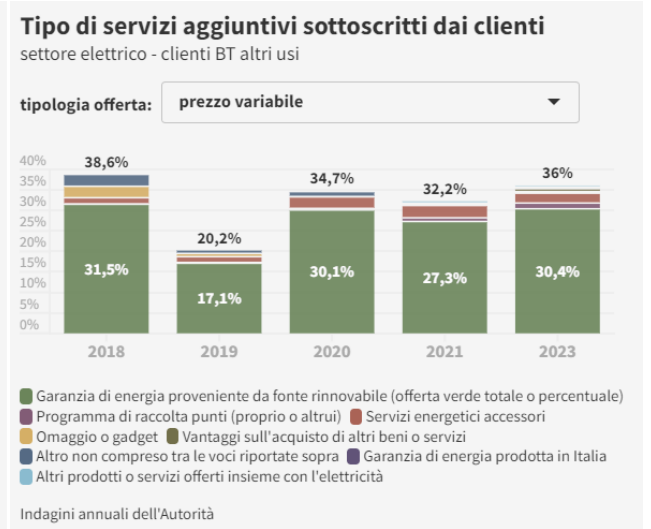
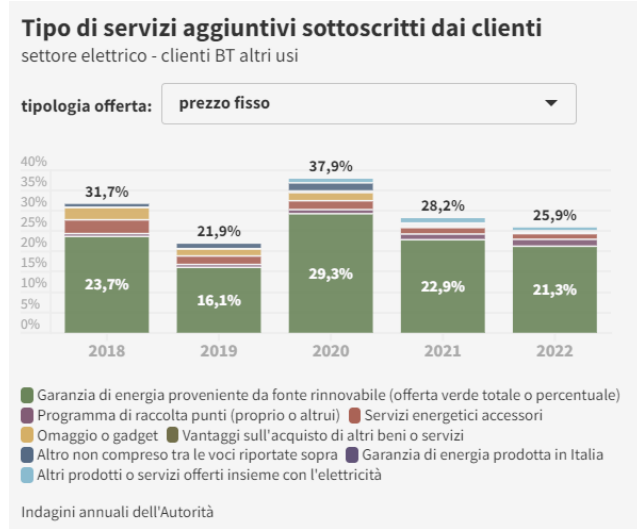
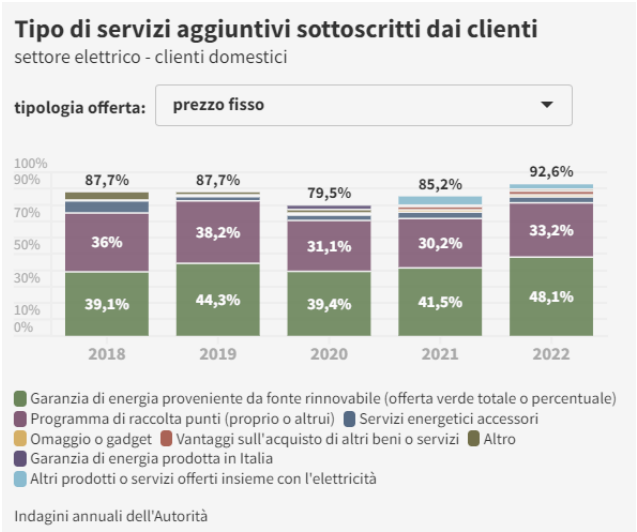
- a. la garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);
- b. i programmi di raccolta punti (propri o altrui);
- c. gli omaggi o i gadget;
- d. i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc....)
- e. la garanzia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

- principalmente inclusi nei contratti in essere a prezzo fisso dei domestici di entrambi i settori. Nell'elettrico, i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 92,7% (+7,5 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 50,9% (+1,8 p.p.) per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 64,7% (+5,5 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 40,4% (+18,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile. È pertanto in aumento la quota di contratti dei clienti domestici in essere nel 2022 che prevedono servizi aggiuntivi in entrambe le strutture di prezzo;
- poco diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 26,0% (-2,2 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 36,1% (+3,9 p.p.) di quelli a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 15,9% (-2,2 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 27,4% (-1,7 p.p.) di quelli a prezzo variabile (in riduzione rispetto all'anno precedente), mentre i non domestici rispettivamente nel 16,1% (+ 6,2 p.p.) per le offerte a prezzo fisso e nel 19,5% (+ 8,3 p.p.) dei casi.

Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione preferiti nel settore elettrico è preponderante la "*Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile*", sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas è molto diffusa la preferenza per "*Servizi energetici accessor*"<sup>21</sup>, per i clienti non domestici e per i condomini e per i domestici che hanno scelto offerte a prezzo fisso, e i "*Programmi di raccolta punti (propri o altrui)*", nel caso dei domestici che hanno scelto offerte a prezzo variabile.

---

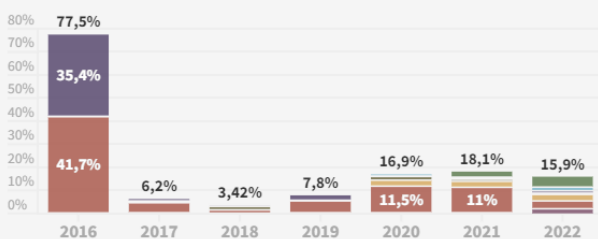
<sup>21</sup> Quali ad es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc...



**Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti**

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo fisso**



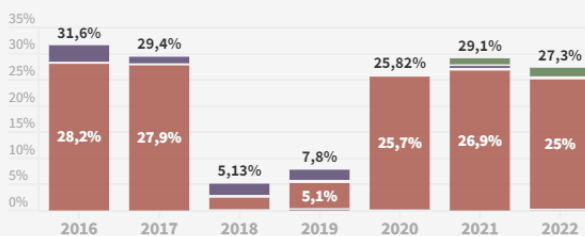
- Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
- Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
- Servizi telefonici personalizzati
- Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
- Servizi energetici accessori
- Omaggio o gadget
- Altro non compreso tra le voci riportate sopra
- Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

**Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti**

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo variabile**



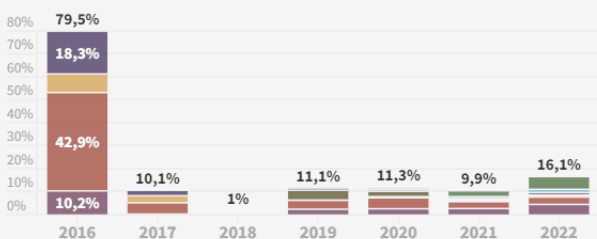
- Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
- Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
- Servizi telefonici personalizzati
- Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
- Servizi energetici accessori
- Omaggio o gadget
- Altro non compreso tra le voci riportate sopra
- Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

**Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti**

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**



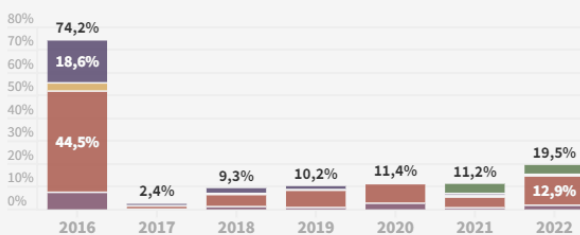
- Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
- Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
- Servizi telefonici personalizzati
- Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
- Servizi energetici accessori
- Omaggio o gadget
- Altro non compreso tra le voci riportate sopra
- Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

**Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti**

settore gas - clienti altri usi

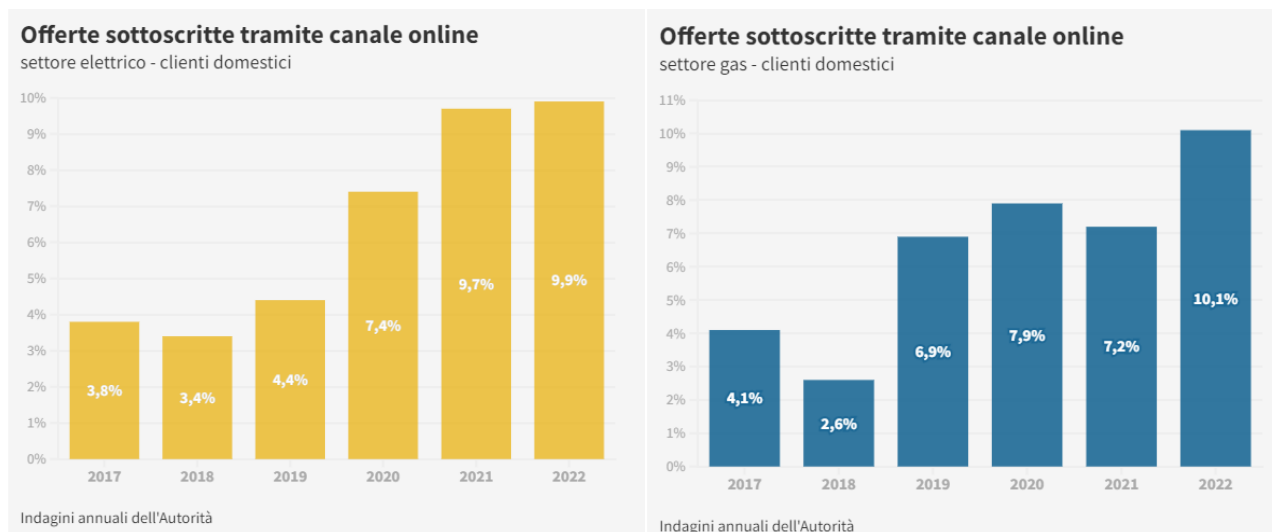
tipologia offerta: **prezzo variabile**



- Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
- Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
- Servizi telefonici personalizzati
- Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
- Servizi energetici accessori
- Omaggio o gadget
- Altro non compreso tra le voci riportate sopra
- Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

In entrambi i mercati sono presenti offerte sottoscrivibili *on line* che generalmente possono risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora residuali i domestici con in essere contratti sottoscritti *online*, 9,9% nel settore elettrico (+2,0 p.p.) e 10,1% per il gas (+2,9 p.p.).



Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi, che aumenta nel tempo. Con riferimento ai clienti domestici, il divario tra la spesa media del 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti aumenta nel corso del 2022, per entrambi i settori, con l'acuirsi della fase di elevata volatilità e alti livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021 e proseguita per tutto il 2022.

Con riferimento alle opportunità di risparmio delle offerte sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela, dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per i clienti domestici tipo<sup>22</sup>, la cui identificazione verrà ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero nel corso del 2022 siano presenti alcune offerte più convenienti dei servizi di tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, nonostante queste rappresentino una quota residuale di quelle disponibili. Tra le offerte variabili permane la presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto"

<sup>22</sup> Il [Portale Offerte](#) è stato interrogato mensilmente per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati:

- per il settore elettrico:
  - Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2020;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo, a partire da luglio 2021;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 12 kW di potenza e 15.000 kWh di consumo annuo, a partire dal gennaio 2021;
- per il settore del gas - Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas, consultabili esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte.

Nel dettaglio, relativamente alla presenza nel Portale Offerte di offerte più convenienti dei servizi di tutela:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente<sup>23</sup>, nel 2022 erano disponibili in media 350 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 29,6% delle offerte a disposizione. Di queste, 261 erano a prezzo variabile e 97 a prezzo fisso, anche se nella seconda metà del 2022 le offerte a prezzo fisso più convenienti della maggior tutela si sono ridotte a poche unità. Il **risparmio medio** ottenibile scegliendo una delle offerte più convenienti della maggior tutela è pari a -53,12€ annui (pari al -4,4% della spesa di maggior tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -137,74€ annui, (pari al -11,5% della spesa di maggior tutela). Considerando invece esclusivamente le singole offerte più convenienti in ciascun mese, il **risparmio massimo** ottenibile è pari a -233,91 € annui (pari al -19,5% della spesa di maggior tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -568,21€ annui, (pari al -47,3% della spesa di maggior tutela)<sup>24</sup> per le offerte a prezzo fisso;
- nel settore del gas, per il cliente tipo domestico<sup>25</sup>, nel 2022 erano disponibili in media 56 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 9,6% delle offerte a disposizione. Di queste, 22 erano a prezzo variabile e 37 erano a prezzo fisso. Il **risparmio medio** ottenibile scegliendo una delle offerte più convenienti del servizio di tutela è pari a -43,39€ annui (pari al -1,9% della spesa del servizio di tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -251,57€ annui, (pari al -10,7% della spesa del servizio di tutela). Considerando invece esclusivamente le singole offerte più convenienti in ciascun mese, il **risparmio massimo** ottenibile è pari a -169,83€ annui (pari al -7,3% della spesa del servizio di tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -1.024,05€ annui (pari al -43,8% della spesa del servizio di tutela)<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo.

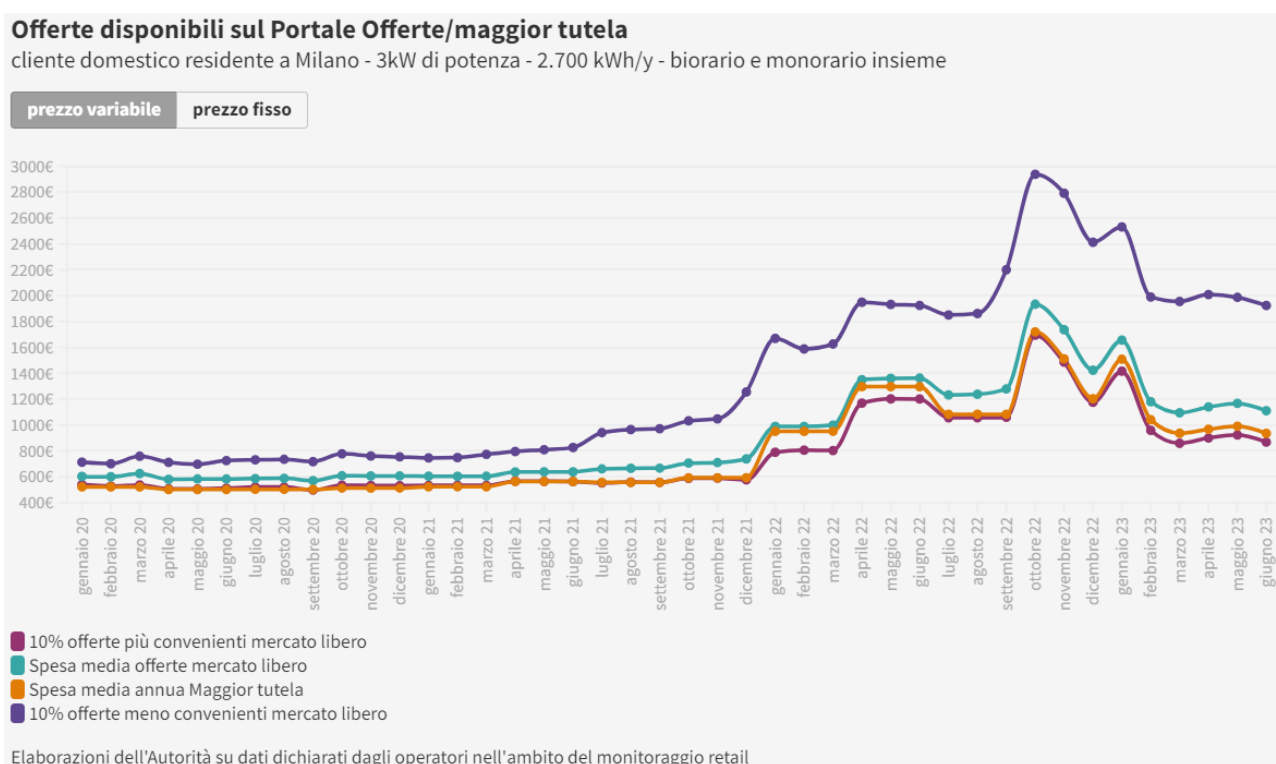
<sup>24</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

<sup>25</sup> Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

<sup>26</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di gas anche un pannello fotovoltaico.

Inoltre, se si considera il 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili nel 2022:

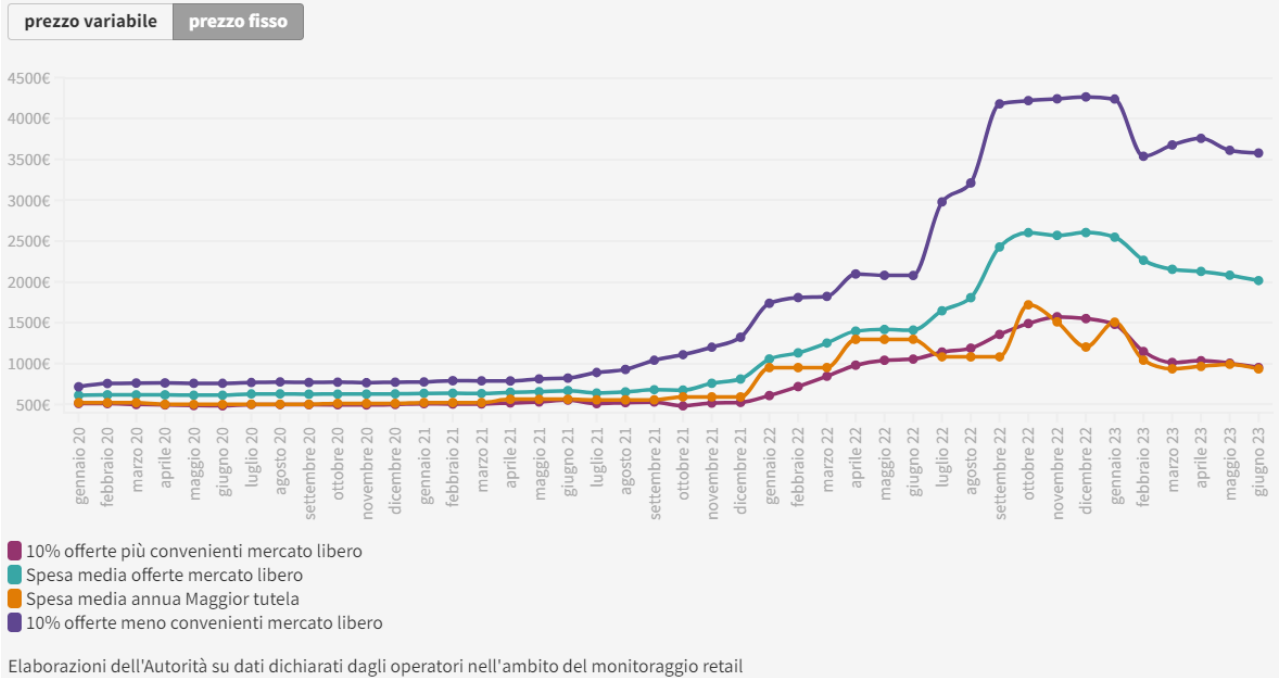
- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente, le offerte a prezzo variabile portano in media a una spesa più conveniente della maggior tutela in tutti i mesi dell'anno, mentre le offerte a prezzo fisso tale convenienza è registrata in sette mesi del 2022;
- nel settore del gas, per il cliente domestico, le offerte a prezzo variabile portavano in media a una spesa più conveniente di quella del servizio di tutela in sette mesi del 2022 per le offerte a prezzo variabile e in dieci mesi per le offerte a prezzo fisso.





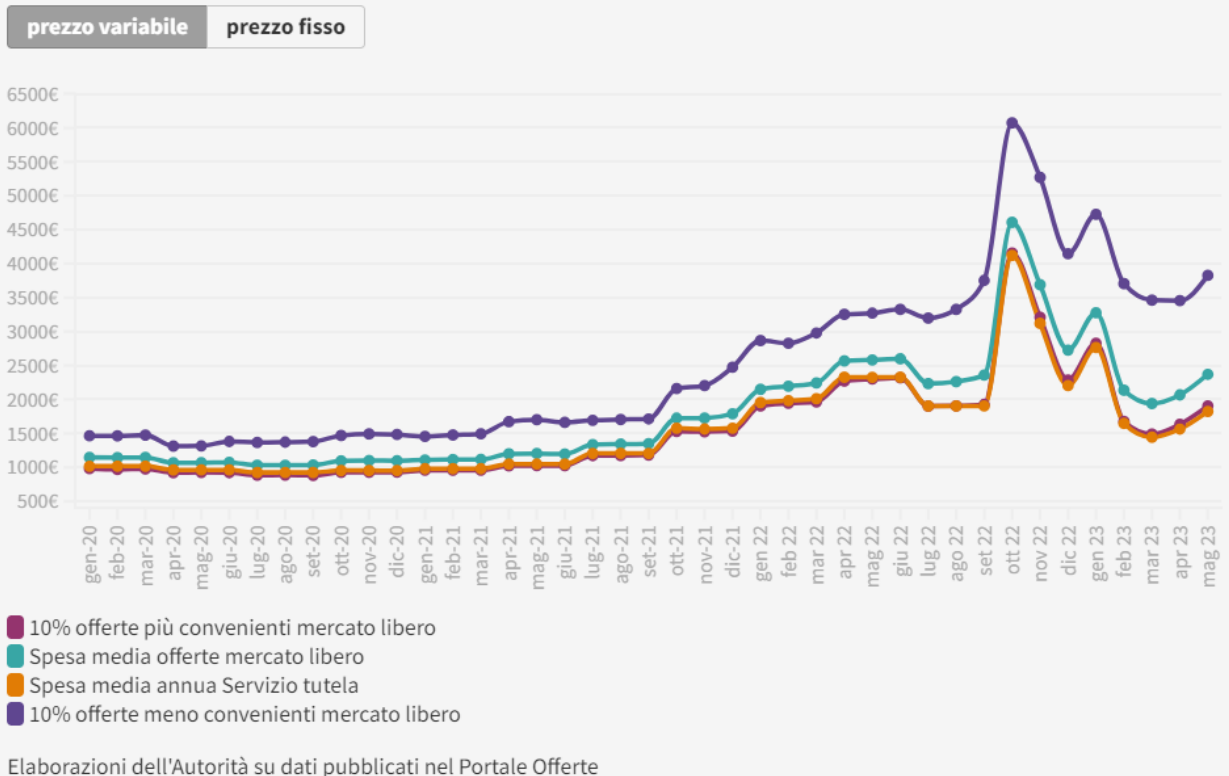
### Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme



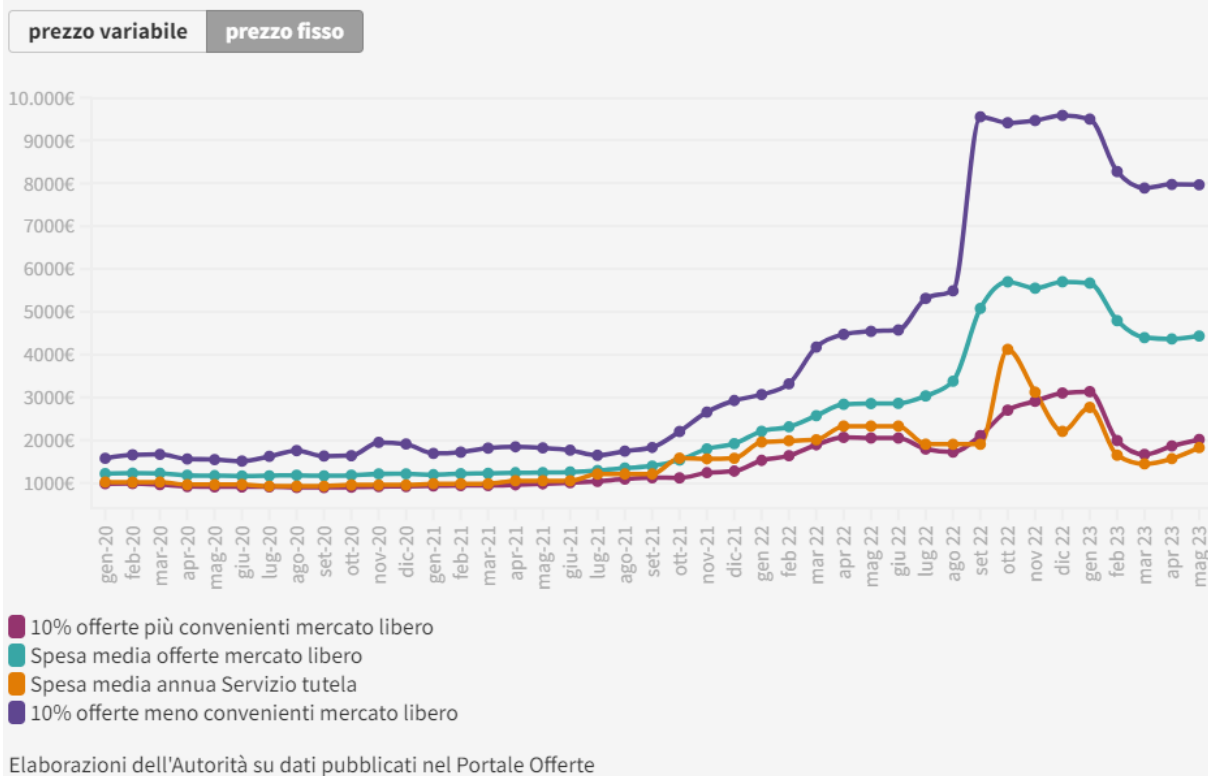
### Offerte disponibili sul Portale Offerte

settore gas - Cliente domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per cottura, riscaldamento e acqua calda - misuratore classe < G6



### Offerte disponibili sul Portale Offerte

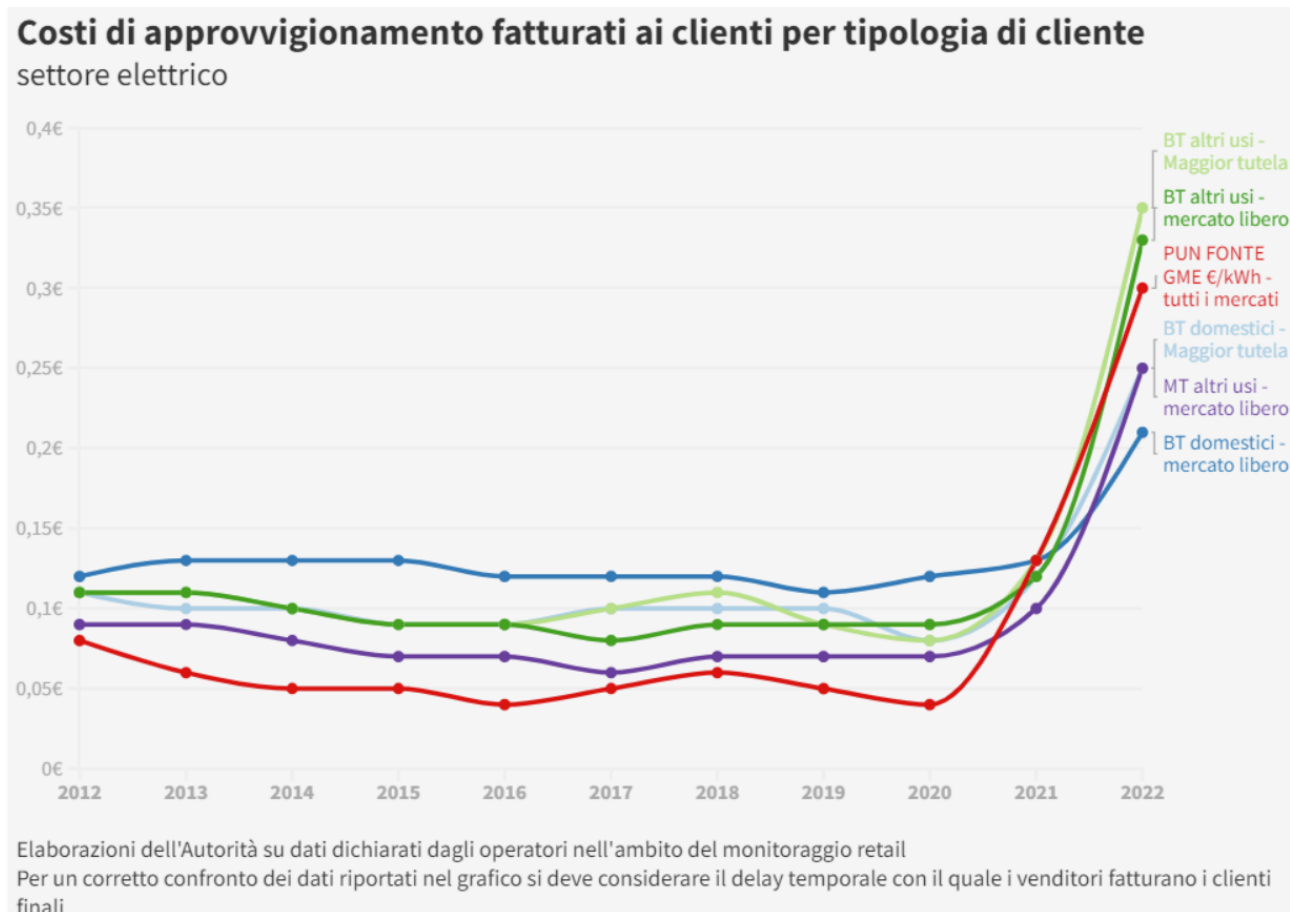
settore gas - Cliente domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per cottura, riscaldamento e acqua calda - misuratore classe < G6



Nel 2022 nel mercato libero i domestici e i BT Altri usi hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento<sup>27</sup> minori di quelli della maggior tutela. Tale differenza può avere fondamento anche nelle diverse strutture di prezzo delle offerte in essere nel 2022 e in particolare nell'elevata quota di offerte in essere a prezzo fisso sia per i clienti domestici che BT altri usi, che hanno fornito ai clienti che le hanno sottoscritte una copertura circa l'aumento della volatilità e i livelli di prezzo all'ingrosso registrata a partire da metà 2021.

<sup>27</sup> Nel grafico vengono mostrati:

- i prezzi mediamente fatturati nell'intero anno 2022, che prendono a riferimento anche periodi di competenza precedenti e da cui si evince solo parzialmente il forte incremento dei prezzi registrato a partire dalla seconda metà del 2021 e che ha caratterizzato tutto il 2022;
- il livello del PUN medio afferente all'energia prelevata nel 2022. Verosimilmente, il livello di PUN osservato nell'ultima parte del 2022 sarà trasferito nelle fatture in scadenza nei primi mesi dell'anno successivo, attualmente non disponibili nel grafico.



In merito ai *prezzi dell'energia elettrica pagati* dai clienti del mercato libero nel 2022, il differenziale osservato fino al 2021 tra i prezzi medi dei domestici, storicamente più elevati, e dei non domestici (BT Altri usi e MT altri) inverte il segno<sup>28,29</sup>. Nel 2022 i prezzi fatturati ai clienti domestici

<sup>28</sup> In precedenza, si era osservata una prima fase di divergenza fino al 2015, successivi quattro anni di progressivo assottigliamento per poi tornare a divergere nel 2020.

<sup>29</sup> In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

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

sono stati inferiori di quelli fatturati ai BT altri usi e MT altri usi. Il differenziale osservato in passato tra prezzi praticati ai domestici e ai non domestici del settore elettrico era compatibile con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte commerciali (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta) oltre che con il maggiore livello di concentrazione del segmento dei domestici, con una diversa capacitazione della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione tra domestici e non domestici. Nonostante ciò, nel 2022 i prezzi della vendita di energia elettrica ai clienti finali risentono della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati prezzi all'ingrosso. I costi di approvvigionamento e commercializzazione fatturati ai clienti sono incrementati significativamente per tutte le tipologie di clienti. Sui prezzi fatturati ai clienti domestici sono tuttavia visibili gli effetti di contenimento legati a:

- la maggiore diffusione di offerte in essere a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di cliente che hanno permesso di contenere e ritardare gli effetti sui clienti finali dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso;
- gli interventi legislativi mitigazione dell'impatto dei picchi di prezzo sui clienti finali (azzeramento oneri e riduzione IVA) e di potenziamento del bonus sociale per i clienti in condizione di disagio<sup>30</sup>.

L'evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione al fine di poter valutare:

- quali delle suddette motivazioni risulta aver avuto più impatto nell'attuale fase congiunturale di prezzi all'ingrosso particolarmente elevati sul differenziale di prezzo tra domestici e non domestici;
- se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti. Anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior grado di "innovazione dal punto di vista commerciale" e da una maggiore differenziazione

---

*caso l'evoluzione dei prezzi osservati è compatibile con le caratteristiche della domanda e del livello di concentrazione osservato per tale segmento (maggiore potere di mercato degli esercenti, in particolar modo dei gruppi attivi anche nella maggior tutela, e maggiore concentrazione, limitata capacitazione della domanda e minore incidenza del costo dell'energia sul bilancio familiare).*

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

<sup>30</sup> Il Governo è intervenuto in merito, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22.

delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come i clienti Domestici e in misura minore i clienti BT Altri usi.

Come ricordato nei precedenti Rapporti, tali analisi non possono prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero:

- comprende una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- dipende dalle diverse tipologie di offerte presenti sul mercato libero. Fino al 2022 sono principalmente diffuse offerte a prezzo fisso (come sopra evidenziato). Tali offerte necessitano che il venditore acquisisca adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo. La scelta di offerte con tale struttura di prezzo determina infatti che a fronte del pagamento di un differenziale aggiuntivo da parte dei clienti a questi venga garantita la stabilizzazione della componente materia prima nonostante la variabilità dei prezzi all'ingrosso.

In generale, è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono essere differenti tra le varie offerte ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel [Portale Offerte](#) specifiche modalità di confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto una offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative, così come avvenuto negli anni 2021 e 2022.

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

- le differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato impattino sui margini che gli esercenti la vendita riescono ad ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero;
- il potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumanti, e in particolare modo per i clienti domestici possa in qualche modo rendere sostenibili e facilitare le strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumanti.

Con riferimento al settore del gas naturale nel 2022, rispetto all'anno precedente, il prezzo di vendita al dettaglio complessivamente fatturato<sup>31</sup> al netto delle imposte, per tutte le tipologie di clienti risente significativamente dell'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021 e perdurato per tutto il 2022. L'andamento comune dei prezzi mediamente pagati dalle varie tipologie di clientela non segnala elementi di particolare criticità nello sviluppo della dinamica concorrenziale. Come per il settore elettrico, nel 2022 sui prezzi fatturati ai clienti domestici sono visibili gli effetti di contenimento legati a:

- la maggiore diffusione di offerte in essere a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di cliente;
- gli interventi legislativi di mitigazione dell'impatto dei picchi di prezzo sui clienti finali (azzeramento oneri e riduzione IVA) e di potenziamento del bonus sociale per i clienti in condizione di disagio<sup>32</sup>.

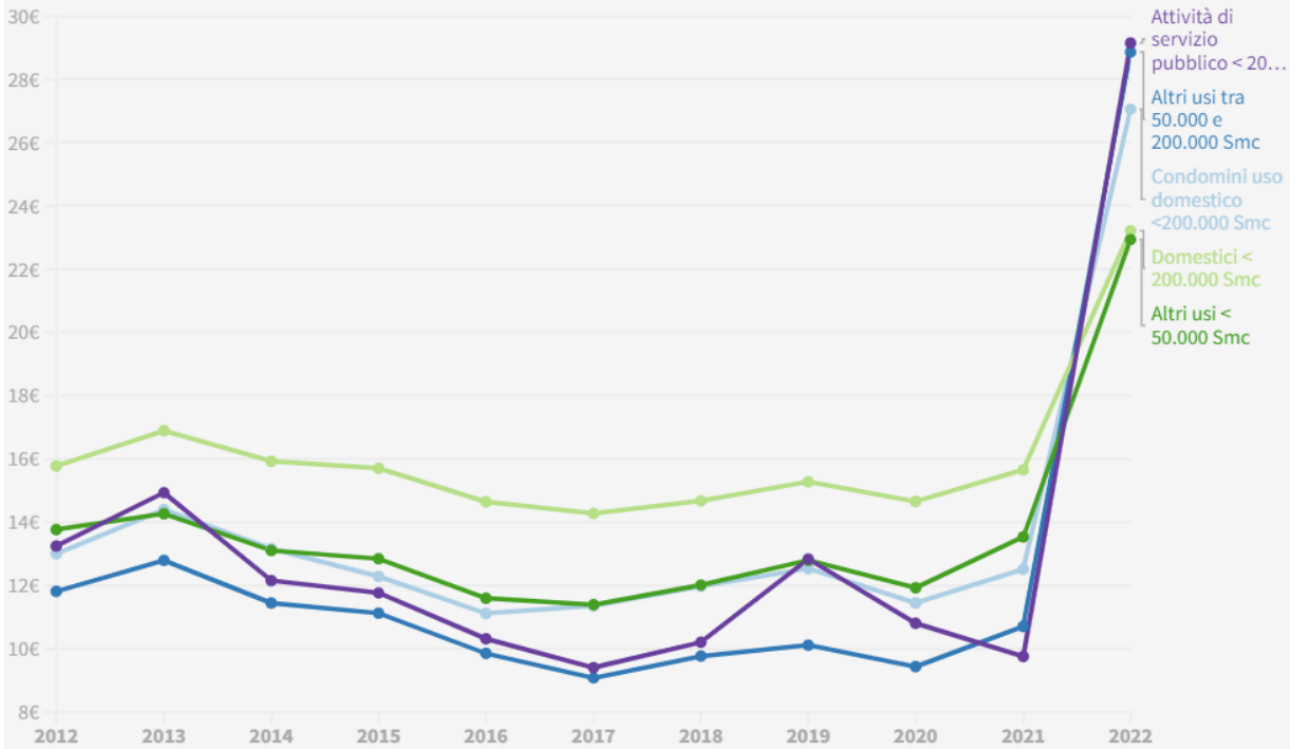
---

<sup>31</sup> Senza distinguere tra clienti nel mercato libero, nel servizio di tutela o nei servizi di ultima istanza.

<sup>32</sup> Il Governo è intervenuto in merito, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22.

### Costi di approvvigionamento fatturati ai clienti per tipologia di cliente

Prezzi al netto di imposte, accise e IVA (€/GJ)



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita<sup>33</sup> ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori, hanno avuto leggere variazioni nel 2022 in entrambi i settori, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro ma rimanendo comunque a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti<sup>34</sup>.

- [settore elettrico](#)
- [settore gas](#)

### Settore elettrico

L'indice di reclusività, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2022, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#):

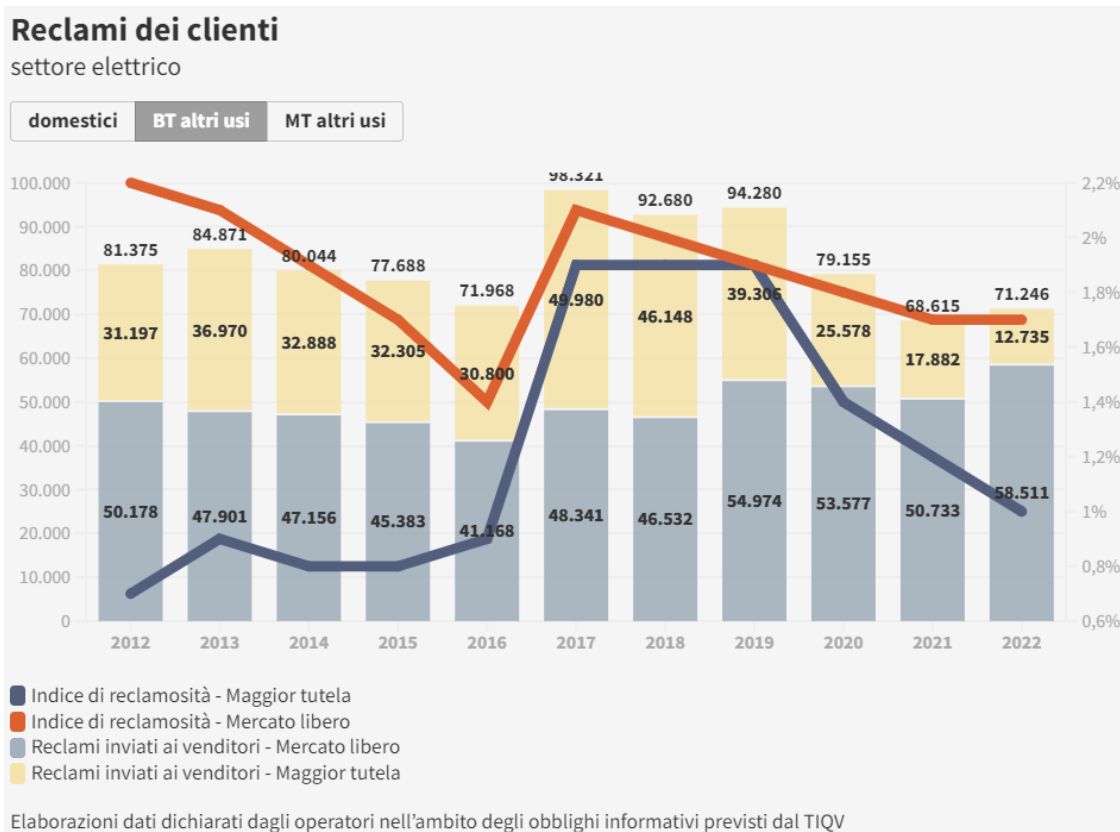
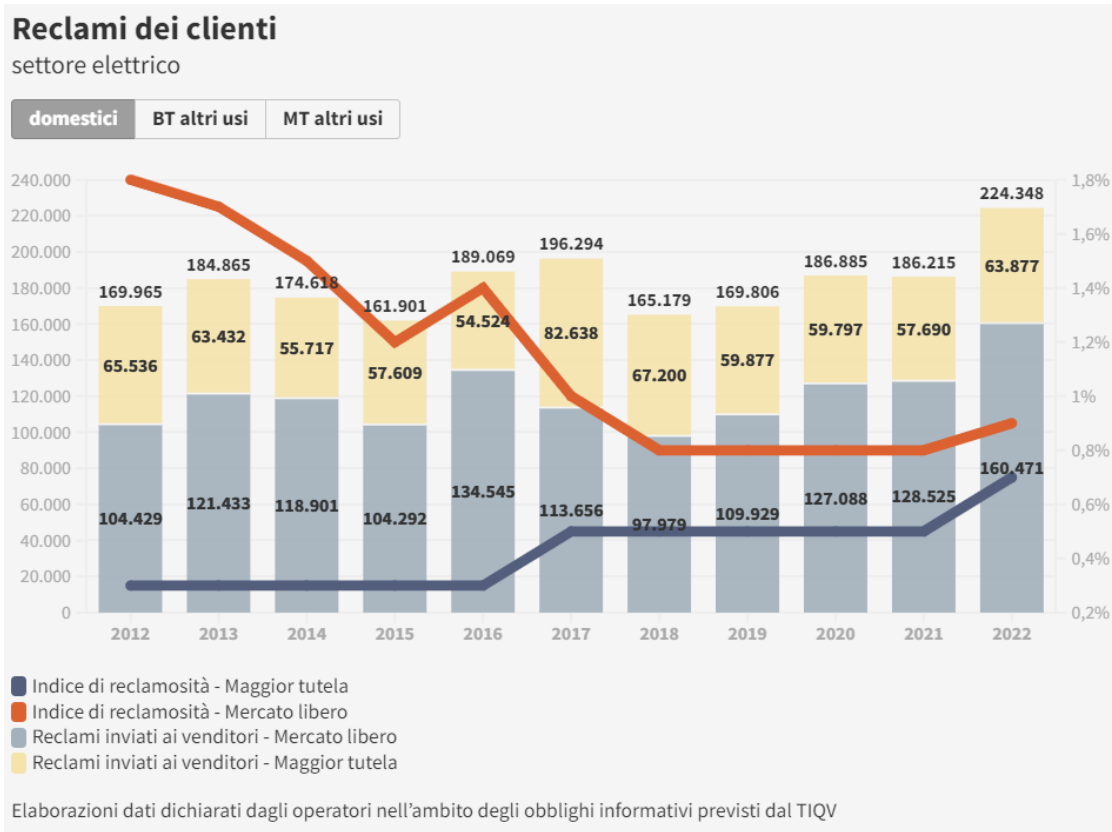
- per i domestici, è pari a 0,9% nel libero (+0,1 p.p.) e 0,7% (+0,2 p.p.) nella maggior tutela. Per un totale di circa 224,3 mila reclami inviati ai propri venditori da circa 30,0 milioni di clienti;
- per i BT Altri usi, nel libero mercato è pari a 1,7% (invariato rispetto all'anno precedente), nella maggior tutela è pari a 1,0% (-0,2 p.p.). Per un totale di circa 71,2 mila reclami inviati da circa 6,8 milioni di clienti. Per tali clienti la reclusività è pertanto più che doppia di quella rilevata per i domestici;
- per gli MT Altri usi, è in leggero aumento ma significativamente più elevata che per altre tipologie di cliente, 6,5% (+1,5 p.p.). Per un totale di circa 3.552 reclami inviati da circa 108 mila clienti.

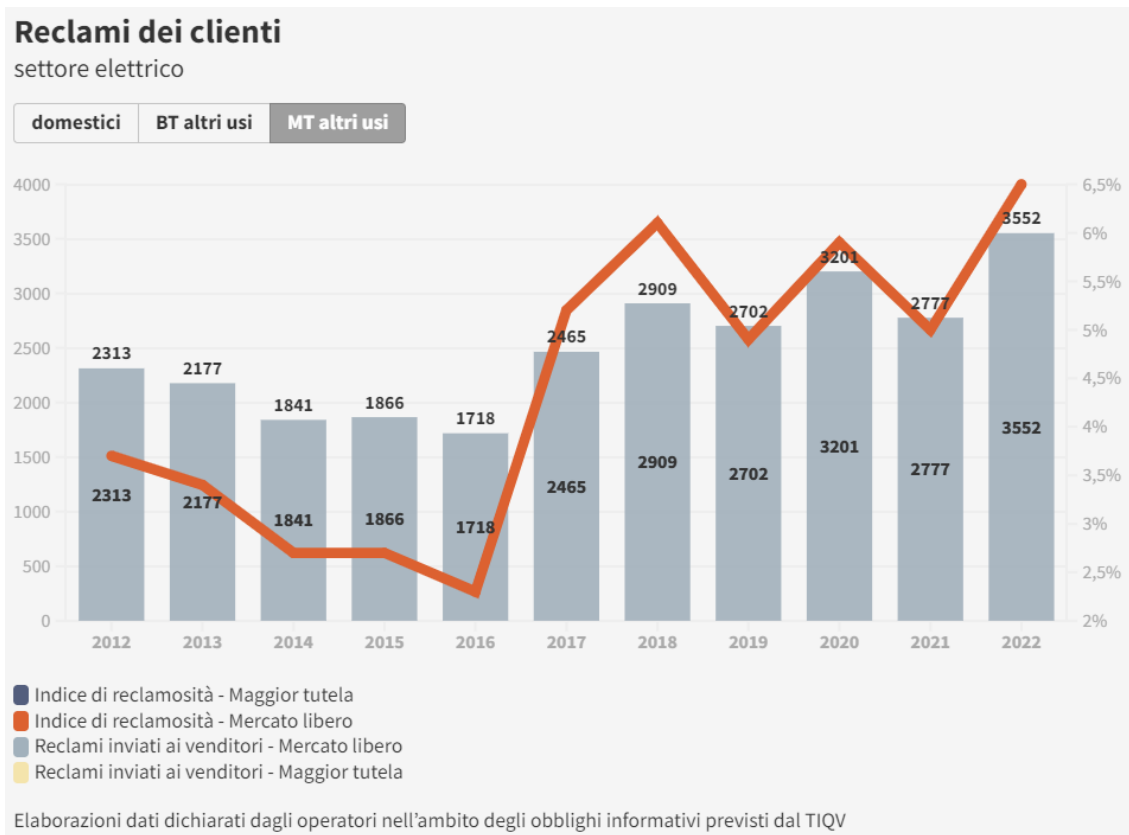
---

<sup>33</sup> Nella sezione presente vengono analizzate sia la qualità commerciale della vendita, rilevata, ai sensi del [TIQV](#), che il fenomeno dei contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal [TIRV](#). Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati dati afferenti alla qualità dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione. I relativi indicatori, in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

<sup>34</sup> Per una dettagliata disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del [TIQV](#).

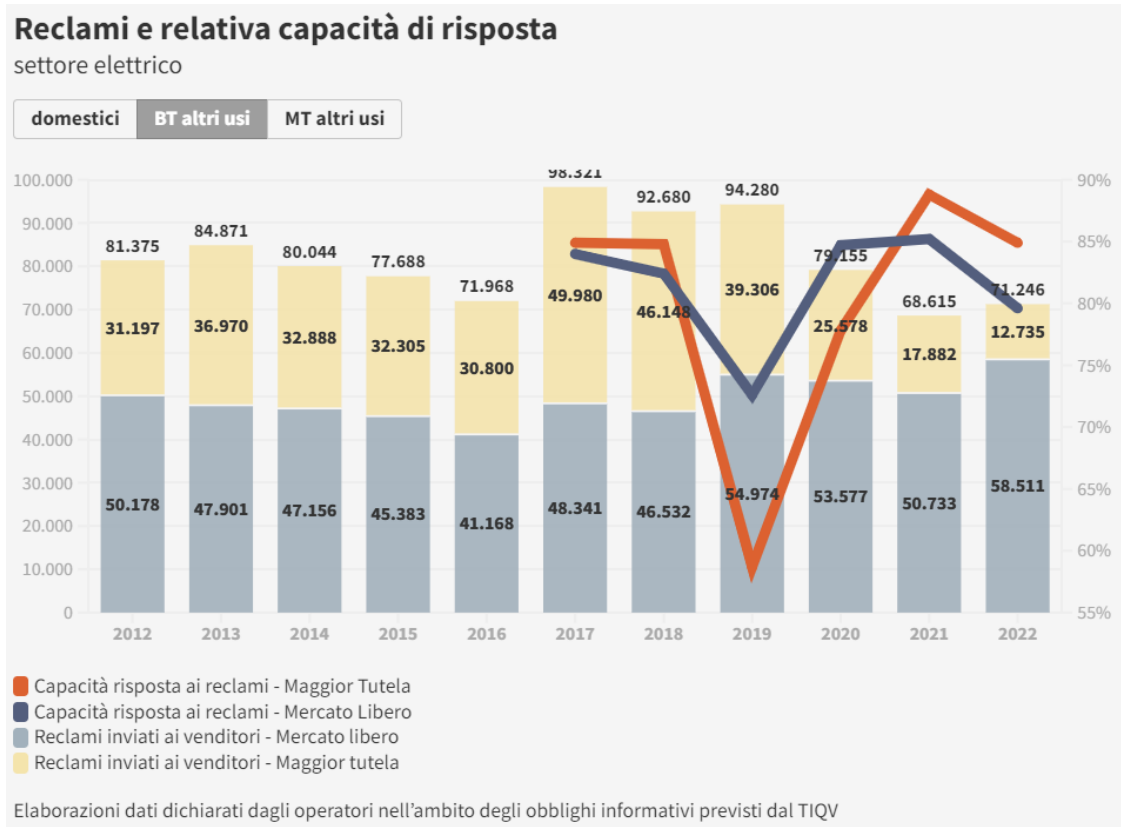
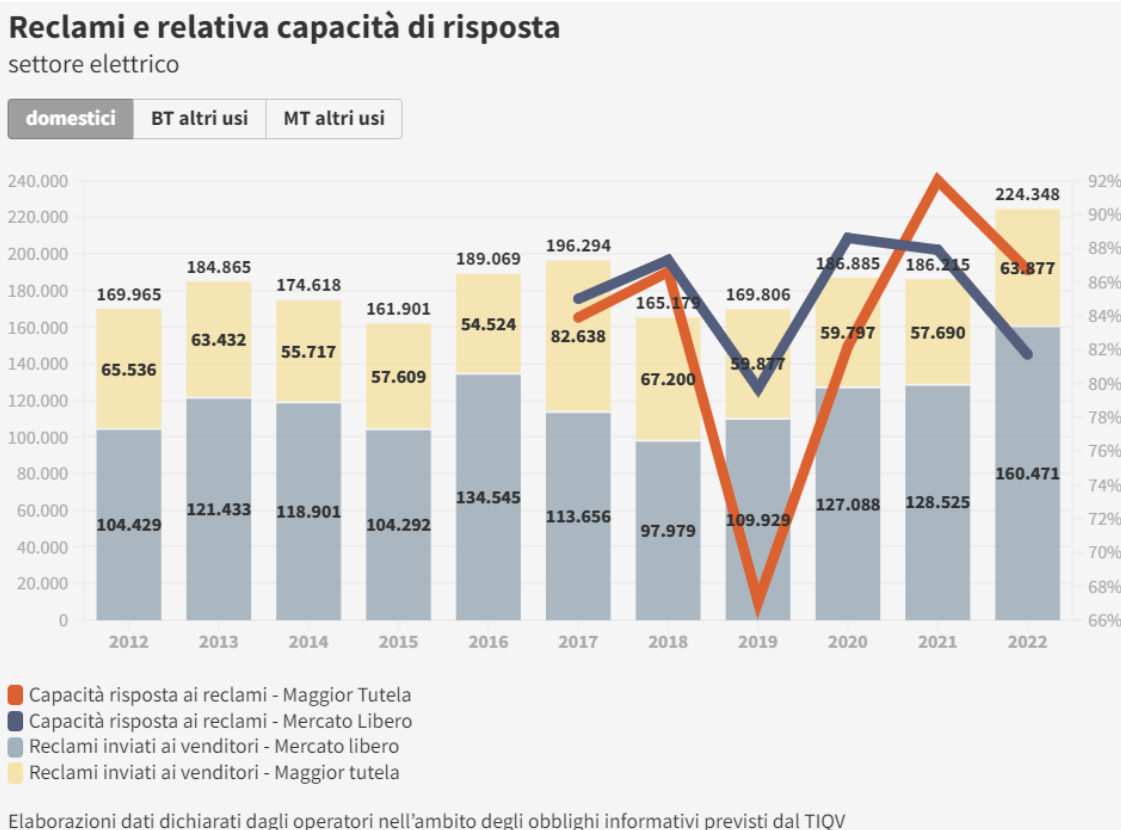


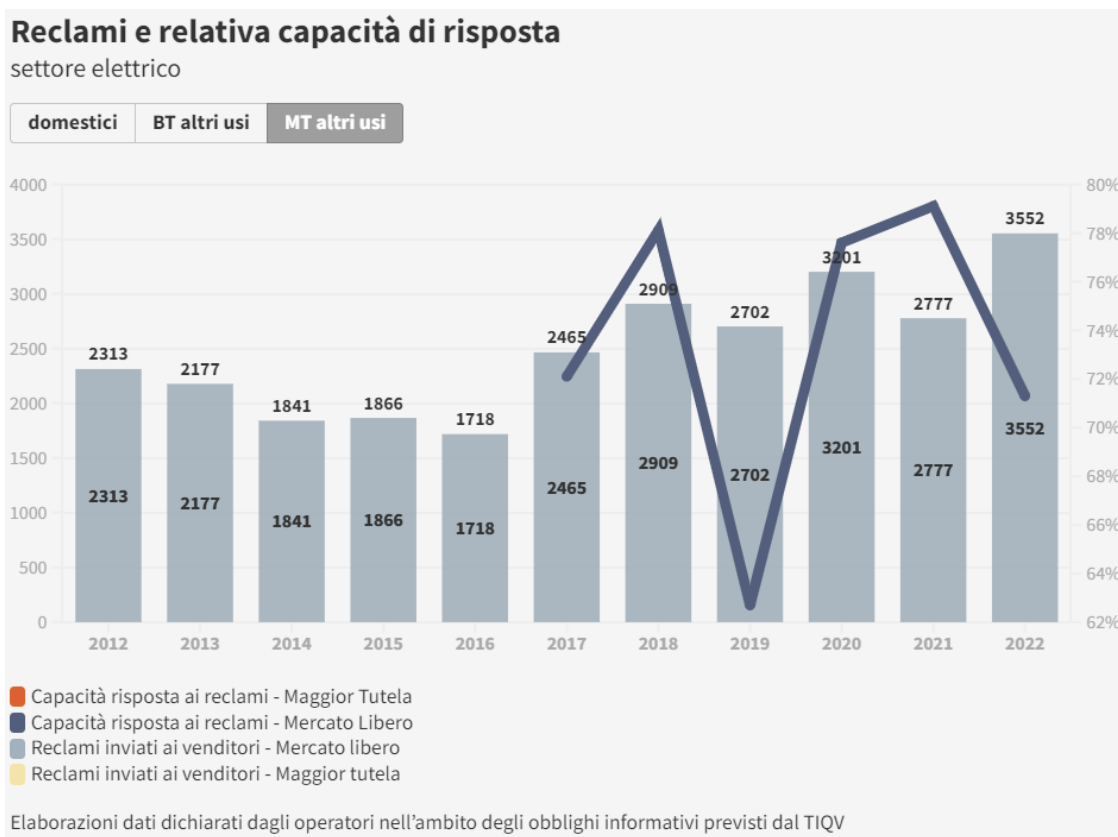




La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui il venditore ha dato una risposta e quelli ricevuti, è diminuita rispetto all'anno precedente per i BT Altri Usi e MT Altri Usi. Per i clienti domestici la capacità di risposta ai reclami sia nel mercato libero che nella maggior tutela è diminuita. In particolare, la capacità di risposta nel 2022 è pari a:

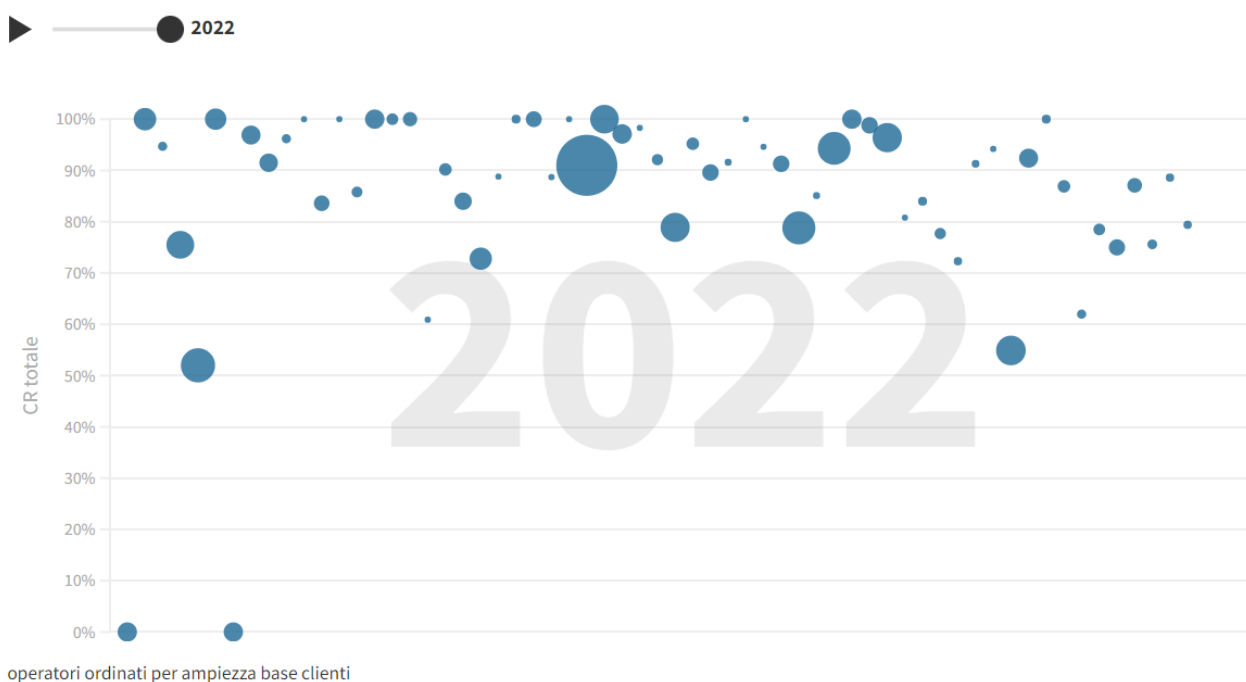
- per i clienti domestici a 81,7% (-6,2 p.p.) nel mercato libero e a 86,7% (-5,3 p.p.) nella maggior tutela;
- per i BT Altri usi, a 79,6% (-5,6 p.p.) nel mercato libero e a 84,8% (-3,9 p.p.) nella maggior tutela;
- per gli MT Altri usi, a 71,3% (-7,7 p.p.) nel mercato libero.



