

**RAPPORTO**

**346/2024/I/COM**

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE  
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO  
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS  
Rapporto di aggiornamento di luglio 2024**

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

30 luglio 2024

## Sommario

<b>1. Introduzione</b> .....	3
<b>2. Sintesi delle evidenze principali</b> .....	6
<b>3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas</b> .....	26
<b>4. Azioni di cambio di fornitore</b> .....	79
<b>5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas</b> .....	112
<b>6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali</b> .....	118
<b>7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi</b> .....	193
<b>8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte</b> .....	203

# 1. Introduzione

- 1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 recante *Prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas* (di seguito: decreto ministeriale del 31 dicembre 2020), secondo le quali l'Autorità è tenuta a trasmettere al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (ex Ministro dello sviluppo economico e di seguito: MASE) e alle Commissioni parlamentari competenti un **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
- a) azioni di cambio di fornitore;
  - b) evoluzione del comportamento dei clienti finali;
  - c) andamento dei prezzi offerti ai clienti finali;
  - d) trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi;
  - e) valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.
- 1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 ed è trasmesso al MASE e alle Commissioni parlamentari competenti; l'Autorità è inoltre tenuta proseguire il monitoraggio di cui al presente rapporto anche nel biennio 2023-25<sup>1</sup>.
- 1.3. In data 27 luglio 2021, l'Autorità ha inviato il primo rapporto di monitoraggio al MASE, Rapporto 327/2021/I/com, aggiornato col Rapporto 37/2022/I/com in data 1 febbraio 2022, col Rapporto 342/2022/I/com in data 19 luglio 2022, col Rapporto 30/2023/I/com in data 31 gennaio 2023, col Rapporto 343/2023/I/com in data 25 luglio 2023 e col Rapporto 59/2024/I/com in data 27 febbraio 2024. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il sesto aggiornamento.

---

<sup>1</sup> Il Decreto del Ministro della Transizione Ecologica del 31 agosto 2022, n° 315/2022, infatti, all'art. 2, comma 5 stabilisce che l'Autorità, avvalendosi del supporto di Acquirente Unico, in merito all'analisi e all'elaborazione delle informazioni provenienti dal Sistema informativo integrato, "*nel corso del processo di completamento della liberalizzazione dei mercati finali del gas naturale e dell'energia elettrica, [...] effettua un monitoraggio sull'evoluzione del comportamento dei clienti finali, delle azioni di cambio di fornitore, sull'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali, sulla trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi e valuta l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte. [...]. Il rapporto di monitoraggio di cui al presente comma è trasmesso al Ministero della transizione ecologica alle Commissioni parlamentari competenti per la prima volta entro il 31 luglio 2023 e successivamente ogni sei mesi, fino al 31 gennaio 2025*".

1.4. Rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto, la presente:

- a) riporta con riferimento al settore del gas naturale,
  - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata ad aprile 2024;
  - ii) la distribuzione tra mercato libero e servizi di tutela o di ultima istanza delle attività economiche e commerciali, individuate sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO<sup>2</sup> rinvenibili nel SII ad aprile 2024, come dichiarati dalle controparti commerciali.
- b) contiene l’aggiornamento delle tipologie di offerte scelte nel mercato libero per il 2023 i cui dati sono disponibili all’incirca a metà dell’anno successivo a quello di riferimento;
- c) al paragrafo sull’evoluzione del comportamento dei clienti finali:
  - i) non apporta aggiornamenti delle evidenze delle indagini demoscopiche condotte dall’Autorità nel 2023 esposte nel Rapporto 59/2024/I/COM, in quanto le successive sono in programma per la fine dell’anno 2024;
  - ii) aggiorna le elaborazioni condotte nell’ambito del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, avente a oggetto l’evoluzione degli incassi del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi e distinti per tipologia di cliente;
  - iii) contiene le evidenze delle analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell’ambito del mercato libero e basate su un Indicatore sintetico di prezzo delle offerte scelte nel 2023 e nei primi quattro mesi del 2024.