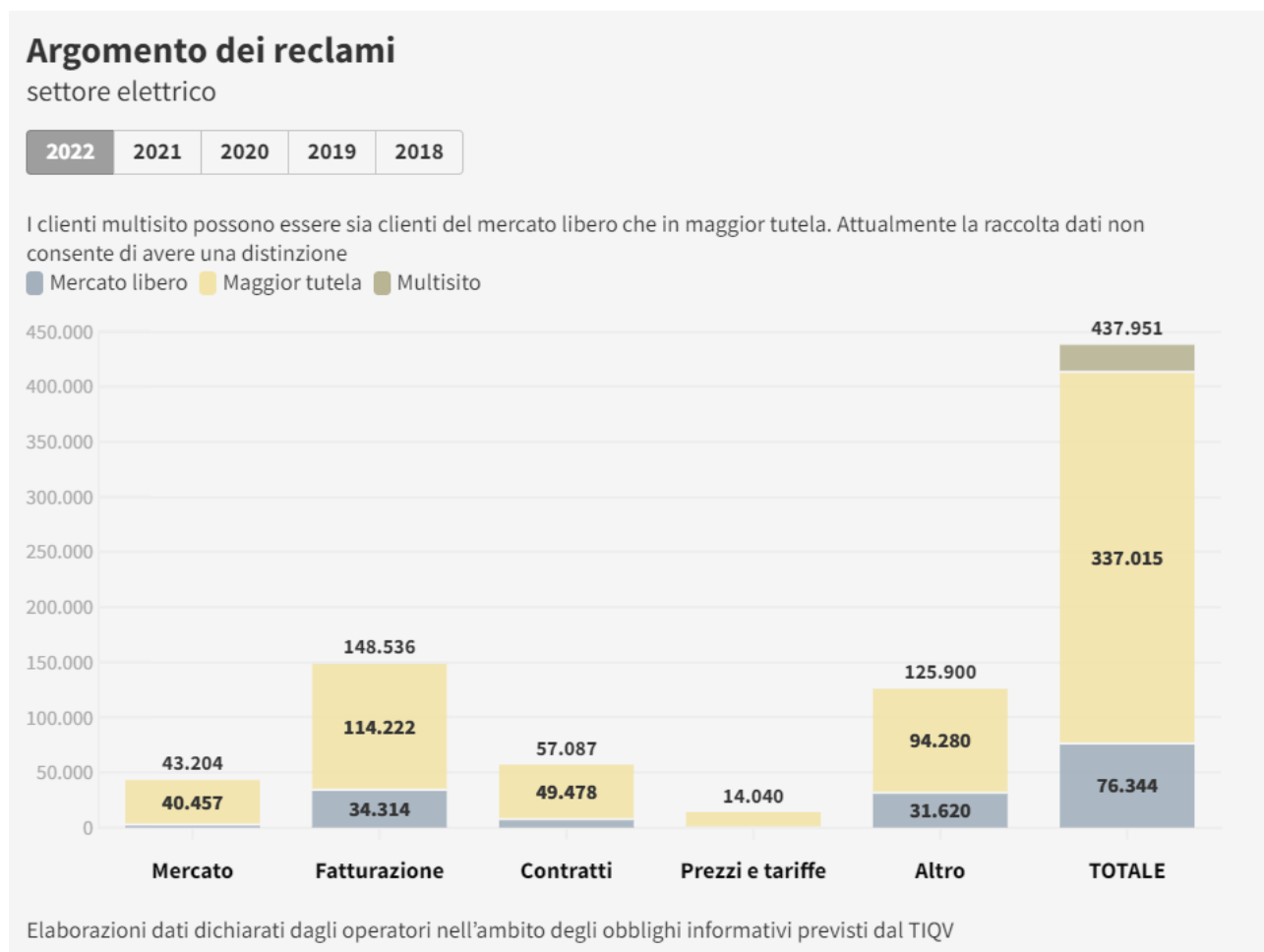


Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e relativa capacità di risposta sono molto variegate tra gli operatori.

### Reclamosità e capacità di risposta per operatore



Relativamente al tipo di reclami, sulla base della classificazione dell'argomento, si conferma anche per il 2022 che una percentuale rilevante dei reclami ai venditori, pari al 35,9% (-1,2 p.p.), attiene a problemi nella fatturazione.

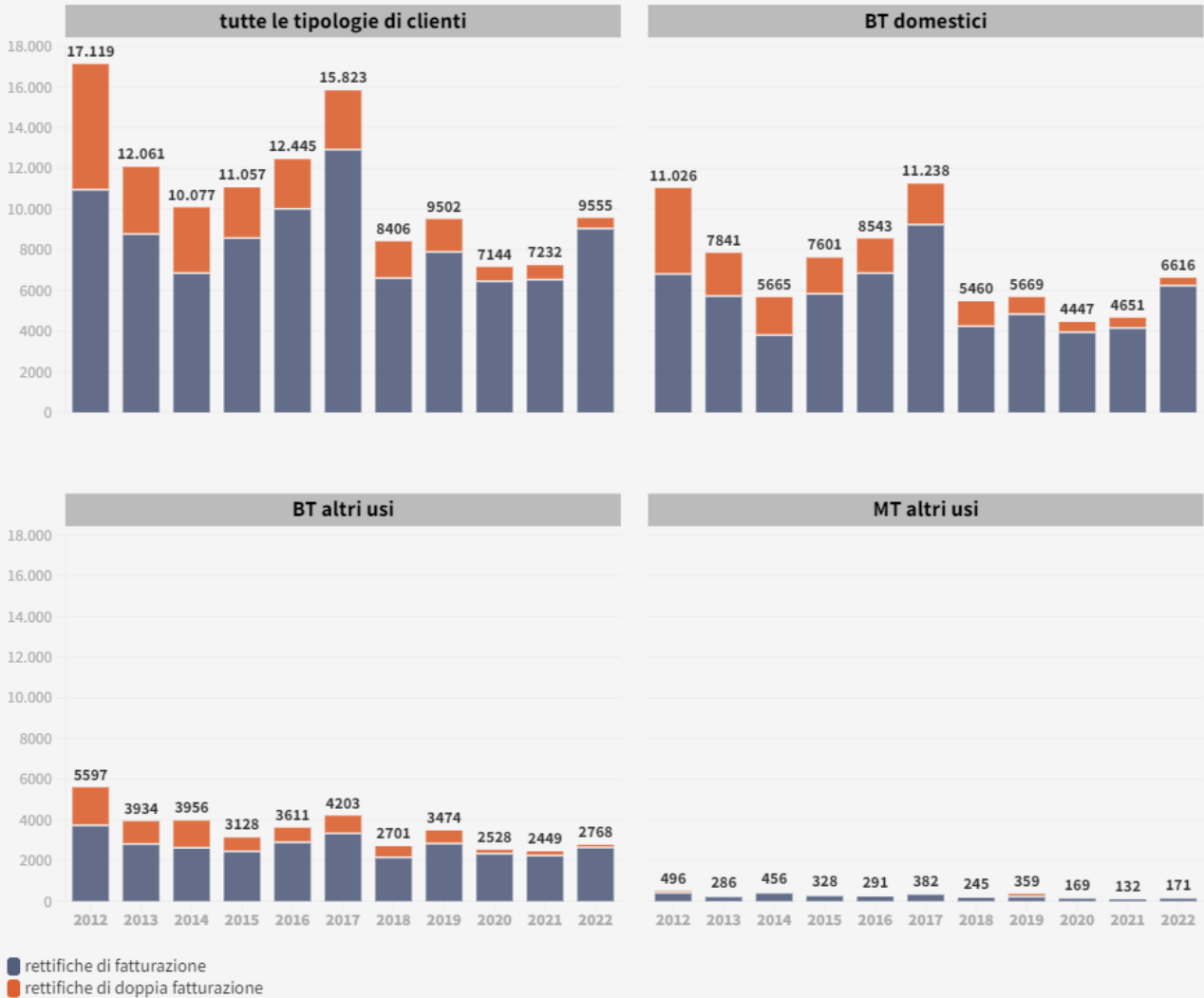


Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2022 sono nel complesso esigue, in aumento nel mercato libero (circa 9.500) e in diminuzione nella maggior tutela (circa 340).

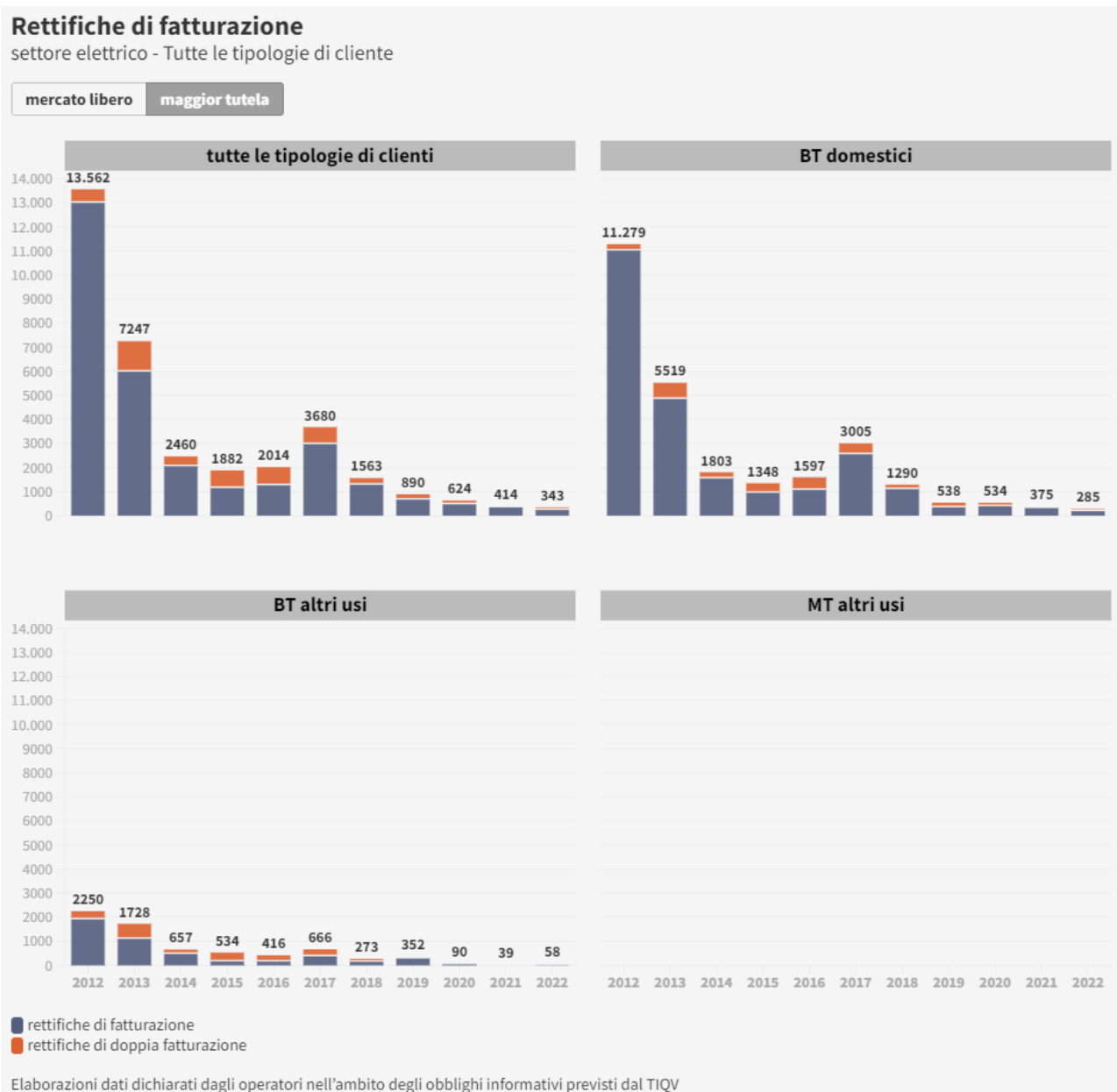
### Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

mercato libero  maggior tutela

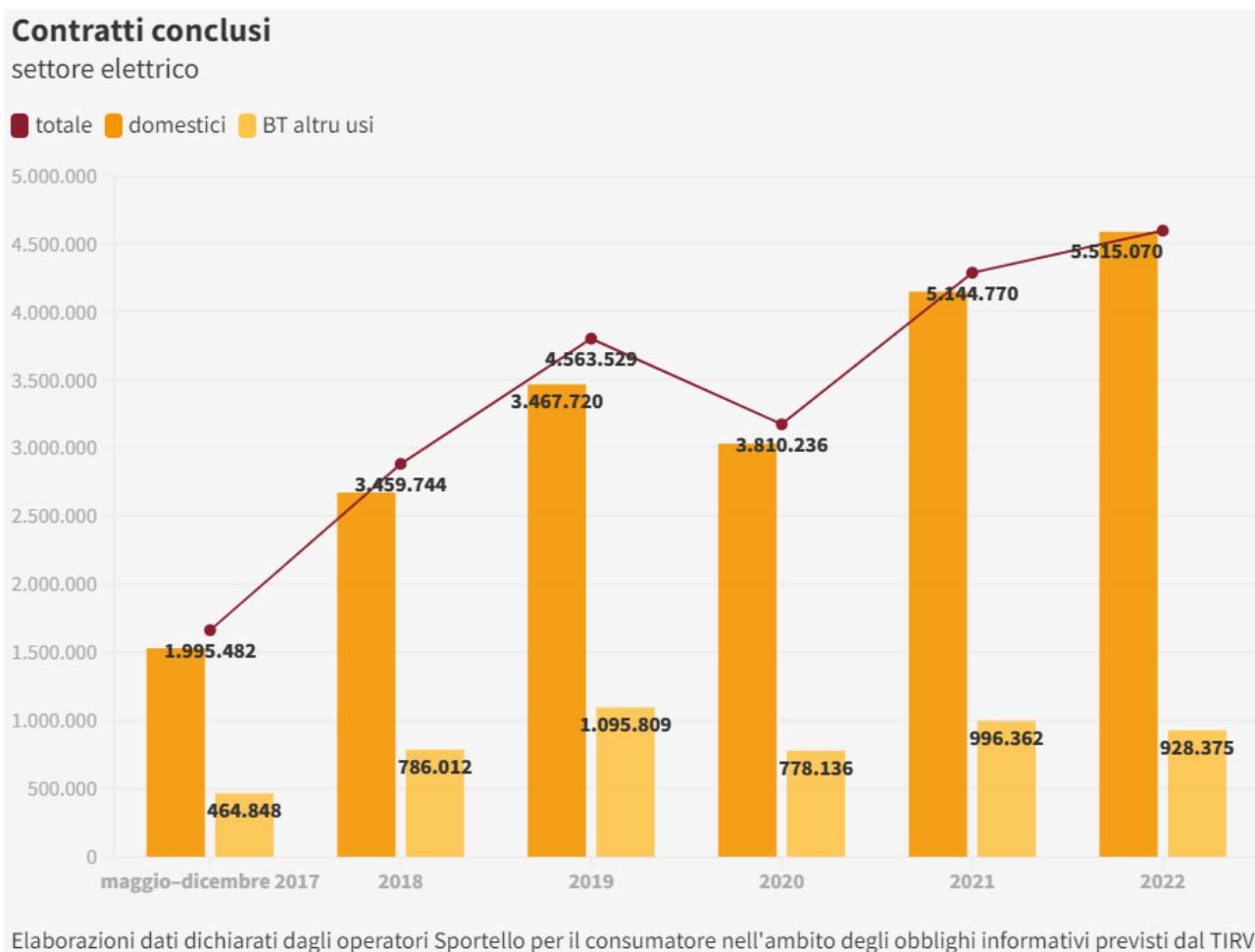


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2022 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 3.800 reclami (circa 2.890 dai domestici e circa 910 dai BT altri usi), pari allo 0,07% dei contratti conclusi nello stesso periodo (circa la metà rispetto all'anno precedente). Di questi, il 74,5% (-4,2 p.p.) è stato accolto (73,3% per i domestici, -2,8 p.p., e 78,3% per i BT altri usi, -9,5 p.p.). I reclami accolti hanno portato a procedure

ripristinatorie<sup>35</sup> solo in 1.185 casi (880 per i domestici e 305 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 715 casi.



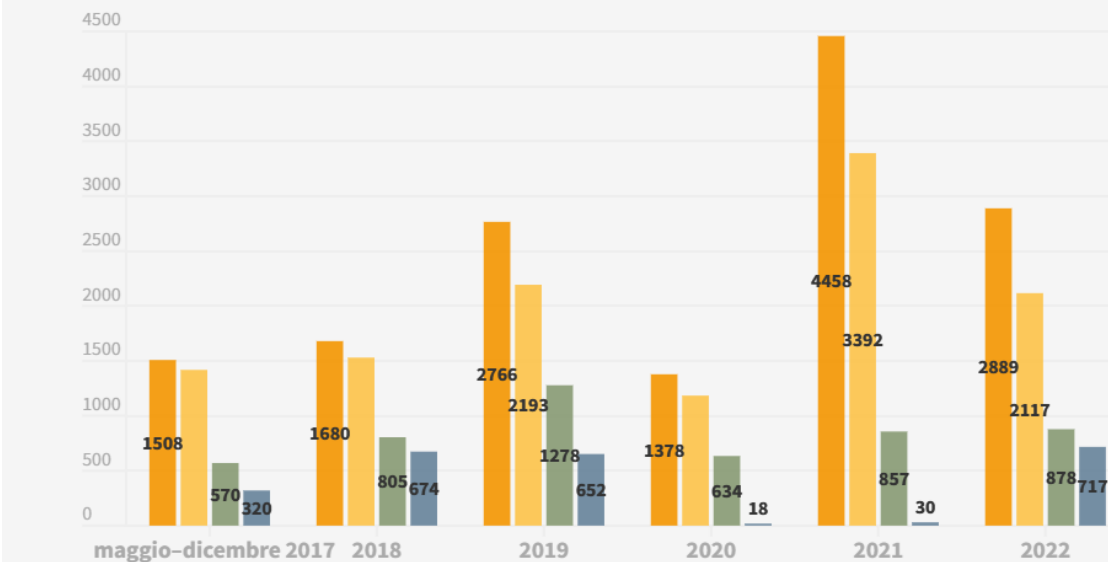
<sup>35</sup> Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.



### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

domestici



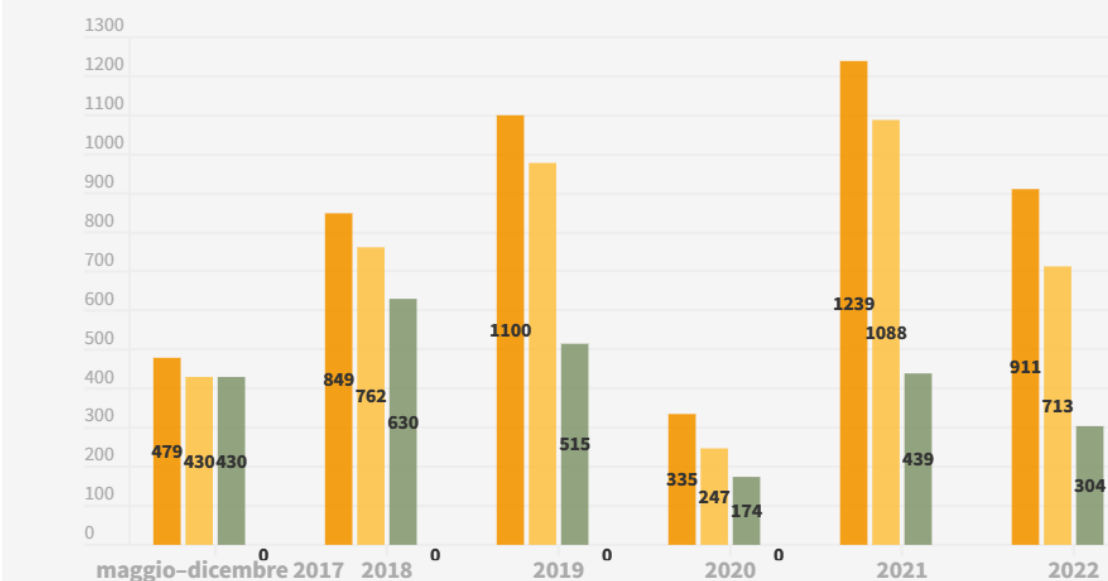
Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

BT altri usi

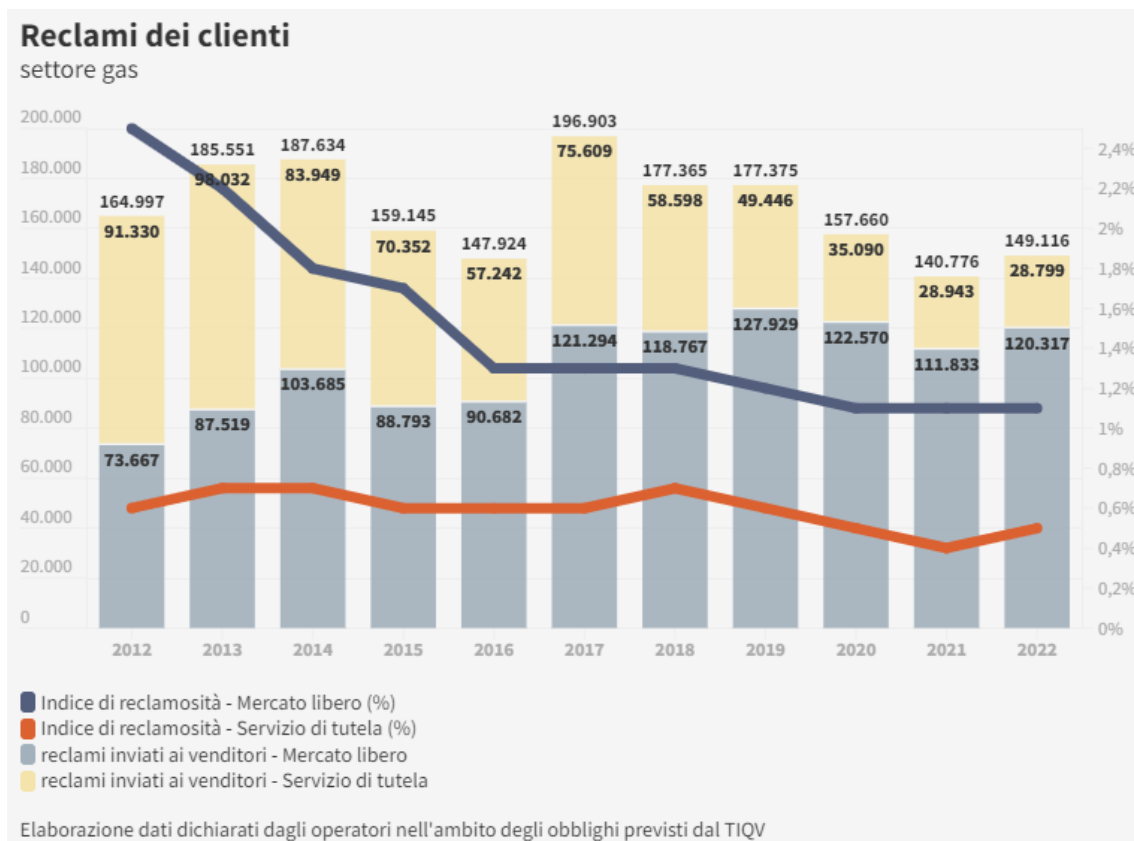


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

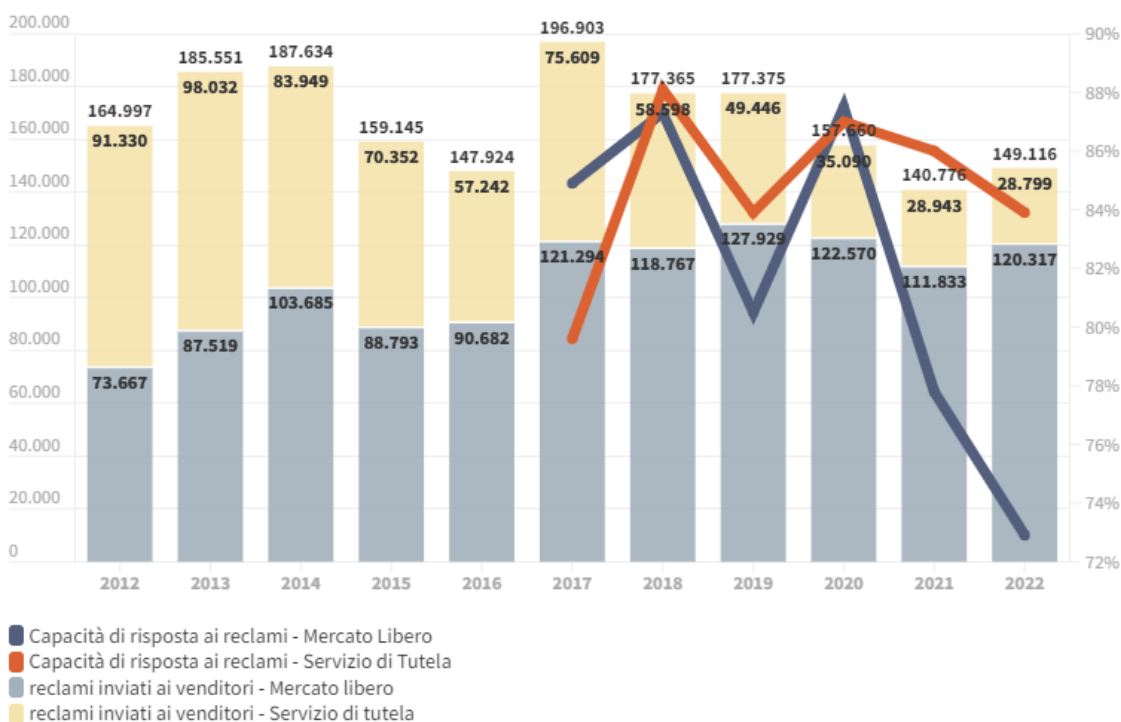
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Settore gas naturale

L'indice di reclusità dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione nel mercato libero è pari a 1,1% (stabile rispetto al 2021) e a 0,5% per il servizio di tutela (+0,1 p.p.). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte domestici), è in leggero aumento, circa 149.100. L'80,7% di detti reclami è inviato da clienti serviti nel mercato libero. La capacità di risposta ai reclami è elevata, anche se in calo rispetto all'anno precedente. I venditori hanno risposto in tempi conformi agli standard previsti dall'Autorità al 72,9% (-4,9 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e all'83,9% (-2,1 p.p.) di quelli del servizio di tutela. Anche per il settore del gas naturale, i reclami si riferiscono principalmente a questioni afferenti alla fatturazione (44,4%, -3,6 p.p.). Si conferma, anche per il settore del gas, una distribuzione dei reclami variegata tra i vari operatori. Rispetto al settore elettrico, tuttavia si segnala in media una maggiore reclusità per i venditori di minore dimensione e una capacità di risposta mediamente più elevata ma anche più disomogenea. Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in notevole diminuzione sia nel mercato libero, circa 2.400, che nel servizio di tutela, circa 2.000 (in entrambi i casi, minimi storici dal 2012). Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, circa 40 casi complessivamente per il mercato libero e per il servizio di tutela.



### Reclami e relativa capacità di risposta



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV

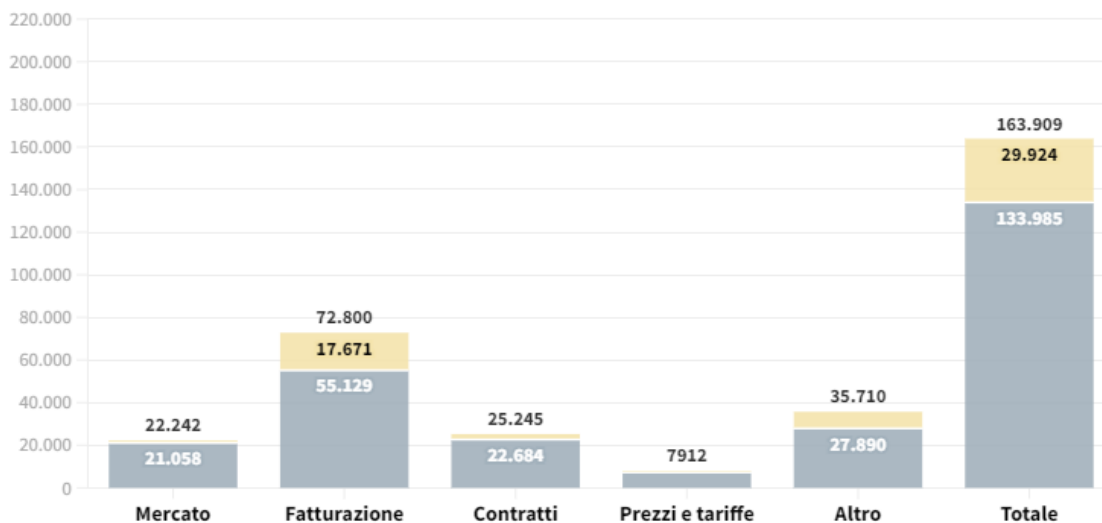
### Argomento dei reclami

settore gas

2022	2021	2020	2019	2018
------	------	------	------	------

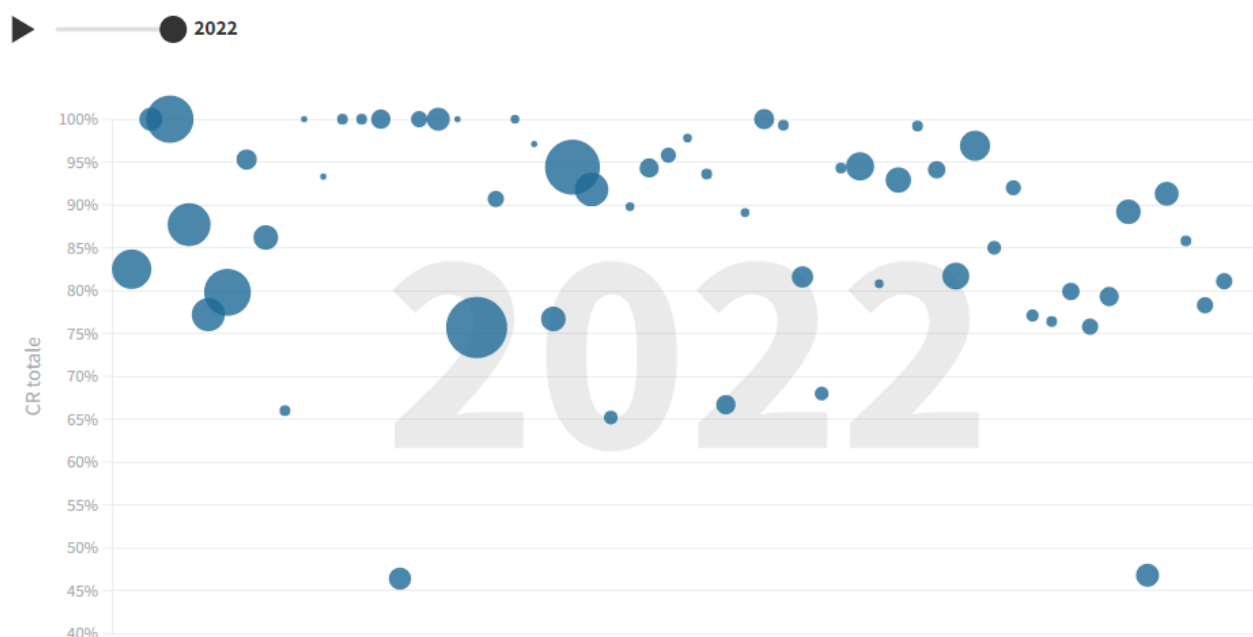
I clienti multisito possono essere sia clienti del mercato libero che in maggior tutela. Attualmente la raccolta dati non consente di avere una distinzione

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela ■ Multisito



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

### Reclamosità e capacità di risposta per operatore

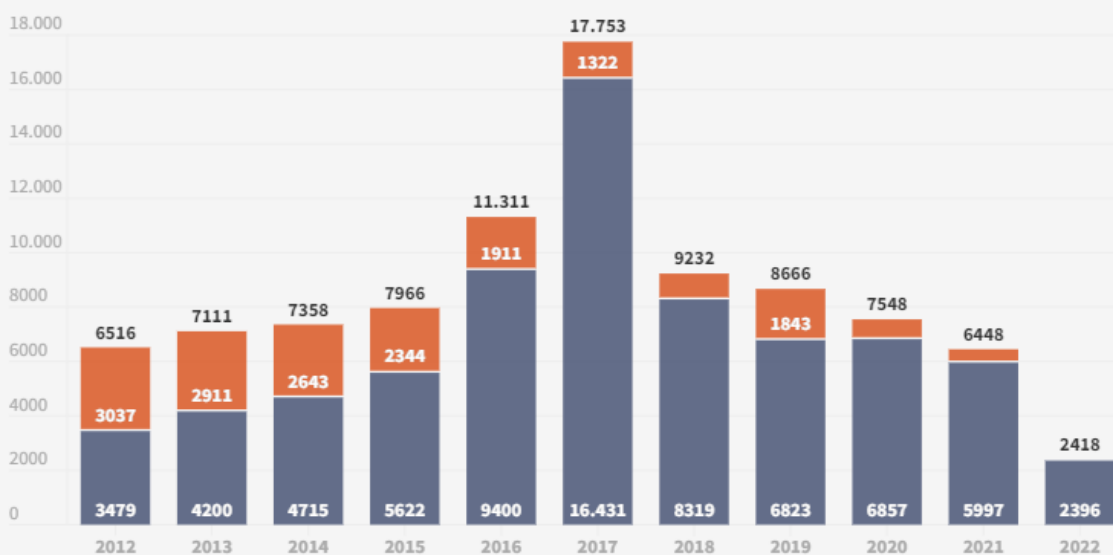


operatori ordinati per ampiezza base clienti

### Rettifiche di fatturazione

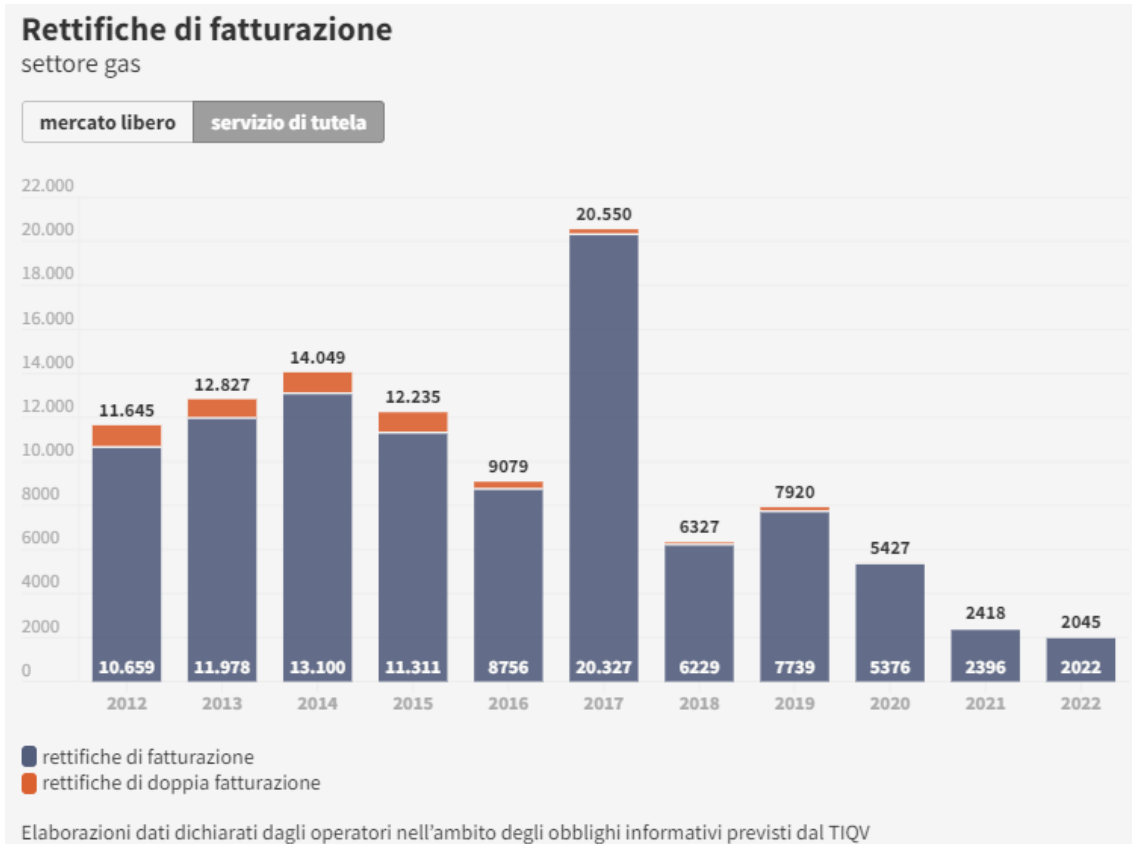
settore gas

mercato libero servizio di tutela



■ rettifiche di fatturazione  
 ■ rettifiche di doppia fatturazione

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



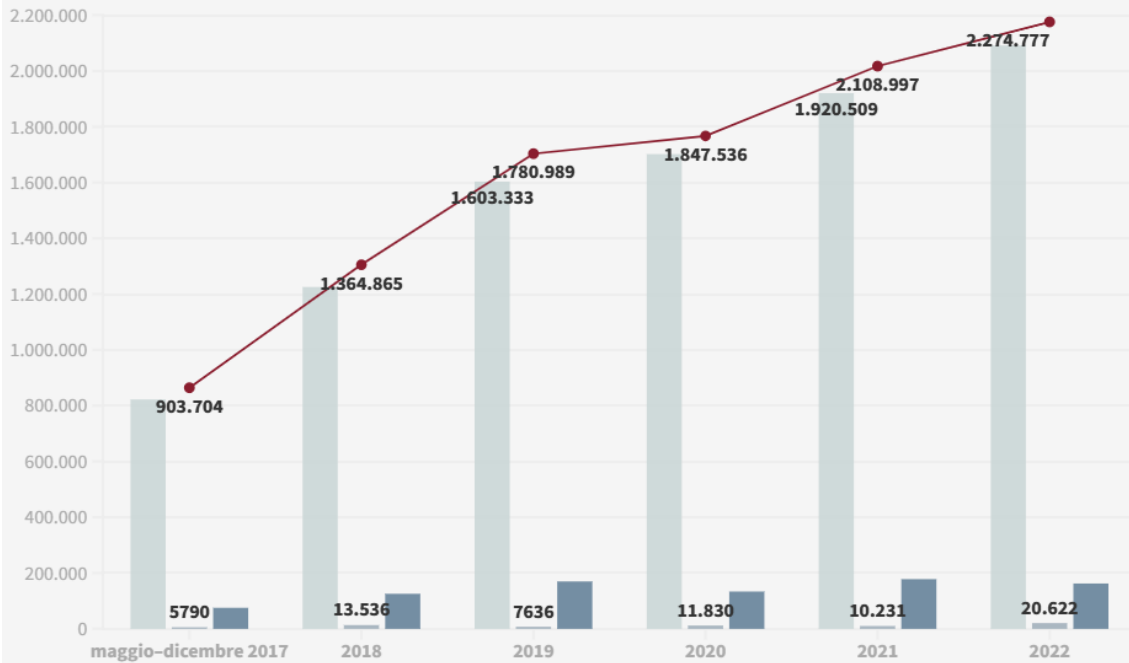
Il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile anche nel settore del gas. Nel 2022, ha interessato lo 0,06% dei contratti conclusi, con circa 1.470 casi su oltre 2,2 Mln di nuovi contratti rilevati. Di questi l'86,1% (1.270) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie<sup>36</sup> in 430 casi (400 per i clienti domestici) e a 435 procedure analoghe al ripristino.

<sup>36</sup> Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

### Contratti conclusi

settore gas

■ Totale ■ Domestici ■ Condomini ■ Altri usi

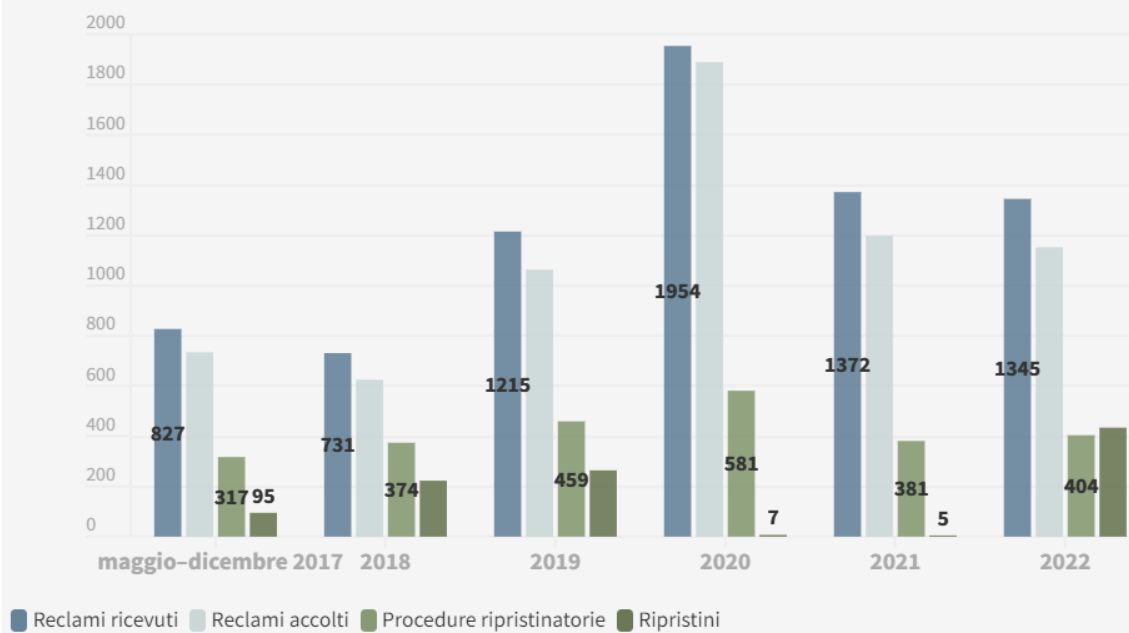


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori Sportello per il consumatore nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIRV

### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

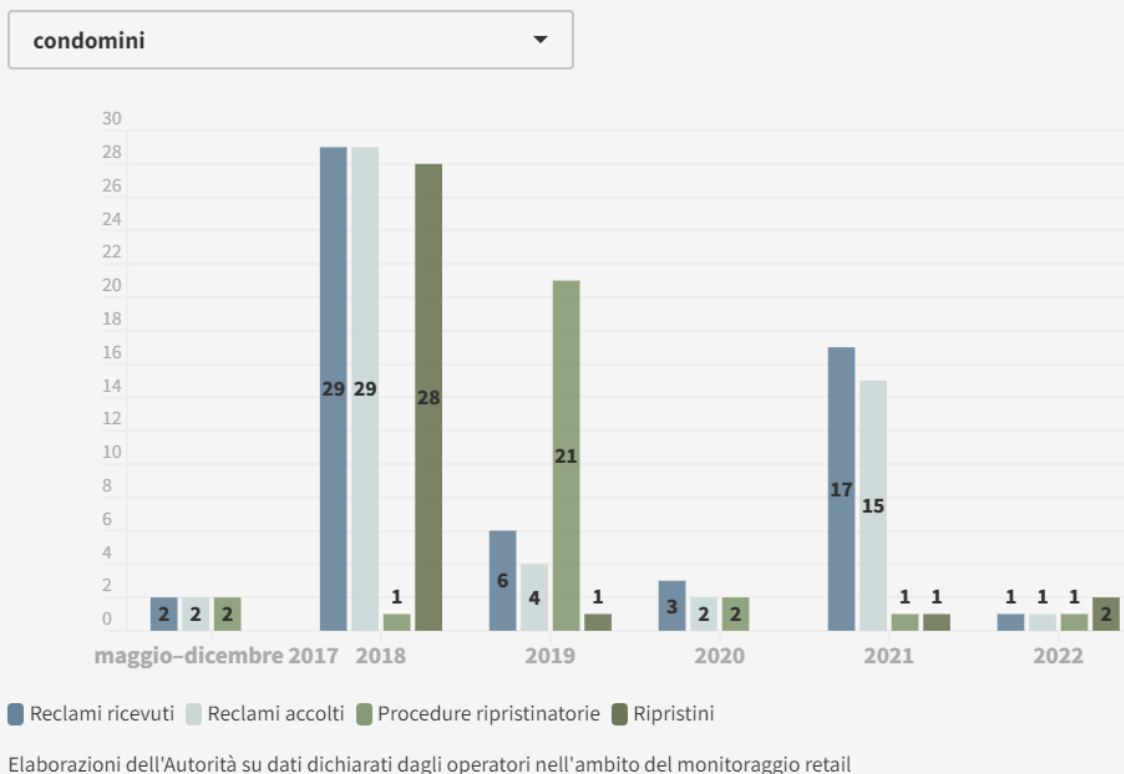
domestici ▼



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

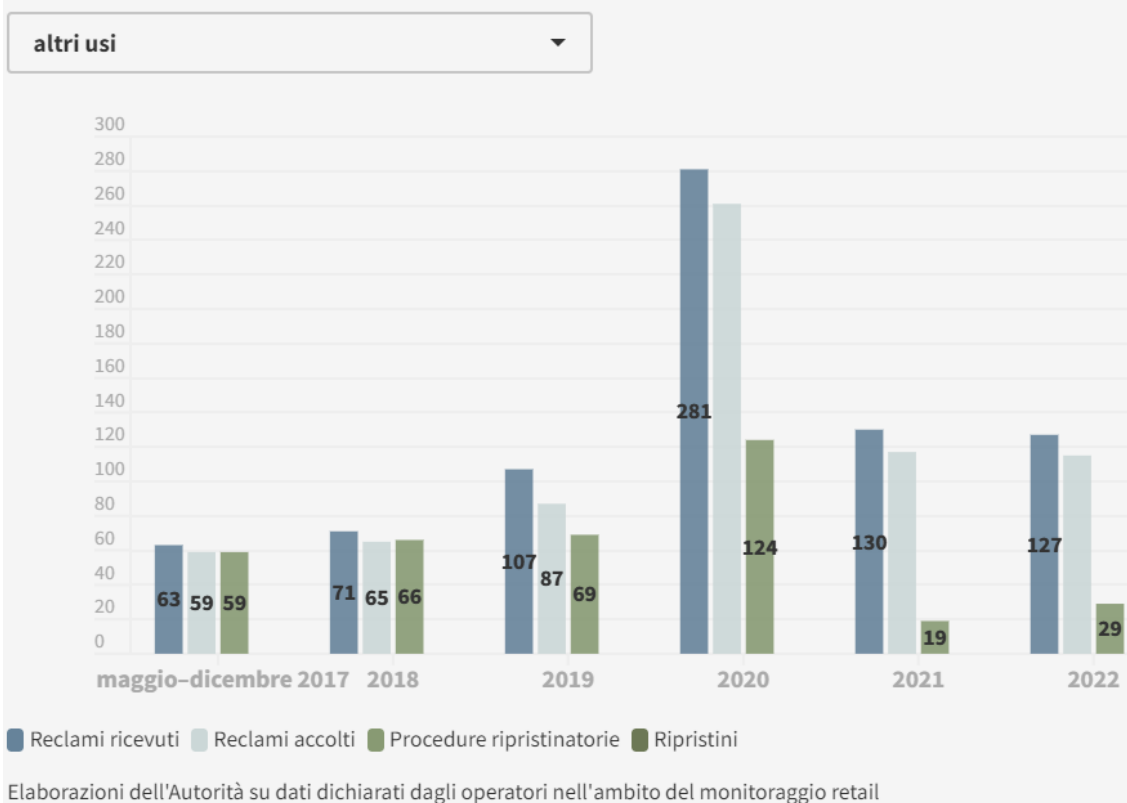
### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas



### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas



## Qualità della fatturazione

Sono analizzati nell'ambito del monitoraggio *retail* alcuni degli aspetti della qualità dell'emissione della bolletta sintetica che possono avere impatto diretto sul cliente e sulla sua esperienza circa i benefici della liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale. In particolare, coerentemente con la disciplina di cui alla deliberazione [100/2016/R/com](#) e al [TIF](#), di attuazione della disciplina comunitaria e nazionale, sono analizzati:

- i tempi di emissione delle bollette sintetiche di periodo e di chiusura (di seguito alternativamente bollette sintetiche o fatture) da parte dell'esercente la vendita, al fine di valutare il rispetto dei termini massimi di emissione stabiliti dall'Autorità coerentemente con la normativa nazionale e comunitaria;
- i tempi di messa a disposizione delle misure *da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura* (per *switching*, disattivazione o voltura), funzionali all'emissione della bolletta sintetica di chiusura da parte dei venditori;
- l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi, al fine valutare il rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di cui al [TIF](#).

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

- [\*\*Tempi di emissione delle bollette sintetiche di periodo\*\*](#)
- [\*\*Tempi di emissione delle bollette sintetiche di chiusura\*\*](#)
- [\*\*Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura\*\*](#)
- [\*\*Incidenza consumi stimati\*\*](#)



## Tempi di emissione delle bollette sintetiche di periodo

Nel 2022, in media, gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una bolletta sintetica di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal [TIF](#), infatti, il tempo medio di emissione è di 10,3 giorni per il settore elettrico (+0,9 giorni) e di 11,2 per quello del gas (+0,1 giorni). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di bollette sintetiche di periodo<sup>37</sup>. In particolare, i ritardi:

- nel settore elettrico, riguardano per i domestici lo 0,03% su più di 170,2 Mln di fatture (stabile rispetto all'anno precedente) e per i BT Altri usi lo 0,06% su circa 39,2 Mln di fatture (-0,01 p.p.). Tali ritardi si sono verificati principalmente nella prima metà dell'anno e risultano distribuiti tra i venditori in maniera relativamente omogenea, con qualche eccezione per cui i ritardi nell'emissione delle bollette sintetiche di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente;
- nel settore del gas, sono un po' più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,2% su più di 8,3 Mln di fatture, e lo 0,03% per i clienti domestici su più di 101,3 Mln di fatture. Anche in questo caso i ritardi si sono verificati principalmente nella prima metà dell'anno. Infine, i ritardi sembrano riguardare in modo particolare alcuni singoli venditori, evidenziando un'incidenza più disomogenea che nell'elettrico;
- in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo). I ritardi di maggior durata sono quindi residuali.

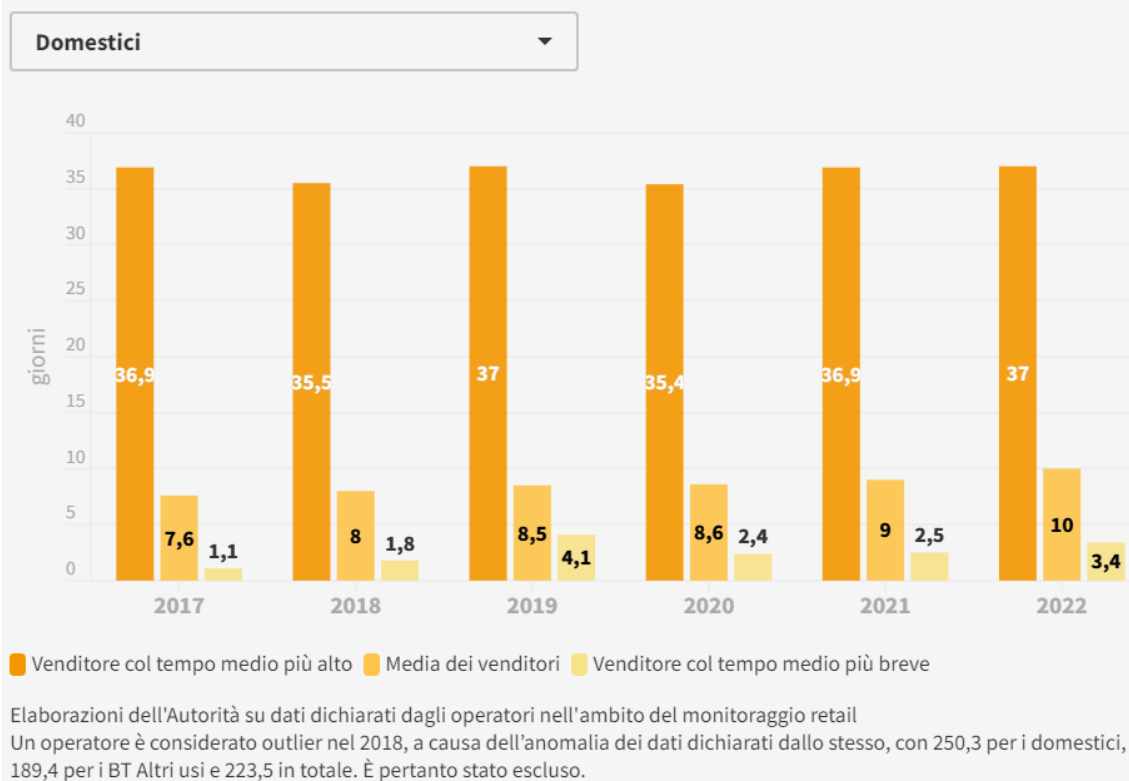
Ai sensi del TIF, i clienti che subiscono tali ritardi di fatturazione hanno diritto a degli indennizzi automatici, che devono essere erogati decorsi sei mesi dalla data di emissione della bolletta sintetica di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto.

---

<sup>37</sup> Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi qui riportati.

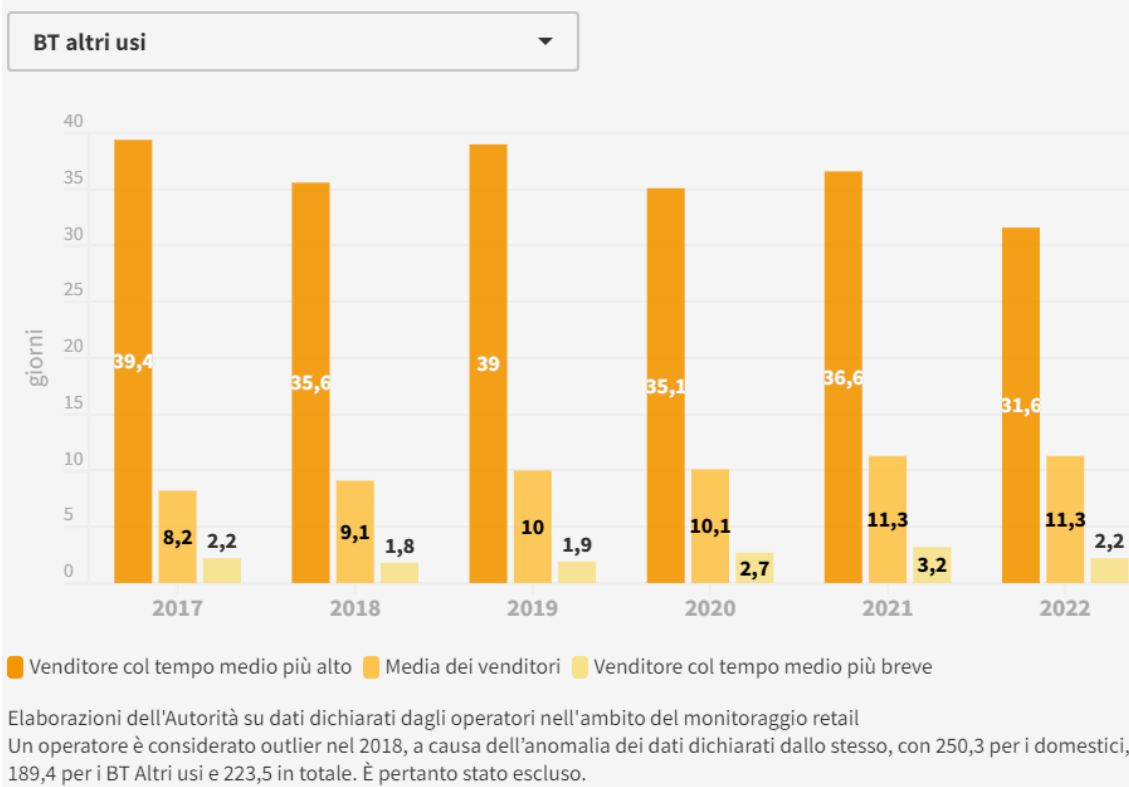
### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore elettrico



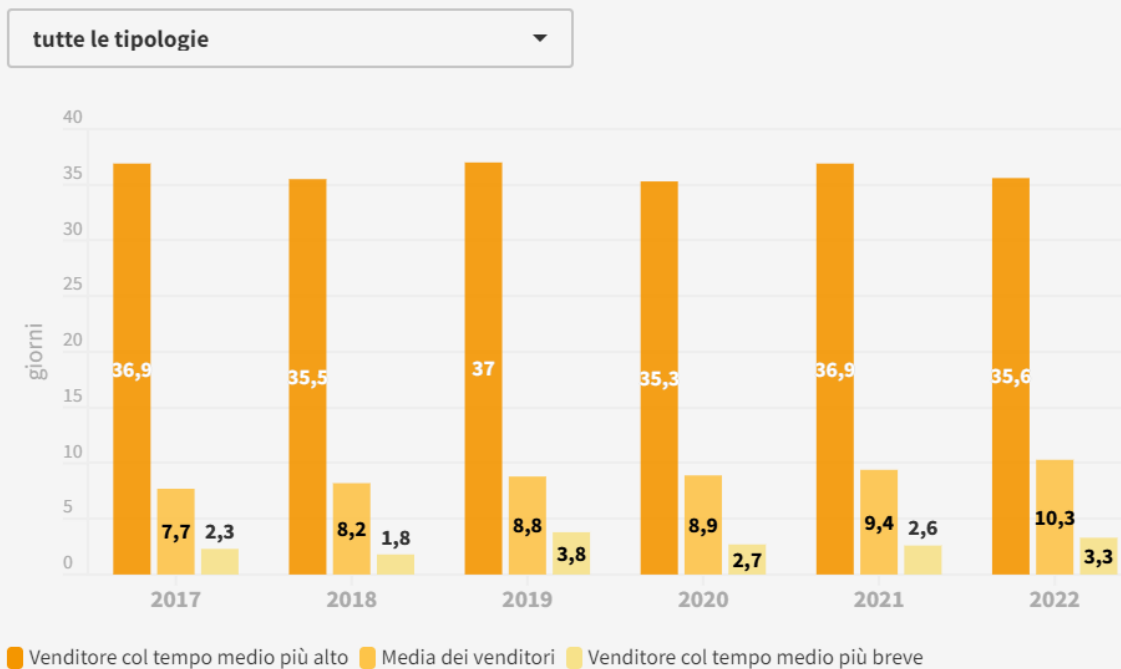
### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore elettrico



### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

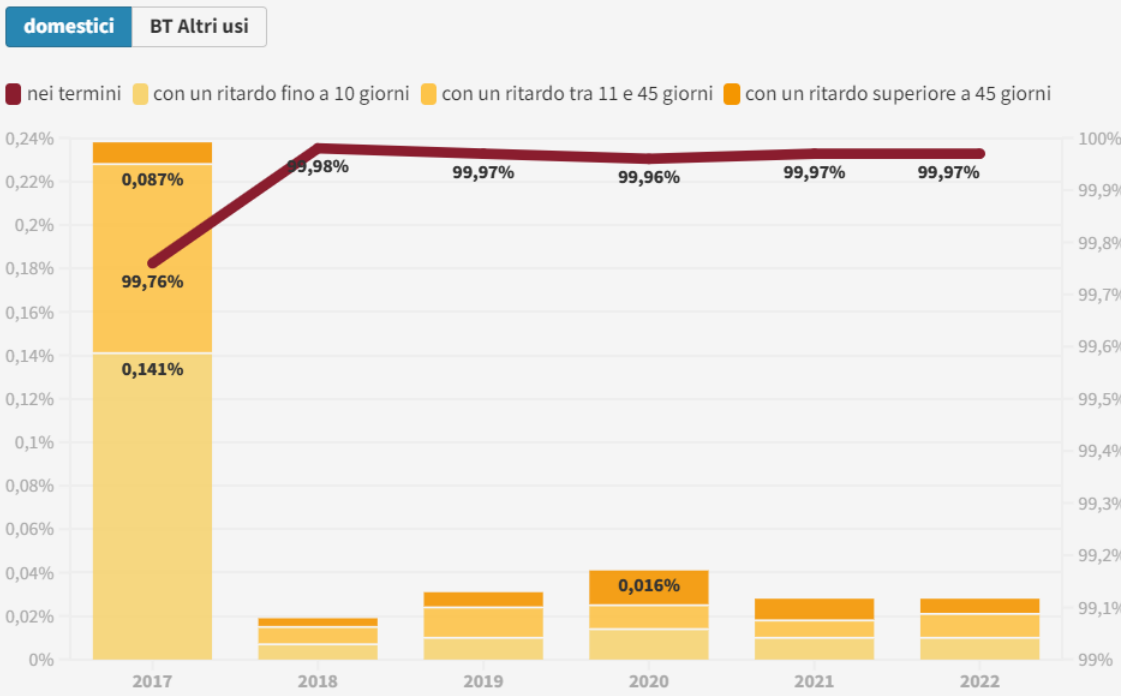
settore elettrico



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

### Fatture di periodo

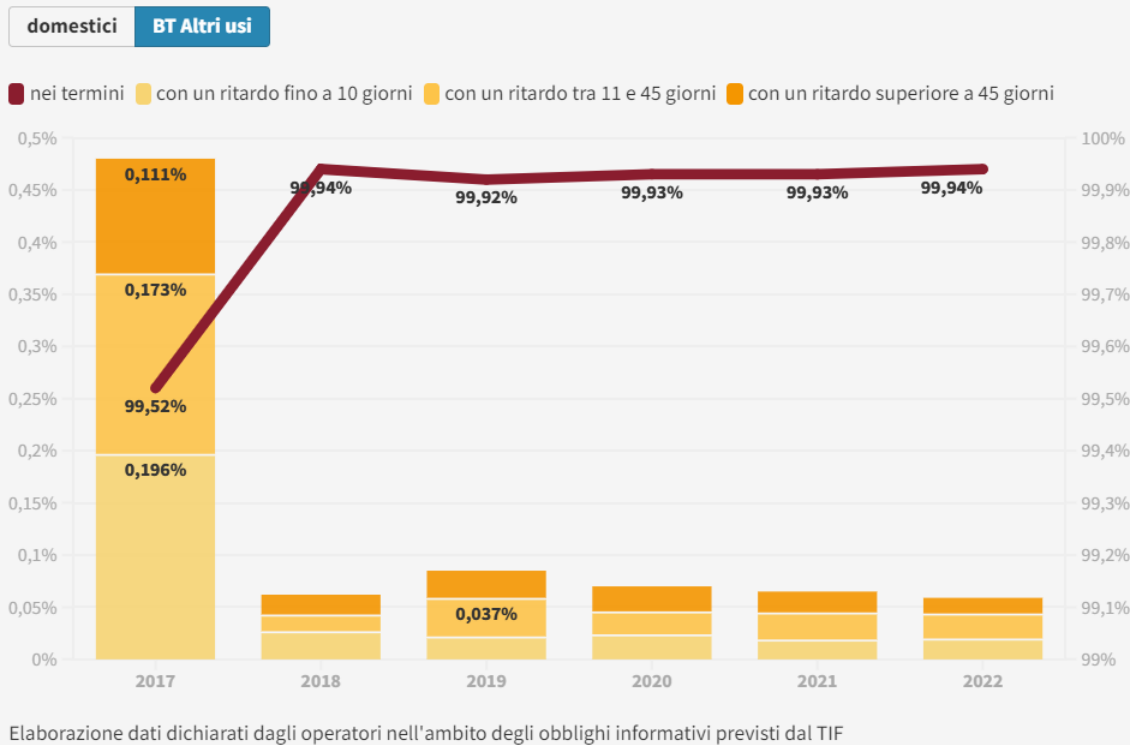
settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

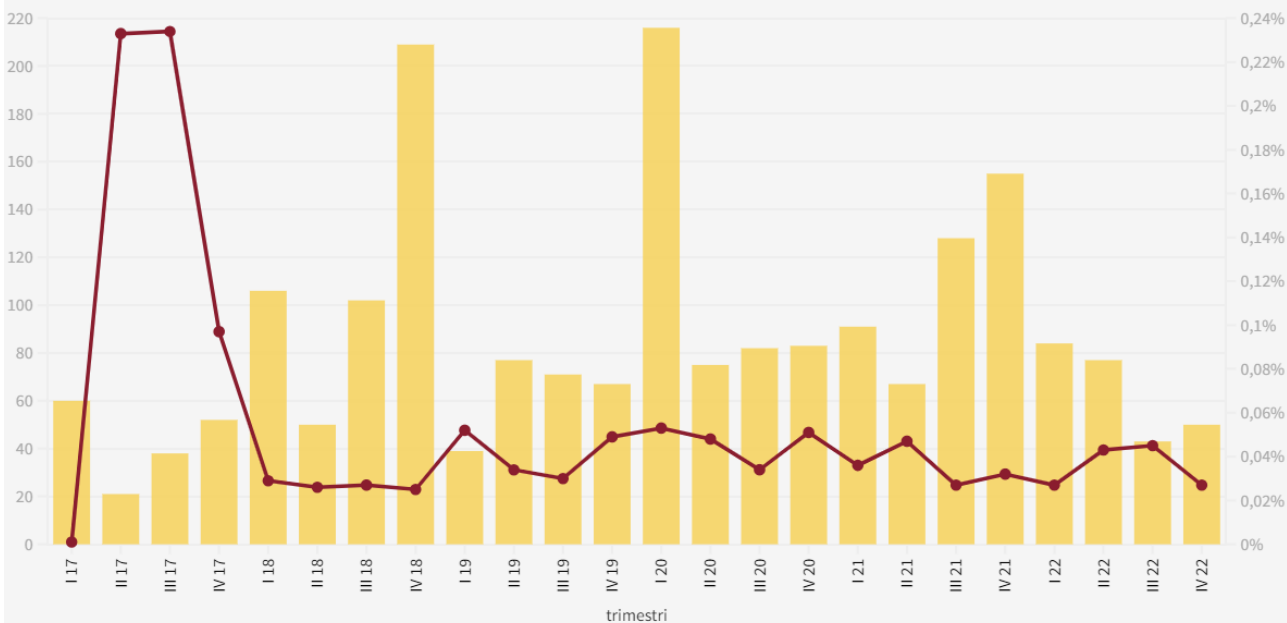
### Fatture di periodo

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo



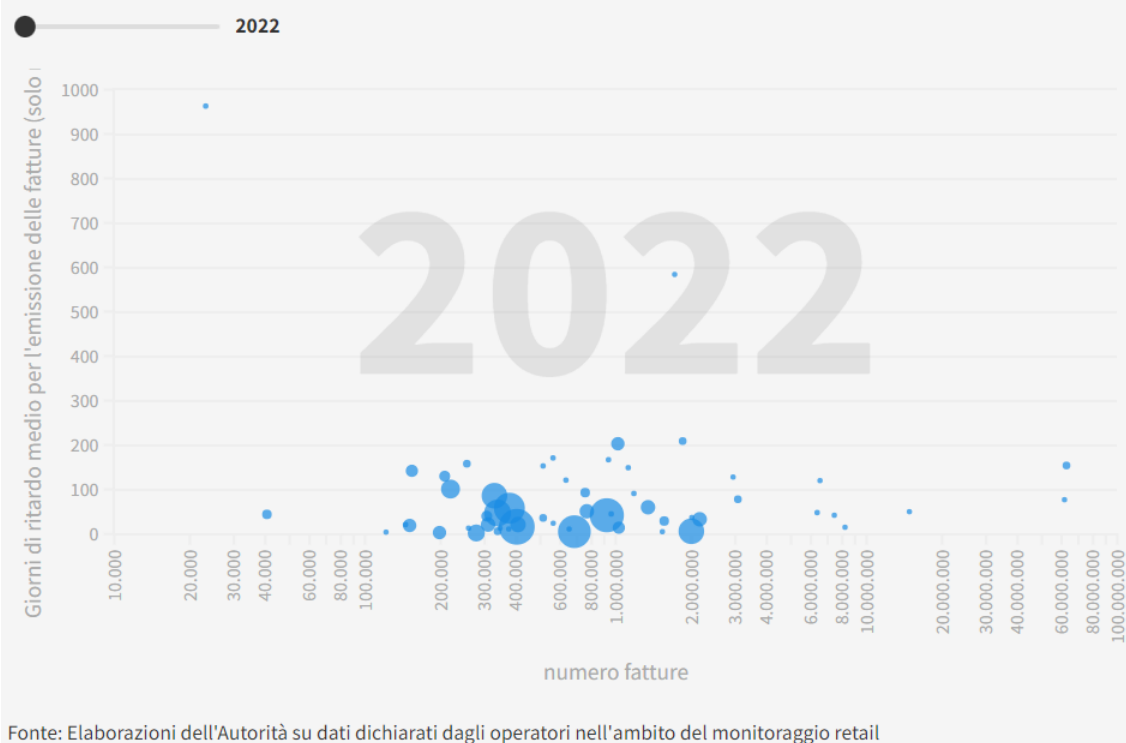
### Fatture di periodo

settore elettrico - fatture emesse in ritardo per trimestre



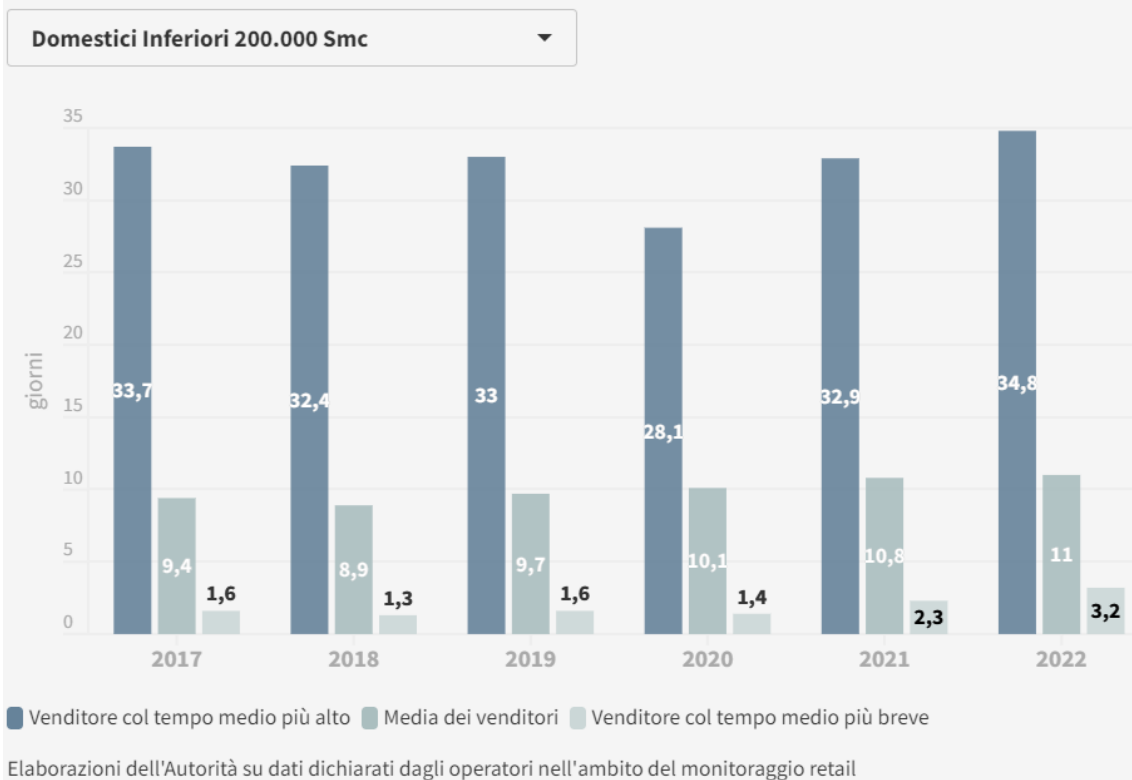
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico**



**Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo**

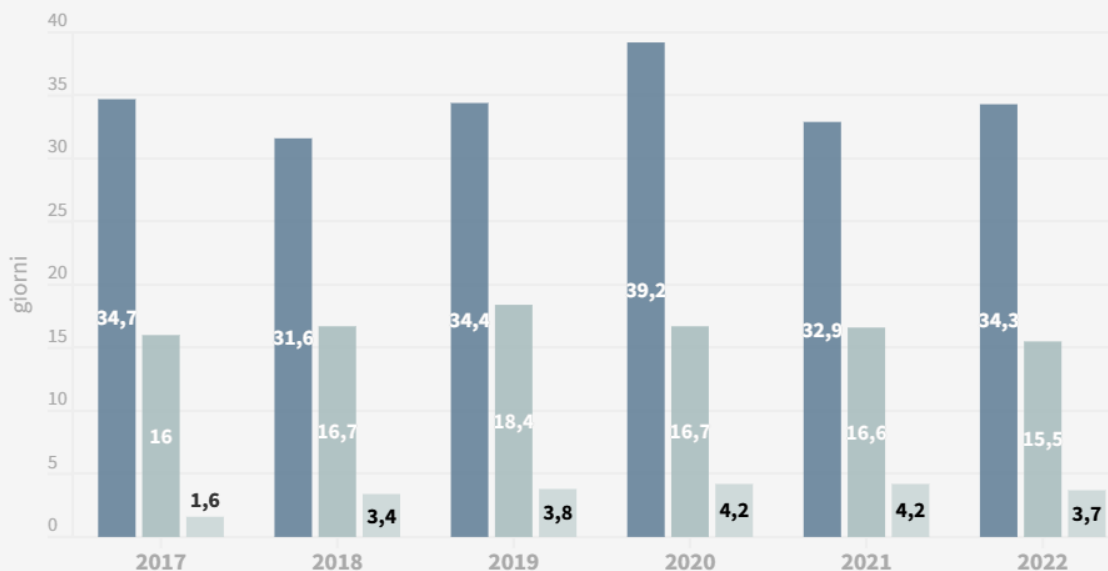
settore gas



### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas

Condomini uso domestico Inferiori 200.000



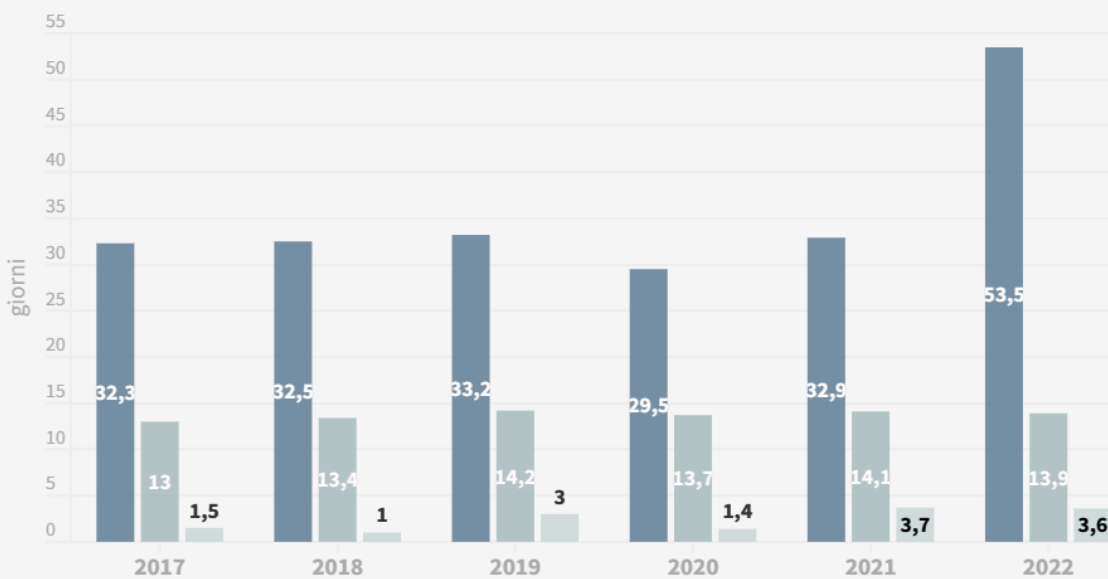
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas

Altri usi Inferiori a 200.000 Smc

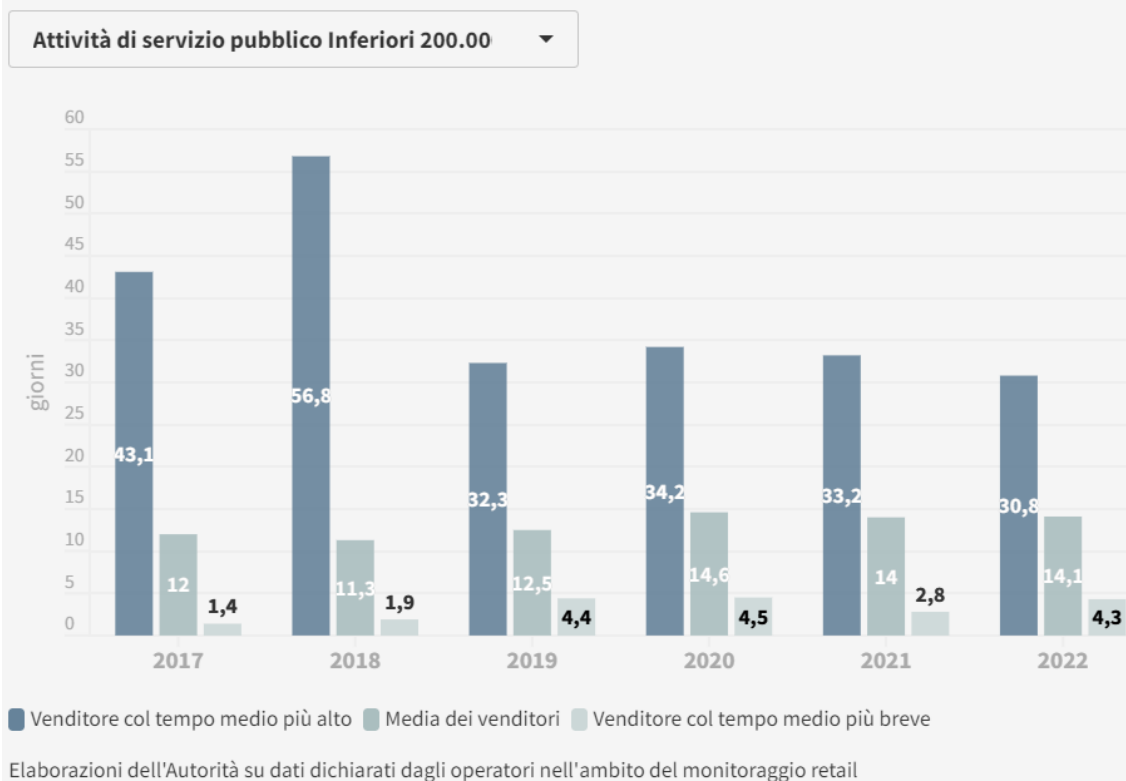


■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

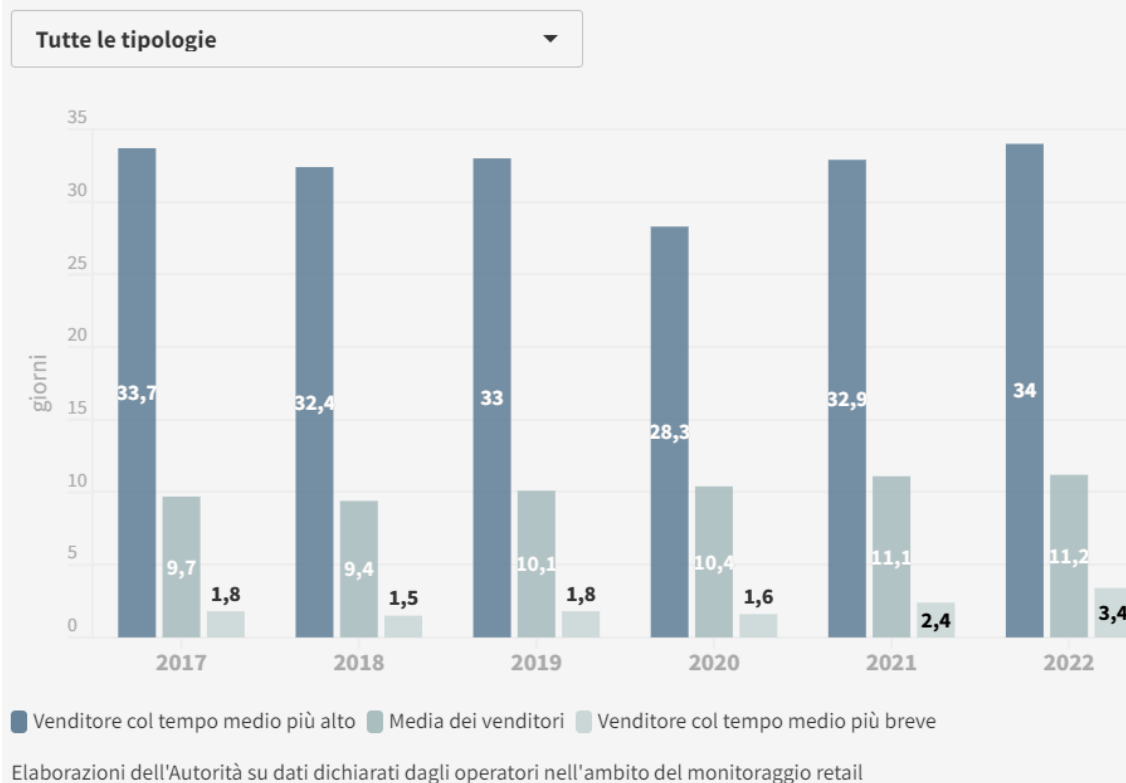
### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas



### Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

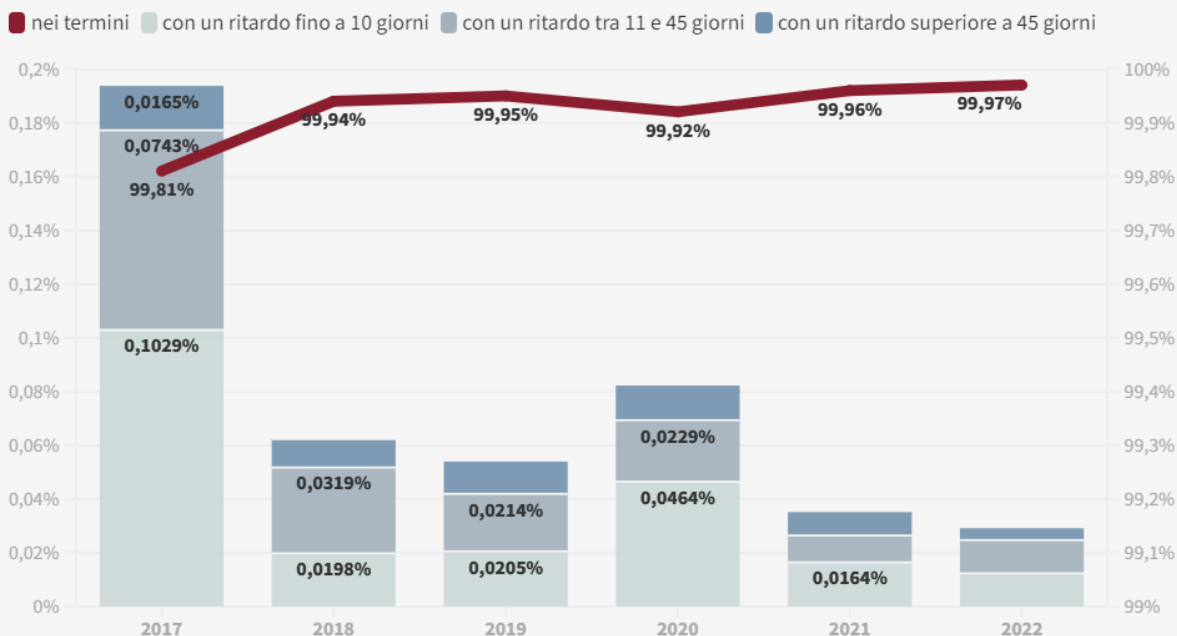
settore gas



### Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici

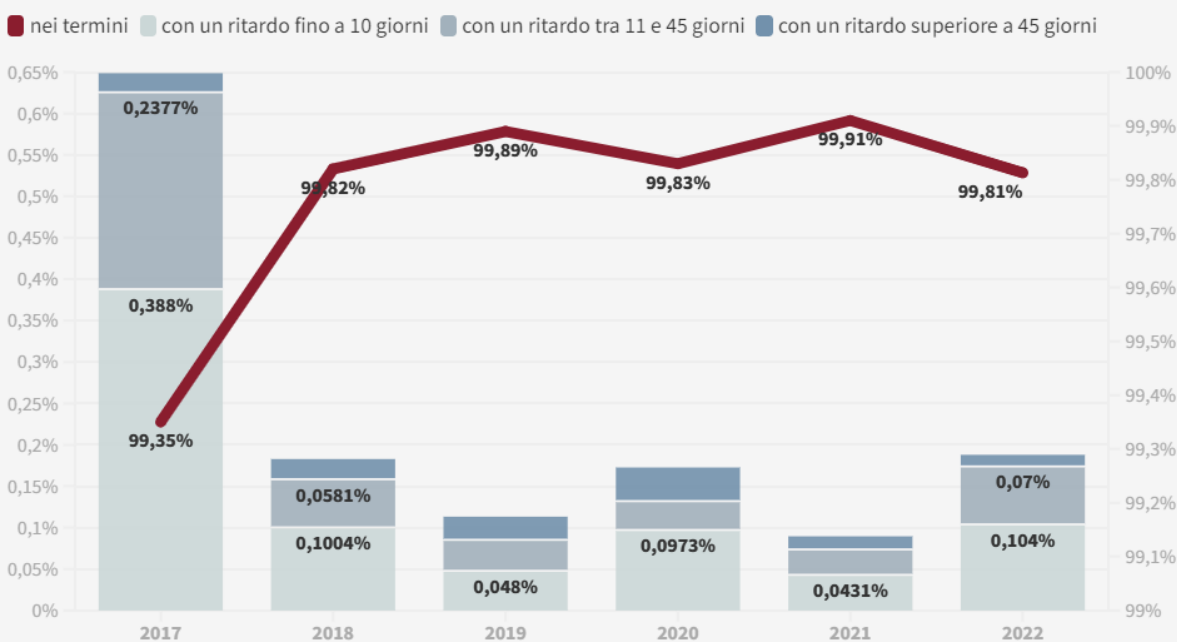


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

condomini



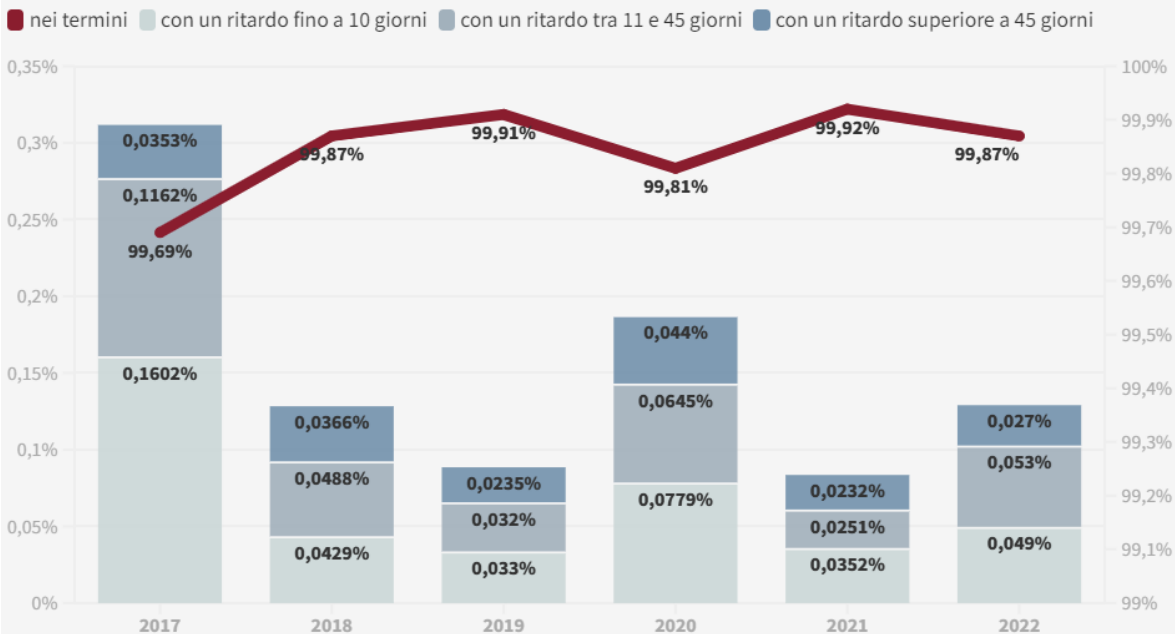
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF



### Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

altri usi <50.000 smc

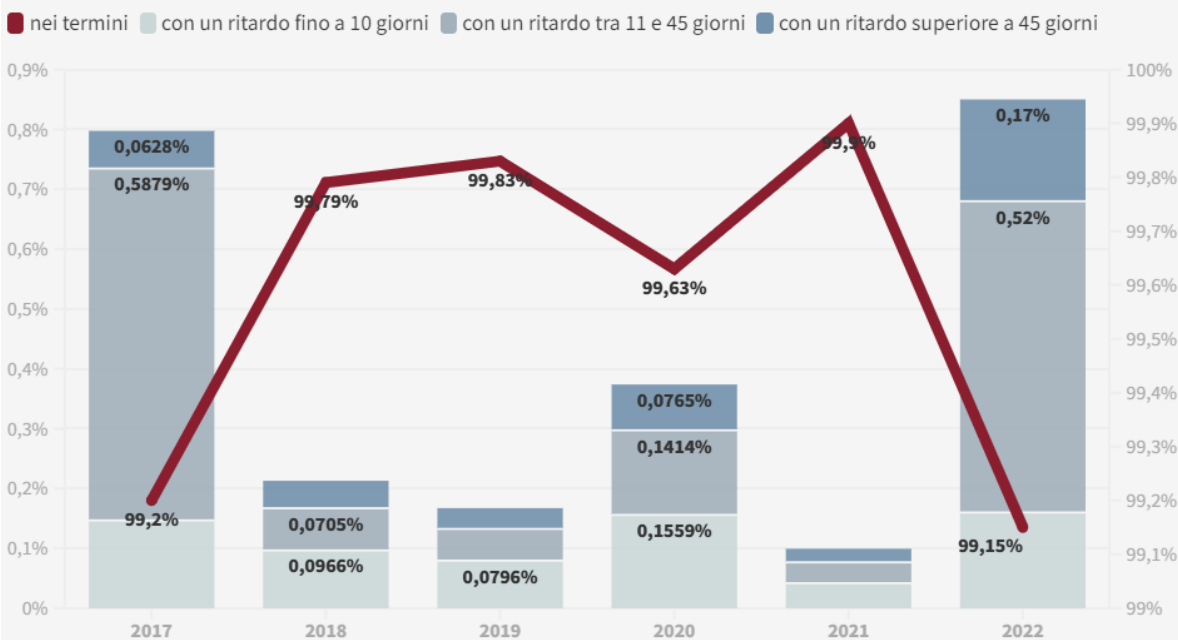


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

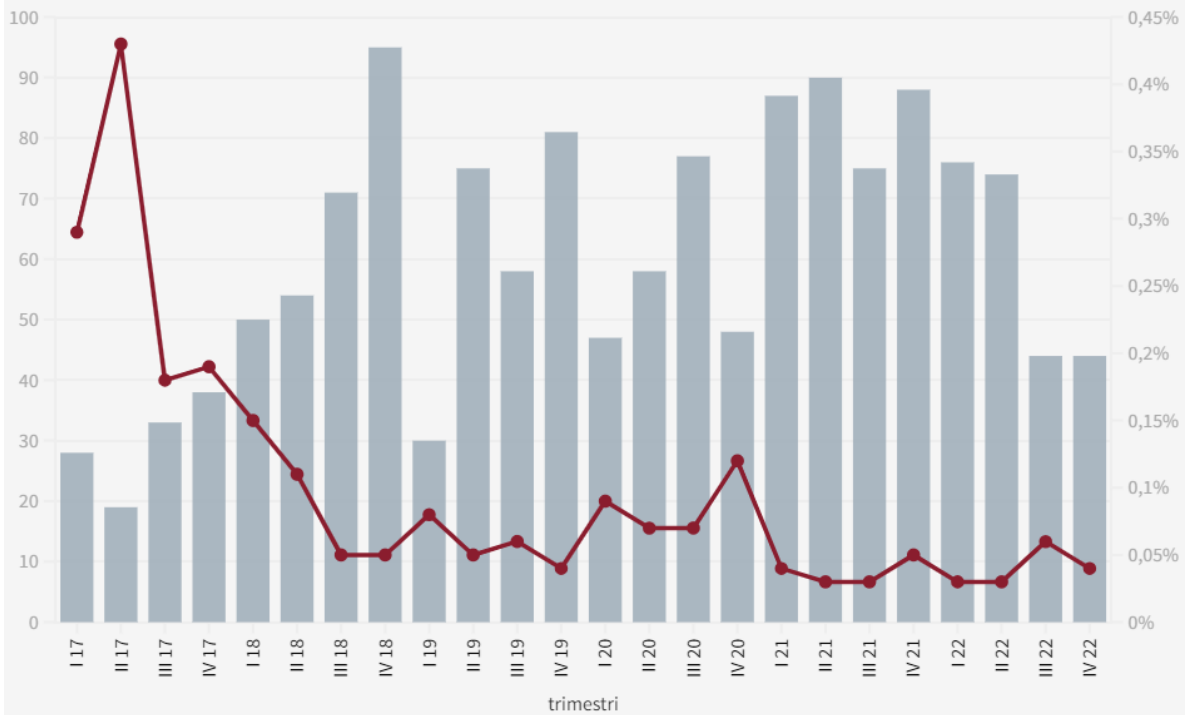
attività di servizio pubblico <200.000



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

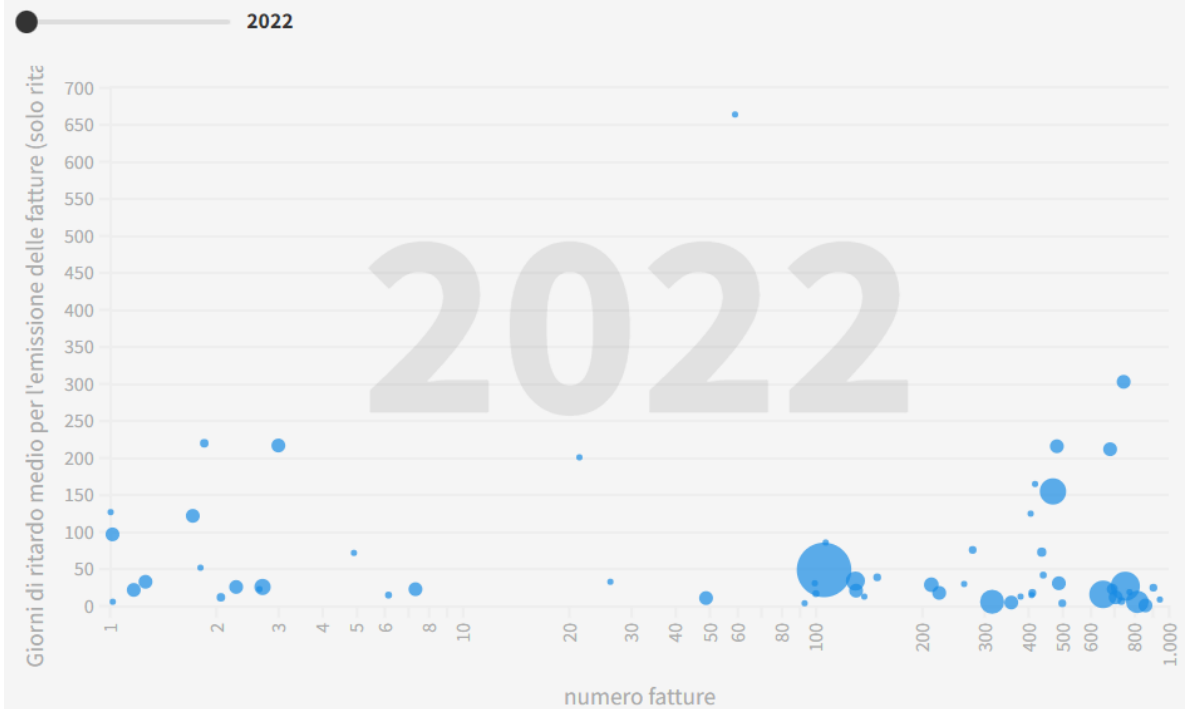
### Fatture di periodo

settore gas naturale - fatture emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore - gas naturale



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tempi di emissione delle bollette sintetiche di chiusura

Per l'emissione delle bollette sintetiche di chiusura, nel 2022, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina, ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le bollette sintetiche di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal [TIF<sup>38</sup>](#), infatti, il tempo medio di emissione della bolletta sintetica di chiusura è di 13,4 giorni per il settore elettrico e di 19,7 per quello del gas. Per l'emissione delle bollette sintetiche di chiusura, inoltre, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta il termine di 42 giorni previsto in tal caso dal TIF, dichiarando tempi medi superiori.

Inoltre, la frequenza dei ritardi è più alta che per le bollette sintetiche di periodo e una quota più alta dei ritardi si risolve con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano complessivamente il 2,6% (-0,8 p.p.) su più di 7,2 Mln di bollette sintetiche di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 2,4% (-0,7 p.p.) su più di 6,0 Mln di bollette sintetiche per i clienti domestici e il 4,0% (-0,4 p.p.) su oltre 1,2 Mln di bollette sintetiche per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del secondo trimestre del 2022;
- nel settore del gas, trovano una diffusione leggermente superiore a quella dell'elettrico, ma in progressivo miglioramento per tutte le tipologie di cliente ad eccezione che per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc. Complessivamente i ritardi riguardano il 4,5% (-0,3 p.p.) su più di 3,1 Mln di bollette sintetiche di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 4,2%, su circa 2,9 Mln di bollette sintetiche per i clienti domestici (-0,4 p.p.) e l'8,8% (+2,4 p.p.), su quasi 215.000 bollette sintetiche per i clienti non domestici. In tale settore i ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso della prima metà del 2022;
- in entrambi i settori, la quota di bollette sintetiche emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è più elevata che per le bollette sintetiche di periodo per tutte le tipologie di clienti.

L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori del settore elettrico e alcune criticità concentrate su alcuni venditori del settore del gas. In entrambi i settori si segnala la presenza di singoli venditori che emettono bollette sintetiche di chiusura in ritardo più frequentemente degli altri e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente.

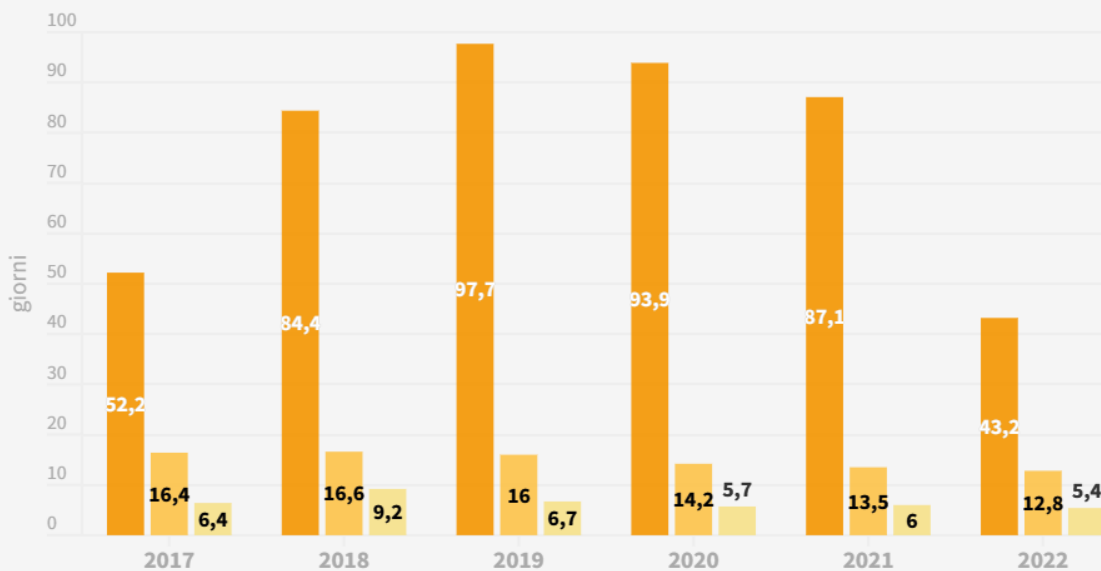
---

<sup>38</sup> Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore elettrico

Domestici



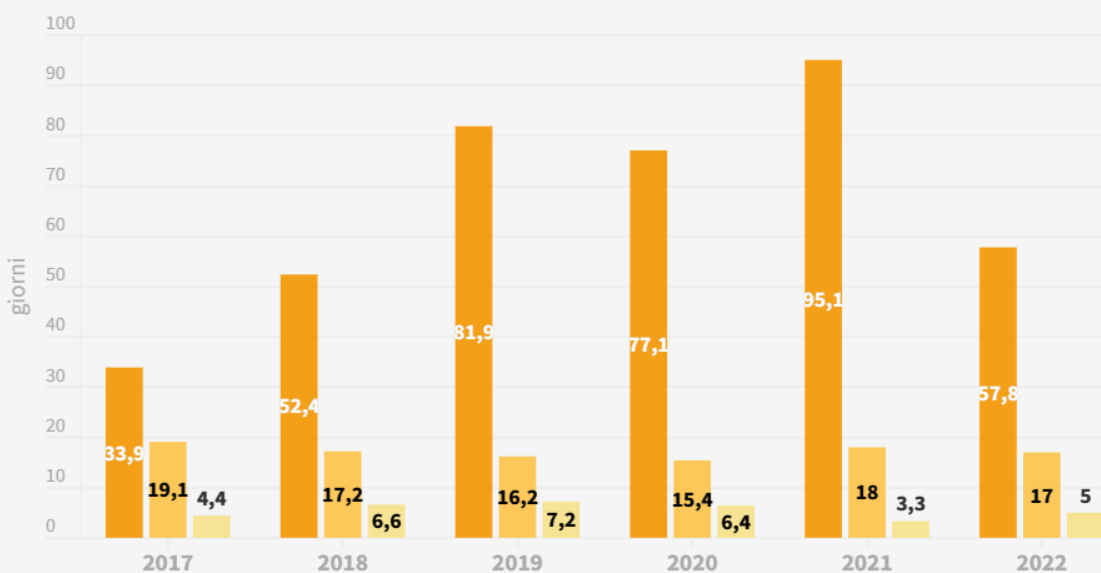
■ Venditore col tempo medio più alto 
 ■ Media dei venditori 
 ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore elettrico

BT altri usi

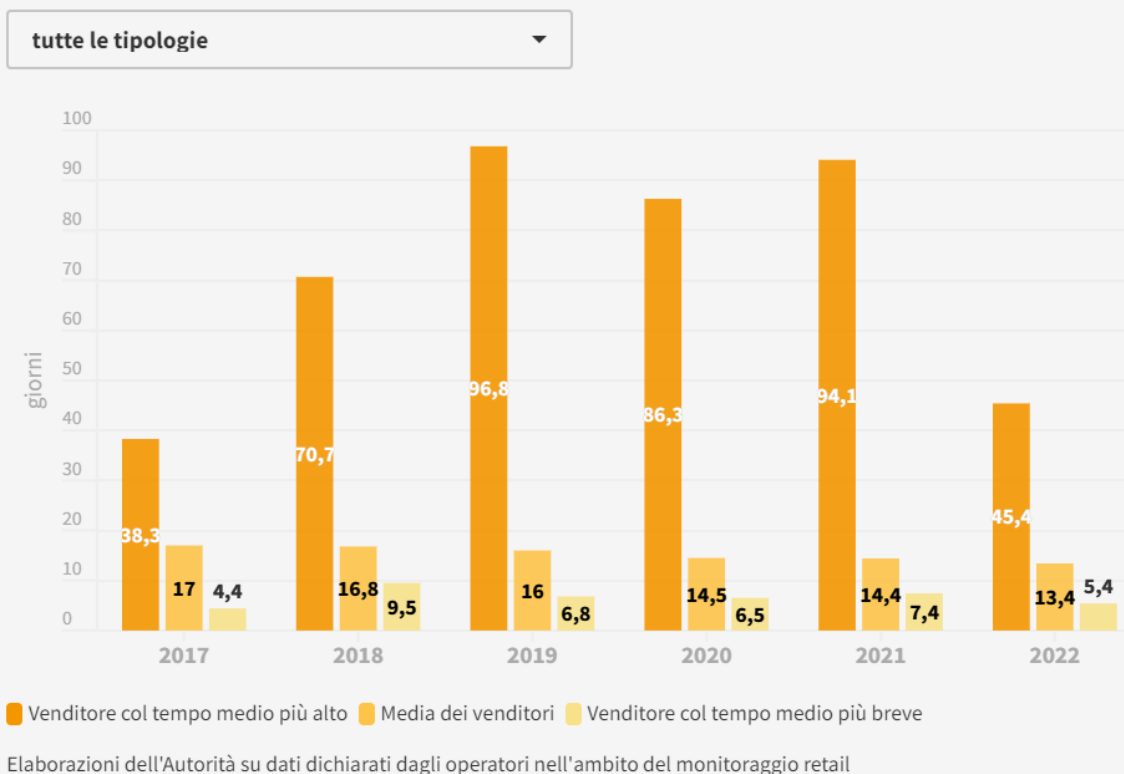


■ Venditore col tempo medio più alto 
 ■ Media dei venditori 
 ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

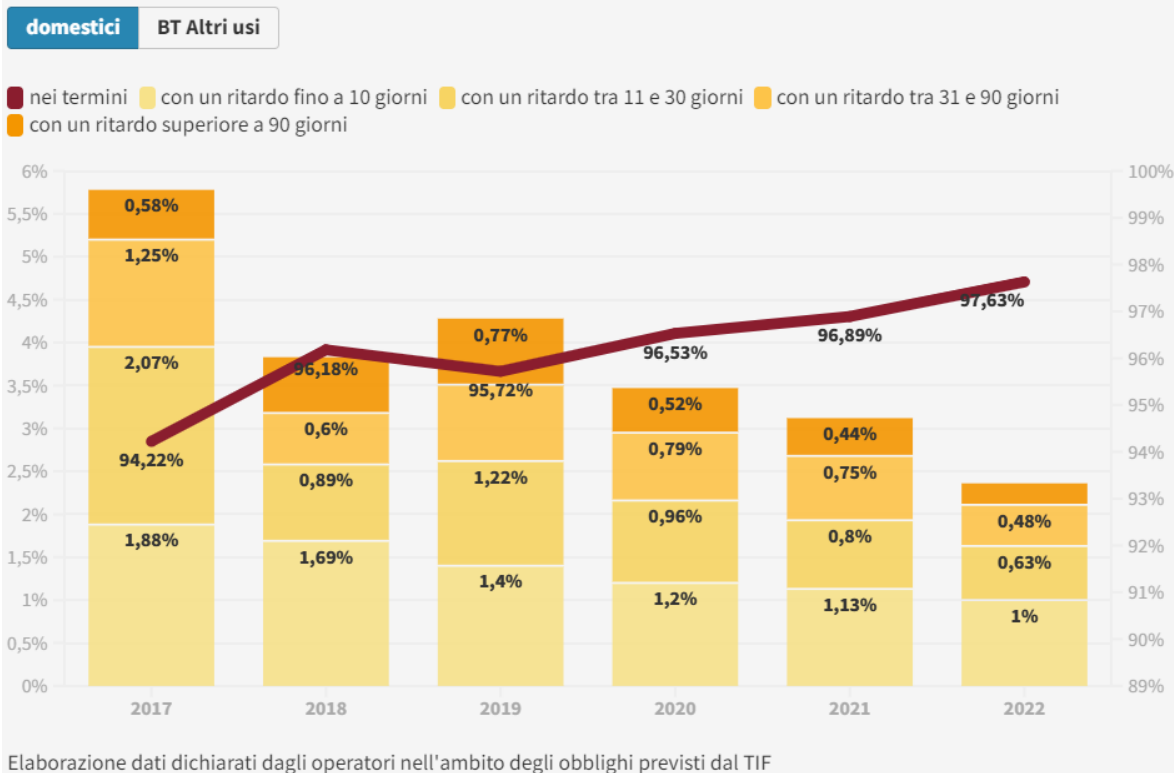
## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore elettrico



## Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

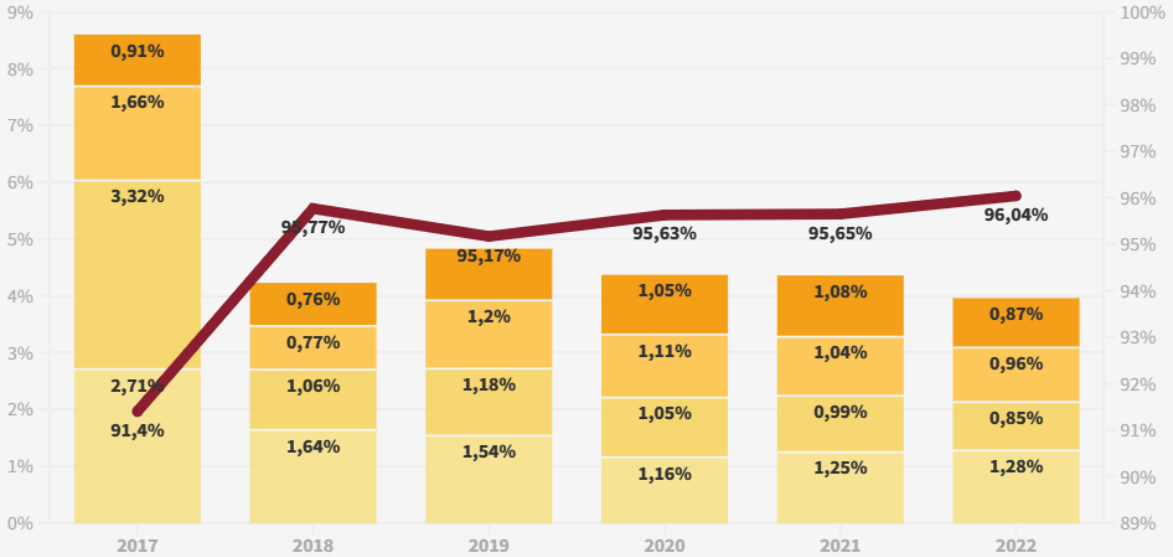


## Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici **BT Altri usi**

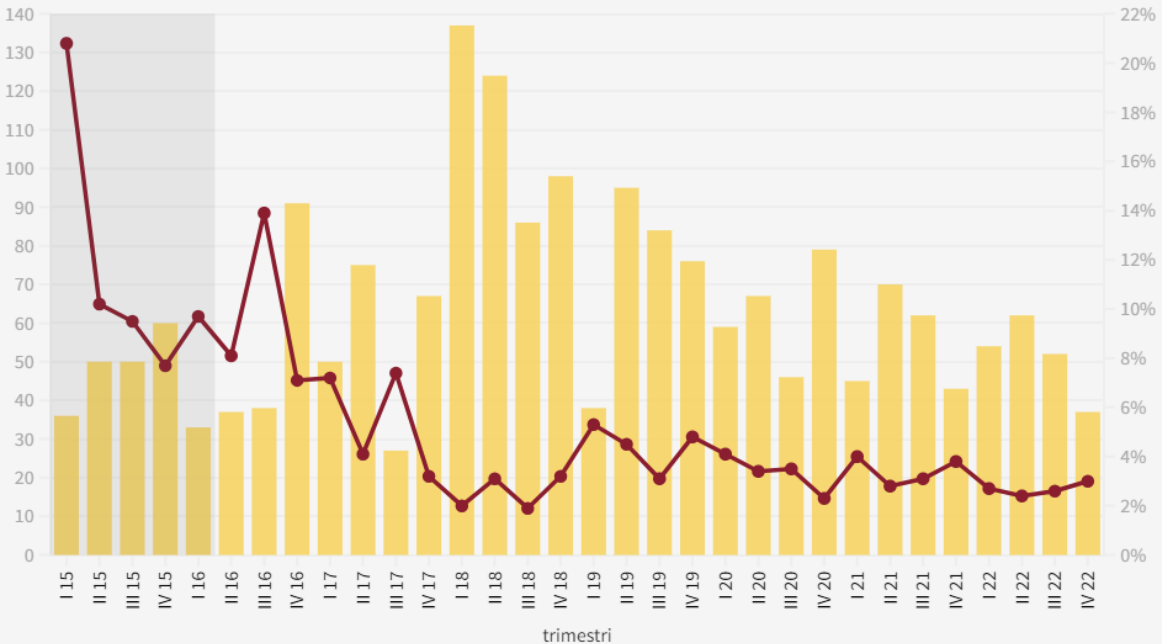
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni  
 ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

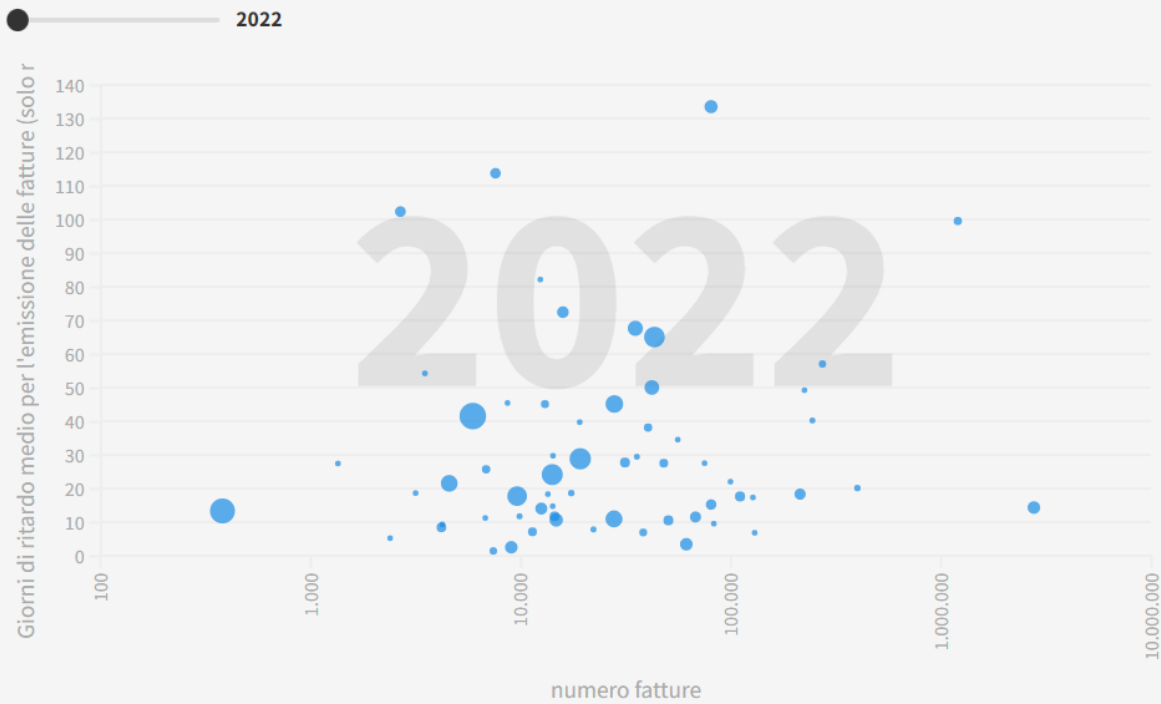
settore elettrico - fatture emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Il periodo evidenziato in grigio è quello precedente all'entrata in vigore dei termini di emissione delle fatture di chiusura previsti dal TIF

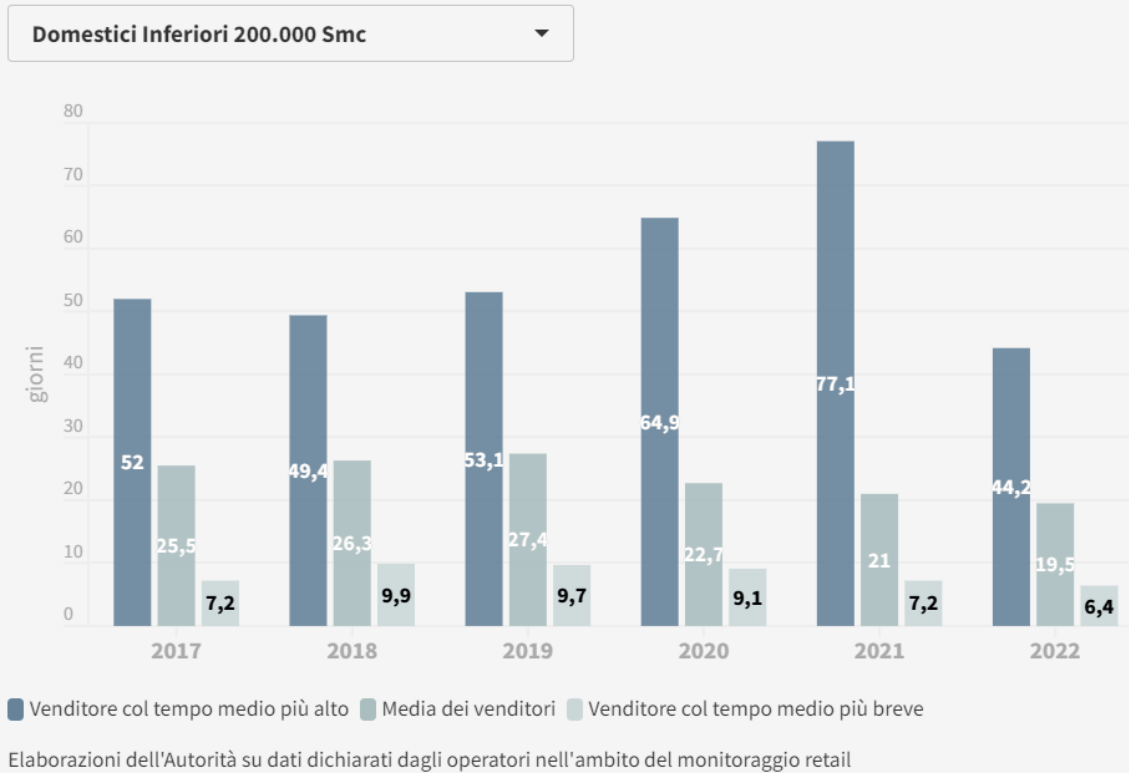
**Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura**

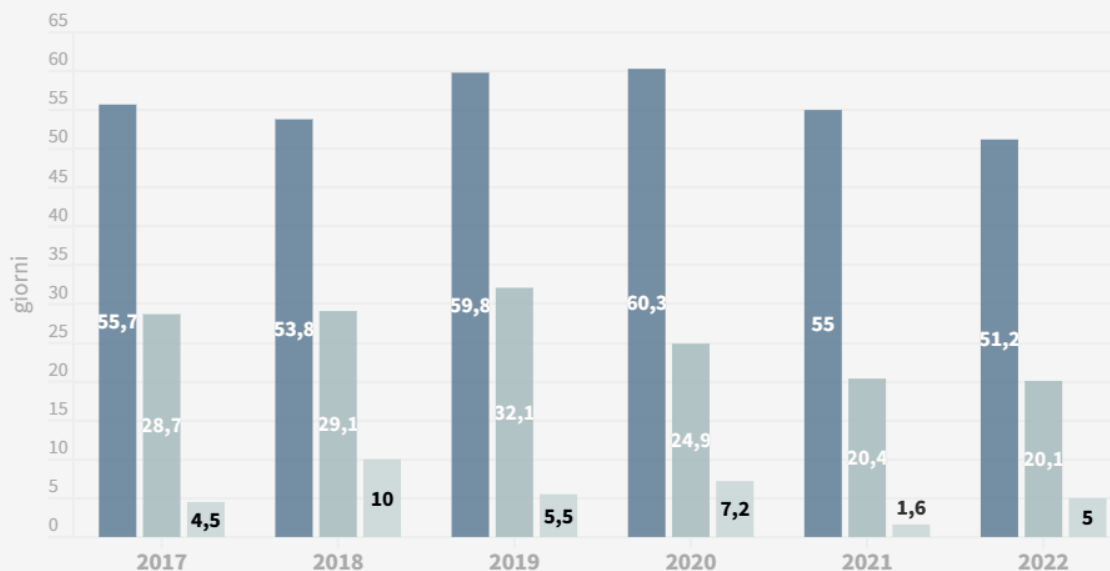
settore gas



### Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Condomini uso domestico Inferiori 200.000



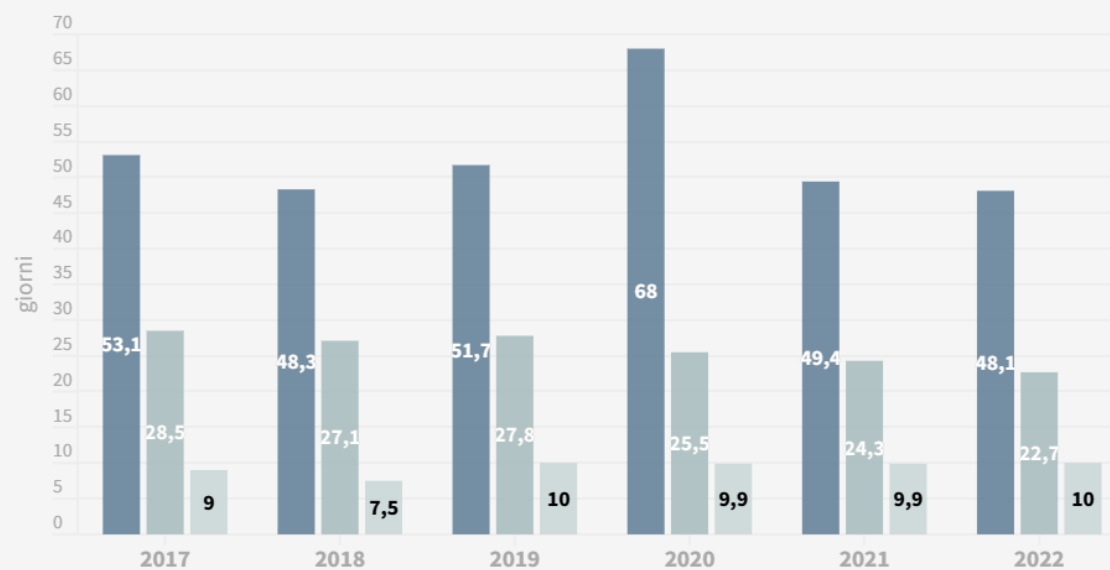
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Altri usi Inferiori a 200.000 Smc



■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

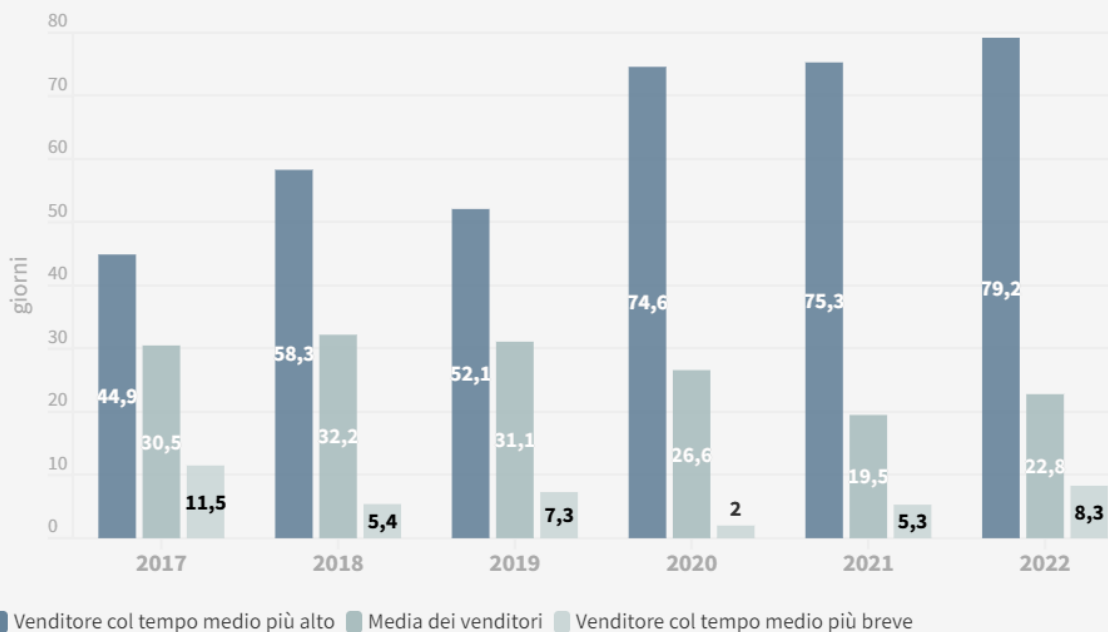
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



### Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00

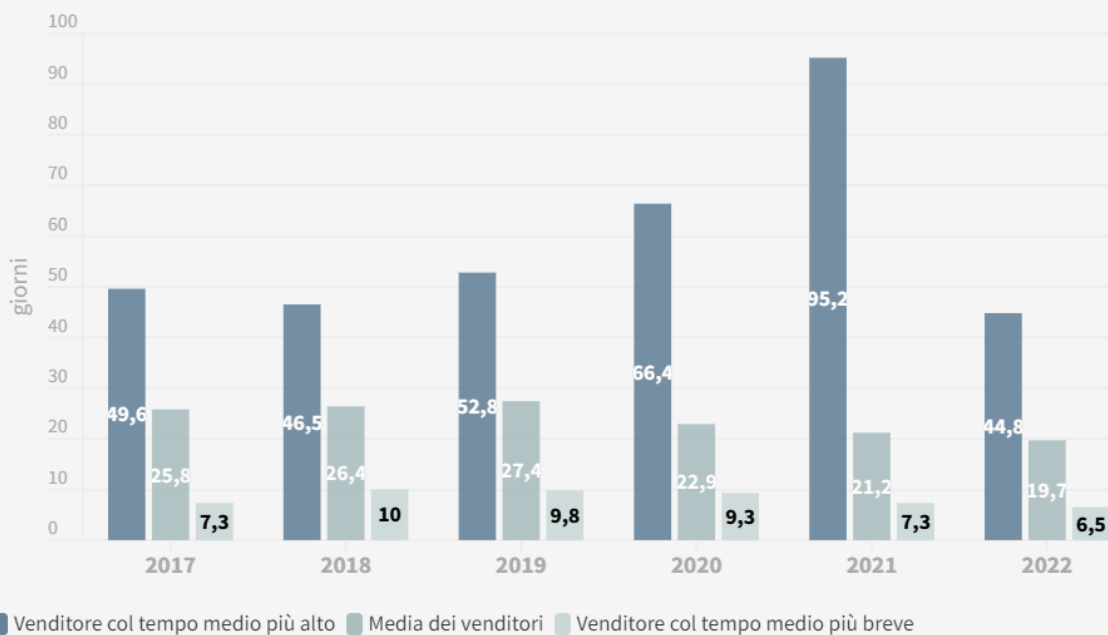


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Tutte le tipologie



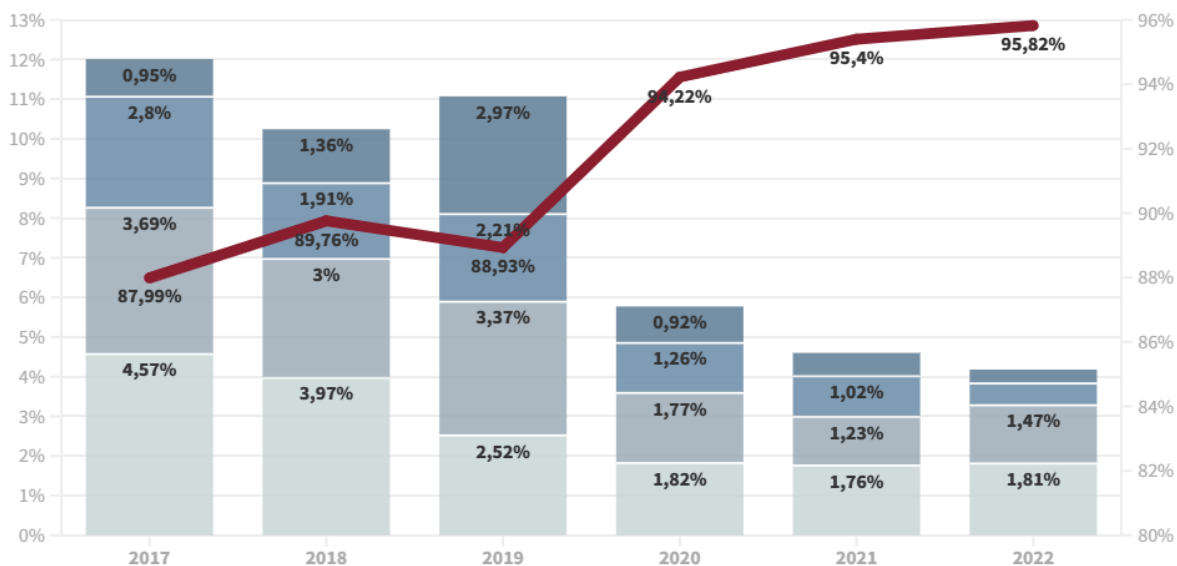
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

**domestici** condomini altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



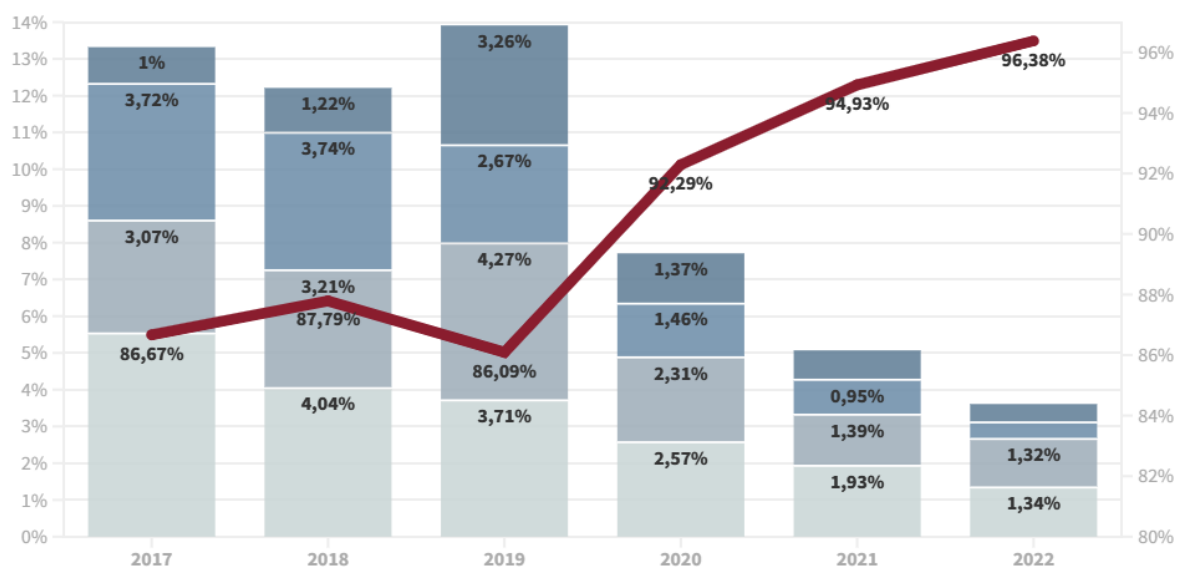
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici **condomini** altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



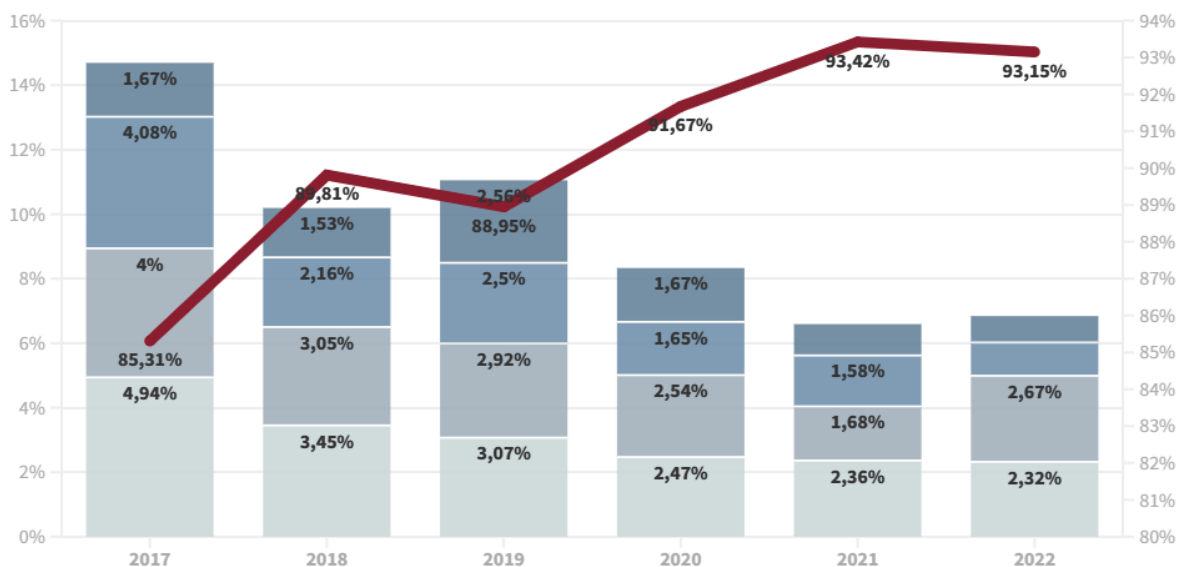
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici    condomini    **altri usi <50.000 smc**    attività di servizio pubblico <200.000 smc

■ nei termini    ■ con un ritardo fino a 10 giorni    ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni    ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni  
 ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



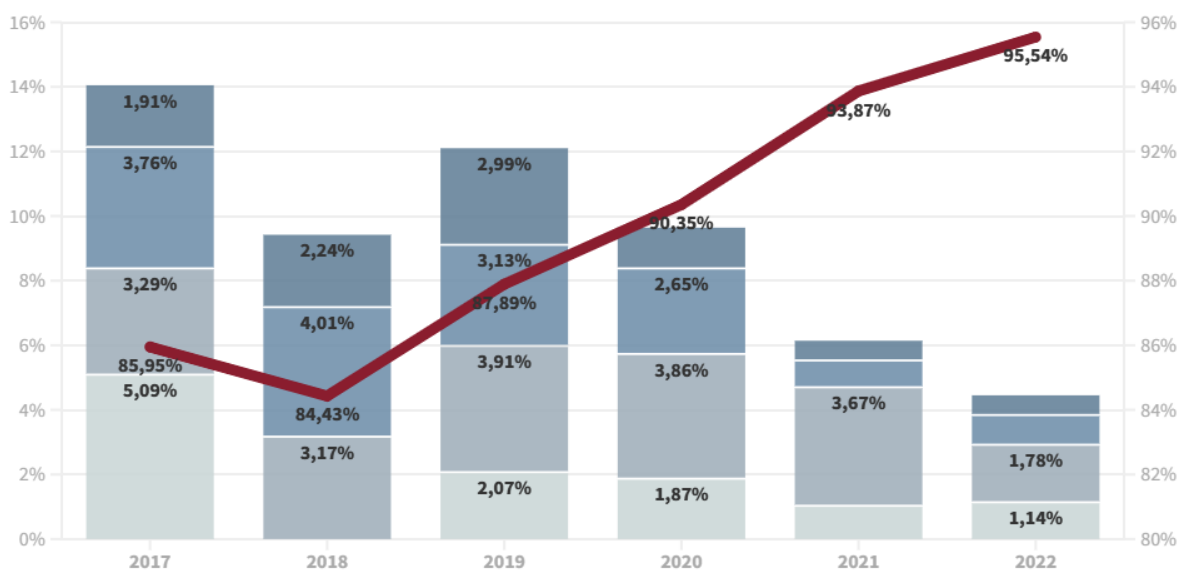
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici    condomini    altri usi <50.000 smc    **attività di servizio pubblico <200.000 smc**

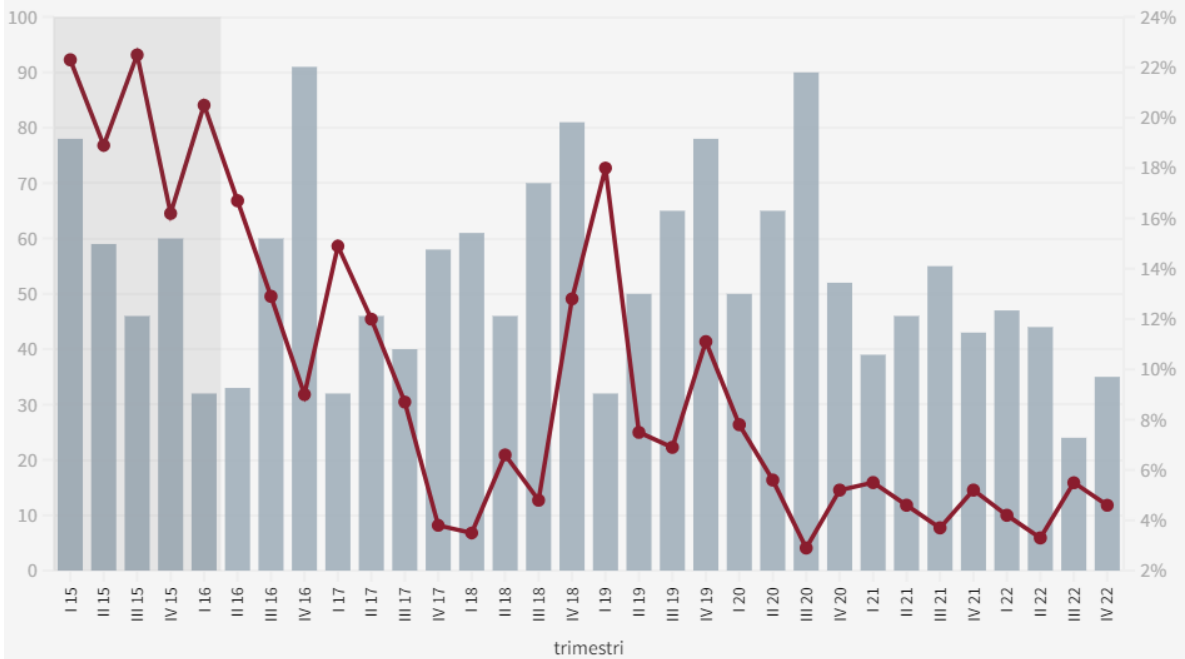
■ nei termini    ■ con un ritardo fino a 10 giorni    ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni    ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni  
 ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Fatture di chiusura

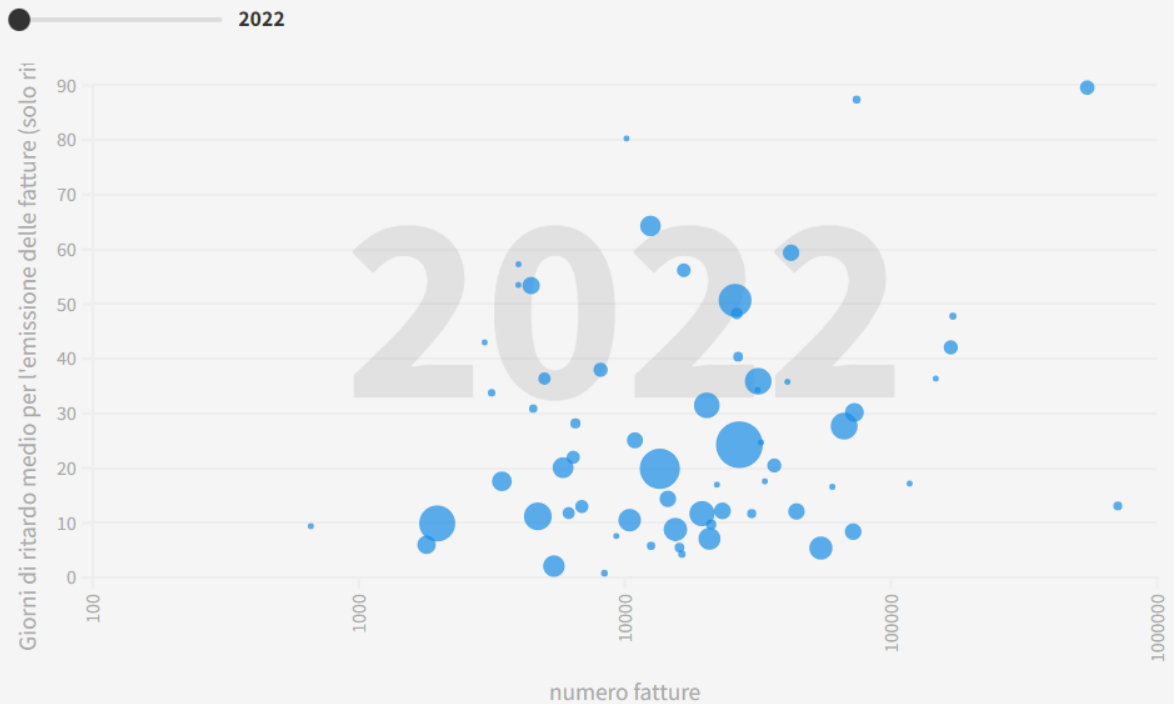
settore gas naturale - Fatture emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Il periodo evidenziato in grigio è quello precedente all'entrata in vigore dei termini di emissione delle fatture di chiusura previsti dal TIF

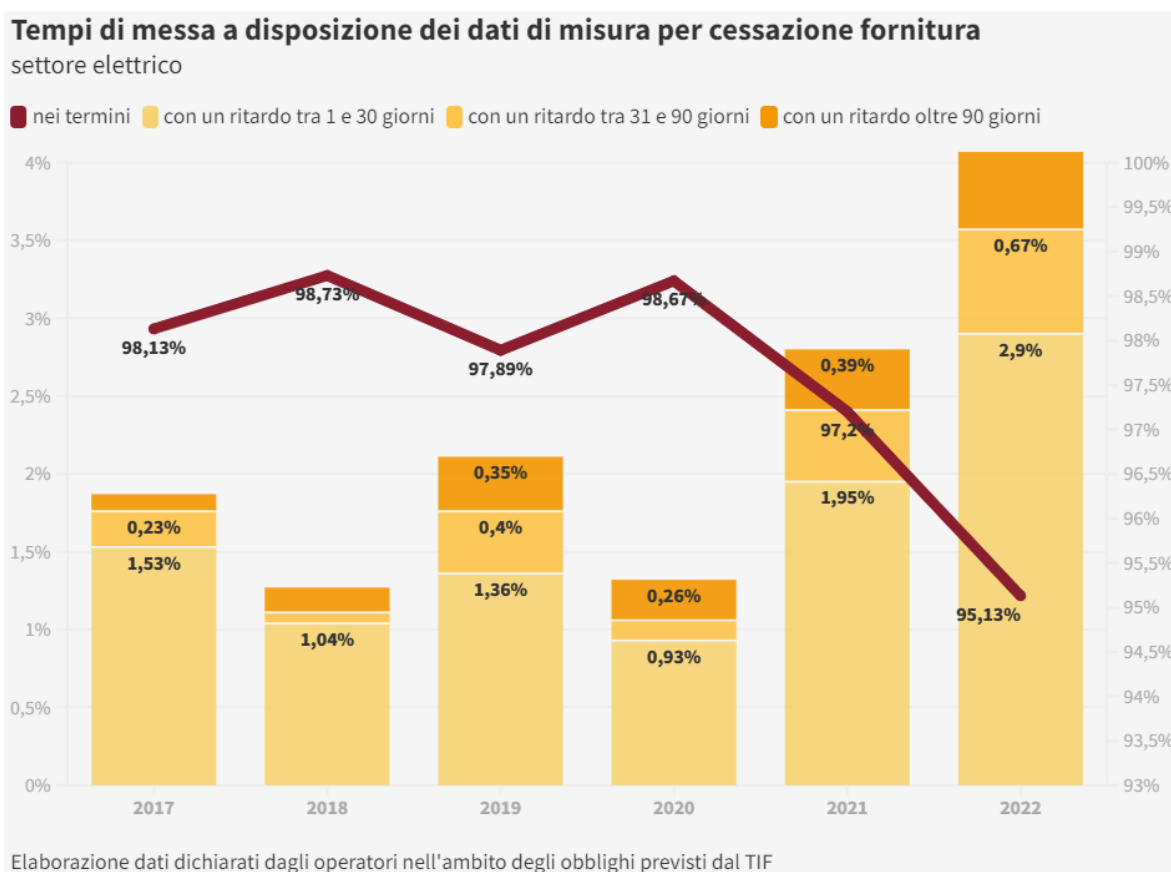
### Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore - gas naturale



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

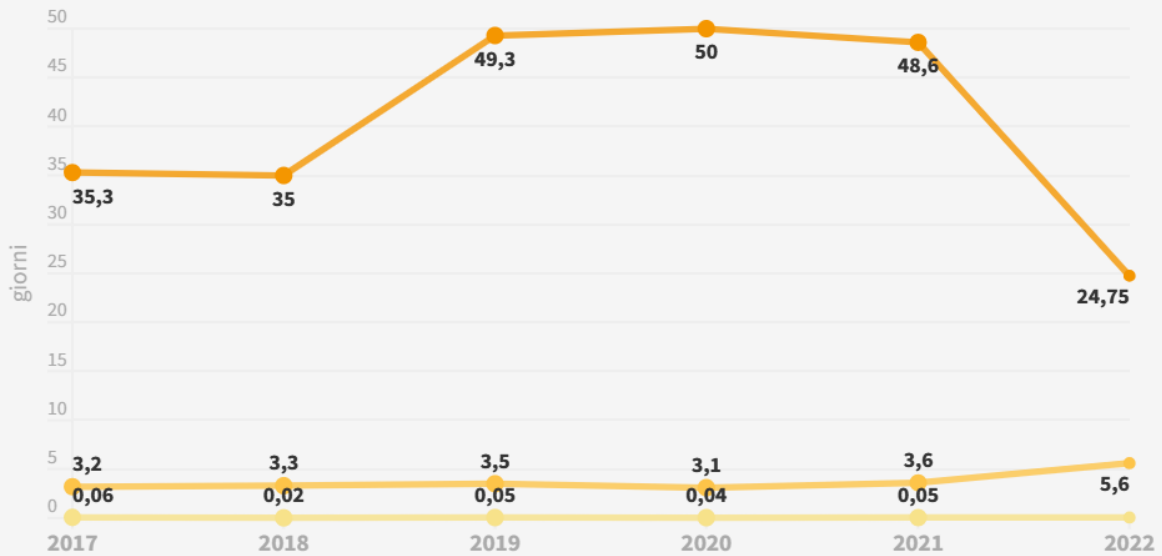
## Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2022, le misure funzionali all'emissione della bolletta sintetica di chiusura messe a disposizione del venditore in ritardo da parte delle imprese distributrici riguardano un numero ridotto di casi in entrambi i settori. Nel settore elettrico riguardando il 4,9% su più di 9,2 Mln di misure (+2,1 p.p.). In quello del gas riguardano l'1,3% su oltre 4,6 Mln di misure (-0,5 p.p.). In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione.



### Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

settore elettrico - cessazione fornitura

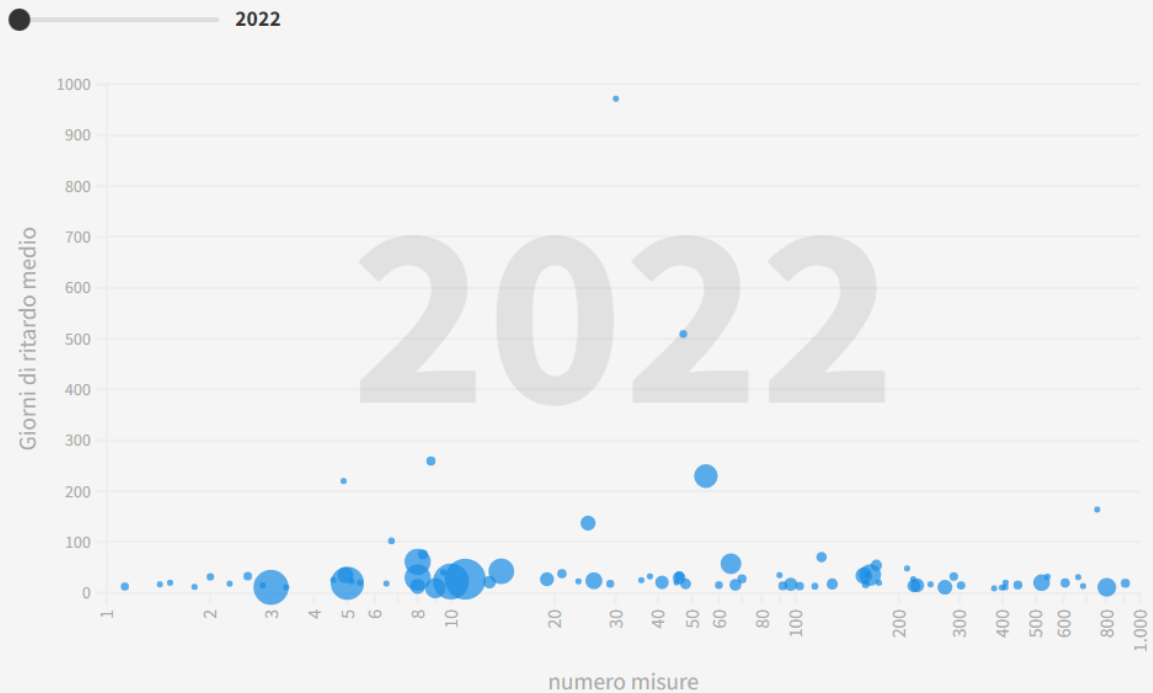


■ Tempi più elevati \* 
 ■ Tempi medi rispetto a tutti i distributori  
■ Tempi più brevi mediamente registrati dalla medesima impresa distributrice

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Sono stati esclusi, in quanto considerati outlier a causa dell'anomalia dei dati dichiarati: \* nel 2017 tre operatori, con i valori di 57,0, 120,8 e 69,7; \*\* nel 2018 un operatore con 83,5; \*\*\* nel 2019 due operatori, rispettivamente con 122,0 e 80,0, \*\*\*\* nel 2022 1 operatore con 78,5

### Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice – settore elettrico

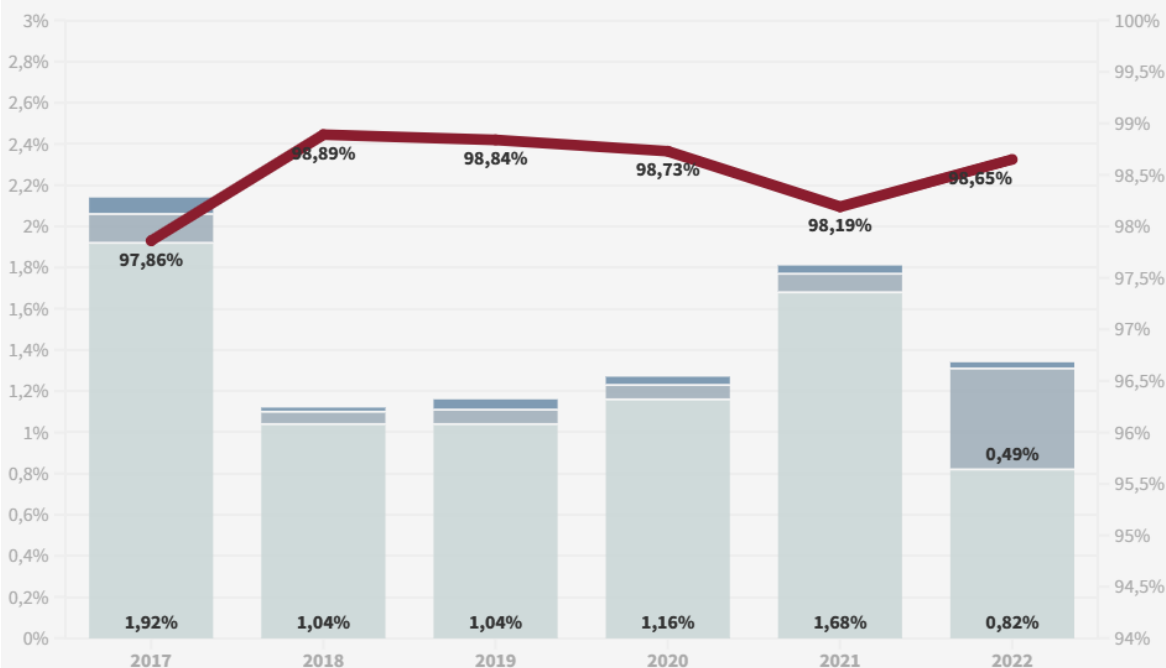


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi di messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura

settore gas

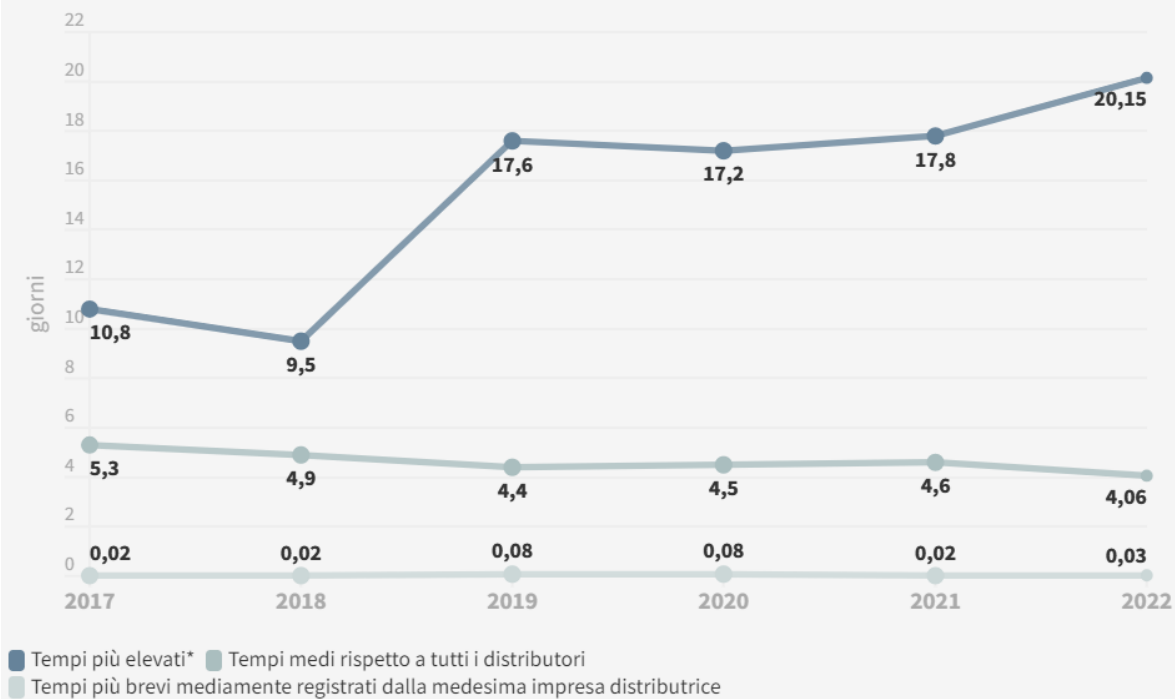
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

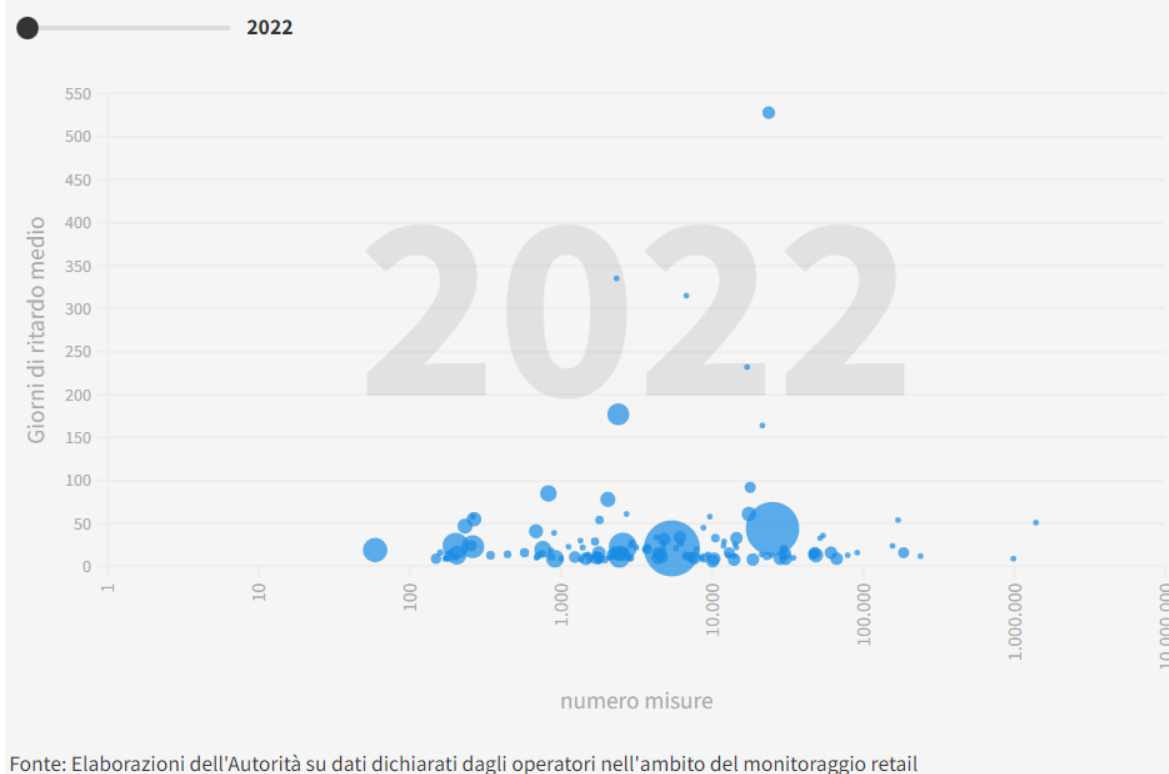
settore gas - cessazione della fornitura



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Nel 2020 è stato considerato outlier e dunque escluso dalla tabella un operatore con il valore di 136,49

**Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice – settore gas naturale**



Rispetto alla frequenza dei ritardi riscontranti per le bollette sintetiche di chiusura emesse dai venditori nei confronti di tutti i clienti, la frequenza con cui le misure sono messe in ritardo a disposizione del venditore da parte delle imprese distributrici risulta superiore nel settore elettrico e inferiore nel settore del gas.

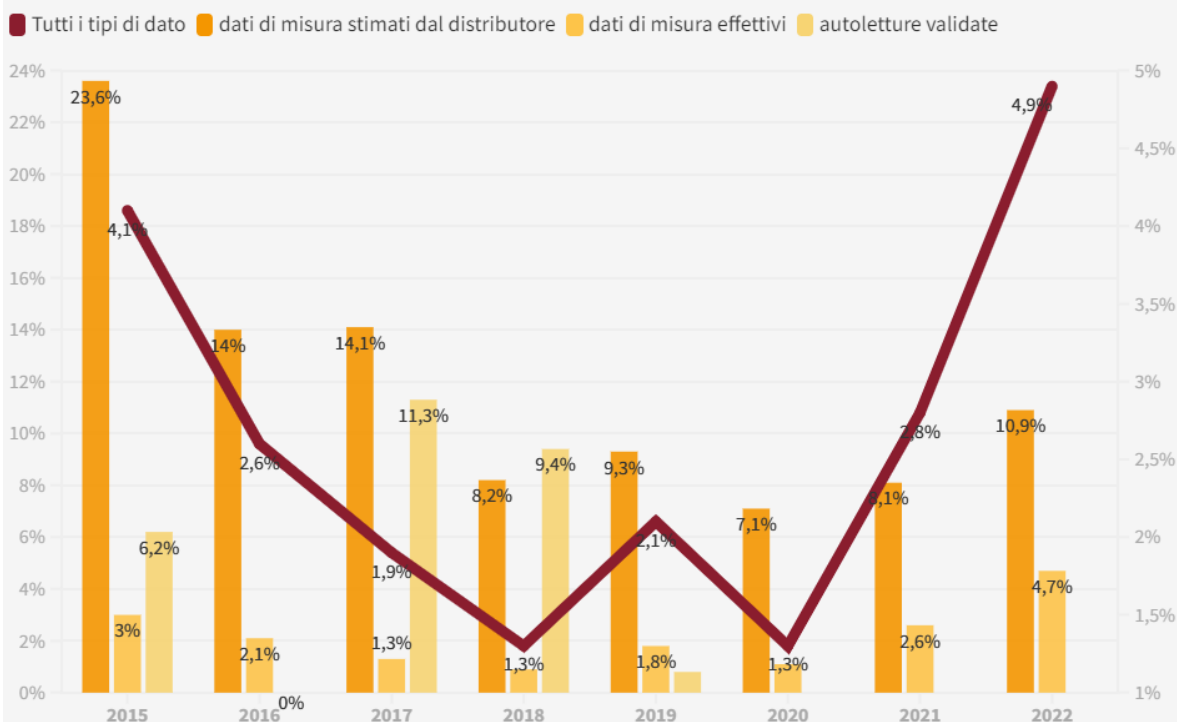
I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura sono distribuiti su tutte le imprese distributrici, ma nel 2022 si registrano maggiori criticità per le imprese distributrici di minori dimensioni in entrambi i settori e per una rilevante impresa distributtrice del settore elettrico vi è un incremento significativo dell'incidenza dei ritardi rispetto a quanto osservato nel 2021. Inoltre, nel settore elettrico i ritardi sono più frequenti e più lunghi da risolvere che nel settore del gas.

Rispetto al periodo precedente all'entrata in vigore della deliberazione [100/2016/R/com](#), l'incidenza dei ritardi è significativamente ridotta nel settore del gas. In tale settore, si mantiene a livelli contenuti, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel 2016. Nel settore elettrico, nel 2022 l'incidenza dei ritardi ha superato quella registrata nel 2015<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> Gli incrementi registrati nel 2022 sono principalmente legati alla due rilevanti imprese distributrici che hanno aggiornato, in tale anno, i sistemi informativi.

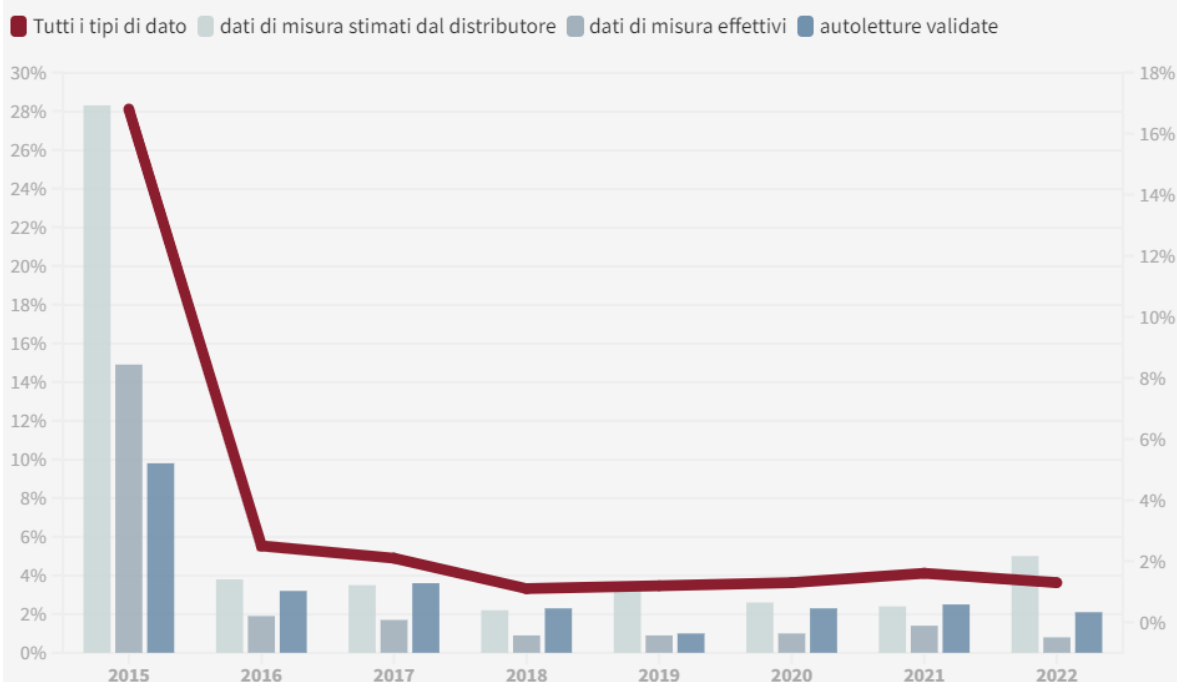


### Incidenza ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore elettrico



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Incidenza dei ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore gas



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

In sintesi, in merito al rispetto dei termini di emissione delle bollette sintetiche di periodo e chiusura e, per il settore del gas, di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura, al di là di una minima variabilità, le prestazioni di venditori e imprese distributrici sono significativamente migliori che nel passato. Tale evidenza è dovuta anche agli interventi regolatori dell'Autorità, in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale; dapprima in merito alla sola bolletta sintetica di chiusura e alla messa a disposizione dei relativi dati di misura da parte delle imprese distributrici, con la deliberazione [100/2016/R/com](#), e in seguito anche con riferimento a quella di periodo, con il TIF. Per il settore elettrico, l'incidenza dei ritardi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura va monitorata con attenzione nell'ambito dell'attività di monitoraggio a seguire, anche al fine di verificare se frutto di criticità temporanee o che si consolideranno nel tempo.

Le cause dei ritardi nella messa a disposizione delle misure da parte del distributore e le dei ritardi da parte dei venditori che trascendono l'operato dei distributori vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità. Inoltre, l'Autorità intende approfondire le cause delle differenti *performance* degli operatori nell'emissione delle bollette sintetiche di periodo e di chiusura alla luce del fatto che la platea di operatori oggetto del monitoraggio dei tempi di emissione dei due tipi di fatture è la stessa.

## Incidenza consumi stimati

Sulla qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo emerge per entrambi i settori la conformità allo standard generale fissato dall'articolo 10 del [TIF riguarda numerosi operatori](#) ma per una quota esigua di fatture emesse e dunque di clienti, in entrambi i settori. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi nel 2022:

- nel settore elettrico, il 16,3% degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso il 2,2% delle fatture contenenti ricalcoli (-9,4 p.p.)<sup>40</sup>;
- nel settore del gas, il 10,1% degli operatori, che hanno emesso lo 0,7% delle fatture contenenti ricalcoli (+0,3 p.p.).

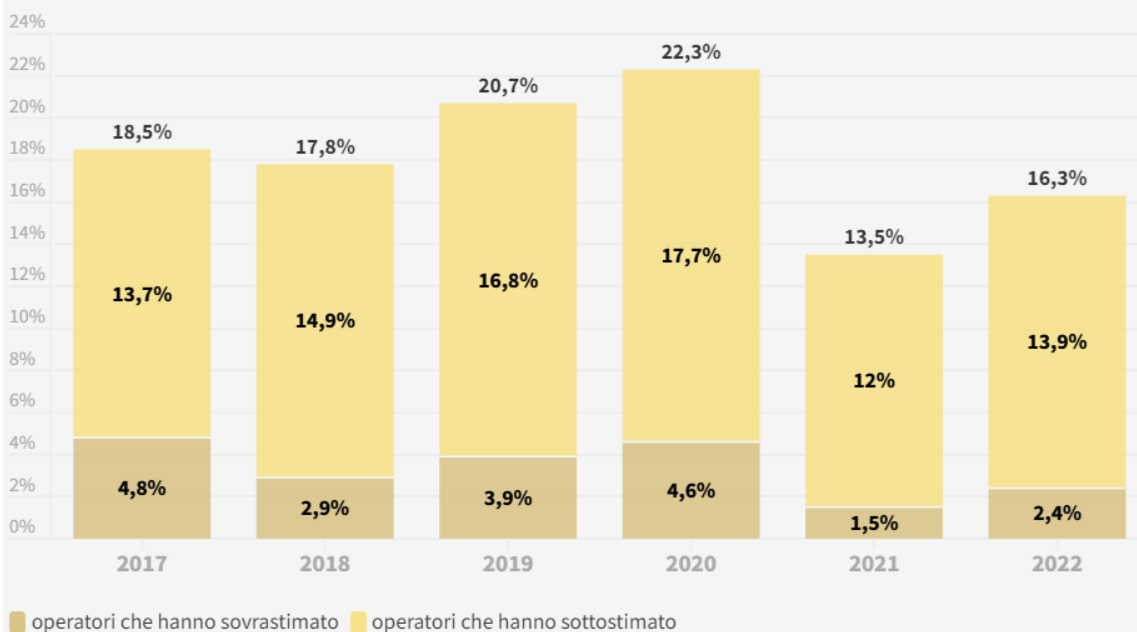
Sia nel settore elettrico che nel settore del gas la maggioranza delle fatture emesse da tali operatori presenta delle sottostime dei consumi effettivi. Situazione per cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve fatture con importi a suo debito.

---

<sup>40</sup> Nel settore elettrico, il sensibile incremento della quota di fatture emesse dagli operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità delle stime è principalmente legato a tre operatori di media grandezza che hanno sottostimato eccessivamente, portando a ricalcoli contenenti elevati conguagli a sfavore del cliente: un operatore di media grandezza in entrambi i semestri del '22, un altro operatore medio nel primo semestre '22 ed un terzo operatore delle medesime dimensioni nel secondo semestre '22.

### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore elettrico

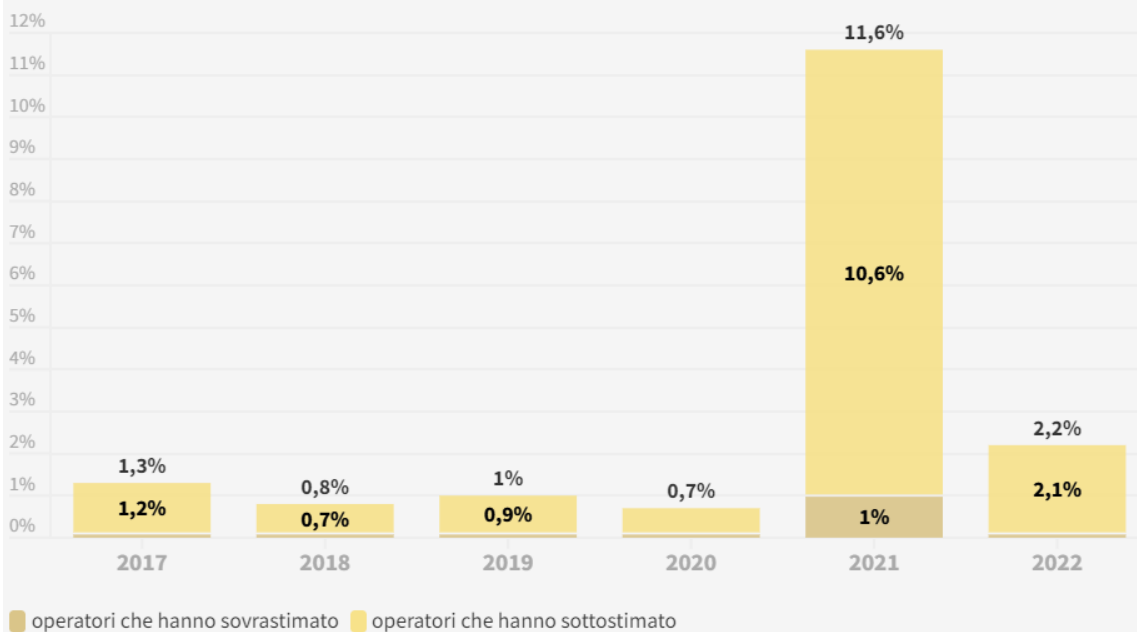
Rispetto al numero degli operatori



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

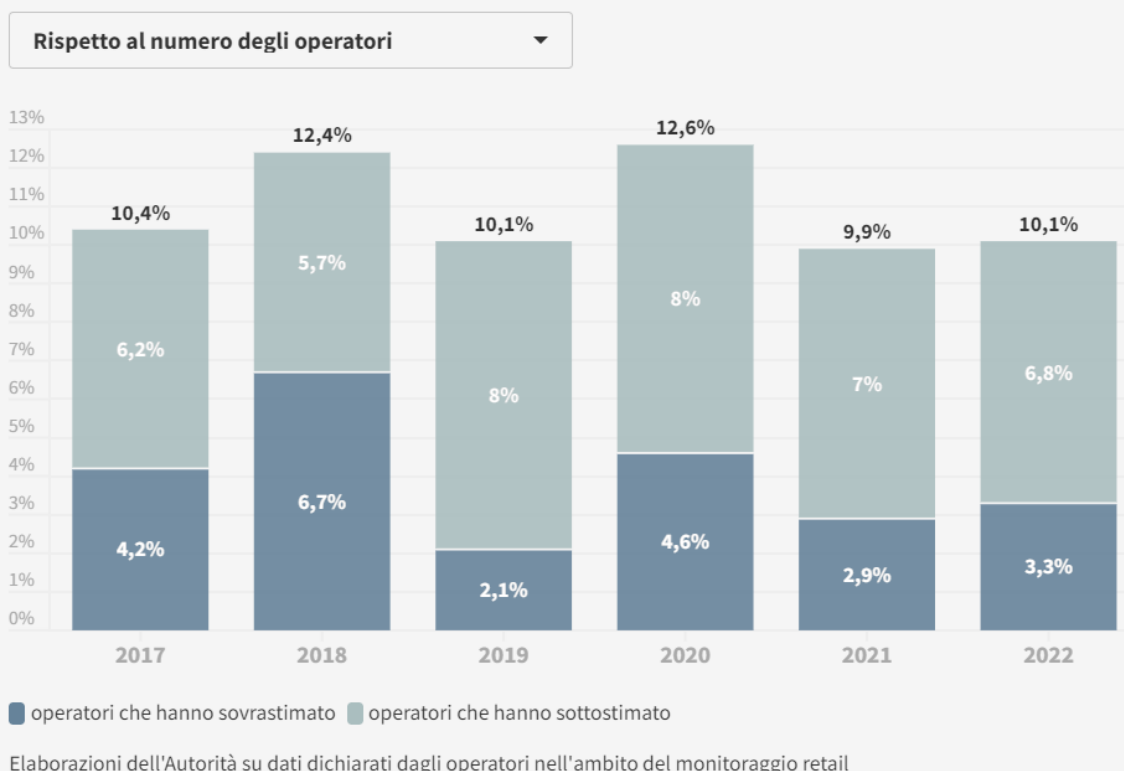
### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore elettrico

Rispetto al numero di fatture contenute ricalcoli

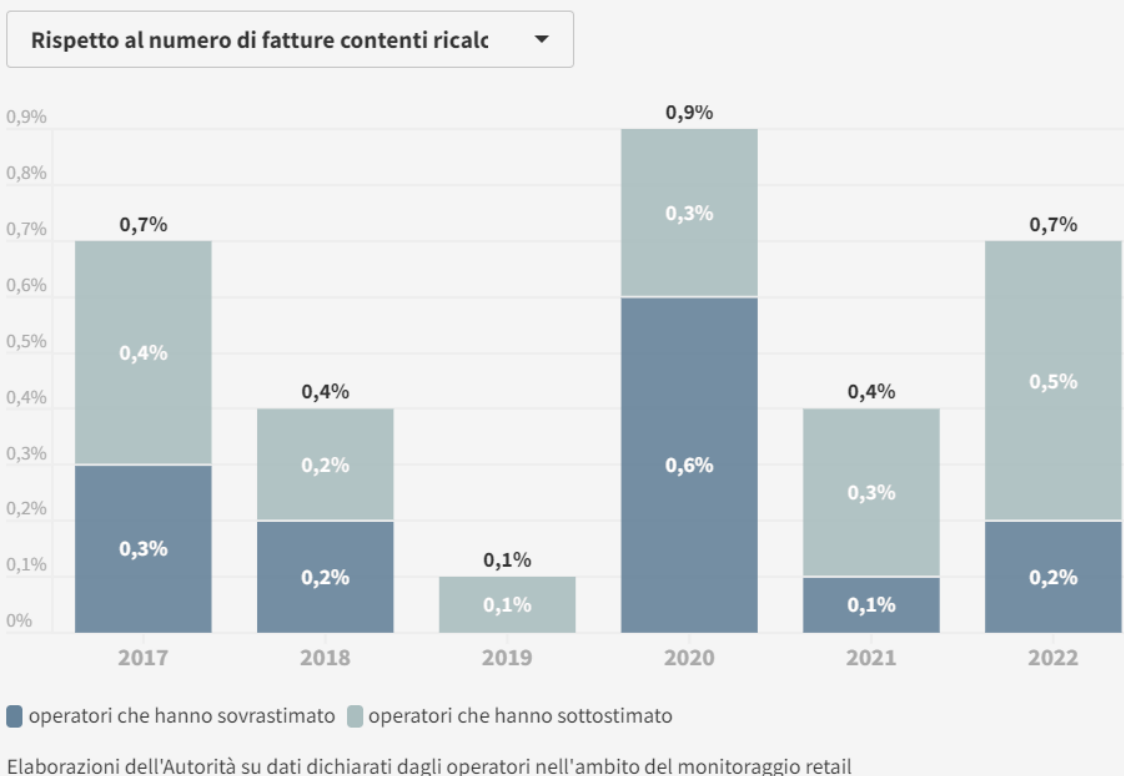


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore gas



### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore gas



Infine, nel 2022 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di fatture stimate e miste):

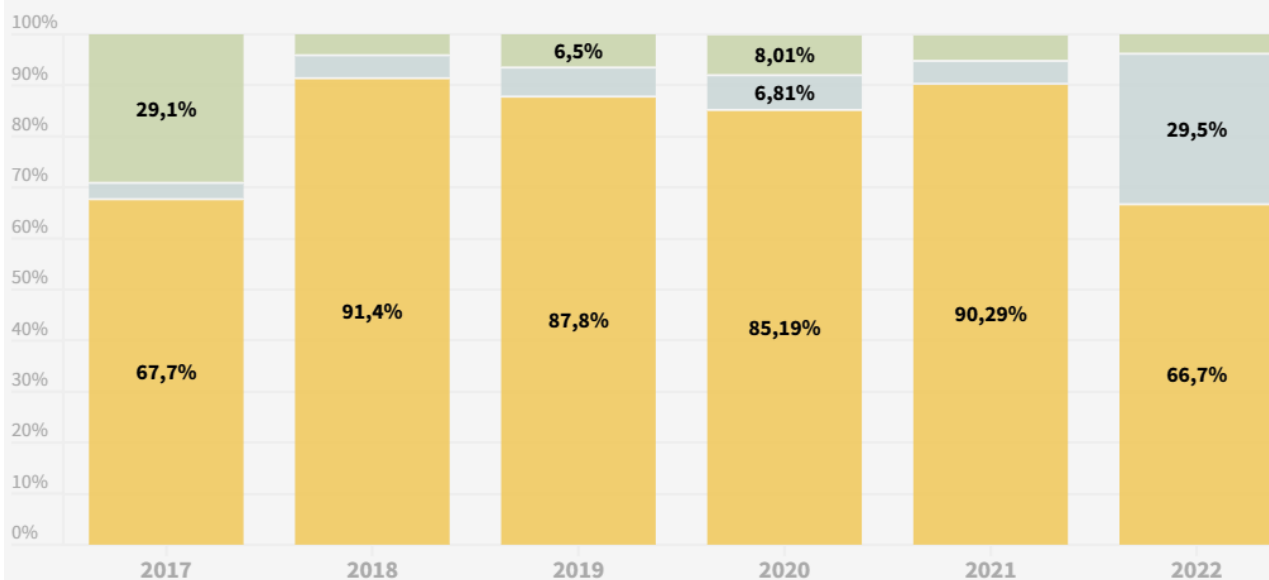
- nel settore elettrico, in misura preponderante sia in occasione delle bollette sintetiche di chiusura che di periodo. Tuttavia, mentre l'emissione di bollette sintetiche con dati di misura effettivi è in aumento per le fatture di periodo per domestici (88,7%, +3,5 p.p.) e BT Altri usi (89,0%, +2,7% p.p.), e per quelle di chiusura per i BT Altri usi (91,2%, 2,5%p.p.), diminuisce significativamente per le bollette sintetiche di chiusura dei domestici (66,7%, -23,6% p.p.);
- nel settore del gas, in misura preponderante nel caso delle bollette sintetiche di chiusura (oltre il 90%) e con percentuali molto ridotte (tra il 46%, +8,7 p.p., per i domestici e il 66%, +4,1 p.p. per i condomini) anche se in crescita per le bollette sintetiche di periodo. I livelli di utilizzo dei dati effettivi ai fini della fatturazione nel settore del gas sono pertanto ancora inferiori a quelli raggiunti nel settore elettrico.

Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità. In particolare, la rilevante diminuzione dell'utilizzo dei dati effettivi nelle bollette sintetiche di chiusura per i domestici del settore elettrico, anche al fine di verificare se frutto di criticità temporanee o che si consolideranno nel tempo.

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - clienti domestici

Fatture di chiusura



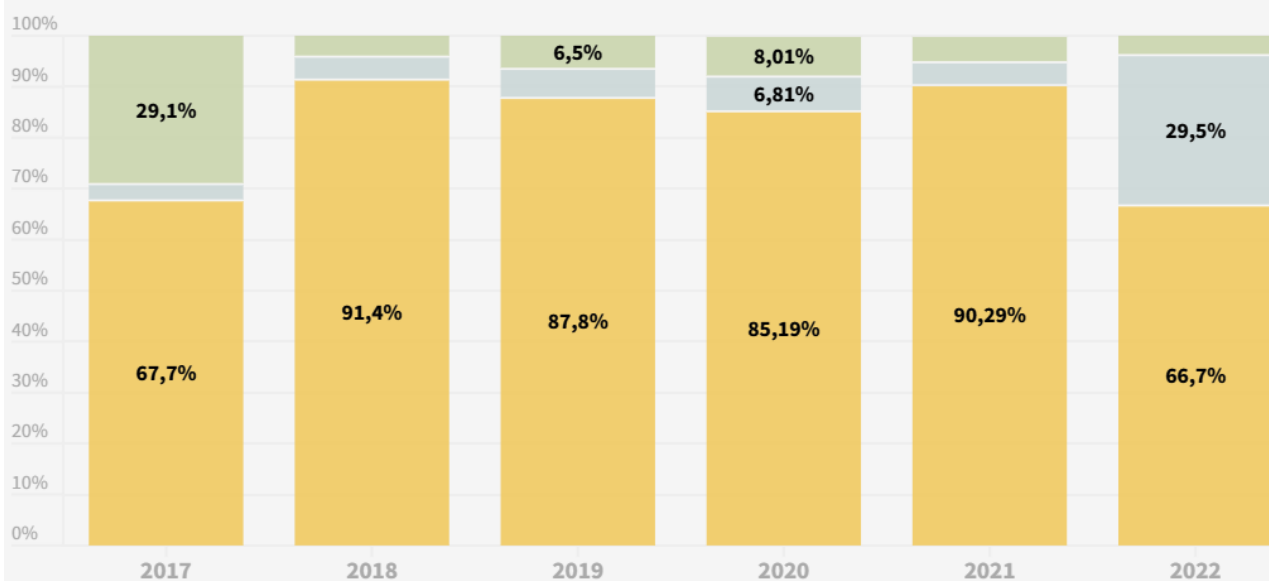
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - clienti domestici

Fatture di periodo



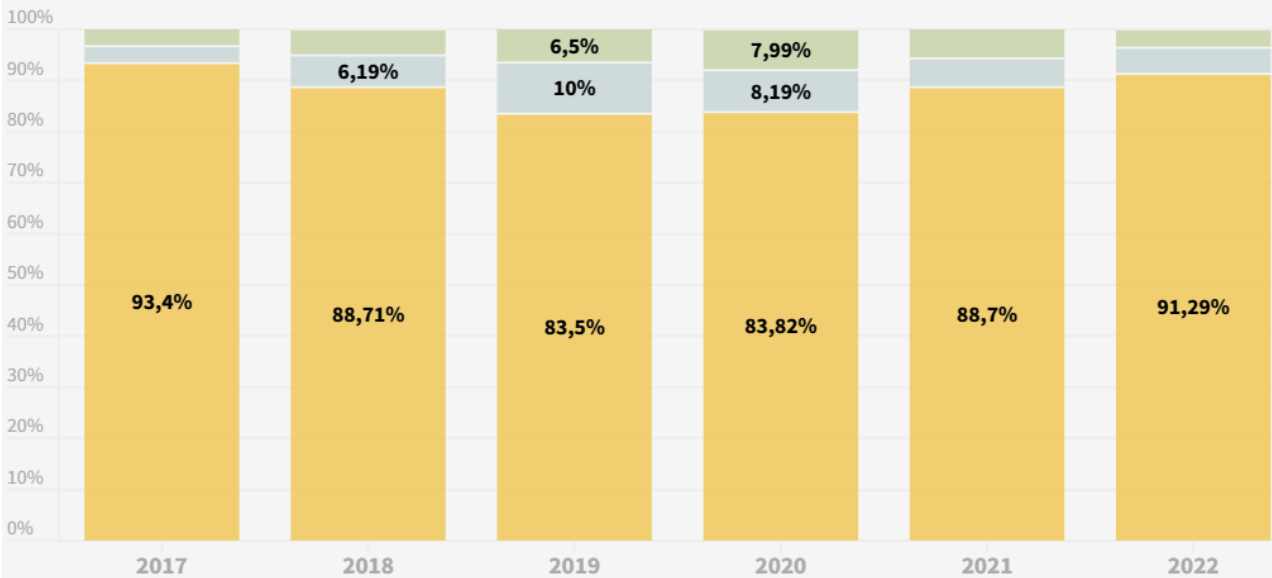
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

Fatture di chiusura



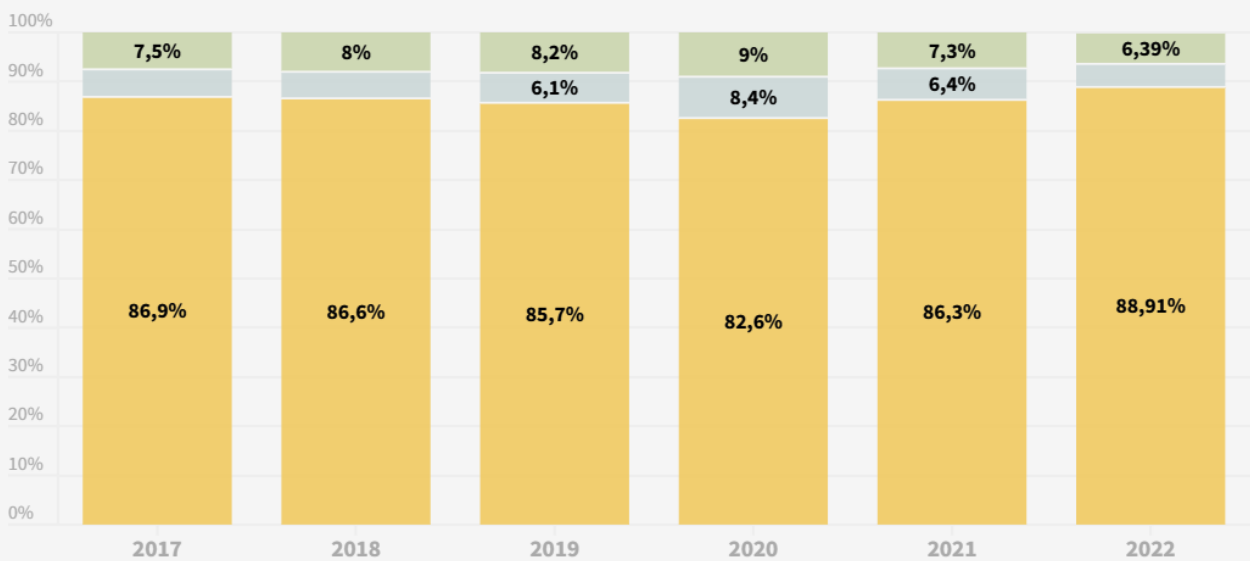
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

Fatture di periodo

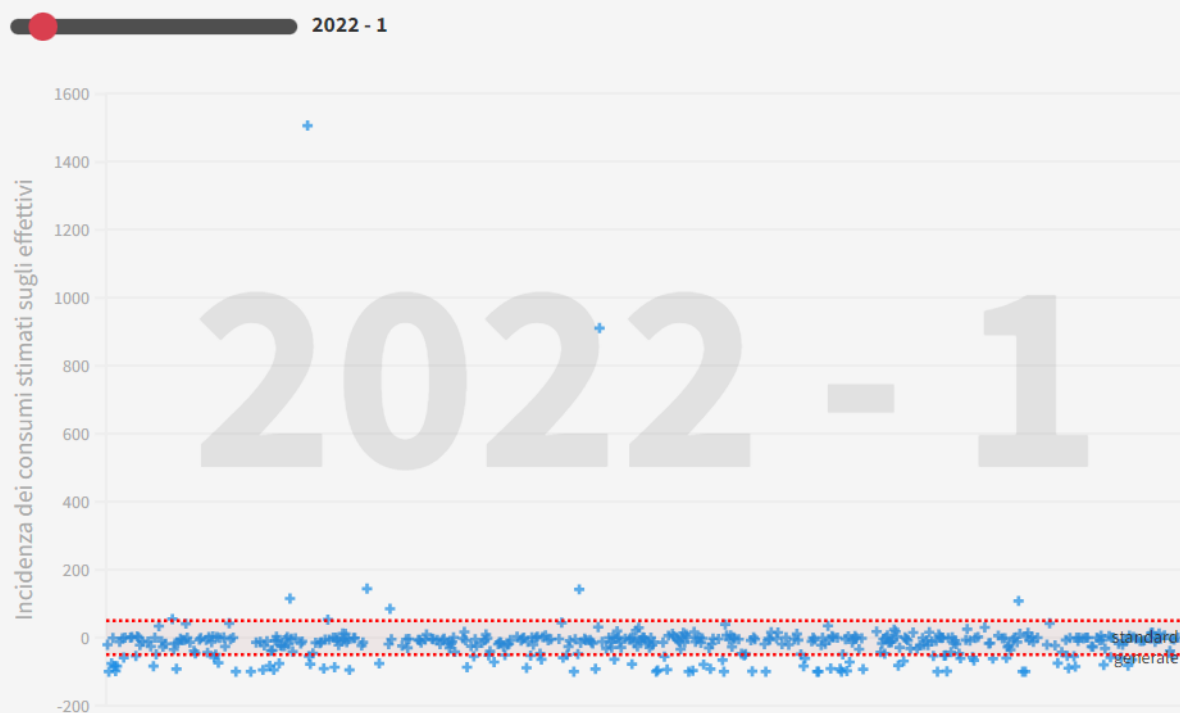


■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

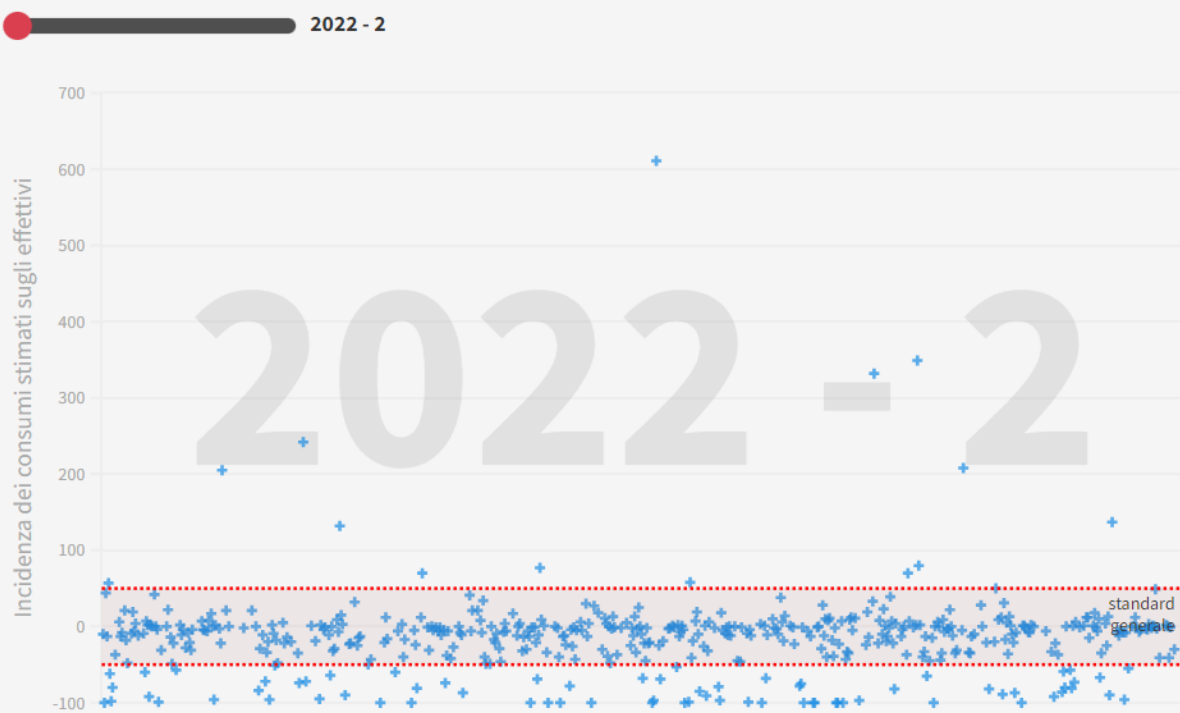


**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore elettrico**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore elettrico**

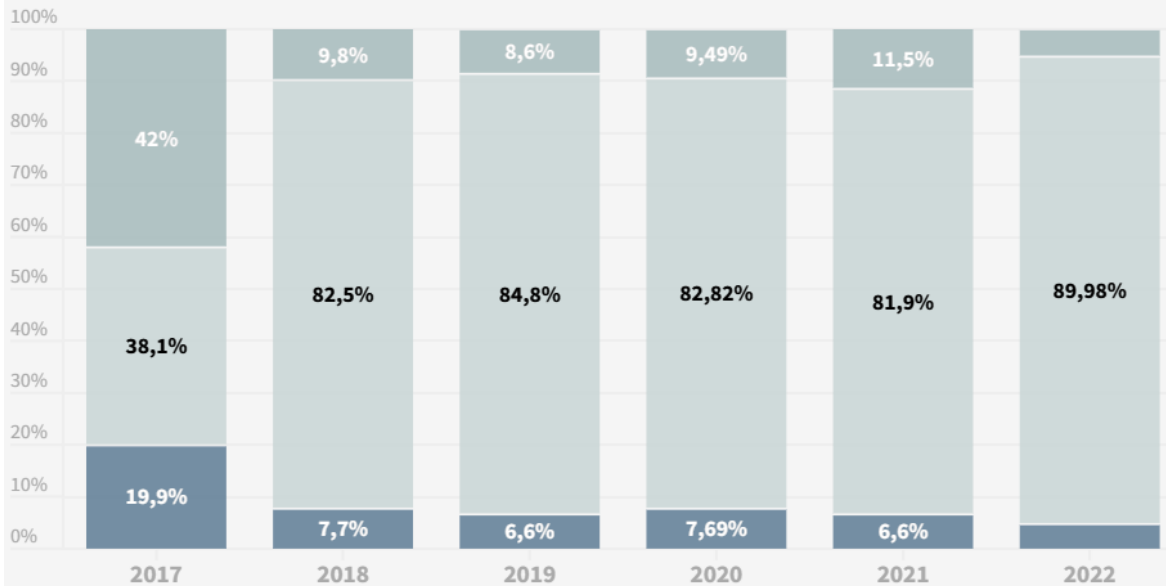


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di chiusura



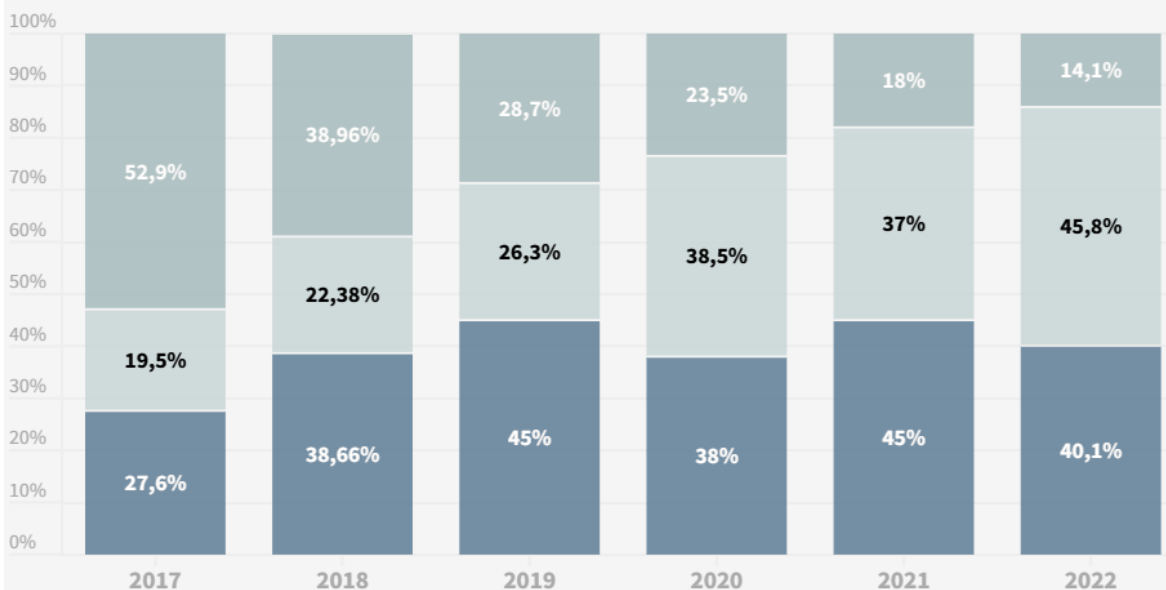
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di periodo



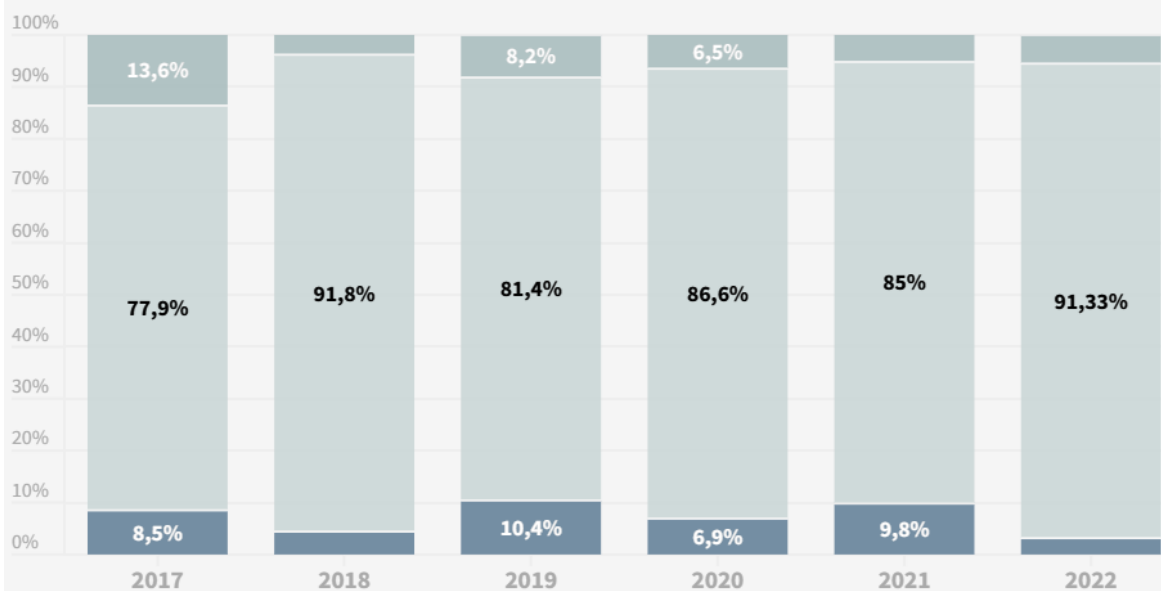
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di chiusura



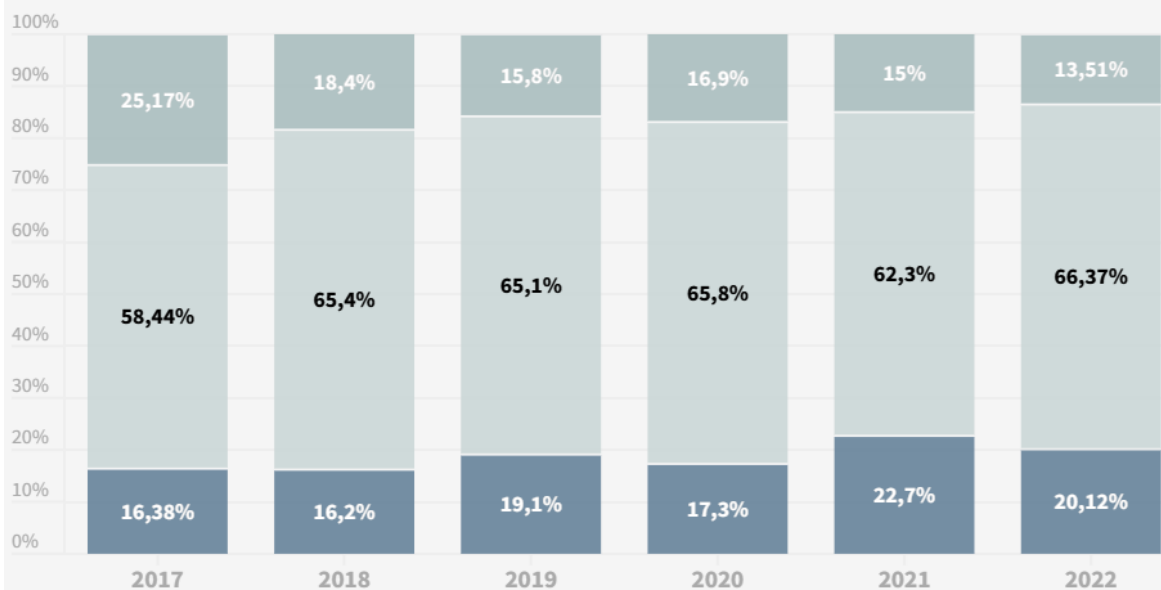
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di periodo



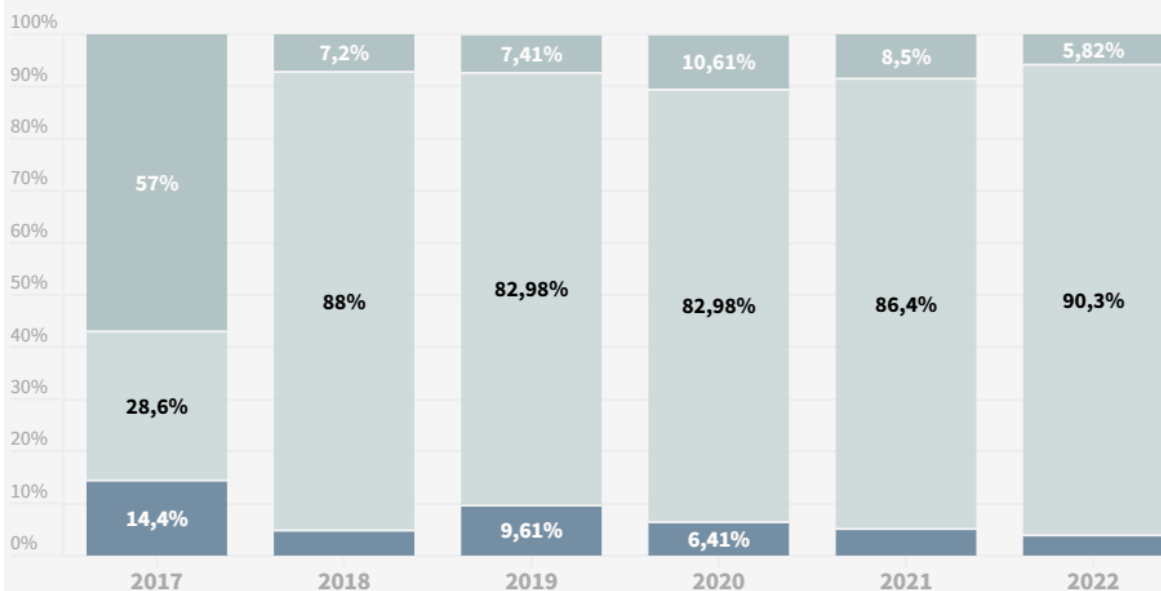
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di chiusura



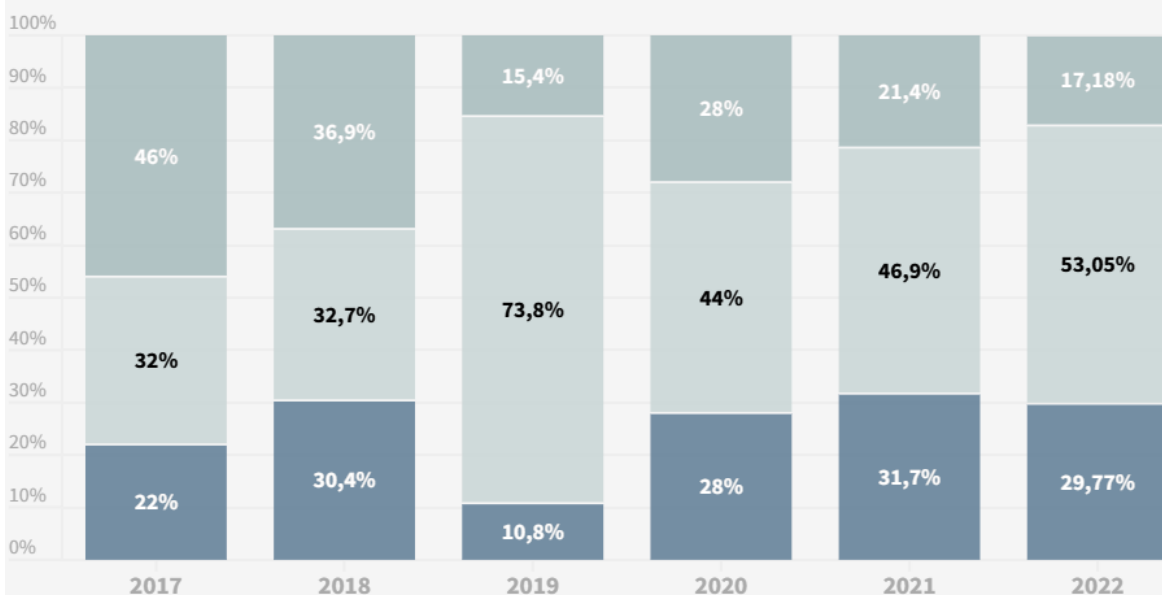
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di periodo



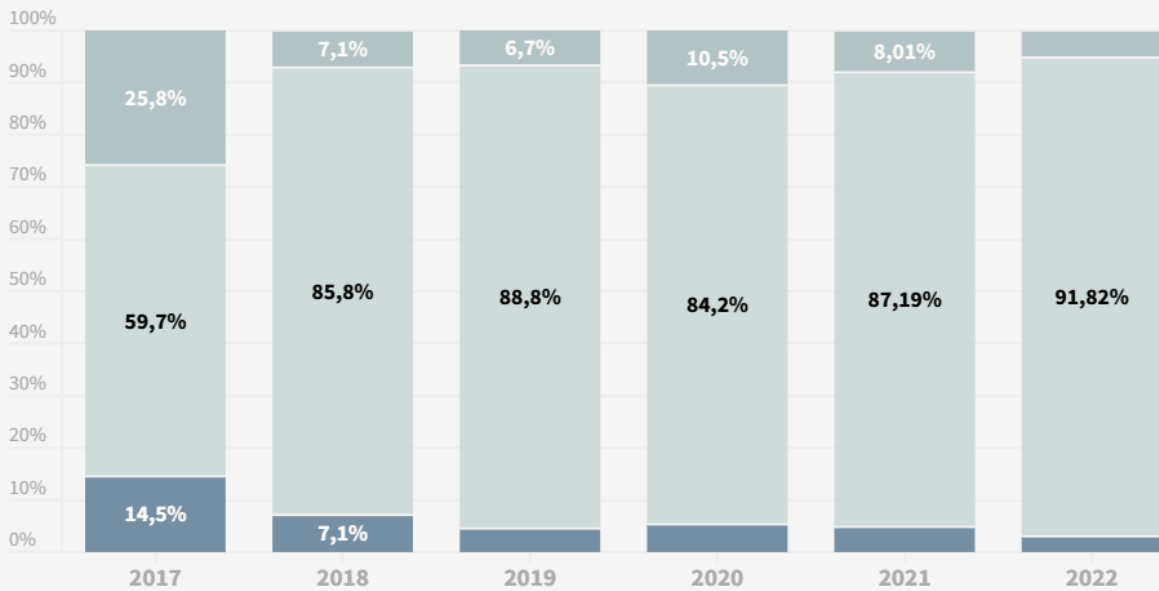
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Fatture di chiusura



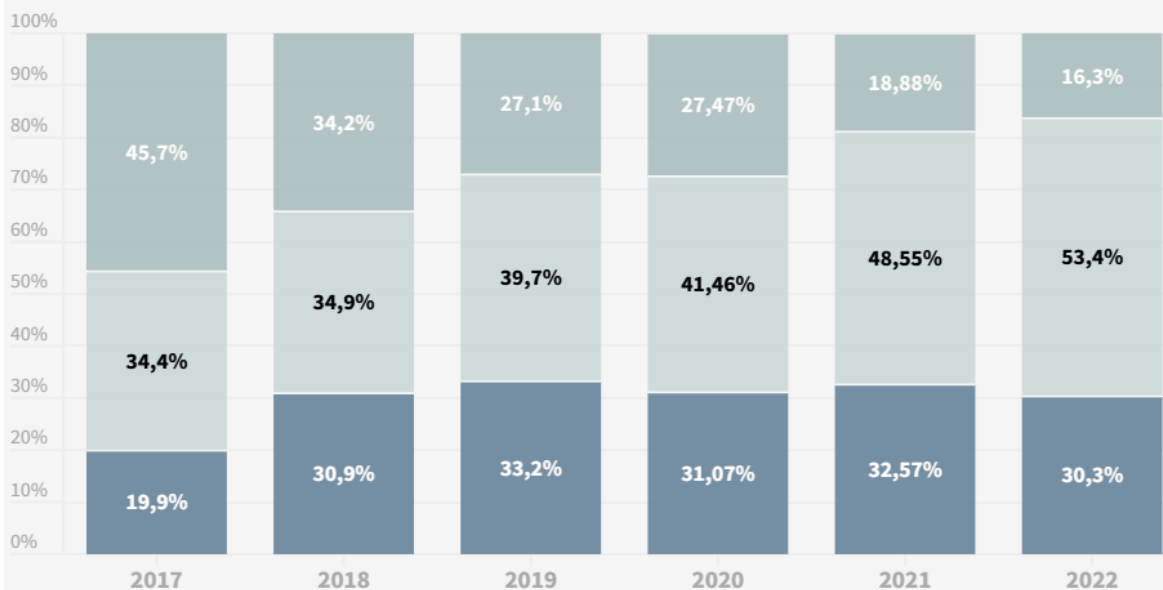
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

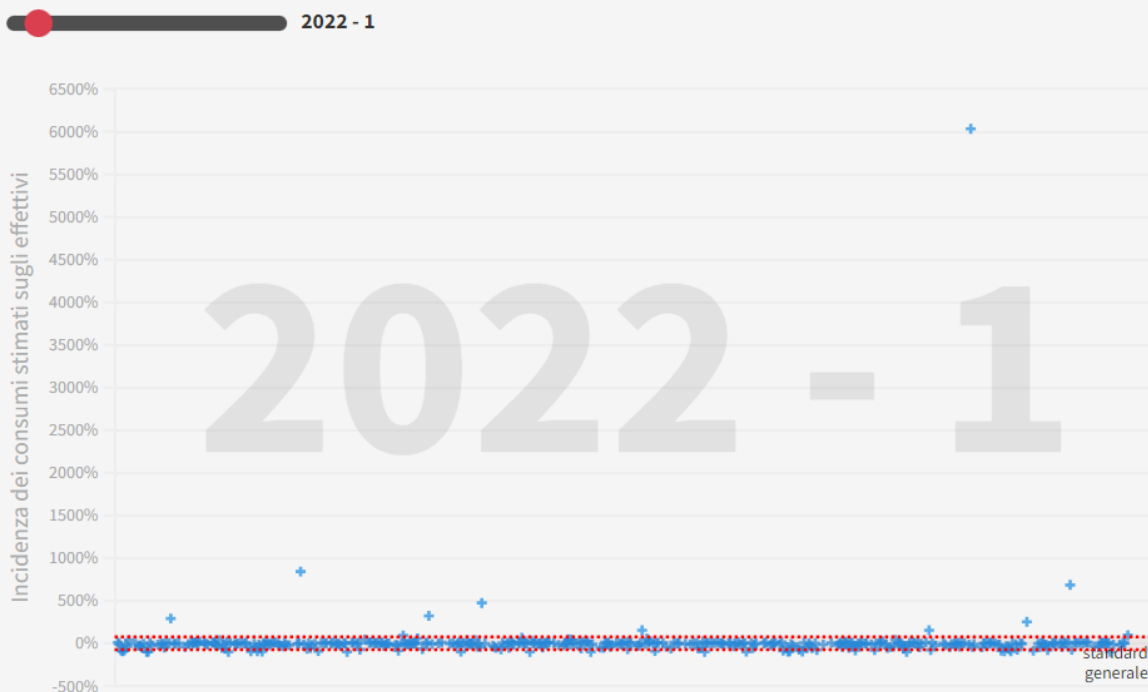
Fatture di periodo



■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

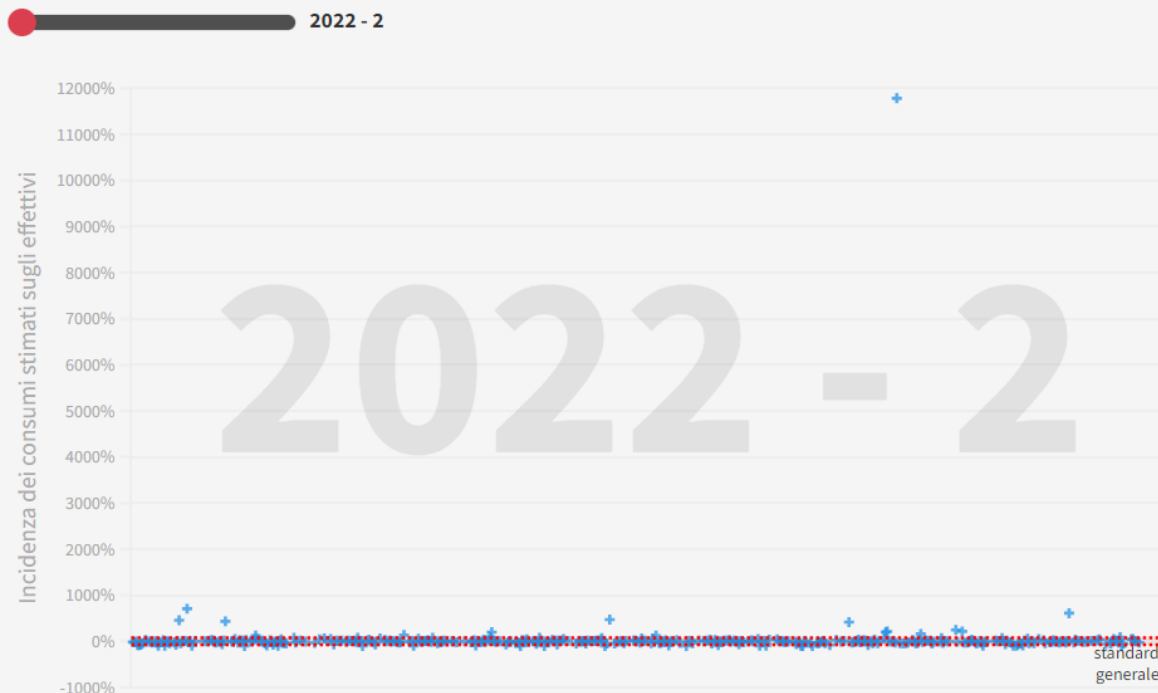
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità<sup>41</sup>) è analizzato da vari punti di vista:

- **Dimensione e distribuzione della morosità** - la rilevanza del fenomeno e la sua distribuzione tra le tipologie di clienti e a livello geografico sono monitorate in base ai dati sull'utilizzo del principale strumento regolatorio che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, la sospensione della fornitura per morosità;
- **Efficacia della sospensione della fornitura** - l'efficacia di tale strumento è analizzata in base alla frequenza di pagamenti dei clienti avvenuti nell'attesa che la fornitura sia eseguita (portando ad un "revoca per pagamento") o dopo la sua esecuzione (portando alla riattivazione della fornitura);
- **Mancato rispetto dei termini di pagamento** - gli impatti che tale fenomeno genera sui venditori sono in parte rappresentati dagli indicatori afferenti al mancato rispetto dei termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti. Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini. Tali indicatori vengono calcolati rispetto al numero di clienti serviti, al numero di fatture in scadenza in ciascun trimestre e in termini di importi fatturati.
- **Tassi di incasso dei clienti finali** - al fine di valutare tempestivamente l'evoluzione del fenomeno della morosità dei clienti finali e gli impatti sui costi della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, anche alla luce del contesto congiunturale di andamento dei prezzi energetici, la Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia ha avviato, in via sperimentale sugli esercenti la vendita con oltre 100.000 punti serviti, una raccolta dati in merito ai tassi di mancato incasso del fatturato in scadenza in ciascun mese del 2022.

---

<sup>41</sup> Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà, che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

## Dimensione e distribuzione della morosità

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità<sup>42</sup>. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane<sup>43</sup>, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento<sup>44</sup>, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore dopo l'esecuzione dell'intervento di sospensione da parte del distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso. Per valutare la dimensione e la distribuzione della morosità, nell'ambito del monitoraggio retail viene utilizzato l'indicatore "Richieste di sospensione effettive", pari alle richieste di sospensione della fornitura per morosità presentate dal venditore, al netto di quelle successivamente revocate dallo stesso per motivi diversi dal pagamento.

L'andamento di tale indicatore tra il 2020 e il 2022 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della congiuntura di elevata volatilità ed elevato livello dei prezzi all'ingrosso iniziata a metà del 2021 e che ha caratterizzato l'intero 2022. Con riferimento specifico all'emergenza pandemica, al fine di mitigare gli effetti di disagio sulla popolazione, con la deliberazione [60/2020/R/com](#), l'Autorità ha disposto la non applicazione della disciplina della sospensione della fornitura per morosità dei clienti finali tra il 10 marzo 20 e:

- il 3 maggio 2020, per i BT Altri usi nel settore elettrico e per gli Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas;

---

<sup>42</sup> La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inavaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Tali disposizioni sono disciplinate per il settore elettrico con il [TIMOE](#) e per il settore gas con il [TIMG](#).

<sup>43</sup> A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

<sup>44</sup> Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.



- il 17 maggio 2020, per i domestici di entrambi i settori e i condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas.

A cavallo tra il primo e il secondo trimestre del 2020, pertanto le richieste di sospensione per i clienti oggetto del monitoraggio retail<sup>45</sup> si sono azzerate, con un chiaro impatto anche sul dato annuale. In entrambi i settori le richieste di sospensione della fornitura per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra le varie regioni d'Italia.

vedi → [Richieste di sospensione effettive per regione](#)

Per il *settore elettrico*, nel 2022 le richieste di sospensione effettive si riducono per i clienti domestici nel mercato libero mentre aumentano per i clienti domestici in maggior tutela e per le altre tipologie di clienti. L'incidenza delle richieste di sospensione effettive è disomogenea tra le varie tipologie di cliente. In particolare, per i BT Altri usi le richieste di sospensione effettive sono più frequenti nelle tutele gradualali (19,6%, +13,7 p.p.) e in maggior tutela (5,9%) che nel mercato libero (5,4%) e in salvaguardia (2,3%, +0,2 p.p.). Per i clienti MT altri usi sono più frequenti in Salvaguardia (8,4%, +2,8 p.p.) che nel mercato libero (3,2%, +0,6% p.p.). La maggior incidenza delle richieste di sospensione osservata nel 2022 per i clienti nel Servizio a Tutele Graduali potrebbe trovare fondamento nelle azioni a tutela dei crediti eseguite a partire da gennaio 2022, dopo una fase di accumulo dei crediti nei primi mesi di erogazione del servizio da parte dei vincitori delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio. Diversamente, si verificano con una frequenza minore e più omogenea per i clienti domestici (2,7% sia per la maggior tutela che per il mercato libero).

---

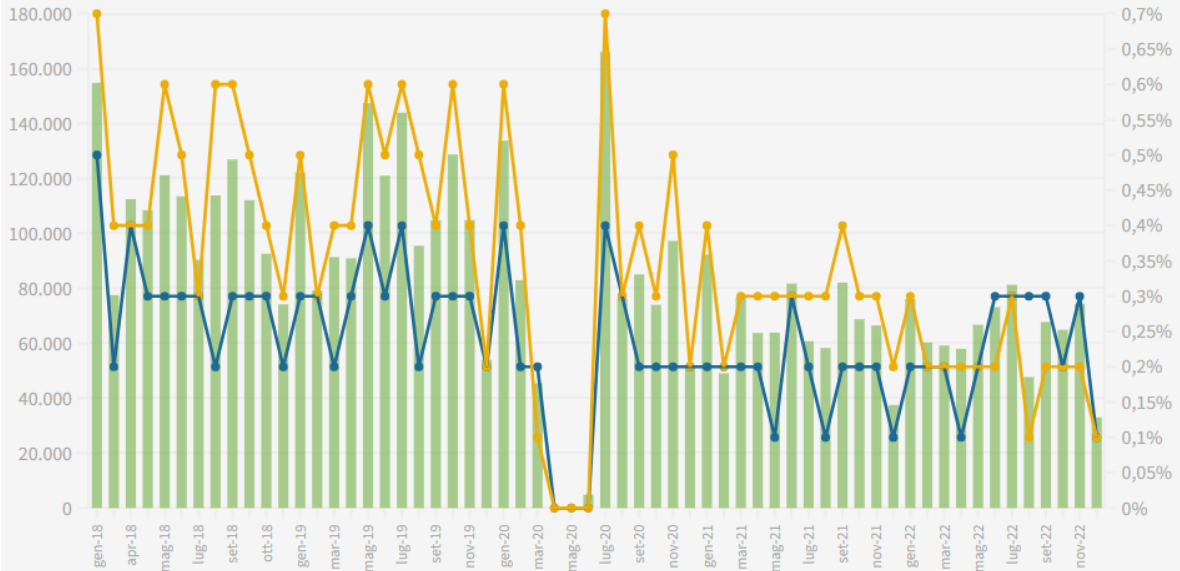
<sup>45</sup> In particolare, all'interno del perimetro del monitoraggio retail, per le seguenti tipologie di clienti:

- nel settore elettrico, clienti domestici e BT Altri usi;
- nel settore del gas naturale, clienti domestici, condominio uso domestico, e altri usi con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno.

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

Settore elettrico - clienti domestici

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Maggior Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

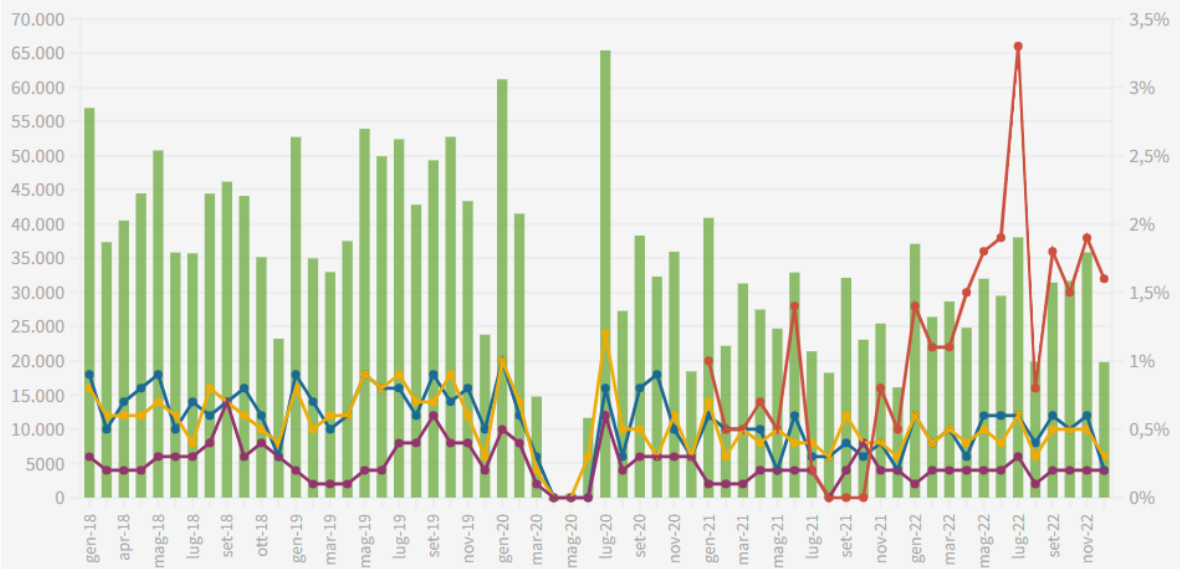


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore elettrico - clienti BT altri usi

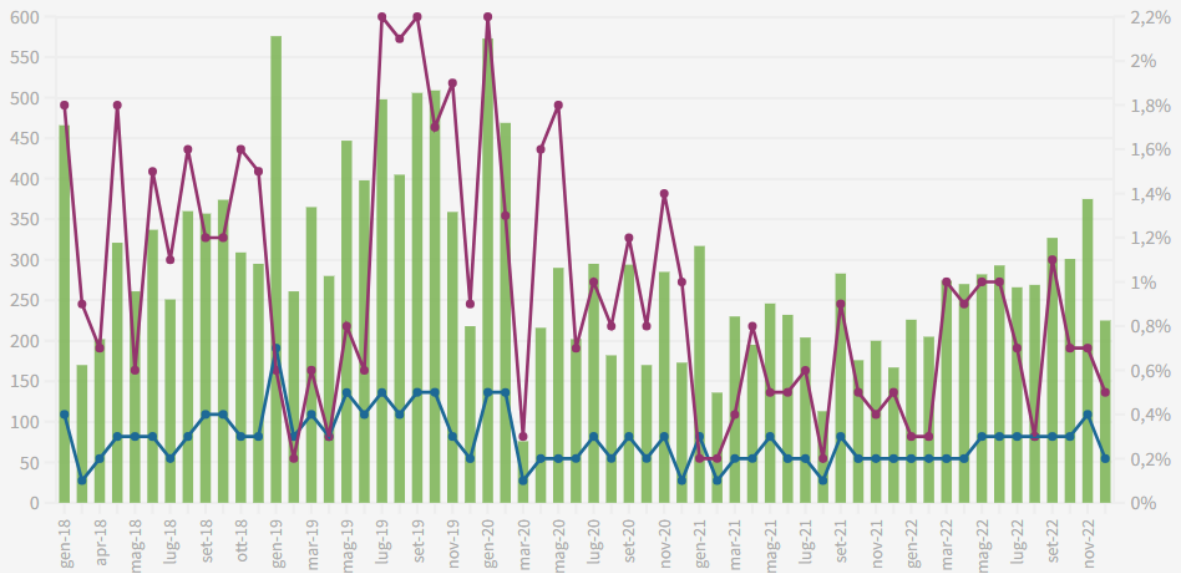
- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Maggior Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero
- % rispetto ai punti attivi in Salvaguardia
- % rispetto ai punti attivi in Serv. Tutele Graduali



## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore elettrico - clienti MT altri usi

- Richieste di sospensione effettive totali
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero
- % rispetto ai punti attivi in Salvaguardia



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clienti domestici - Maggior Tutela

2022

0 5



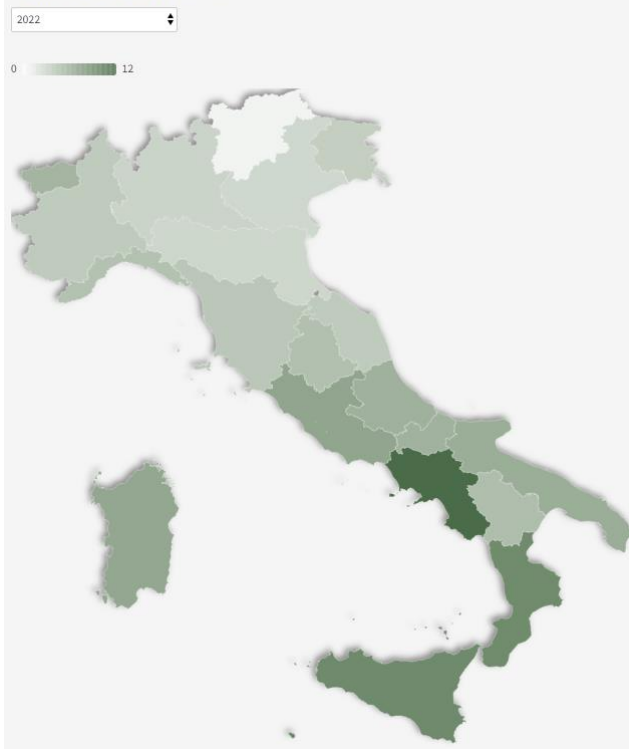
### Clienti domestici - Mercato Libero

2022

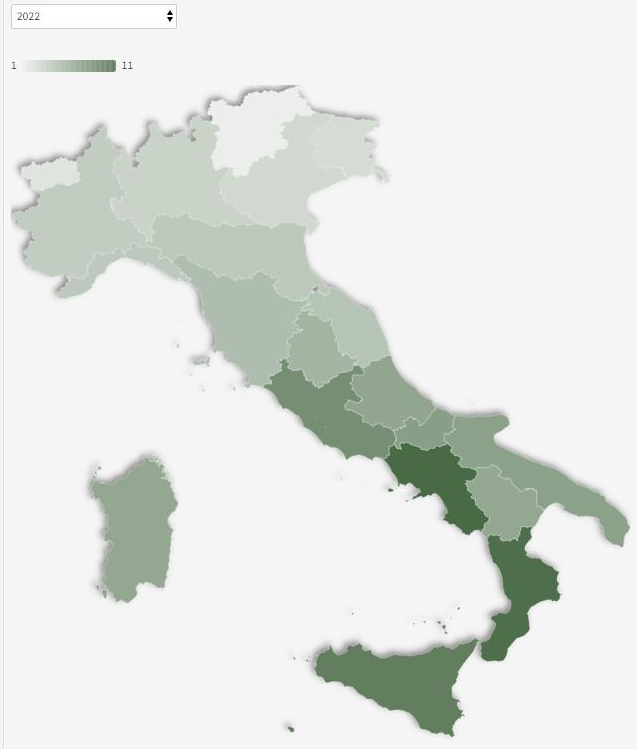
0 4,5



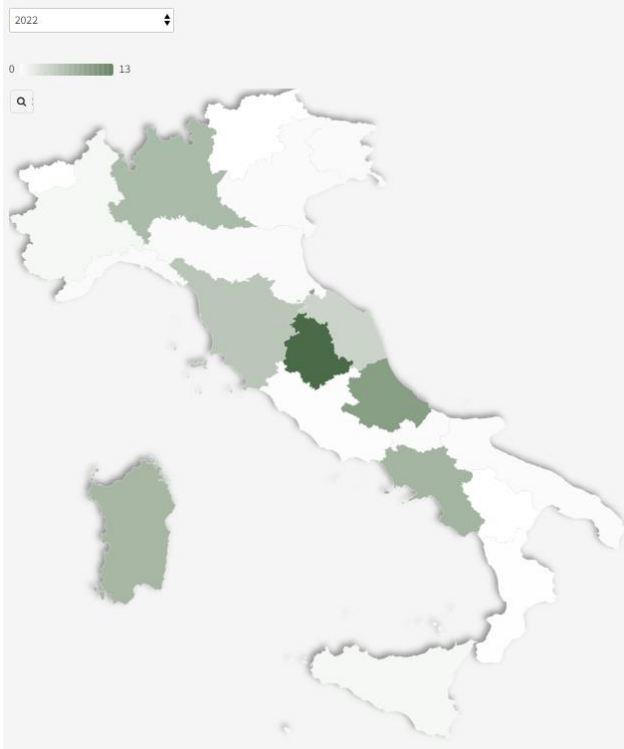
Clienti BT altri usi - Maggior Tutela



Clienti BT altri usi - Mercato libero



Clienti BT altri usi - Salvaguardia



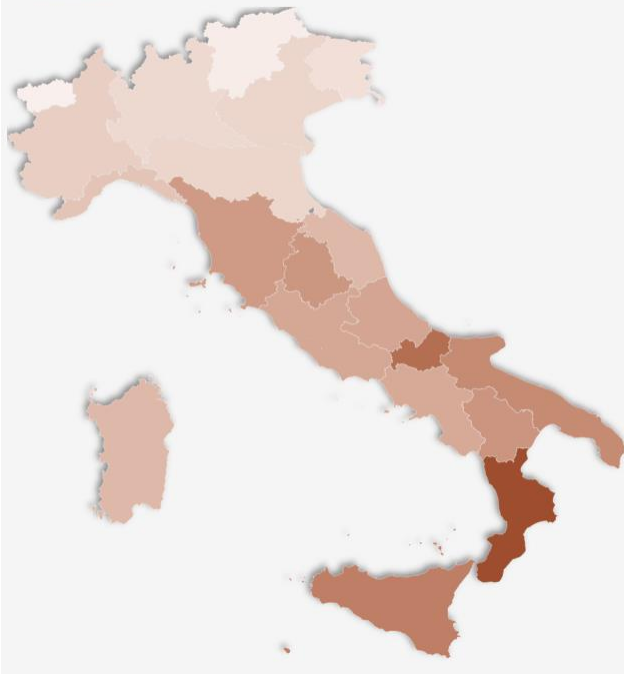
Clienti BT altri usi - Servizio Tutele Graduali



Clienti MT altri usi - Mercato libero

2022

0 3



Clienti MT - Salvaguardia

2022

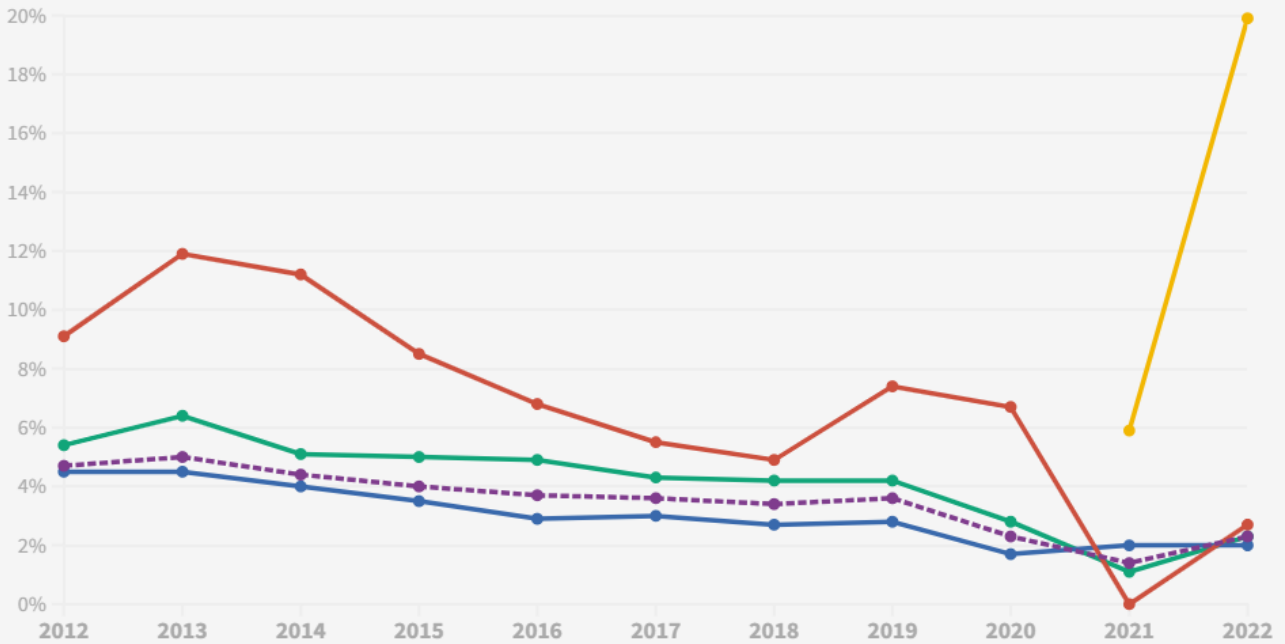
0 45



### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

**NORD** **CENTRO** **SUD**

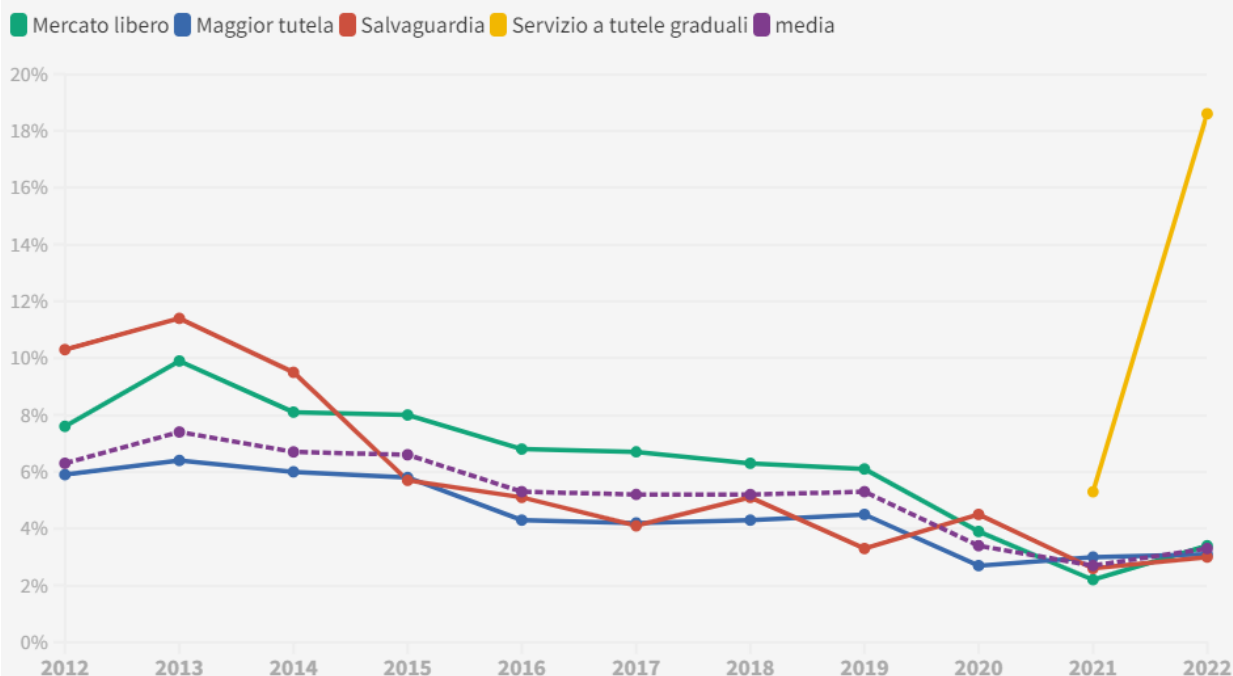
■ Mercato libero 
 ■ Maggiore tutela 
 ■ Salvaguardia 
 ■ Servizio a tutele graduali 
 ■ media



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

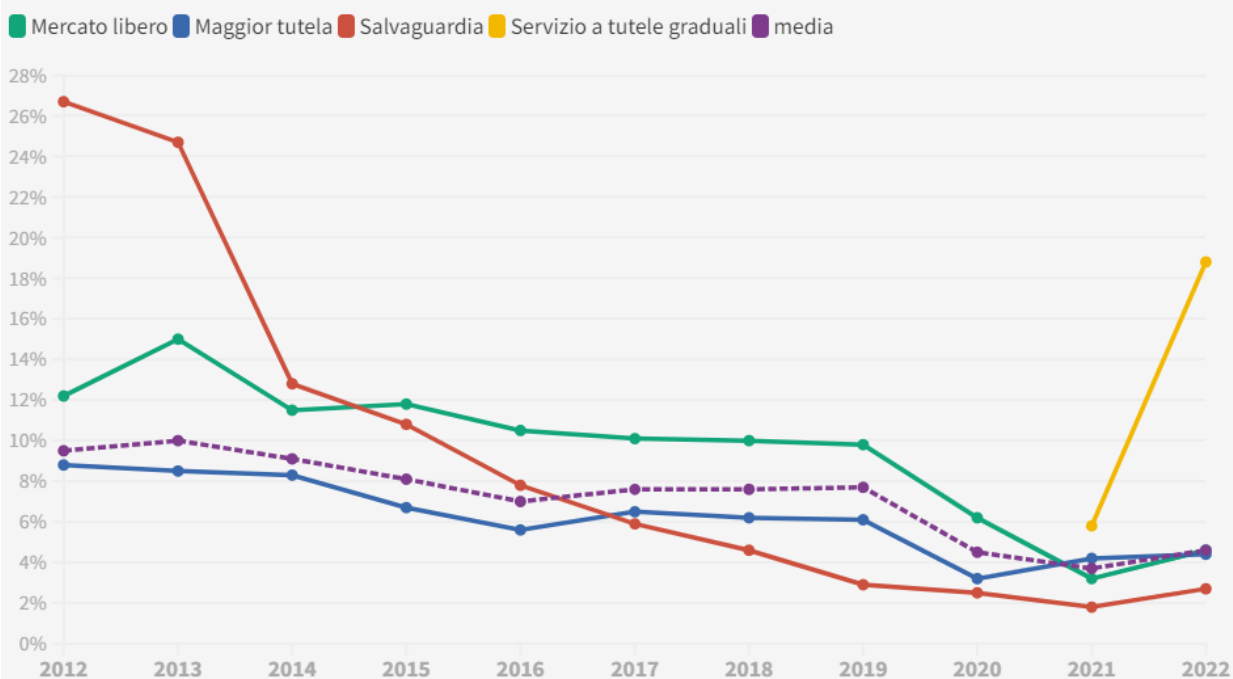
**NORD** **CENTRO** **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

**NORD** **CENTRO** **SUD**



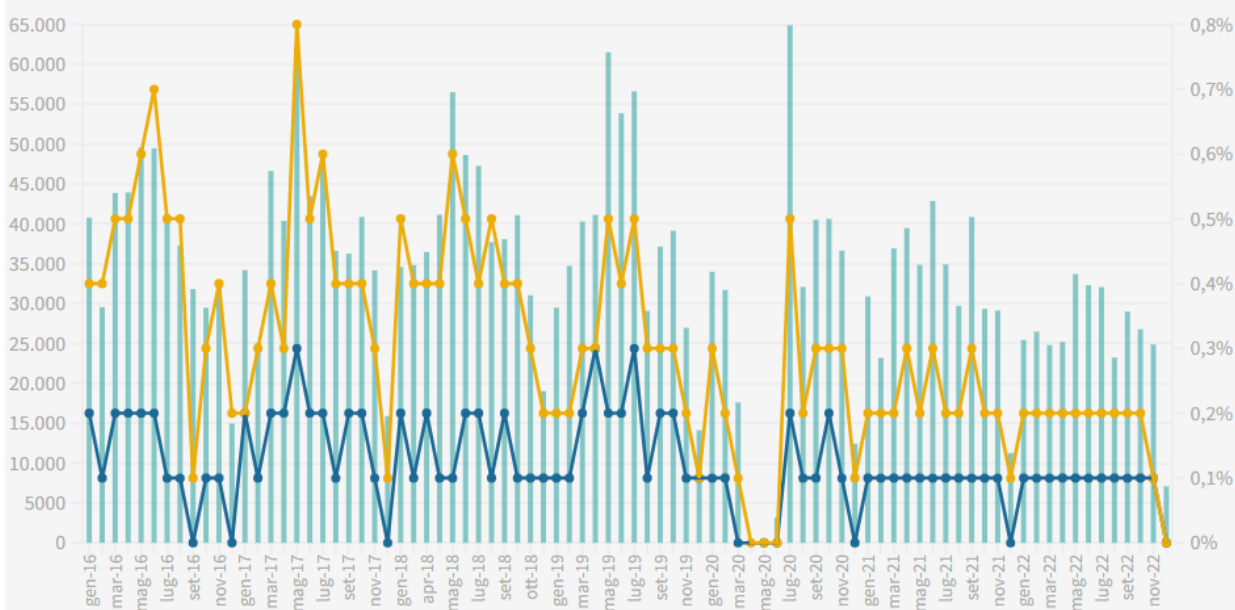
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Nel settore del gas naturale nel 2022 le differenze in termini di frequenza con cui la sospensione per morosità viene richiesta tra le varie tipologie di cliente sono meno marcate che nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono generalmente più basse che nell'elettrico<sup>46</sup>. Per i Domestici, le richieste di sospensione effettive riguardano l'1,7%, nel dettaglio riguardano l'1,1% per il servizio di tutela e il 2,0% di quelli del mercato libero. Per i Condomini, le sospensioni effettive riguardano una quota ridotta di clienti, pari al 3,3% sia per il servizio di tutela che per il mercato libero. Per i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 3,3%. Infine, per i clienti Altri usi con consumi compresi tra 50.000 e 200.000 Smc l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 4,4%.

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - clienti domestici

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero



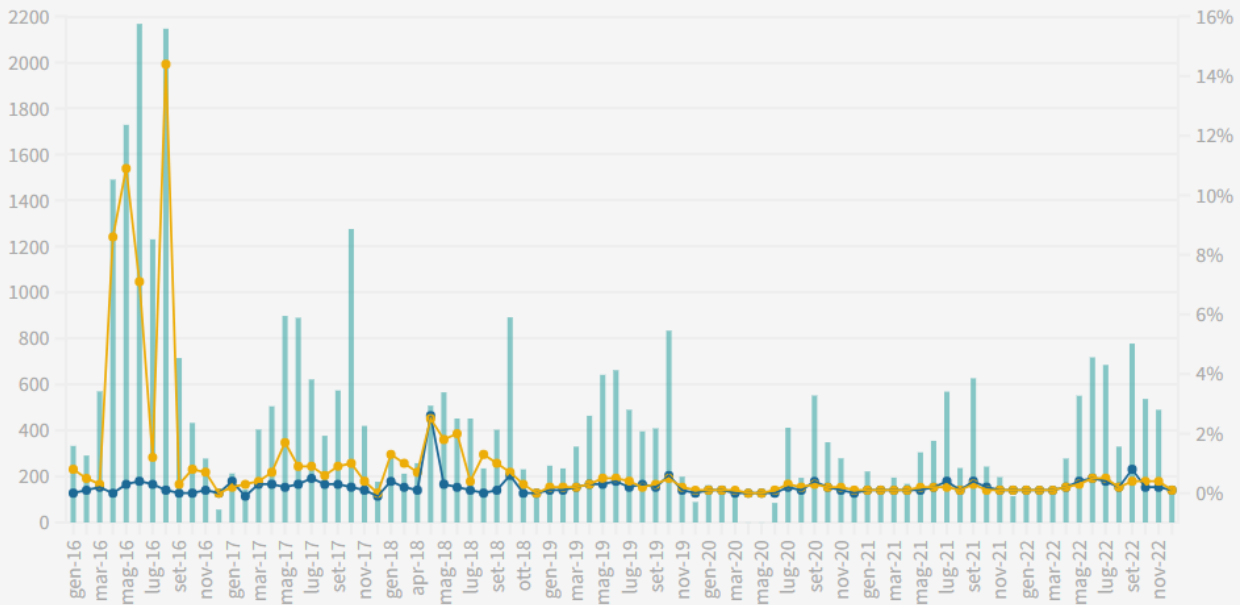
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

<sup>46</sup> A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas -condomini

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

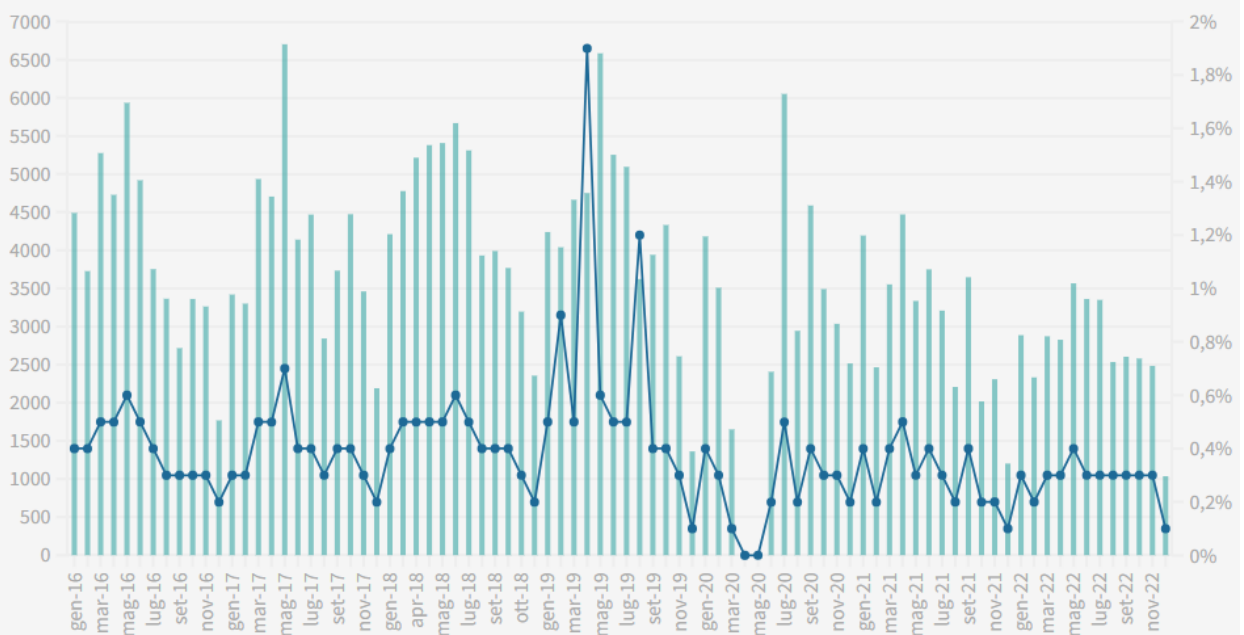


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - altri usi < 50.000 Smc

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

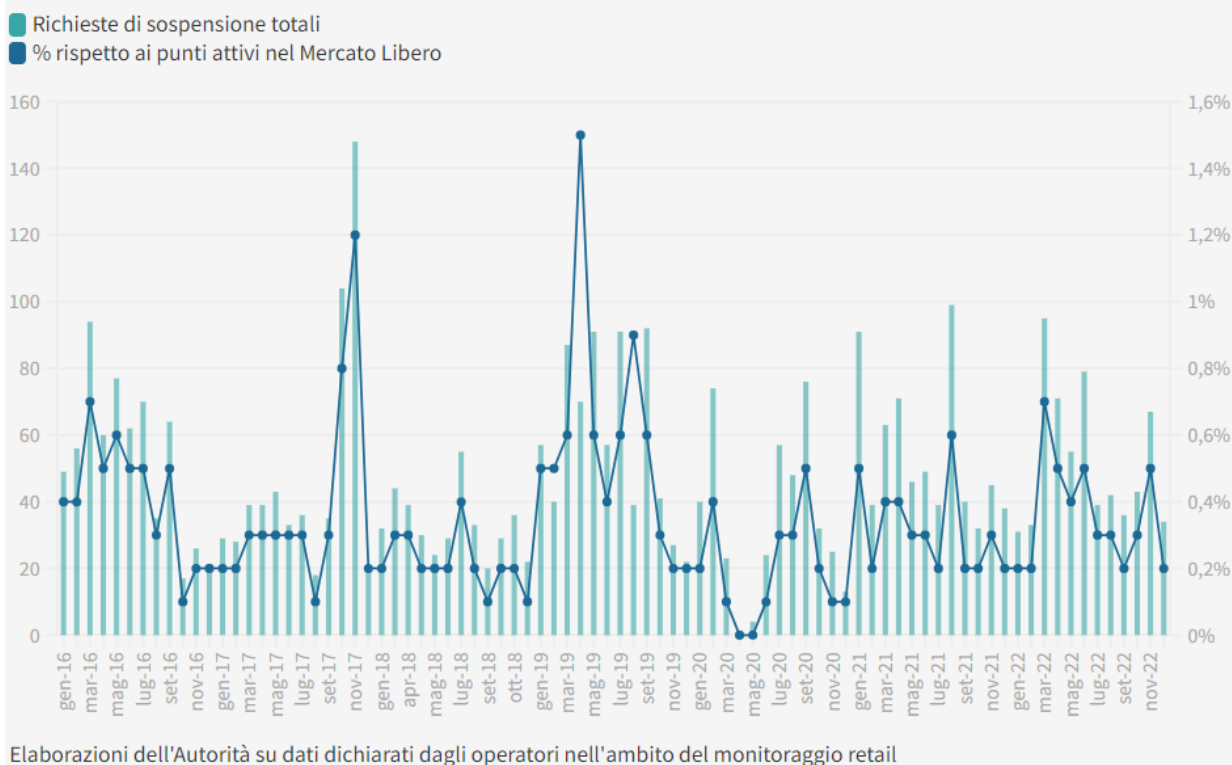


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - Altri usi >50.000 e <200.000 Smc



Si conferma quanto già indicato nei [precedenti Rapporti di monitoraggio](#) in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti.

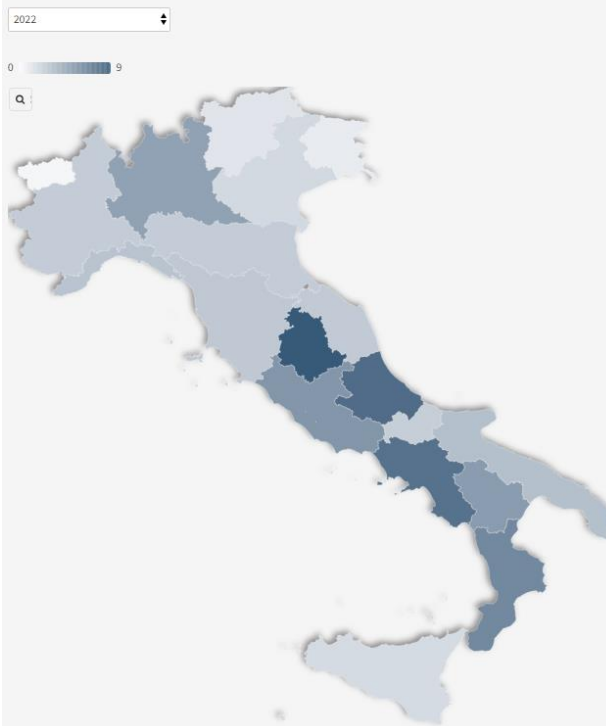
Clienti domestici - Servizio di tutela



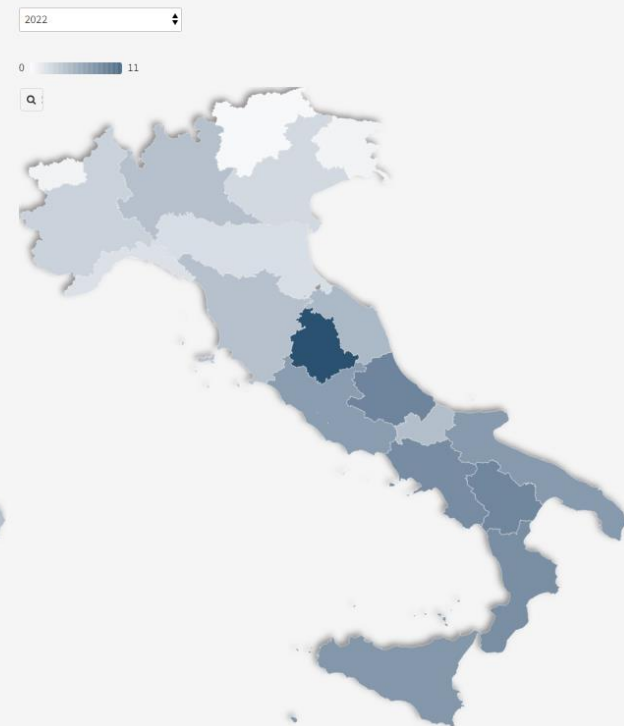
Clienti domestici - Mercato libero

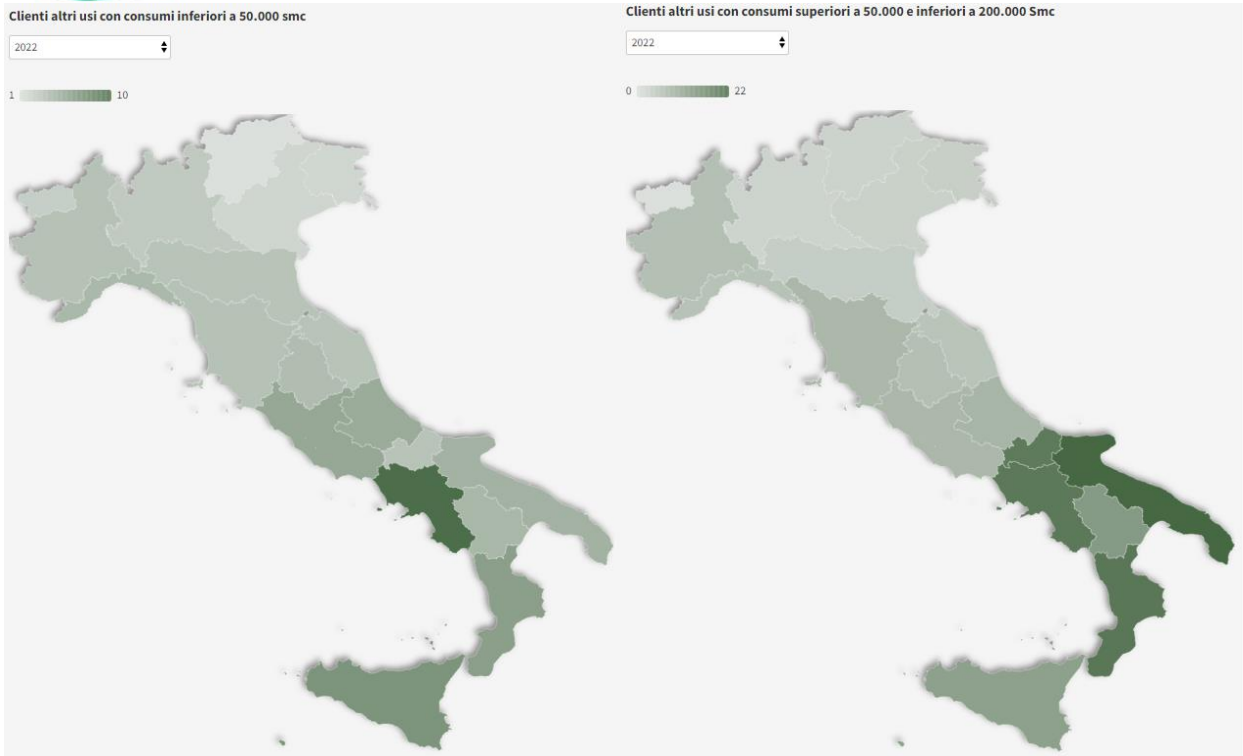


Condomini - Servizio di tutela



Condomini - Mercato libero

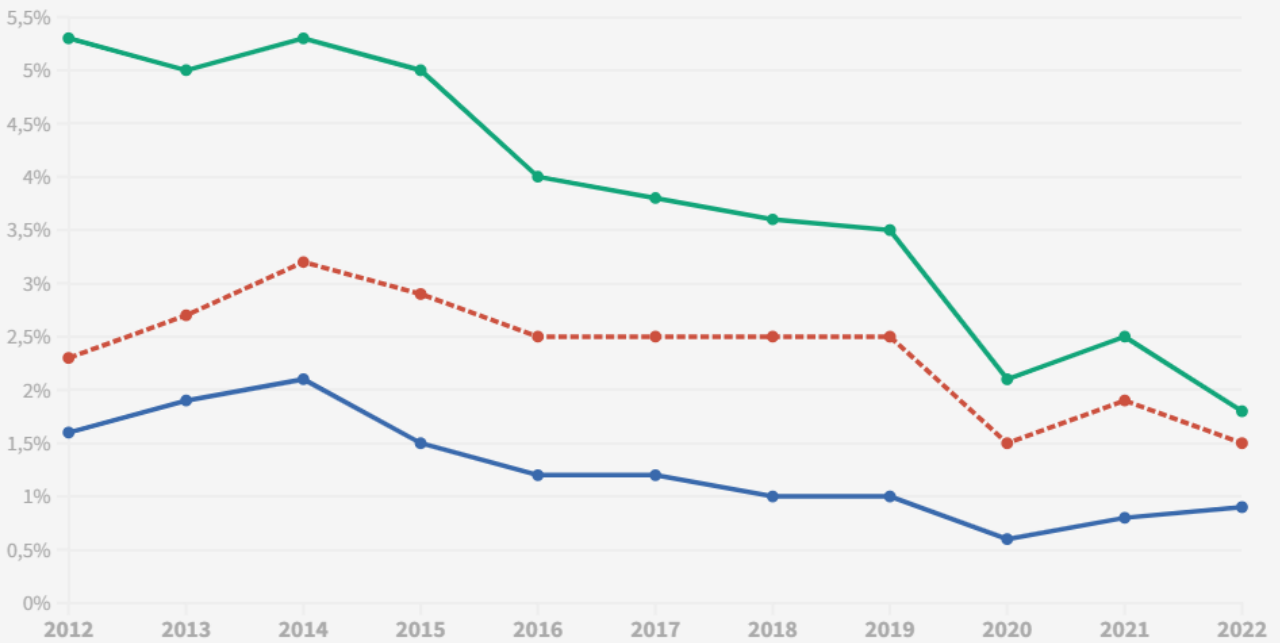




### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

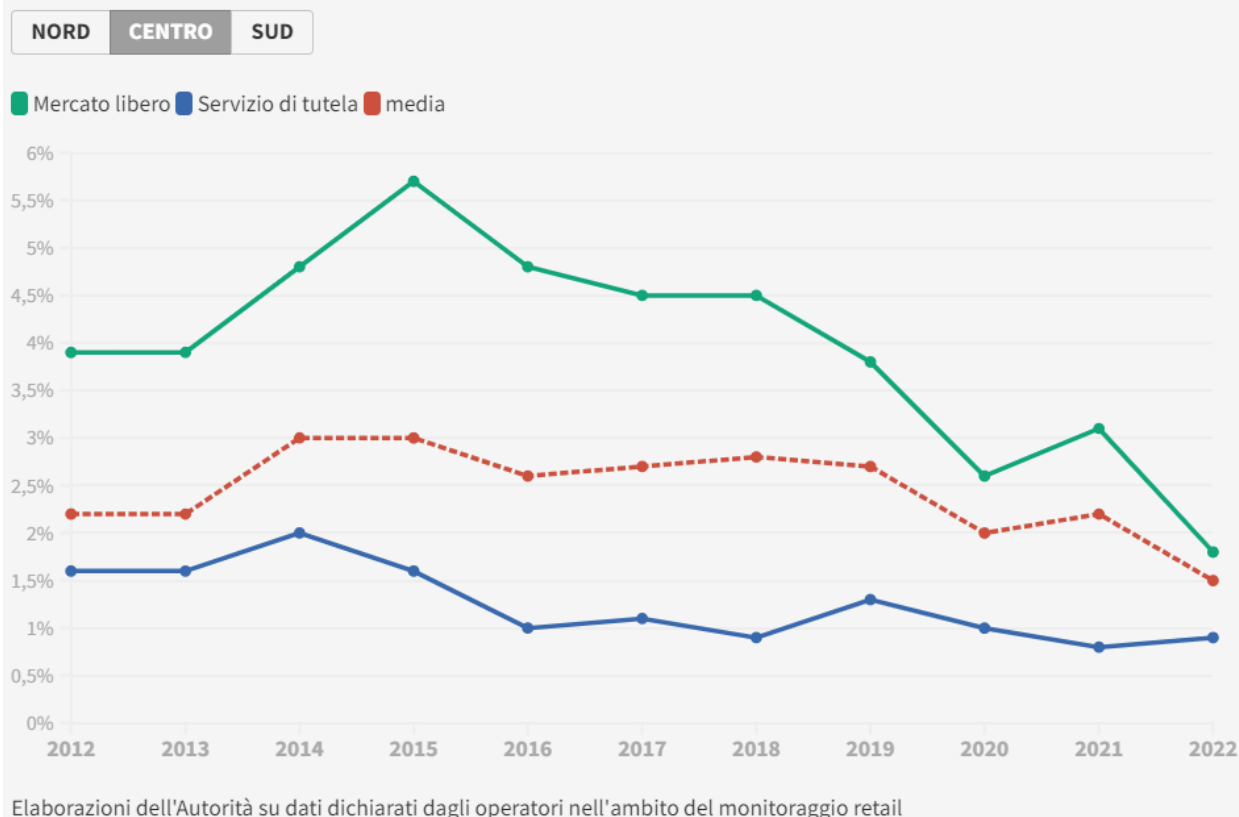
**NORD** **CENTRO** **SUD**

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela ■ media

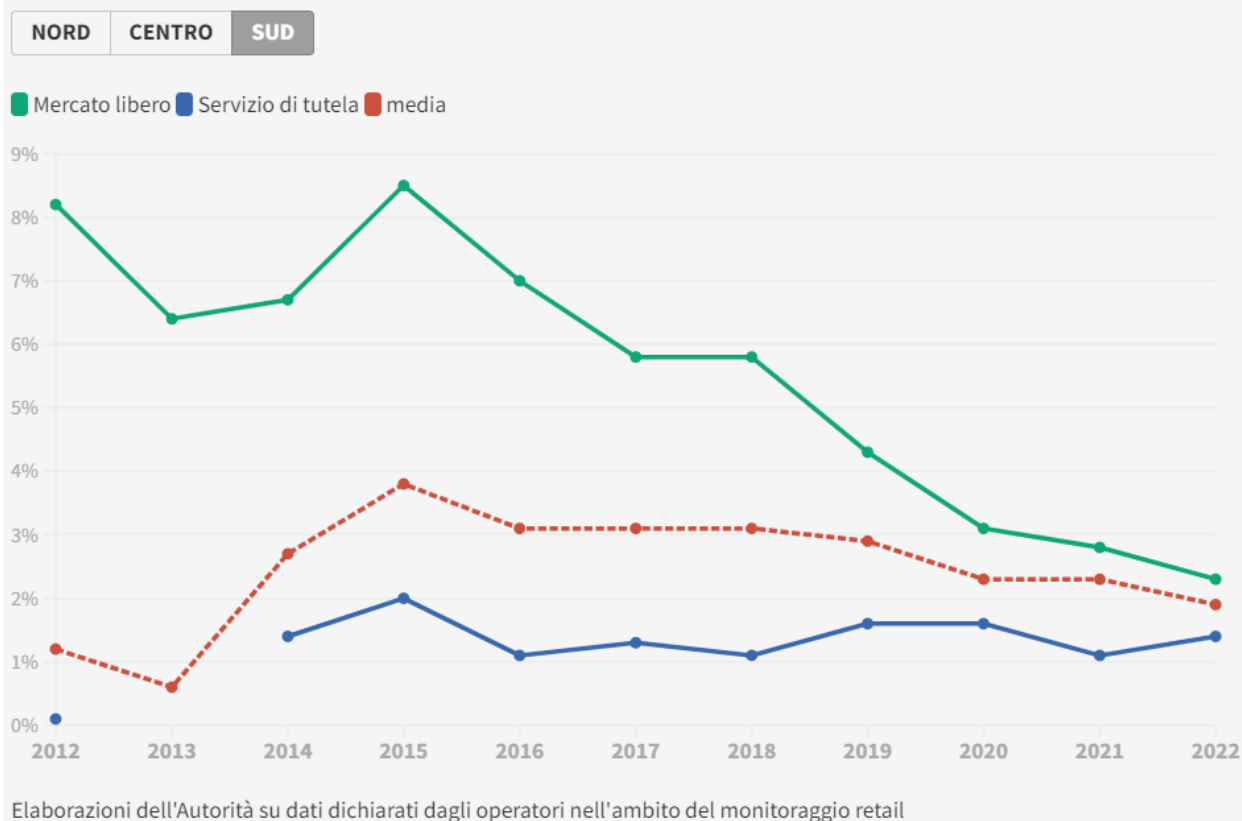


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



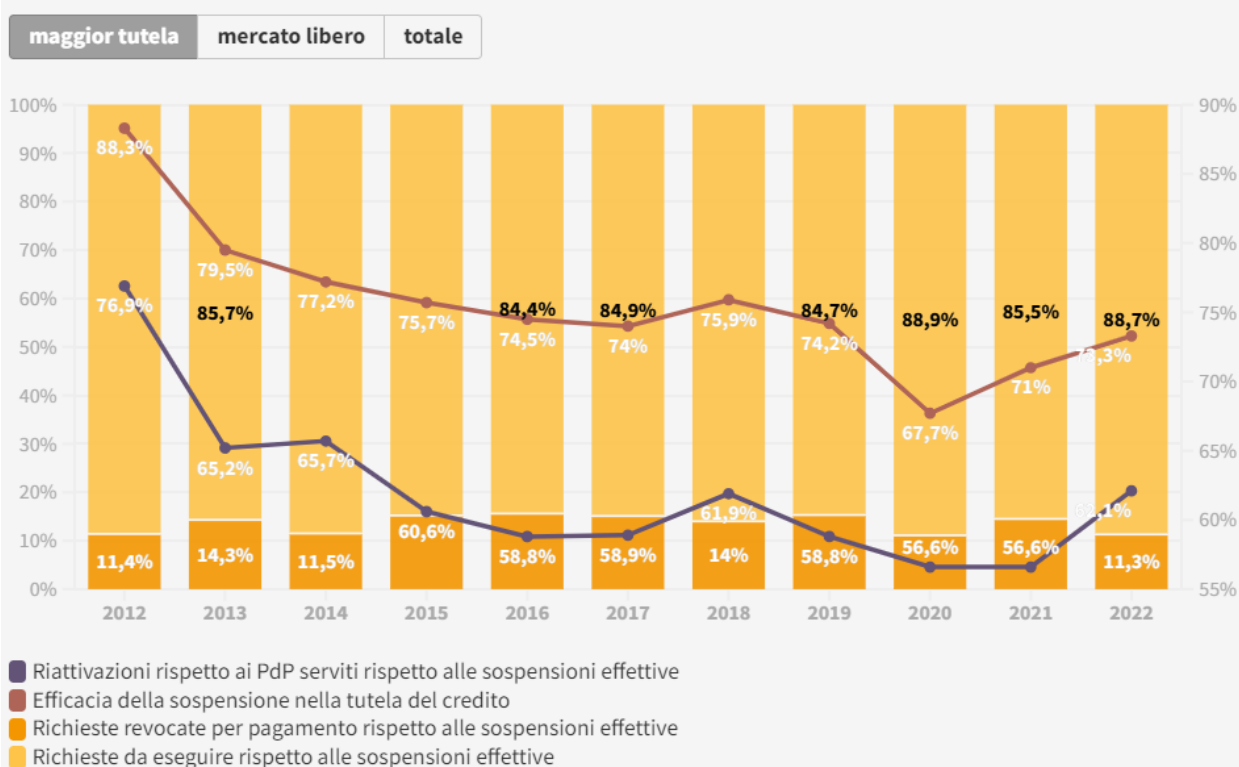
## Efficacia della sospensione della fornitura

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

- nel settore elettrico, è leggermente diminuita rispetto al 2021 per i clienti domestici e per i BT Altri usi, mentre risulta diminuita significativamente per gli MT Altri usi. Nel 2022 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 79,6% per domestici (-2,5 p.p.), 79,4% per i BT Altri usi (-0,7 p.p.) e 63,8% per gli MT Altri usi (-13,8 p.p.);
- nel settore del gas, ha avuto un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di clienti. In particolare, è aumentata a 48,7% per i clienti domestici (+3,3 p.p.), è diminuita a 47,8% per i Condomini (-11,4 p.p.), è diminuita a 47,1% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-2,3 p.p.) ed è aumentata a 65,1% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (+24,9 p.p.). Nel settore del gas, pertanto, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (vi sono poco più della metà delle probabilità).

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

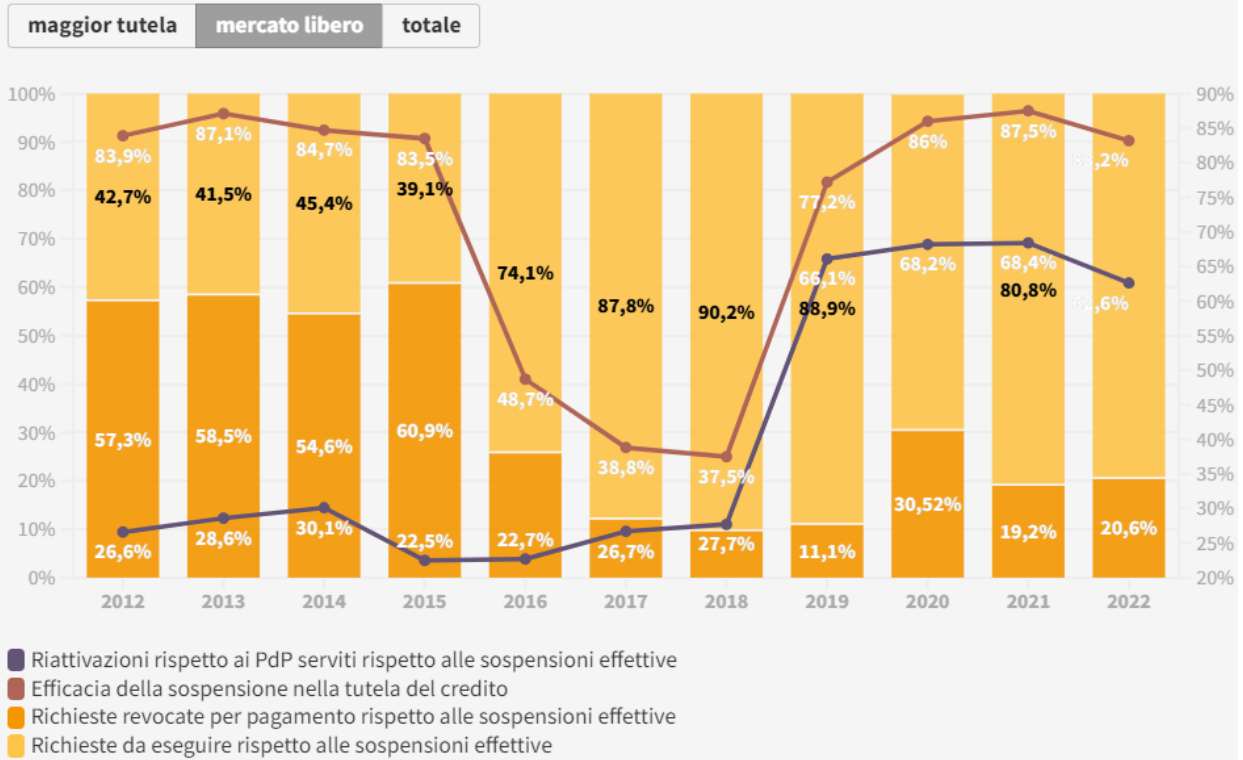
settore elettrico - domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

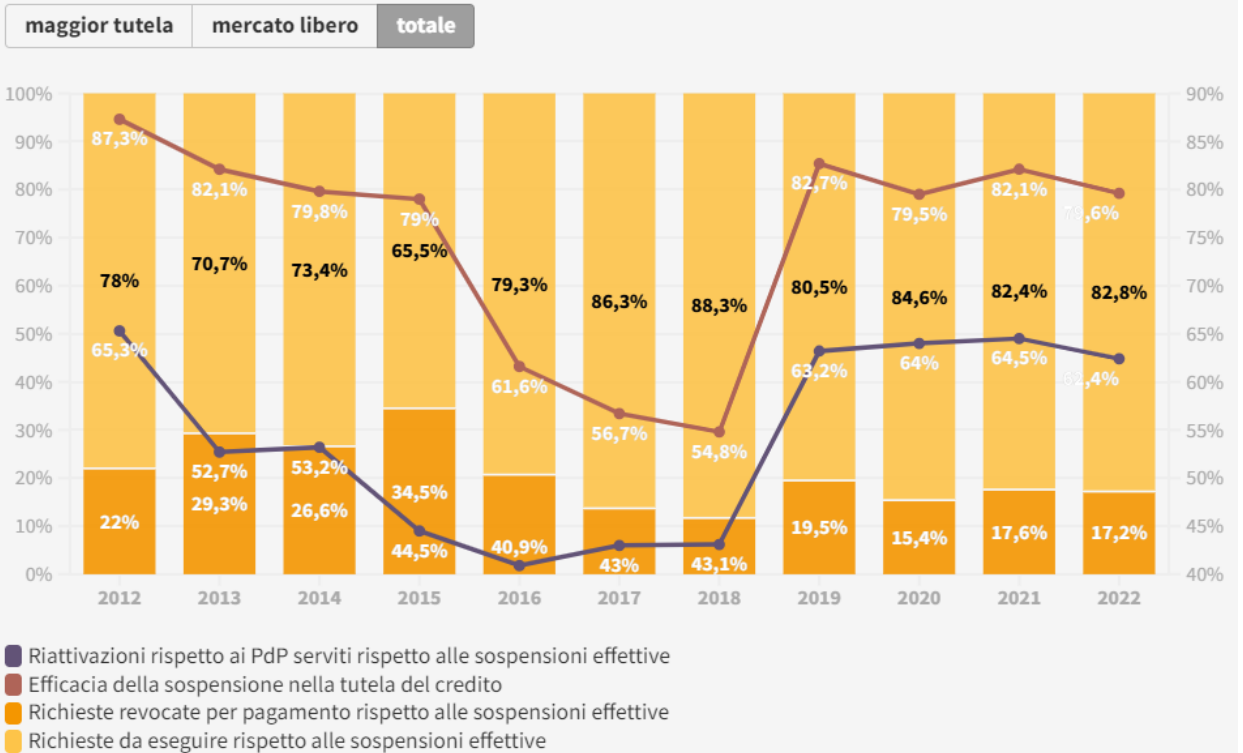
settore elettrico - domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

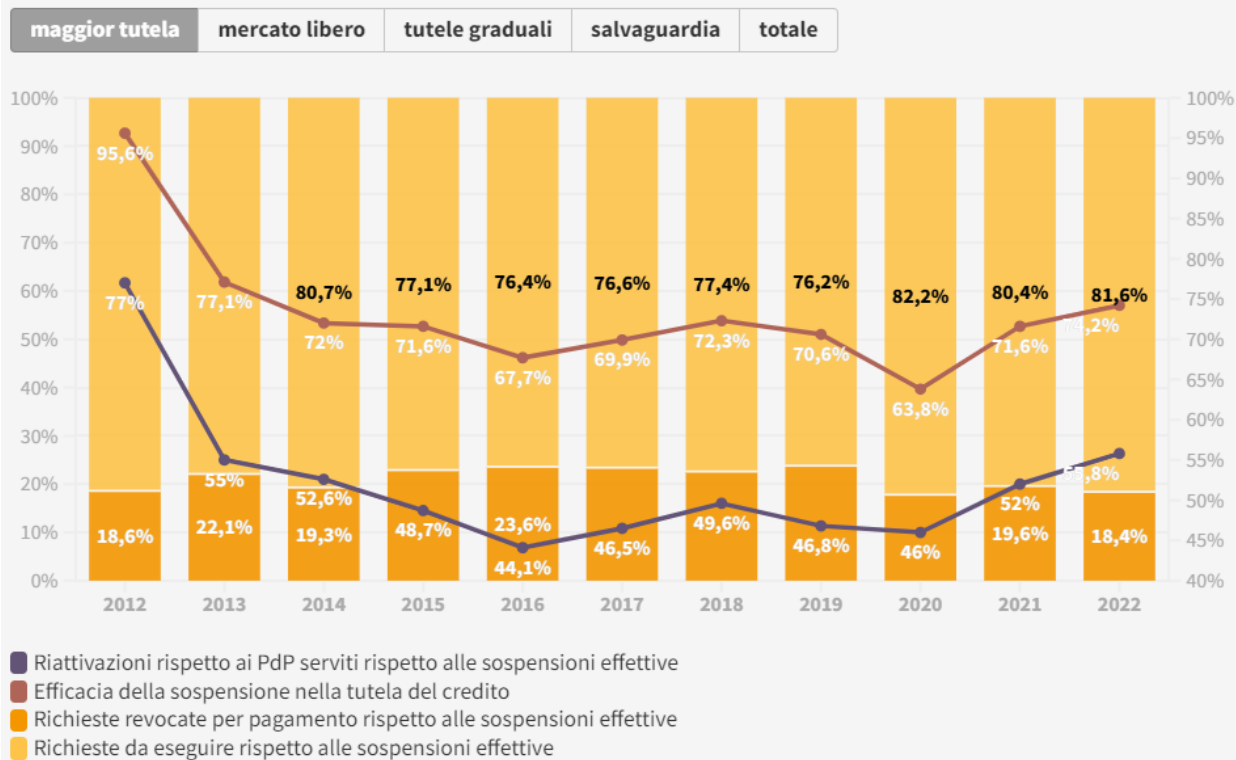
settore elettrico - domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

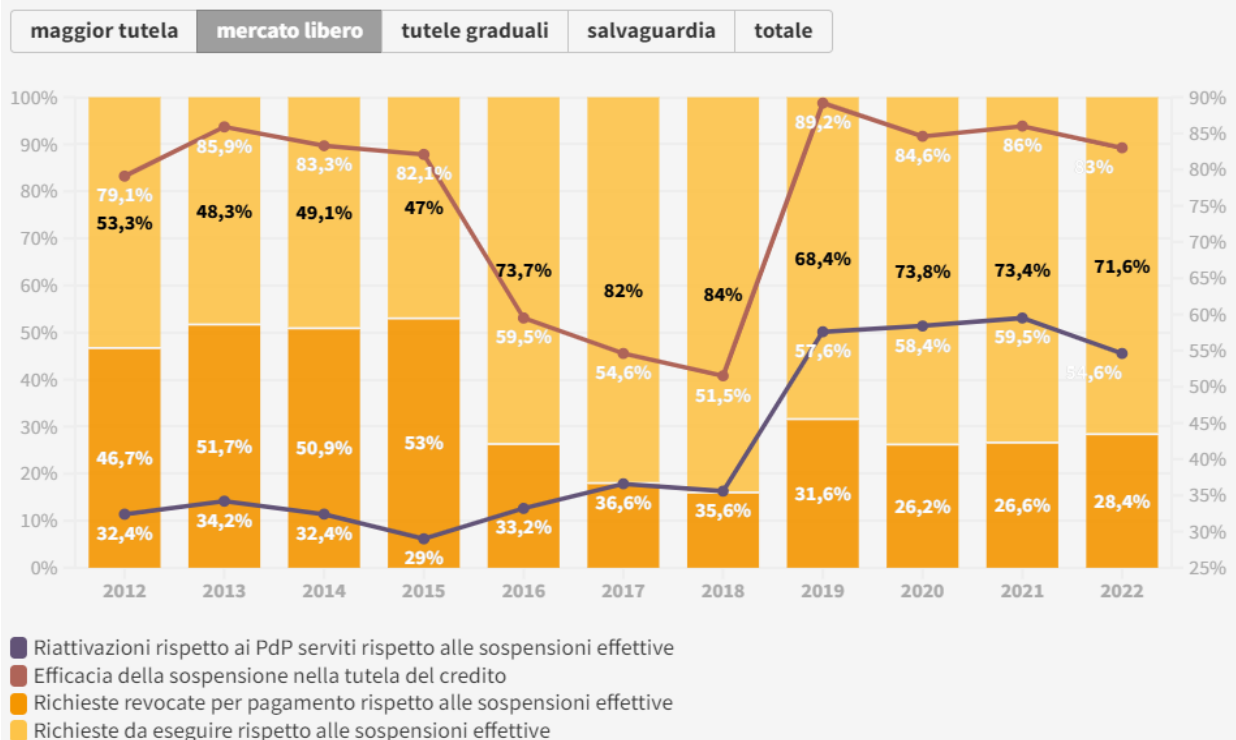
settore elettrico - BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

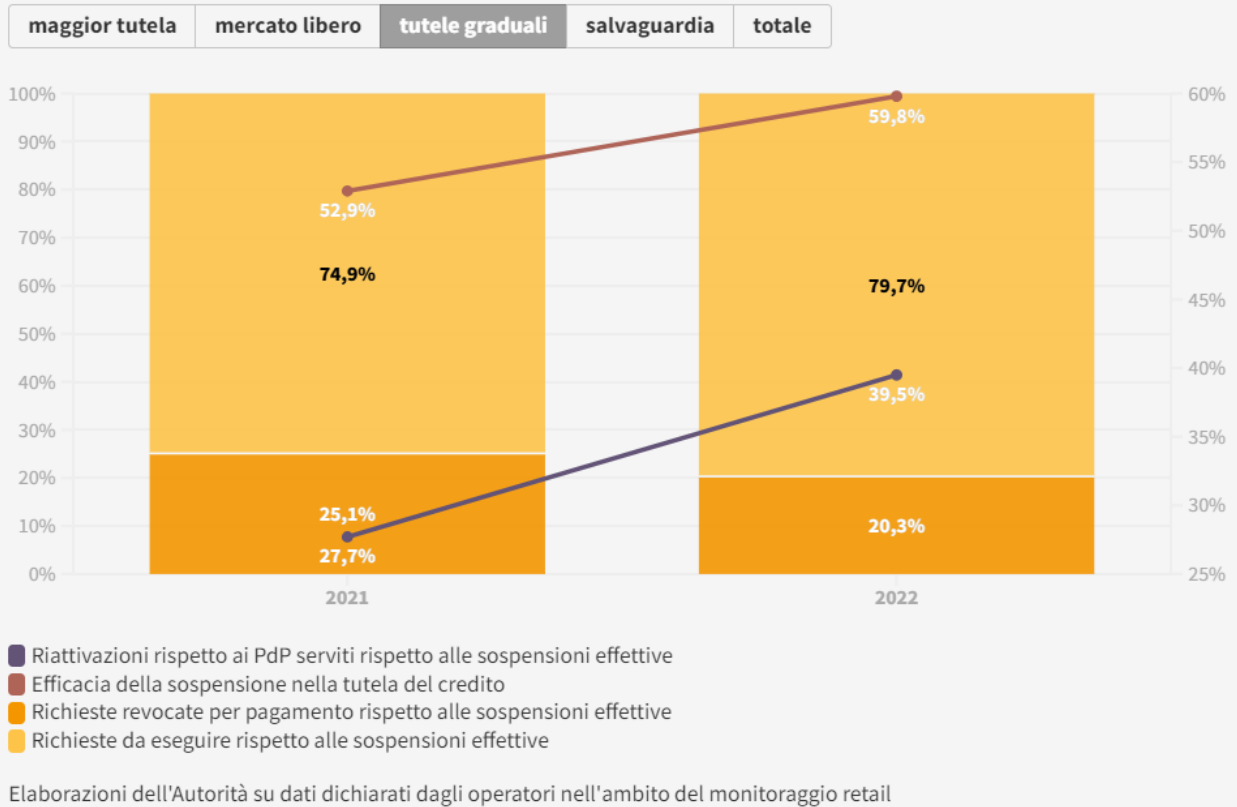
settore elettrico - BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi



## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

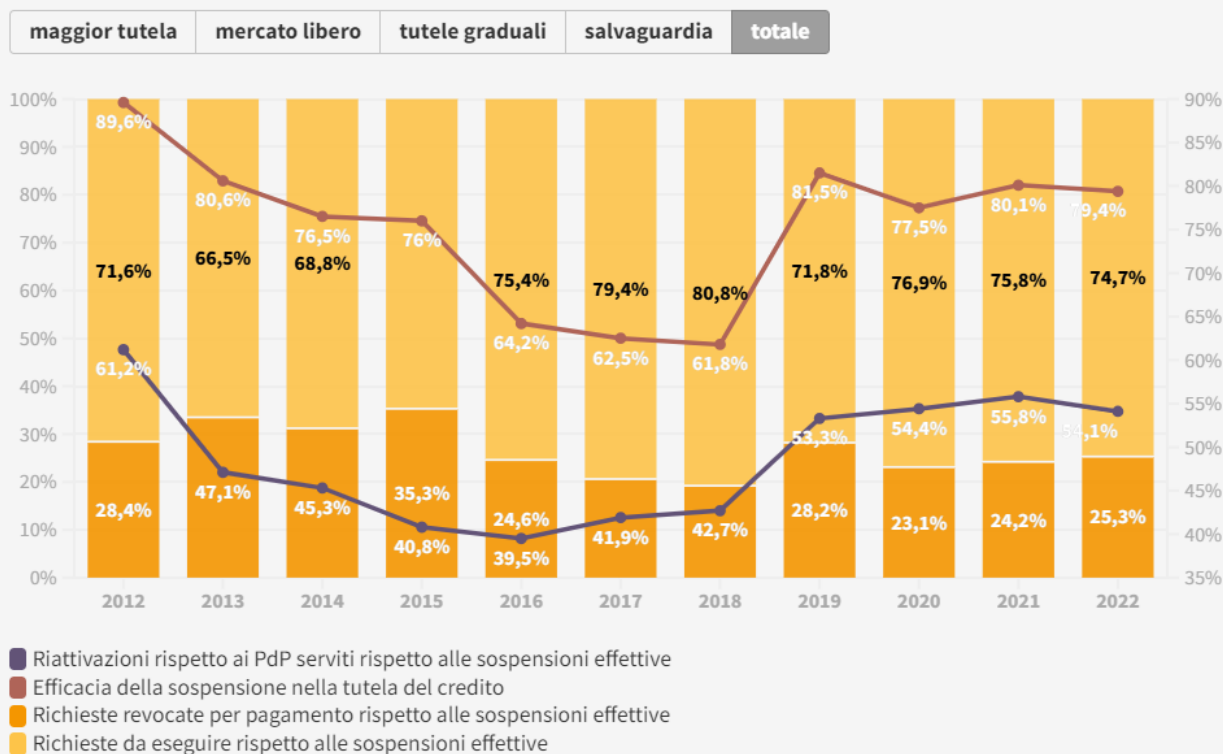
settore elettrico - BT altri usi





## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

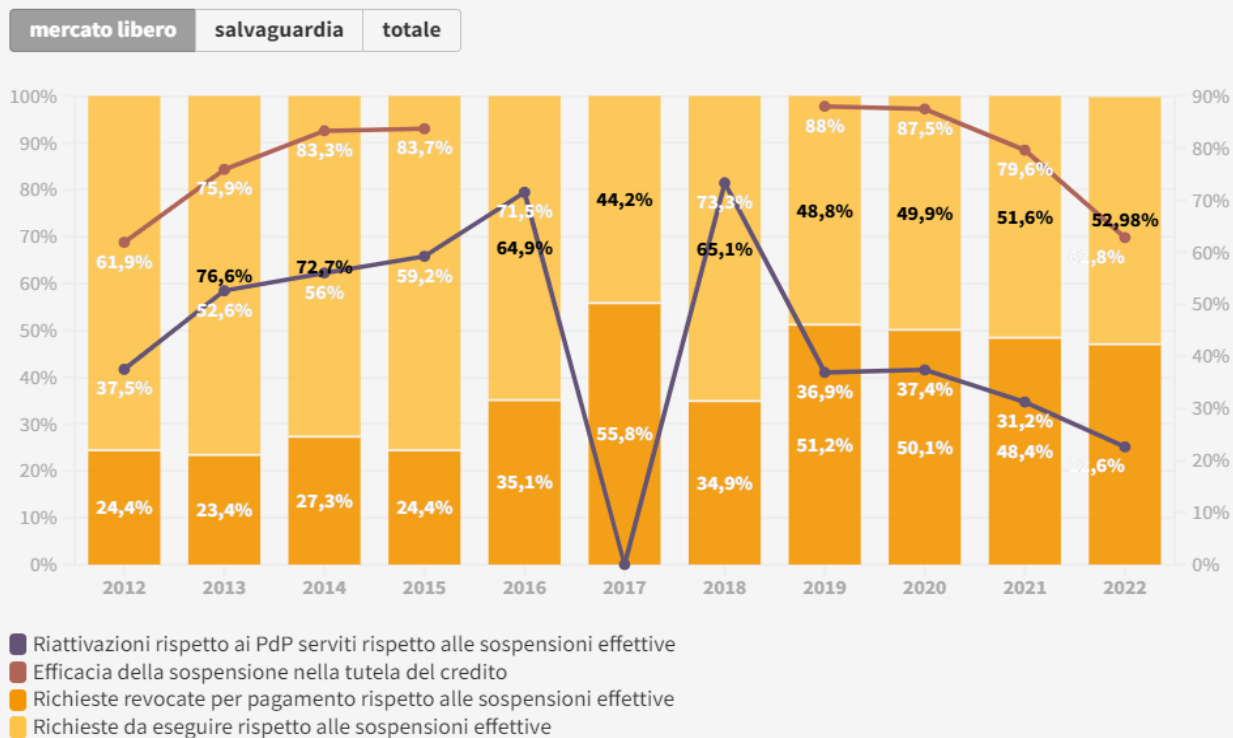
settore elettrico - BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

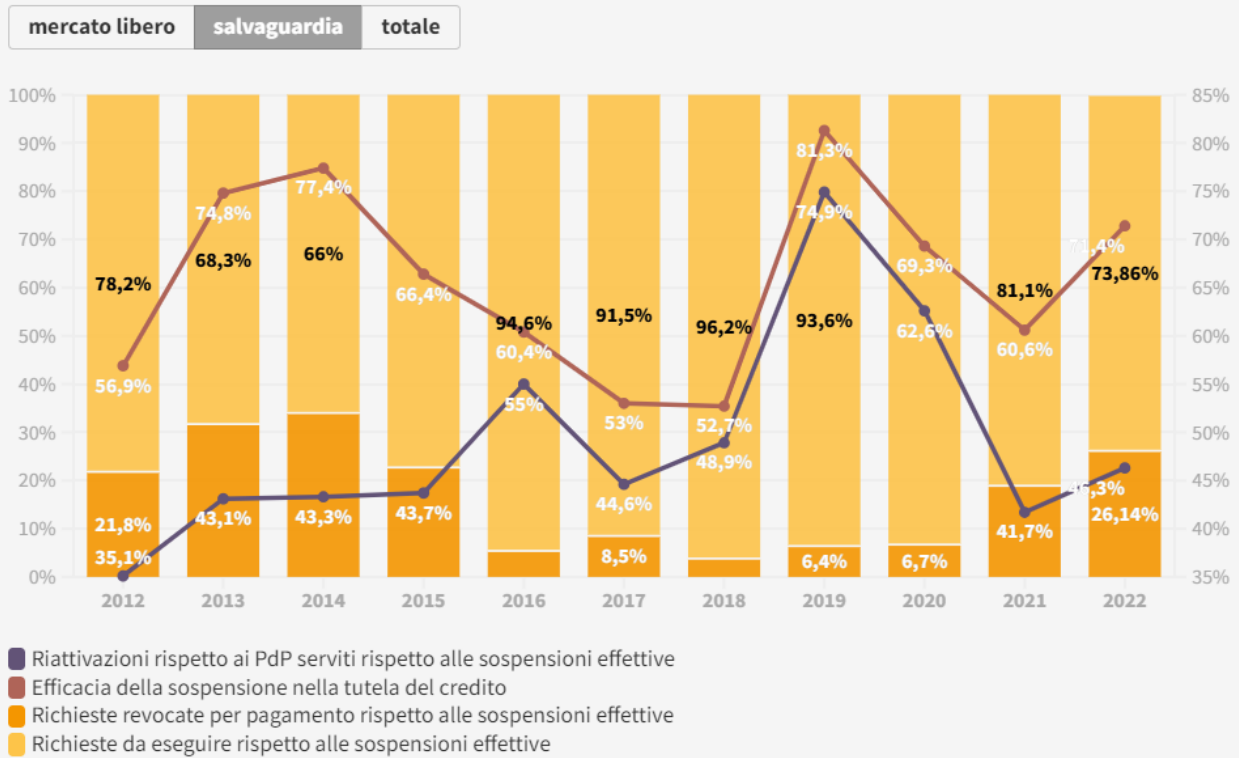
settore elettrico - MT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

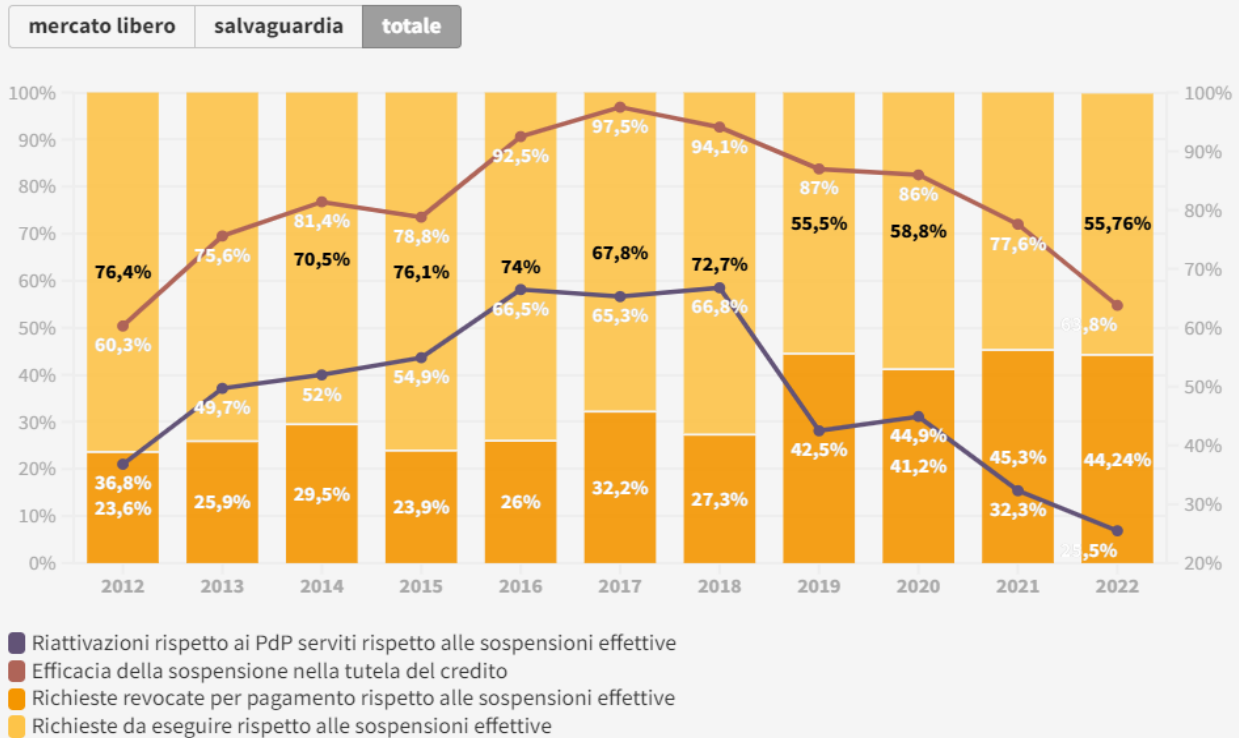
settore elettrico - MT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

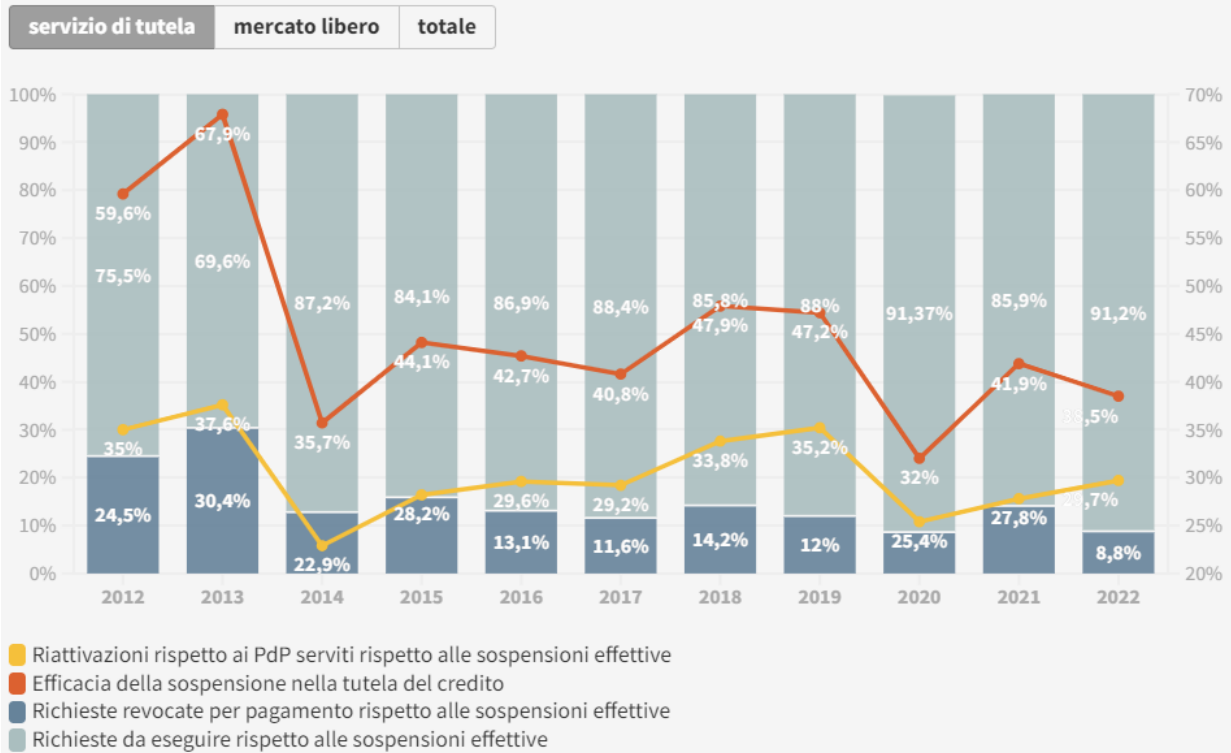
settore elettrico - MT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

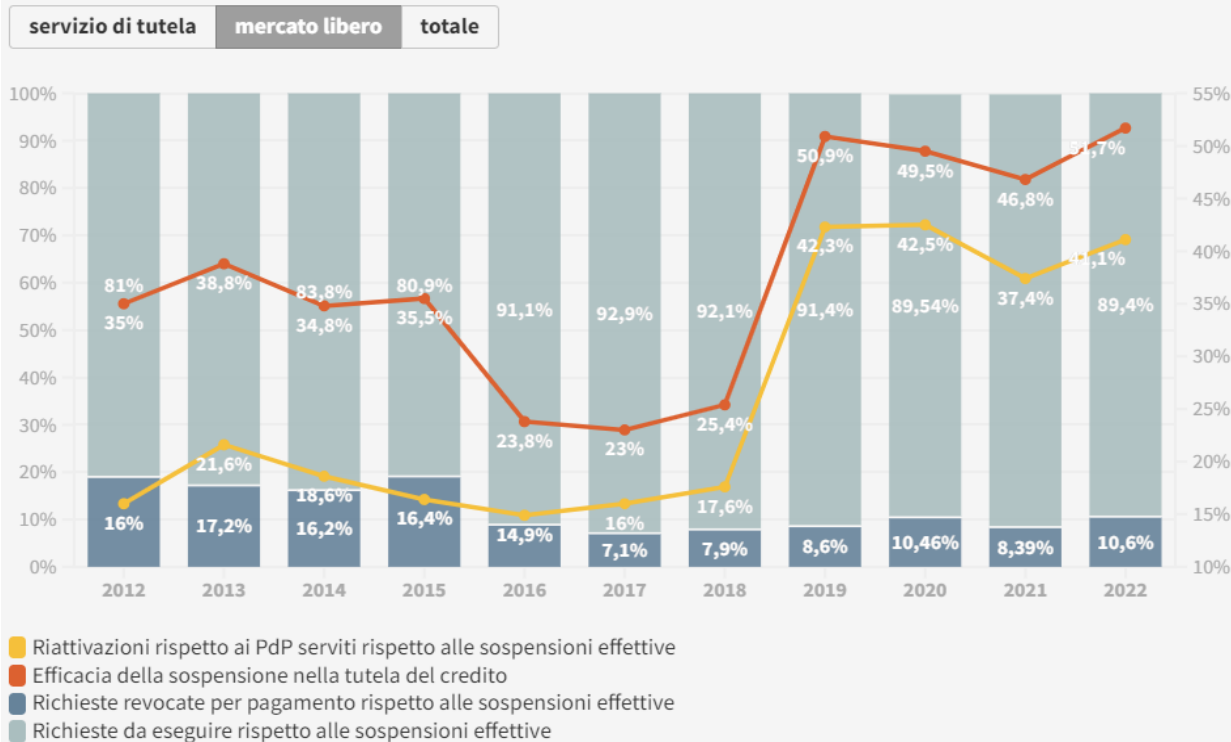
settore gas- domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

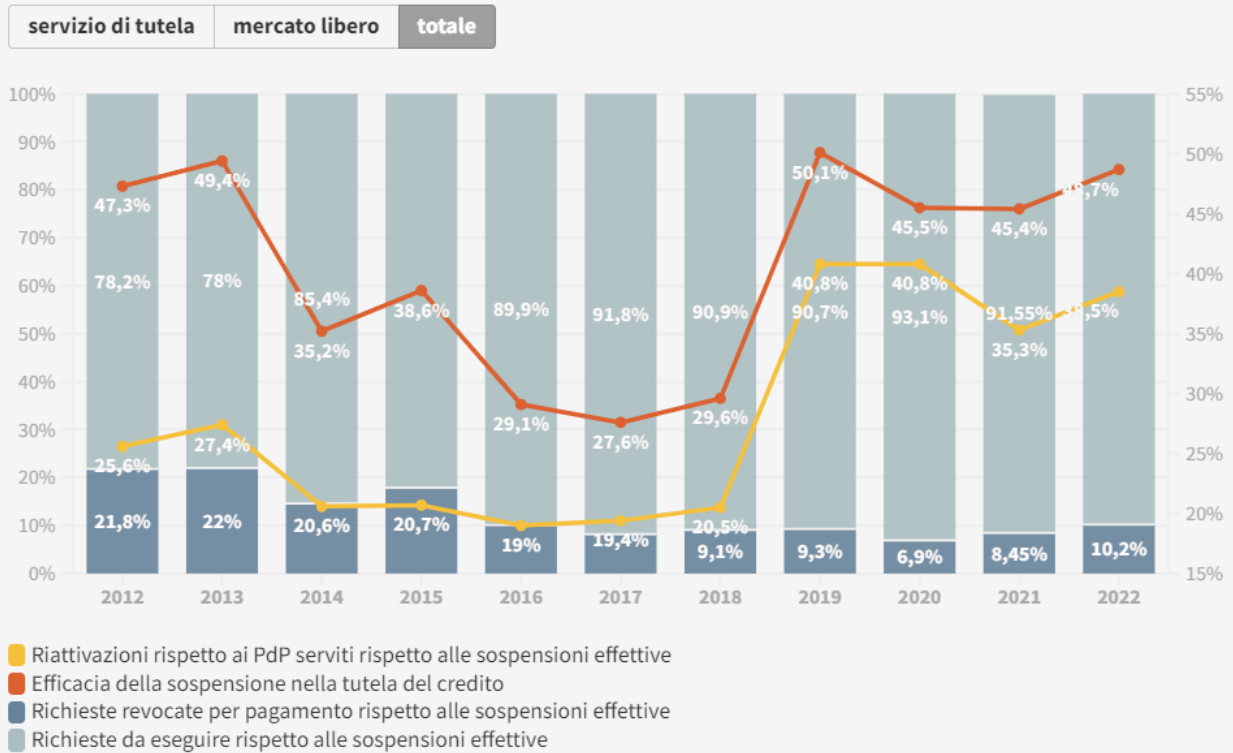
settore gas- domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

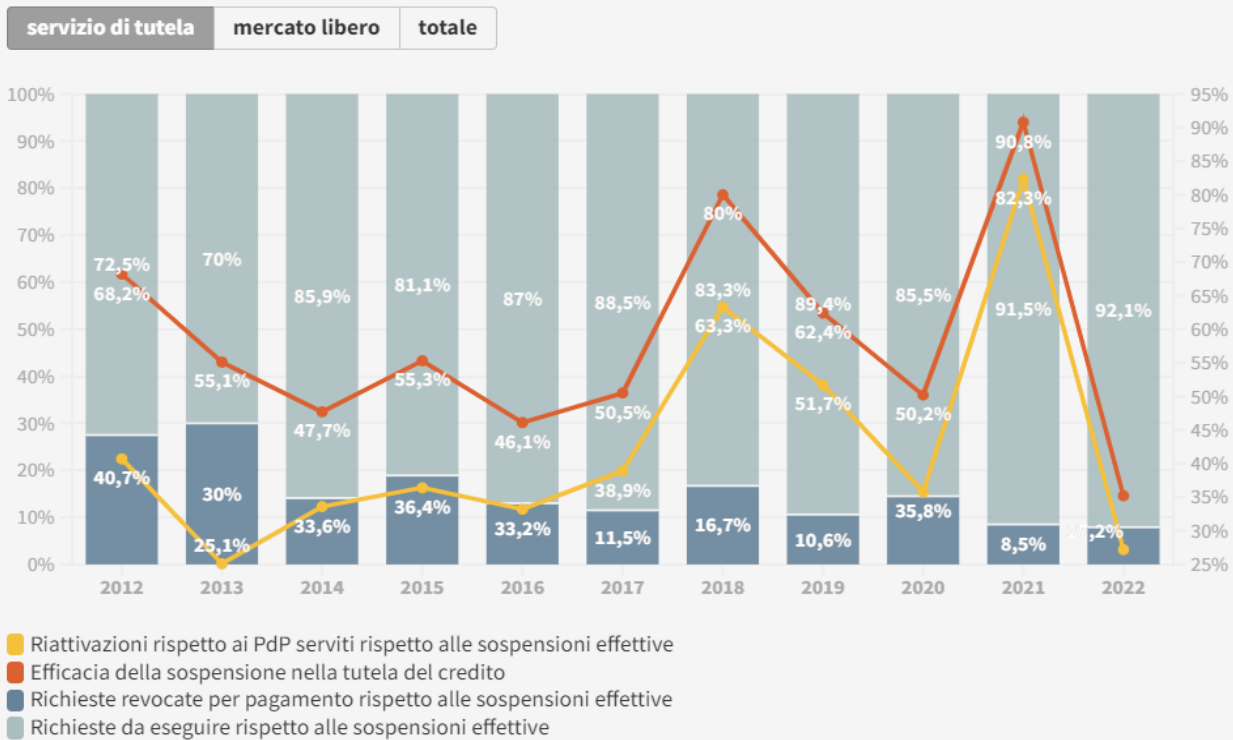
settore gas- domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

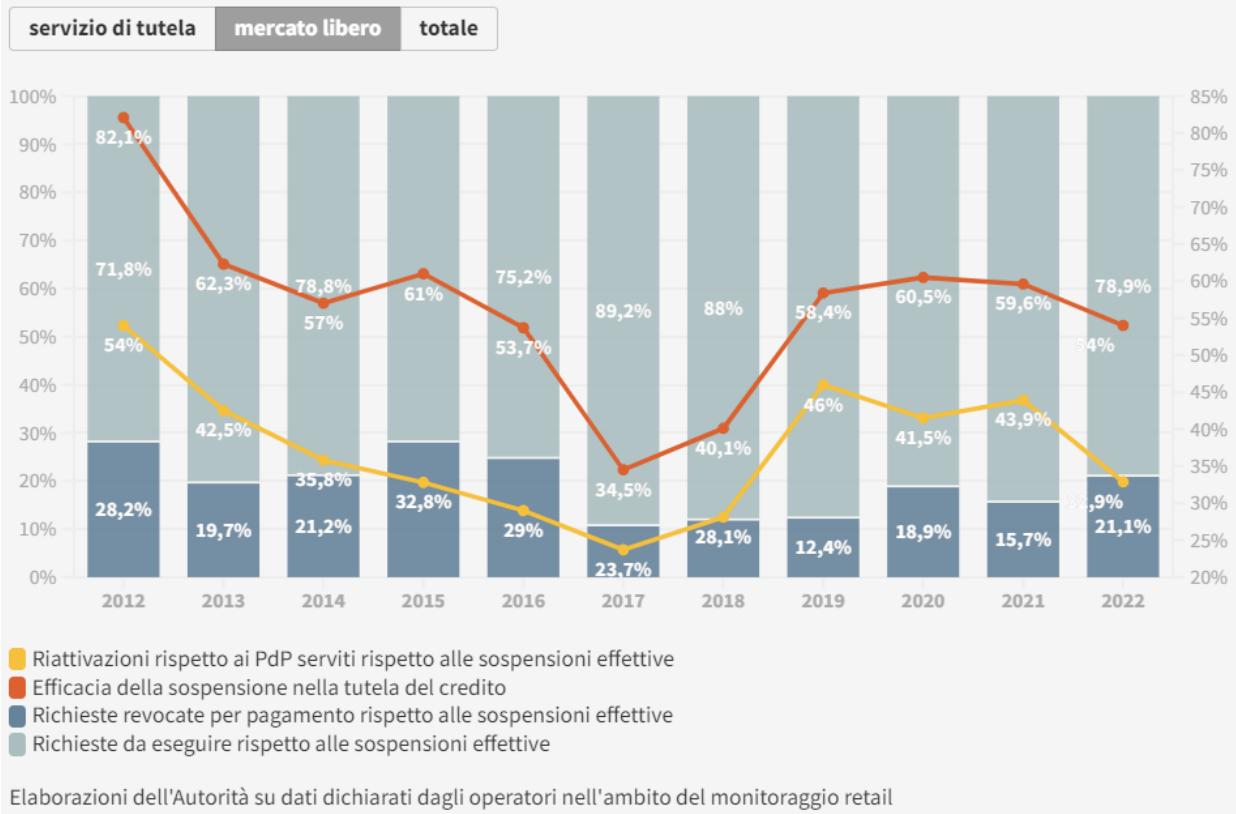
settore gas - condomini uso domestico



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

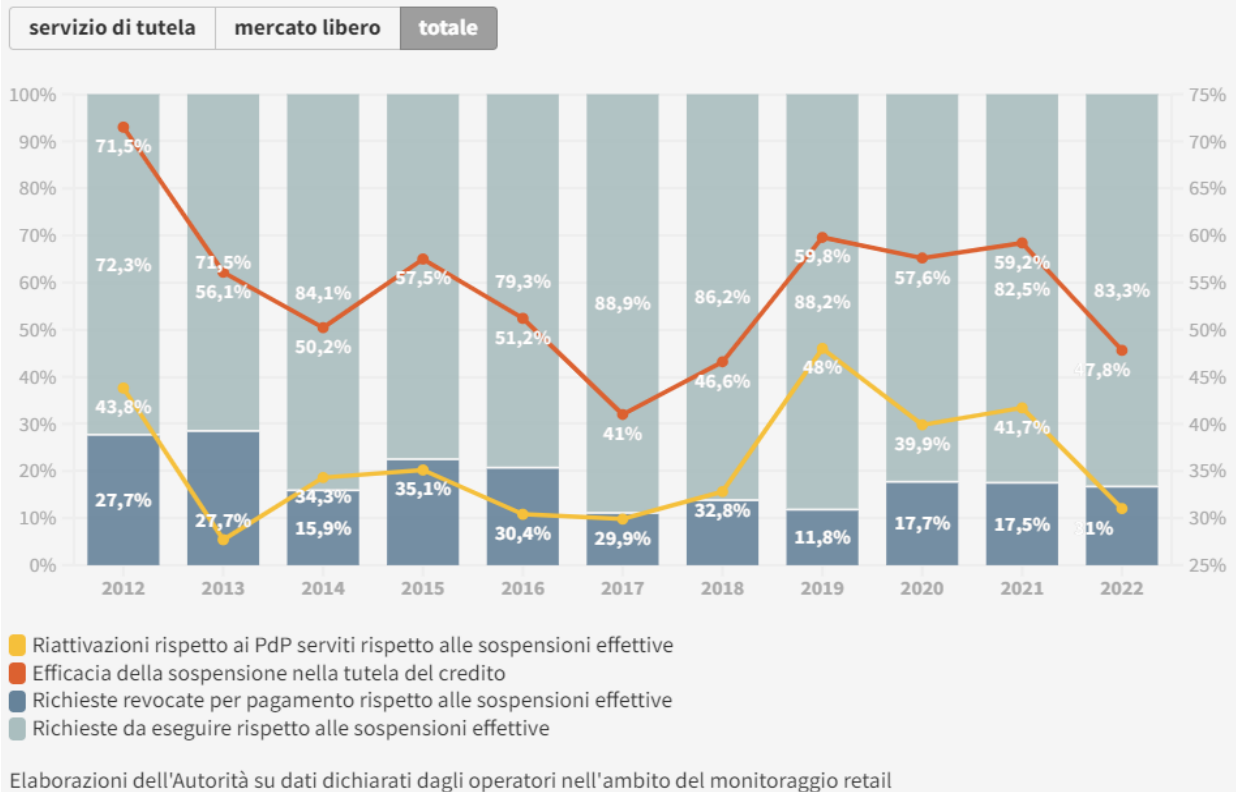
### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - condomini uso domestico



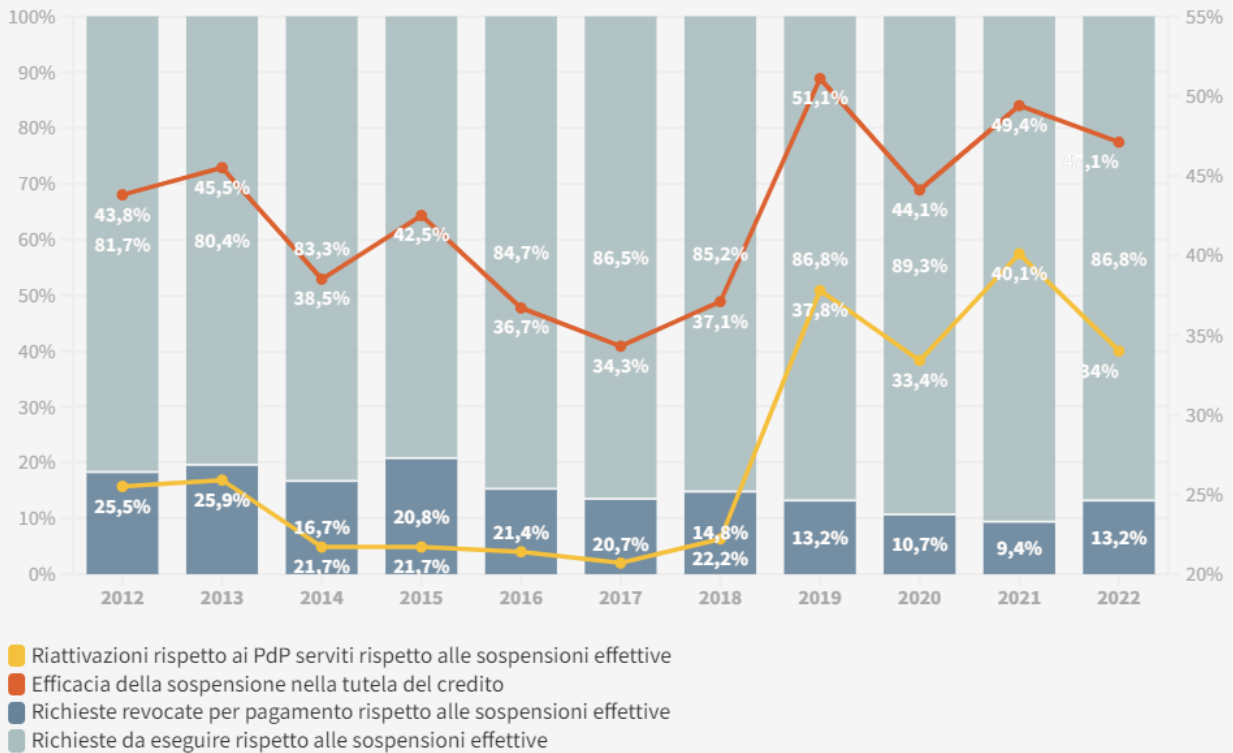
### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - condomini uso domestico



### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

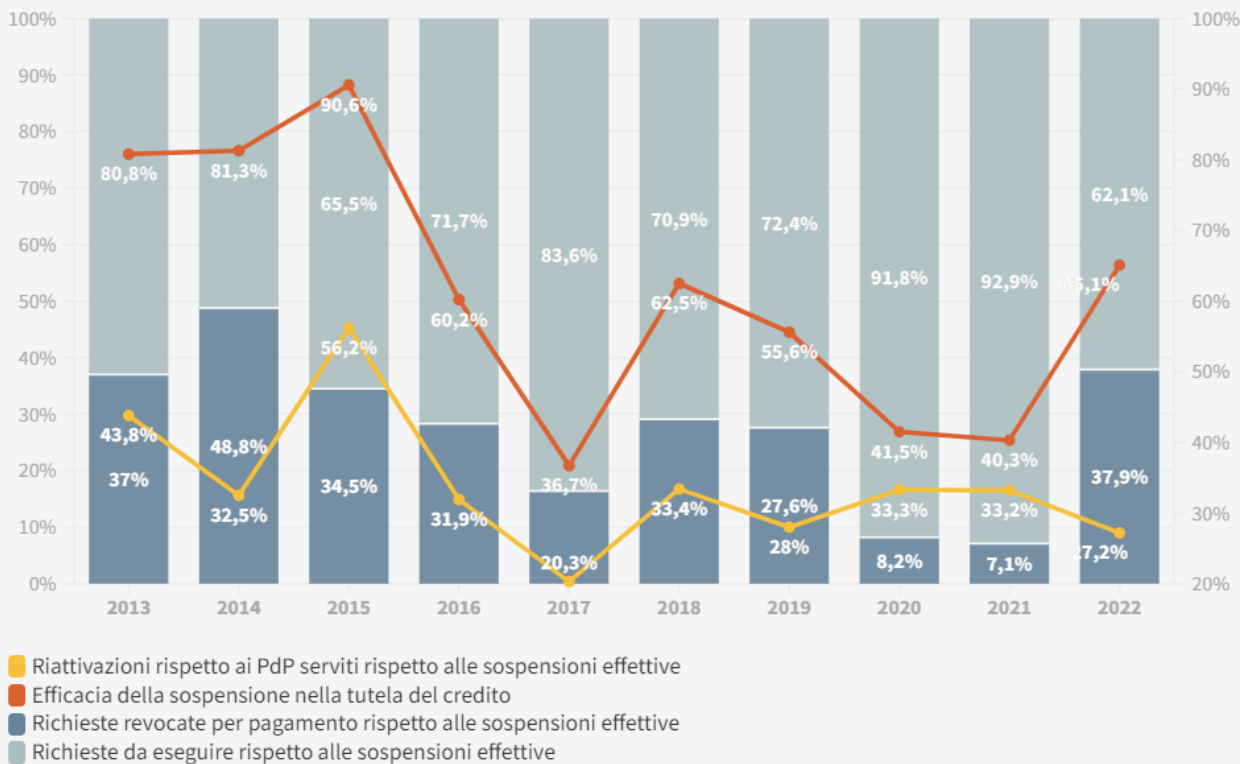
settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

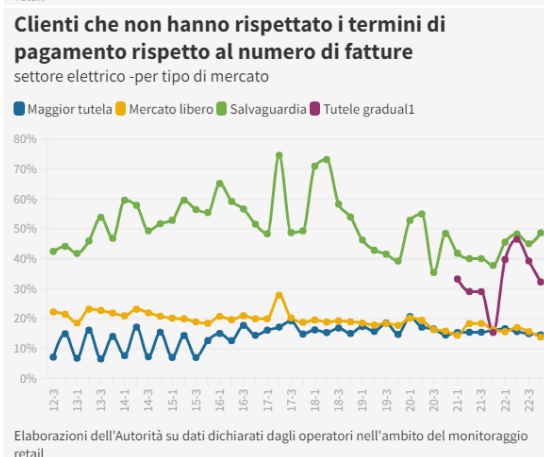
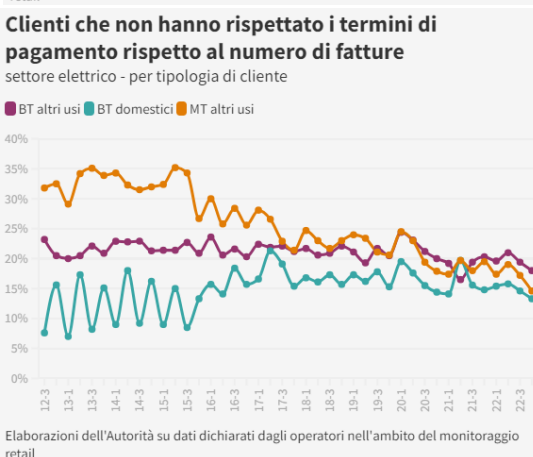
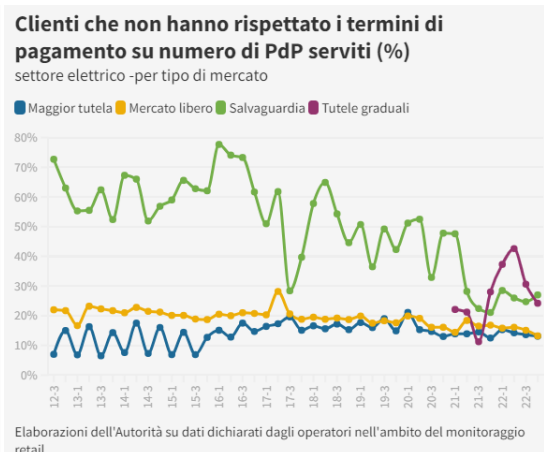
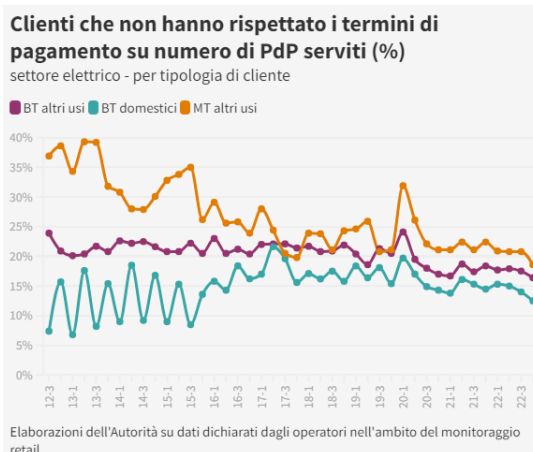


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Mancato rispetto dei termini di pagamento

Nel settore elettrico, nel 2022 la capacità di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata nel mercato libero e nella salvaguardia, ha avuto delle variazioni non univoche nella maggior tutela ed è diminuita significativamente nel servizio a tutele graduali. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 15,0% dei clienti nel mercato libero (-1,5 p.p.), per importi pari al 10,2% del relativo fatturato (-0,3 p.p.);
- il 14,0% dei clienti in maggior tutela (+0,3 p.p.), per importi pari al 12,0% del relativo fatturato (-0,4 p.p.);
- il 26,6% dei clienti in salvaguardia (-3,3 p.p.), per importi pari al 22,2% del relativo fatturato (-3,1 p.p.);
- il 33,7% dei clienti in tutele graduali (+13,1 p.p.), per importi pari al 25,1% del relativo fatturato (-0,1 p.p.).

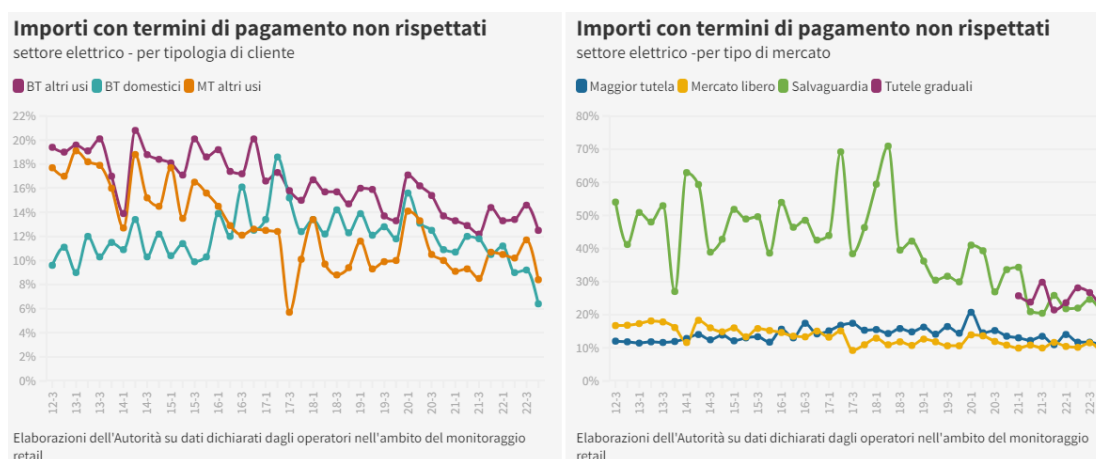


Considerando la distinzione per tipologie di clienti, invece, la capacità di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata per i clienti domestici e ha avuto delle variazioni non univoche

per i clienti Altri usi in BT e in MT. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 14,2% dei clienti domestici (-0,7 p.p.), per importi pari al 8,9% del relativo fatturato (-2,3 p.p.);
- il 17,4% dei BT altri usi (-0,4 p.p.), per importi pari al 13,4% del relativo fatturato (+0,3 p.p.);
- il 20,3% degli MT altri usi (-1,5 p.p.), per importi pari al 10,2% del relativo fatturato (+0,8 p.p.);

I clienti alto consumanti<sup>47</sup> rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela (con l'unica eccezione dei clienti nel Servizio a Tutele Graduali). In tale analisi si valuta la quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento indicati in fattura. Non si distingue dunque tra quelli che hanno pagato in ritardo (oltre tali termini) e quelli che non hanno pagato affatto. Né si distingue per la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato in seguito allo scadere dei termini indicati in fattura.



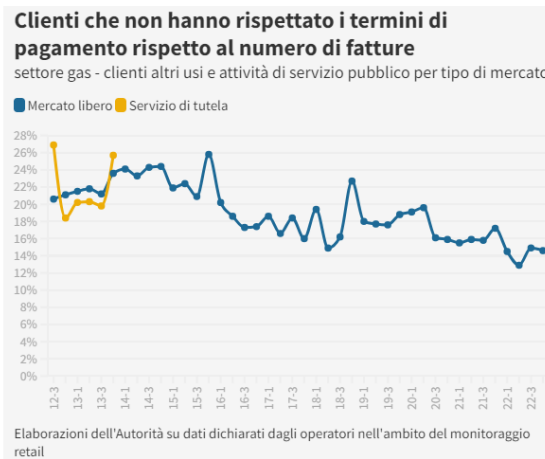
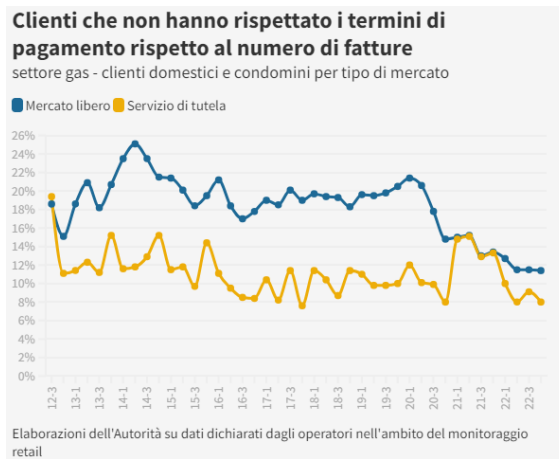
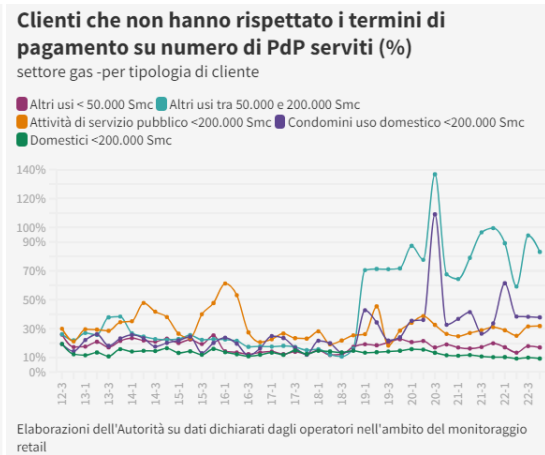
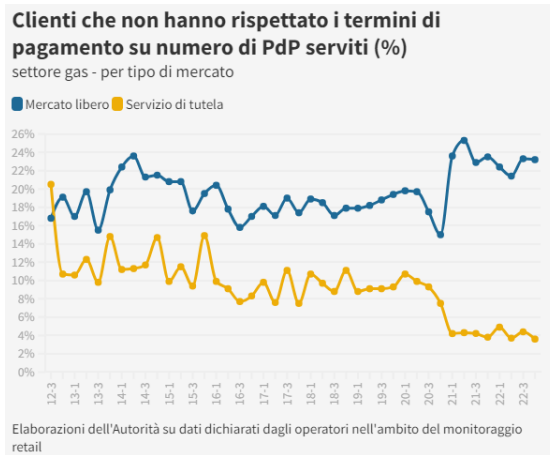
Nel settore gas, nel 2022 la capacità di rispettare *i termini di pagamento* è migliorata per i domestici, e gli Altri usi, mentre è peggiorata per i condomini e le attività di servizio pubblico. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 9,7% dei clienti domestici (-1,2 p.p.);
- il 44,0% dei condomini (+9,4 p.p.);
- il 16,3% degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-1,2 p.p.);
- l'81,5% degli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc (-3,4 p.p.);

<sup>47</sup> Tale evidenza è ottenuta confrontando la quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture scadute e la quota di importi non pagati alla scadenza rispetto al relativo fatturato.

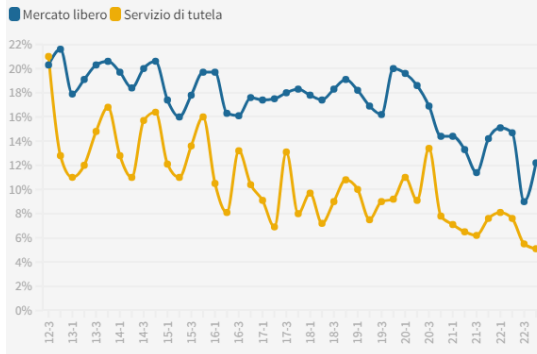


- il 29,4% delle Attività di servizio pubblico (+1,5 p.p.).



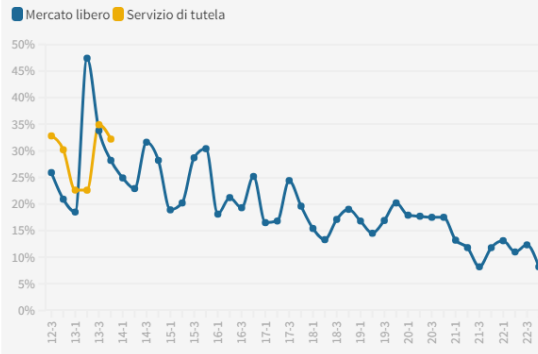
Nel mercato libero, in generale migliora la capacità di rispettare i termini di pagamento. In media nel 2022 non hanno rispettato i termini di pagamento il 22,6% dei clienti (-1,2 p.p. rispetto all'anno precedente). Inoltre, nel libero i clienti non domestici alto consumanti rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Diversamente nel 2022 per i domestici del mercato sono i clienti con consumi più bassi a rispettare *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più alti. Nel Servizio di tutela si riduce leggermente la capacità di rispettare i termini di pagamento (4,2% nel 2022 con +0,1 p.p.). Nel servizio di tutela, i clienti con consumi più elevati rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi.

**Importi con termini di pagamento non rispettati**  
settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Importi con termini di pagamento non rispettati**  
settore gas - clienti altri usi e attività di servizio pubblico per tipo di mercato



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tassi di incasso dei clienti finali

In tale sezione vengono riportate le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, avviato nel 2022, ai sensi della determinazione [12/2022 DMRT](#). Tale monitoraggio ha a oggetto l'evoluzione degli incassi, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi, del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022, distinti per tipologia di cliente (Domestici, Altri usi connessi in BT per il settore elettrico e Domestici, Condomini uso domestico, Altri usi con consumo  $\leq 200.000$  Smc/anno, Attività di servizio pubblico per il settore del gas naturale) e tra Mercato Libero e i servizi di tutela.

I dati si riferiscono agli esercenti la vendita:

- i. che riforniscono almeno 100.000 punti, per il 2022;
- ii. qualificati come soggetti obbligati alla trasmissione dei dati ai fini del monitoraggio retail (con più di 50.000 punti tra settore dell'Energia Elettrica e settore del Gas Naturale), a partire da gennaio 2023.

I grafici seguenti mostrano l'evoluzione degli incassi in percentuale sul fatturato in scadenza, aggregati per anno. La percentuale di incasso è calcolata distinguendo tra gli incassi avvenuti entro i termini di scadenza o in ritardo, ossia entro 1, 2, 3, ..., 24 mesi oltre la scadenza.

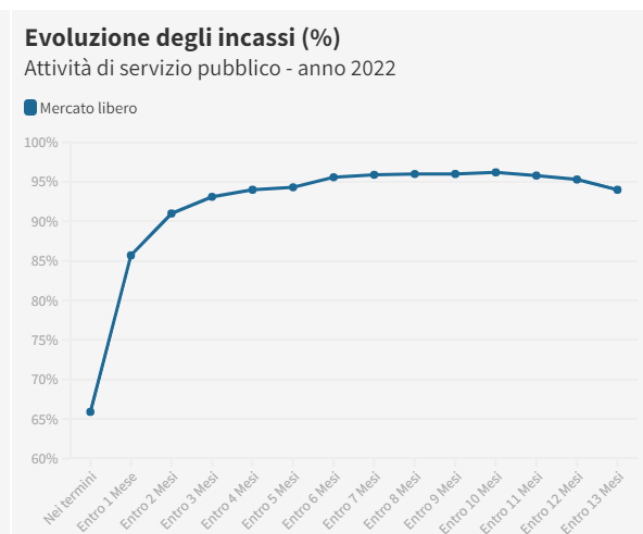
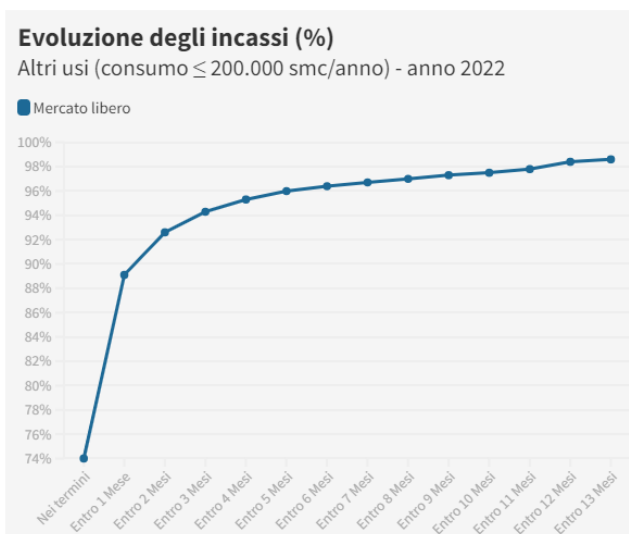
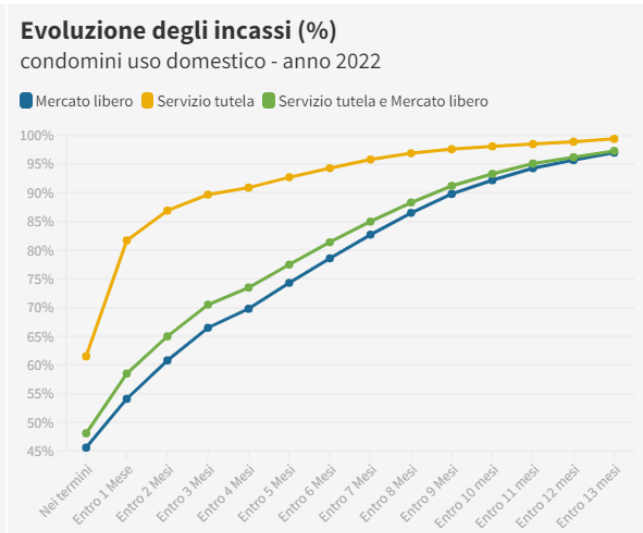
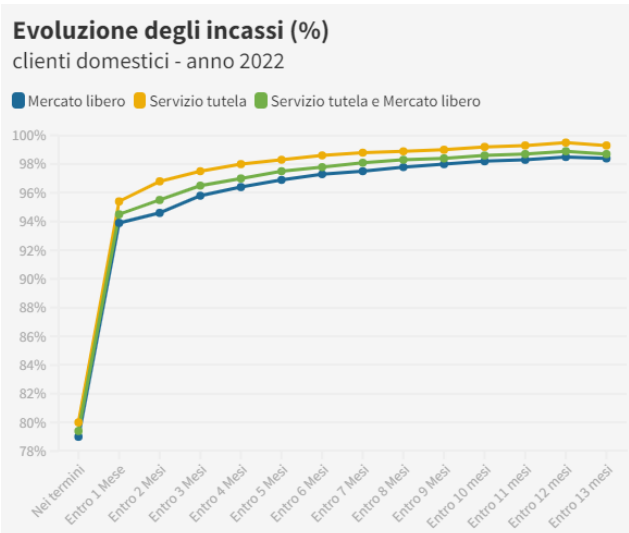
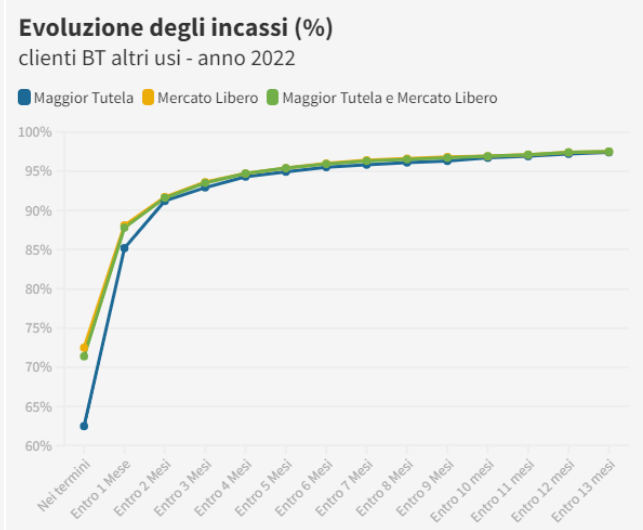
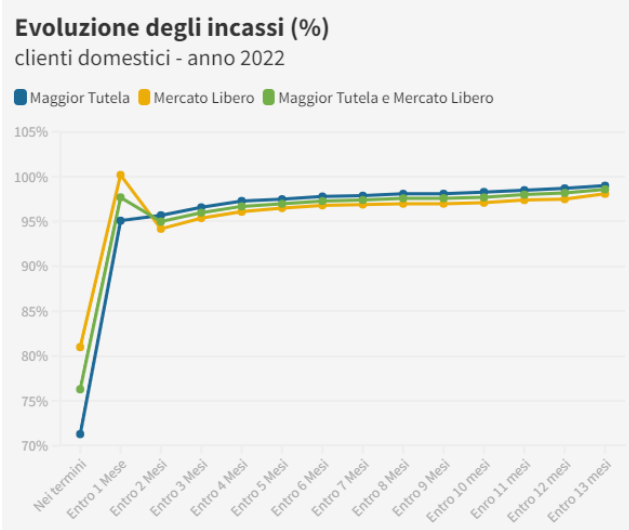
Per il settore elettrico, le curve d'incasso mercato libero e la maggior tutela presentano andamenti simili all'interno del segmento dei domestici e all'interno del segmento dei BT altri usi. L'effetto degli interventi normativi e regolamentari attuati nel 2022 sul bonus sociale a beneficio dei clienti domestici ha un impatto sulla curva di incasso<sup>48</sup>.

Per il settore del gas, le curve d'incasso del fatturato nel mercato libero e nel servizio di tutela presentano un andamento simile per i clienti domestici, con percentuali d'incasso del fatturato prossime all'80%, entro alla scadenza, e per entrambi superiore al 90% già nel primo mese oltre la scadenza. Diversamente, per i condomini tali curve sono differenti tra mercato libero e servizio di

---

<sup>48</sup> Bonus sociale, per i Domestici, e conguagli in restituzione al cliente, per tutte le tipologie di cliente, hanno un doppio effetto sulla rendicontazione degli incassi oggetto dell'analisi. In primo luogo, riducono il fatturato emesso al netto delle erogazioni a favore del cliente. Pertanto, è possibile osservare rendicontazioni di incasso entro la scadenza e nei primissimi mesi successivi molto elevate. Successivamente, possono verificarsi delle riduzioni delle percentuali di incasso rispetto a quelle inizialmente rendicontate. Eventuali versamenti al cliente, rendicontati come incassi con segno negativo, possono infatti avvenire anche molto dopo l'emissione della fattura, a causa dei tempi di emissione, ritiro e incasso da parte del cliente di eventuali assegni o a causa dei tempi di risoluzione e gestione di eventuali crediti pregressi vantati nei confronti del cliente stesso, in assenza di compensazione con le partite a suo favore.

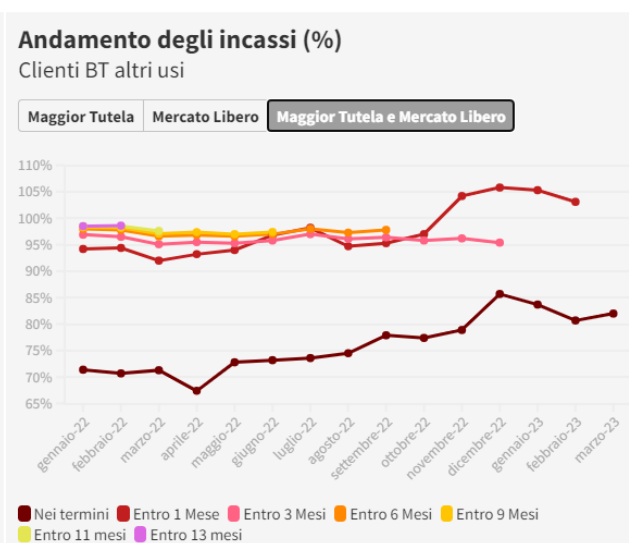
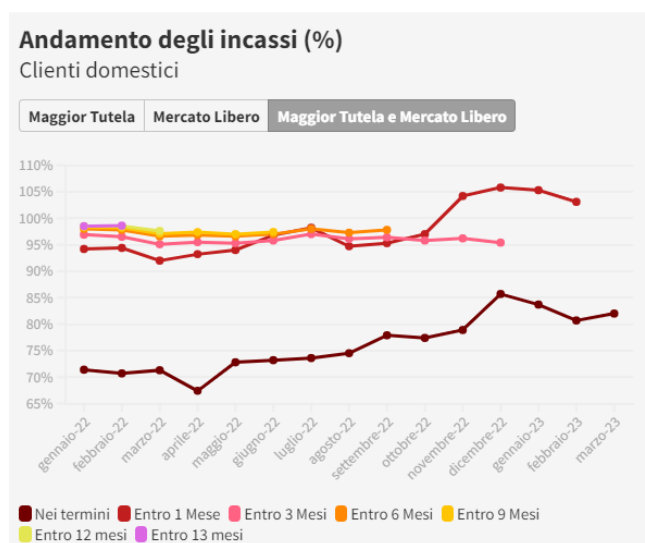
tutela. In particolare, per tale tipologia di cliente il servizio di tutela presenta in media le percentuali d'incasso più elevate. Per gli Altri usi inferiori a 200.000 Smc e le attività di servizio pubblico, inoltre, le curve di incasso del mercato libero sono disomogenee tra loro.



Diversamente, i grafici seguenti mostrano l'andamento della percentuale di incasso per ciascun mese di scadenza del fatturato, valutata entro la scadenza dei termini di pagamento, entro 1, 3, 6, 9, 12, 18 e 24 mesi oltre la scadenza.

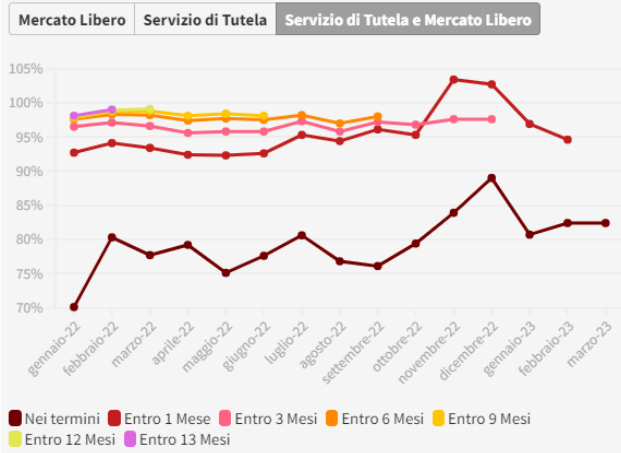
In sintesi si evidenzia come:

- gli incassi *entro la scadenza* – nel settore elettrico e per i clienti domestici del settore del gas presentino una leggera tendenza ad aumentare nel periodo considerato, nonostante una certa variabilità tra un mese l'altro. Per le altre tipologie di cliente del settore del gas gli incassi entro la scadenza registrati nel corso del 2022 presentano un andamento più volatile;
- gli incassi *entro un mese oltre la scadenza e due mesi oltre la scadenza* – nel settore elettrico presentino una flessione significativa tra marzo e giugno del 2022 e un successivo miglioramento, mentre nel settore del gas vi è una certa volatilità nel corso del 2022.



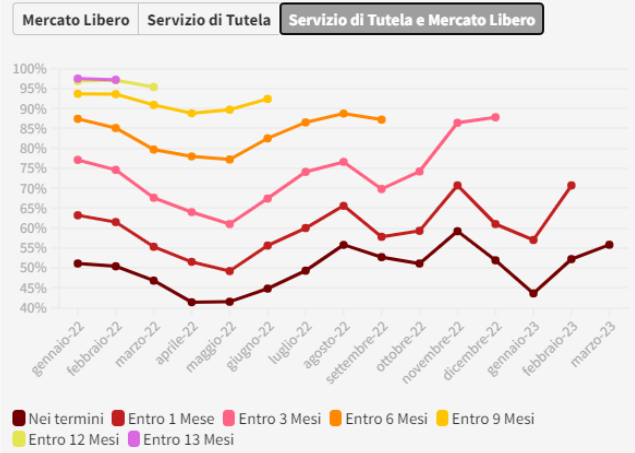
**Andamento degli incassi (%)**

Clienti domestici



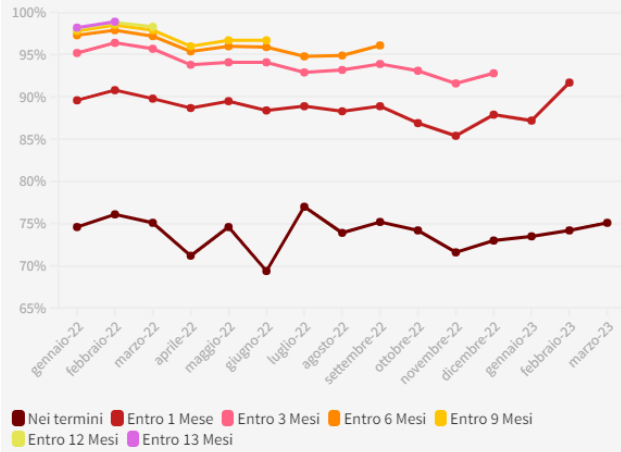
**Andamento degli incassi (%)**

Condomini uso domestico



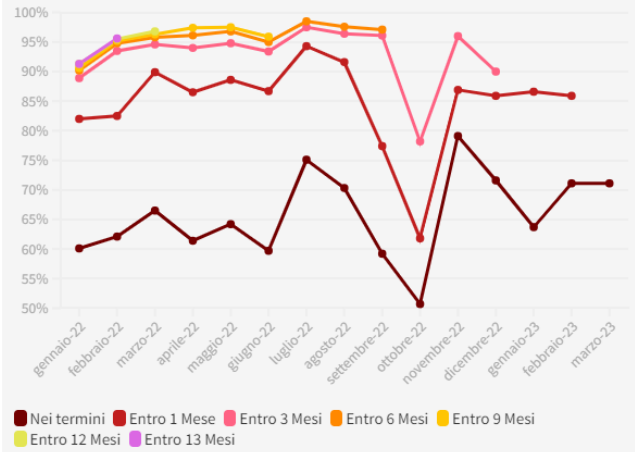
**Andamento degli incassi (%)**

Altri usi (Consumo ≤ 200.000 smc/anno) - Mercato libero



**Andamento degli incassi (%)**

Attività di servizio pubblico - Mercato libero



## Conclusioni

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2022 in primo luogo confermano per i *clienti MT altri usi* del settore elettrico l'assenza di specifiche criticità rilevanti. La concentrazione è in aumento ma ancora compatibile con condizioni di effettiva concorrenza. La dinamicità dei clienti è sostenuta e in aumento rispetto all'anno precedente. Pertanto, anche per tale anno, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richiede interventi regolatori specifici.

Per i *clienti BT altri usi* le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita mostrano alcuni incoraggianti segnali di vivacità, ma anche altri aspetti di attenzione. Tali segnali sono meritevoli di verifica nell'attività di monitoraggio a venire, anche al fine di poterne trovare conferma con ulteriori riscontri, soprattutto con riferimento all'evoluzione della concentrazione e alla dinamicità dei clienti finali.

Per i *clienti domestici* del settore elettrico e i *domestici e condomini* del settore del gas, nonostante i miglioramenti emersi soprattutto in termini di dinamicità dei clienti, permangono tuttora le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti. Queste suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento, anche regolatorio, alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo agli alti livelli di concentrazione, al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi di tutela e a un non ancora sufficiente livello di capacitazione del cliente "medio" di tali tipologie nell'agire convenientemente nel mercato.

Di seguito vengono sintetizzati gli interventi che l'Autorità ha attuato nell'ambito del processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato per entrambi i settori. In particolare, vengono esposti gli interventi:

- attuati nell'ambito del percorso previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge Concorrenza 2017 o legge 124/17), distinti tra:
  - afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati;
  - a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato;
  - afferenti al funzionamento dei mercati;
- ulteriori di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021.

### *Interventi afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati*

Per il settore elettrico, il servizio di maggior tutela assicura, da un lato, la continuità della fornitura (funzione di servizio universale) e, dall'altro, una qualità (contrattuale) specifica a prezzi determinati.

La disciplina della tutela di prezzo per tale servizio ha carattere transitorio e, in forza della legge 124/17, (di seguito: legge concorrenza o legge 124/17), come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6, è stata superata a partire dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese<sup>49</sup> e dal 1° aprile 2023 per le microimprese e, successivamente, lo sarà per i clienti domestici.

Il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto legge 152/21) ha previsto, per i clienti domestici di energia elettrica, a partire dalla scadenza di gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradualmente, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, che questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del MiTE adesso sostituito dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (di seguito: MASE).

Inoltre, a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela, il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21), ha previsto un obbligo in capo ai fornitori di offrire, ai clienti vulnerabili<sup>50</sup>, la fornitura di energia elettrica a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti dall'Autorità con uno o più provvedimenti e periodicamente aggiornati. Nelle more dell'adozione di dette misure, nei confronti dei clienti vulnerabili, questi continuano ad essere riforniti nel servizio di maggior tutela.

---

<sup>49</sup> Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

<sup>50</sup> Ai sensi dell'art. 11, comma 1 del decreto-legislativo 210/21 sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; b) presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; c) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; f) di età superiore ai 75 anni.



Per ultimo, il recente decreto del MASE del 17 maggio 2023 ha previsto, nell’ottica di garantire la gradualità, che entro la data del 10 gennaio 2024 siano individuati gli esercenti il servizio a tutele graduali per i soli clienti domestici non vulnerabili. Con riferimento ai clienti vulnerabili è invece previsto che il servizio a tutele graduali assolva alle funzioni di servizio di ultima istanza a decorrere dalla data di adozione delle misure previste dall’articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 210/21 in loro favore.

In relazione al settore del gas naturale, la legge n. 125/2007 ha previsto che l’Autorità definisca transitoriamente prezzi di riferimento per le forniture ai clienti domestici, che le imprese di vendita, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali. Tale impianto è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (decreto legislativo n. 93/11), così come modificato dal decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 che ha previsto che, per i soli clienti domestici, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento, ai sensi delle disposizioni riportate alla legge n. 125/2007. Tale disciplina transitoria di prezzo sarà superata, ai sensi della legge n. 124/2017a partire dal 10 gennaio 2024. A partire dalla medesima data, anche per il settore del gas naturale, è previsto, a tutela dei clienti vulnerabili<sup>51</sup>, un obbligo in capo ai venditori e ai FUJ di offrire a tali clienti la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all’ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti e periodicamente aggiornati dall’Autorità, ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142.

In attuazione delle disposizioni della Legge concorrenza 2017 in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l’Autorità, ha disciplinato:

- il **Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese** (di seguito: STG) che a partire dal 1° gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero;
- il **Servizio a Tutele Graduali per le microimprese** (di seguito: STG per le microimprese)<sup>52</sup> che a partire dal 1° aprile 2023 non hanno un venditore nel libero mercato. Tale servizio

---

<sup>51</sup> Il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis), per il settore del gas, definiscono “vulnerabili” i clienti domestici:

- a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate;
- b) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell’articolo 3 della legge 104/1992;
- c) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- d) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- e) di età superiore ai 75 anni.

<sup>52</sup> Ai sensi dell’art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

ricalca quanto già previsto per l'analogo servizio destinato alle piccole imprese, con specifiche modifiche relative ad una diversa numerosità dei clienti coinvolti e considerando quanto è emerso nell'ambito dello svolgimento delle procedure concorsuali per le piccole imprese.

La regolazione del servizio per i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori in esito alla consultazione in corso<sup>53</sup>.

Con particolare riferimento al STG per le microimprese l'Autorità ha previsto che il servizio sia esercito, tra aprile 2023 e marzo 2027, da operatori selezionati attraverso apposite procedure di gara che si sono concluse a dicembre 2022.

Con riferimento al servizio di tutela gas, l'Autorità ha previsto un percorso graduale di superamento della tutela di prezzo stabilendo:

- le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dal 1° gennaio 2024 e la regolazione dei clienti vulnerabili come identificati dal decreto Aiuti bis;
- gli obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili;
- gli interventi sul Codice di condotta commerciale e sul [Portale Offerte](#), conseguenti alla rimozione delle tutele di prezzo (elettrico e gas).

*Interventi a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato*

La Legge concorrenza 2017 ha previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione di strumenti:

- a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero;
- volti a potenziare le tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio, in tali ambiti rientrano:

- l'istituzione e la regolazione del [Portale Offerte](#), sviluppato e gestito da Acquirente Unico, sul quale tutti i venditori sono tenuti a pubblicare le offerte commerciali. Il Portale Offerte è operativo dal 1° luglio 2018<sup>54</sup>. Successivamente a tale data sono state sviluppate nuove

---

<sup>53</sup> Cfr. documento per la consultazione 18 maggio 2023, 212/2023/R/eel.

<sup>54</sup> Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

funzionalità<sup>55</sup> volte a migliorarne la facilità di utilizzo per il cliente e a fornirgli il maggior numero di informazioni utili;

- la definizione delle **clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità** delle offerte per entrambi i settori, attraverso la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET). Con tale disciplina l'Autorità ha previsto l'obbligo per tutti i venditori di inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali offerte rivolte alle famiglie e alle piccole imprese chiare e comprensibili, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;
- le linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di **gruppi di acquisto rivolti ai clienti finali domestici e alle piccole imprese**, in attuazione dell'art. 1, comma 65, della legge 124/2017;
- l'istituzione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica **dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita** dell'energia elettrica ai clienti finali ai sensi del decreto del Ministro della Transizione Ecologica 25 agosto 2022. Dopo aver partecipato, nell'ambito del gruppo di lavoro interistituzionale istituito presso il Ministero competente, ai lavori propedeutici all'approvazione di tale elenco, l'Autorità nel 2022 ha dato disposizioni ai fini del primo popolamento dello stesso elenco, individuando le imprese di vendita dell'energia elettrica risultanti accreditate in qualità di controparti commerciali nel SII alla data dell'entrata in vigore del decreto. Nel corso del primo semestre del 2023, inoltre, l'Autorità ha posto in consultazione le procedure delle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali nell'elenco;
- l'istituzione e la regolazione del [Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale](#) (di seguito: Portale dei Consumi). Il Portale dei Consumi è operativo da luglio 2019. Costituisce lo strumento istituzionale con cui ogni cliente finale ha accesso ai propri dati storici di consumo di energia elettrica e gas naturale (permettendone la visualizzazione grafica, la possibilità di *download* e il confronto infraperiodo) e ai principali dati contrattuali delle proprie forniture, in maniera indipendente rispetto agli operatori. I dati di consumo (e, nel caso dell'elettrico, della potenza assorbita) sono costituiti dalle letture effettive, come raccolte, validate e messe a disposizione del SII dalle imprese distributrici, sino alla profondità di 36 mesi. Tra il 2022 e il primo semestre del 2023 sono continuati gli aggiornamenti e gli adeguamenti del Portale finalizzati sia a verificare e migliorare le *performance* sia a implementare nuove funzionalità, anche al fine dell'accesso ai dati da parte di soggetti terzi debitamente autorizzati dal cliente finale, ai sensi della normativa vigente in materia, al fine di consentire ulteriormente l'analisi e la comprensione dei consumi;

---

<sup>55</sup> Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

- la definizione di **obblighi informativi in capo agli esercenti la vendita**. Rientrano in tale categoria gli interventi dell’Autorità in merito a:
  - l’obbligo in capo sia agli esercenti la maggior tutela e il servizio di tutela gas sia i venditori di mercato libero, a decorrere dall’1 gennaio 2023, di **informare in bolletta i propri clienti sulla possibilità di cambiare offerta**, anche utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall’Autorità, come il Portale Offerte e il [Portale Consumi](#). Il messaggio, inserito in ogni bolletta con separata e adeguata evidenza, estende l’ambito di applicazione anche al mercato libero del testo in bolletta, sempre definito dall’Autorità, veicolato ai soli clienti in tutela fino a dicembre 2022. Tali obblighi operano in continuità con le comunicazioni già incluse nelle bollette emesse nel 2021 e nel 2022 che hanno informato il cliente finale sugli strumenti dell’Autorità volti a effettuare una scelta informata e consapevole;
  - l’aggiornamento della regolazione della **Bolletta 2.0** volto a rendere, a valere dall’1 gennaio 2023, il contenuto informativo della bolletta sintetica più coerente con le informazioni fondamentali di altri strumenti sviluppati dall’Autorità a tutela del cliente finale, tra cui il Portale Offerte, la Scheda sintetica disciplinata dal Codice di condotta commerciale e il [Portale Consumi](#), nonché con le evoluzioni normative a livello europeo in materia. L’Autorità ha inoltre disposto una maggiore sistematizzazione delle informazioni in bolletta, istituendo in bolletta un apposito Spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità, destinato a riportare le sole comunicazioni definite da quest’ultima al fine di garantire maggior rilievo alle comunicazioni di natura istituzionale e distinguere dalle informazioni di tipo commerciale;
  - il rafforzamento della tutela del cliente in merito all’effettiva **recapitazione anche degli Elementi di dettaglio (ED)** - documento regolatorio che permette una comprensione più approfondita dei prezzi unitari applicati e dunque degli importi fatturati in bolletta - tramite l’aggiuntivo obbligo di messa a disposizione degli ED in formato dematerializzato mediante un canale digitale individuato dal venditore;
  - l’aggiornamento e l’efficientamento degli obblighi informativi dei venditori con riferimento agli eventuali oneri di recesso anticipato applicabili ai clienti finali, con particolare riferimento ai contratti a prezzo fisso e a tempo determinato destinati ai clienti di piccole dimensioni di energia elettrica, e ai rinnovi con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
  - le **iniziative informative per le microimprese beneficiarie del servizio a tutele graduali** nel settore dell’energia elettrica, nel periodo luglio-dicembre 2022.

#### *Interventi afferenti al funzionamento dei mercati*

L’Autorità è intervenuta al fine di favorire un corretto sviluppo della dinamica concorrenziale e un efficiente funzionamento dei mercati della vendita di energia elettrica e gas naturale:

- disciplinando la possibilità di un cliente finale nel settore elettrico di effettuare **una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore**. La possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale nel momento cruciale della voltura, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti finali. In particolare, ha previsto:
  - un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale;
  - un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale;
  - l'introduzione da parte del [SII](#) di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo.
  
- standardizzando il Codice Offerta delle proposte commerciali per la vendita di energia elettrica e gas e disciplinando l'abbinamento del codice offerta a ciascun punto di prelievo e di riconsegna attivo nel Registro Centrale Ufficiale (RCU). L'Autorità ha inoltre previsto obblighi di comunicazione al Portale Offerte delle informazioni relative alle offerte rinegoziate, oggetto di variazione unilaterale o soggette a evoluzione automatica delle condizioni contrattuali. In tal modo si permettono al cliente di rintracciare facilmente nel Portale Offerte le informazioni relative all'offerta che intende sottoscrivere, per poterla comparare con altre offerte presenti nel PO ed effettuare una scelta maggiormente consapevole;
  
- nel settore elettrico, definendo una serie di interventi finalizzati a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura finanziaria non adeguata da parte degli operatori, a beneficio e tutela dei clienti finali, e al contempo un sistema di garanzie che minimizzi le potenziali barriere all'entrata dei venditori. In particolare, l'Autorità ha:
  - introdotto un controllo ex ante definito sulla base della verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento, in relazione al mercato che l'utente intende servire e per il quale si appresta a presentare richiesta di *switching*;
  - introdotto alcune modifiche alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto e alla successiva attivazione dei servizi di ultima istanza. Tali disposizioni sono volte a ridurre l'esposizione finanziaria del sistema nei confronti degli utenti del dispacciamento e, conseguentemente, ridurre gli oneri per gli utenti in termini di garanzie prestate a copertura del rischio di inadempienza nei confronti del sistema. Al contempo il cliente finale è tutelato attraverso la predisposizione di strumenti che gli permettano una gestione semplice e consapevole della fornitura;

- rafforzato la disciplina delle garanzie e della gestione degli inadempimenti nei pagamenti del codice di rete di trasporto elettrico, al fine di ridurre il rischio di insoluto per il sistema nonché l'onerosità del sistema di garanzie per gli utenti del trasporto;
  - con riferimento agli oneri generali di sistema e agli oneri di rete, istituito il *"Meccanismo unico di reintegrazione alle imprese distributrici di energia elettrica dei crediti non riscossi e altrimenti non recuperabili in ordine agli oneri generali di sistema e agli oneri di rete"*, volto a riconoscere un'adeguata e proporzionale compensazione alle imprese distributrici degli oneri generali di sistema già versati alla [CSEA](#) e al [GSE](#) e di una quota degli oneri di rete in caso di mancato pagamento da parte degli utenti del trasporto, promuovendo al contempo un'efficiente gestione del credito;
  - ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore "in 24 ore" nel settore elettrico, ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che prevederà delle stringenti tempistiche di gestione del processo, riducendo al minimo i tempi di cambio fornitore, al fine di incoraggiare i clienti finali a cercare offerte energetiche migliori e cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori.
- nel medesimo settore elettrico, prevedendo specifiche comunicazioni e informazioni al cliente correlate alla nuova applicazione di corrispettivi per l'immissione in rete di energia reattiva, al fine di aumentare la trasparenza e consentire al cliente di valutare le proprie immissioni di energia reattiva e se l'applicazione dei nuovi corrispettivi possa potenzialmente comportare un esborso;
  - uniformando la disciplina del servizio di *default* trasporto (di seguito: SdT), applicando, ai casi di attivazione del servizio a seguito di risoluzione del contratto di trasporto, la medesima disciplina prevista nei casi in cui il SdT sia attivato per assenza di relazioni di corrispondenza valide. In base a tale disciplina il [SII](#) provvede ad attivare i servizi di ultima istanza con riferimento ai soli PdR nella titolarità dell'UdD per i quali, al termine del periodo di erogazione del SdT, non sia presente una relazione di corrispondenza valida. Tale intervento ha avuto particolare fondamento nei primi mesi del 2022, alla luce dell'andamento particolarmente elevato e volatile dei prezzi del mercato all'ingrosso. Ciò ha comportato, tra l'altro, infatti un aumento dei casi di risoluzione dei contratti di trasporto e attivazione del SdT nei confronti di un numero elevato di UdD anche a fronte della risoluzione di un contratto di trasporto. Ulteriori interventi nel corso del 2023 sono stati effettuati in considerazione della straordinarietà delle suddette condizioni di mercato dei primi mesi del 2022 anche con lo scopo di garantire un maggiore allineamento delle condizioni del servizio di *default* trasporto all'evoluzione del mercato del gas naturale, in generale al fine di garantire la sicurezza del sistema.

- nel settore del gas naturale, rivedendo la regolazione vigente in materia di servizio di misura e definendo specifiche disposizioni a valere per tutti i punti dotati di *smart meter*, distinte da quelle previste per i misuratori tradizionali) e del relativo sistema degli indennizzi a carico delle imprese di distribuzione; inoltre, l'Autorità ha modificato le modalità di fatturazione, in conseguenza della diversa disponibilità di dati di misura, funzionali anche al settlement.

Per entrambi i settori, inoltre l'Autorità ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico delle agevolazioni bonus sociale, che hanno sostituito le disposizioni regolatorie del precedente sistema "a domanda". Il processo per il riconoscimento automatico dei bonus elettrico e gas, prevede che:

- mensilmente il Gestore del SII riceva da INPS i dati dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle DSU attestate dalla stessa INPS nel mese precedente;
- sulla base delle informazioni ricevute da INPS, il SII individui le forniture intestate agli aventi diritto, ove presenti;
- comunichi al relativo venditore le informazioni necessarie al riconoscimento in fattura delle agevolazioni, tra cui il relativo ammontare.

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

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati<sup>56</sup>, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività<sup>57</sup> e fruibilità dei dati monitorati, nell'ambito delle quali rientra lo sviluppo e l'accrescimento della pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#);
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti

---

<sup>56</sup> Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

<sup>57</sup> L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

dal [SII](#), anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità<sup>58</sup>.

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema di monitoraggio retail, al fine di ridurre le asimmetrie informative tra operatori, rendere più efficaci la collaborazione con le altre Istituzioni del Paese ed europee e favorire la ricerca anche accademica, l'Autorità ha reso disponibile uno strumento di consultazione dei consumi medi di energia elettrica dei clienti domestici rilevati mensilmente. Lo strumento è consultabile alla pagina web [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#). Sono ivi disponibili dati mensili, a partire dal 2021, su:

- il prelievo medio mensile, in kWh, rilevato per tutti i clienti domestici;
- la ripartizione del consumo per fasce, in %, con riferimento ai clienti domestici trattati per fasce;
- il prelievo medio orario, in kWh, rilevato per i clienti domestici trattati orari.

I dati possono essere interrogati selezionando la regione, la provincia, la classe di potenza, il mercato e l'eventuale residenza del cliente finale. Le elaborazioni sono condotte da ARERA sulla base dei dati di misura messi a disposizione dalle imprese distributrici tramite il SII. Lo strumento sarà ampliato al fine di rendere disponibili in consultazione i consumi dei clienti non domestici del settore elettrico e i consumi di gas naturale.

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

*Ulteriori di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021*

A partire dal secondo semestre del 2021, e ancor più nel corso del 2022, il contesto di grave crisi internazionale e la situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei mercati dell'energia, in particolare di quello del gas naturale, hanno determinato un incremento inatteso ed eccezionale dei prezzi, con ricadute negative sui clienti finali. Il Governo è intervenuto, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22 – mitigando l'impatto dei picchi di prezzo sui clienti finali (azzeramento oneri e riduzione IVA) e tutelando in particolare i clienti in condizione di disagio (potenziamento del bonus sociale).

---

<sup>58</sup> A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.



L'Autorità ha adottato una serie di misure a tutela dei consumatori e a garanzia della continuità delle forniture, anche in ragione degli interventi effettuati dal Governo. In particolare, è intervenuta al fine di:

- trasferire, a partire dal 1° aprile 2022, ai clienti finali di piccole dimensioni i (potenziali) benefici derivanti da possibili interventi futuri (legislativi o regolatori), di ulteriori misure di contrasto all'eccezionale situazione di instabilità, attraverso l'applicazione di una componente (UG2) di segno negativo agli scaglioni di consumo fino allo scaglione con valore massimo a 5.000 smc/annuo;
- definire una nuova modalità di determinazione della componente a copertura dei costi di acquisto del gas naturale, permettendo un immediato trasferimento ai clienti finali degli effetti di eventuali iniziative di contenimento dei prezzi delle *commodity* energetiche, attualmente all'esame della Commissione europea, come i tetti al prezzo del mercato all'ingrosso del gas naturale;
- azzerare gli oneri generali di sistema;
- innalzare il valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali per elettricità e gas, portandolo a 12.000 euro, dando attuazione alle disposizioni di cui al decreto-legge 21/22 mediante il quale il Governo ha adottato misure urgenti per contrastare gli effetti economici e umanitari della crisi ucraina prevedendo, in particolare, per il periodo 1° aprile - 31 dicembre 2022;
- permettere l'applicazione dei bonus sociali per elettricità e gas agli aventi diritto a decorrere dal 1° gennaio 2022 anche in caso di ottenimento dell'attestazione ISEE nel corso del medesimo anno 2022, consentendo ai cittadini aventi diritto di beneficiare per intero delle componenti economiche integrative del bonus sociale previste per l'anno 2022, in attuazione alle disposizioni contenute nel decreto-legge 50/22 con cui il Governo.

Nell'esercizio della funzione consultiva e di segnalazione di cui all'articolo 2, comma 6, della legge 14 novembre 1995, n. 481, inoltre, l'Autorità ha inviato al Parlamento e al Governo, con:

- la segnalazione 252/2022/I/GAS, un rapporto sul monitoraggio dei contratti e delle condizioni approvvigionamento del gas per il mercato italiano e alcune proposte per contribuire al perseguimento del generale obiettivo di contenimento dei costi energetici per i consumatori.
- la segnalazione 375/2022/I/gas, in relazione alle criticità legate agli elevati prezzi del gas naturale.