1.5. Prima di esporre gli aspetti indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, vengono riportate:

- a) una sintesi delle principali evidenze delle analisi;

---

<sup>2</sup>La classificazione ATECO è una classificazione gerarchica costituita da codici alfanumerici che al maggior livello di dettaglio arrivano fino a 6 cifre; essa presenta le varie attività economiche raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (lettera maiuscola), divisioni (2 cifre numeriche), gruppi (3 cifre numeriche), classi (4 cifre numeriche), categorie (5 cifre numeriche) e sottocategorie (6 cifre numeriche). La classificazione ATECO rappresenta la versione italiana della nomenclatura europea

[https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST\\_NOM\\_DTL&StrNom=NACE\\_REV2&StrLanguageCode=EN](https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN) ; le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).

## Introduzione

- b) una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, con riferimento all'evoluzione del mercato libero e alla sua consistenza.
- 1.6. Le analisi si concentrano sui clienti Domestici e Altri usi connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT Altri usi) per il settore elettrico, e sui clienti Domestici e Condominio uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno per il settore del gas.
- 1.7. Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* del sito dell'Autorità (<https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/monitoraggio-retail> ) ove sono pubblicati:
- a) i Rapporti annuali del monitoraggio retail a partire dal 2012<sup>3</sup>;
  - b) grafici e infografiche in formato *open data*, aggiornati anche a date più recenti o e con un dettaglio differente da quanto qui pubblicato. I grafici e le infografiche del monitoraggio retail sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili;
  - c) strumenti di consultazione dei prelievi medi mensili dei clienti finali, con dettaglio anche provinciale:
    - i) di energia elettrica, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#) e, di più recente pubblicazione, [Analisi dei prelievi non domestici per ATECO](#), con dettaglio per attività economica<sup>4</sup>;
    - ii) di gas naturale, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#);
  - d) una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

---

<sup>3</sup>Tra i quali di recente pubblicazione il Rapporto annuale del monitoraggio retail 2023, Rapporto 317/2024/I/com.

<sup>4</sup> Vedi nota 2.

## **2. Sintesi delle evidenze principali**

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

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

- 2.2. Il progressivo accesso dei clienti finali al mercato libero, monitorato nel presente rapporto fino a marzo 2024 in coerenza con le serie storiche dei precedenti rapporti, prosegue a ritmo sostenuto anche in ragione delle evoluzioni relative alla cessazione del servizio di tutela del gas e all'attivazione del Servizio a Tutele Graduali per i clienti non vulnerabili. A marzo 2024, si approvvigionano nel mercato libero:
- a) nel settore elettrico, il 74,4% (+2,4 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di settembre '23, di cui al Rapporto 59/2024/I/COM) dei clienti domestici e l'84,9% (+2,4 p.p.) dei clienti BT Altri usi;
  - b) nel settore del gas, in seguito alla conclusione del Servizio di Tutela, avvenuta a dicembre '23 (tale servizio è stato sostituito successivamente per i soli clienti domestici vulnerabili dal servizio di tutela della vulnerabilità, di seguito anche: ST vulnerabili), l'85,9% dei clienti domestici (+17,1 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di settembre '23) e il 98,1% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (+21,7 p.p.).
- 2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, a marzo 2024 nella gran parte delle regioni e delle province italiane una quota maggioritaria e significativa dei clienti, sia domestici che non domestici, ha scelto un contratto di libero mercato, per entrambi i settori. Nei sei mesi dall'ultimo aggiornamento in tutte le regioni, anche se con un ritmo disomogeneo nel territorio, per entrambi i settori è cresciuta la percentuale di clienti che sono usciti dalla tutela per scegliere un contratto di fornitura sul mercato libero.
- 2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici il mercato libero è preponderante in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 69% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in sole 5 province<sup>5</sup>. Anche per i clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 78% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 5 province<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Al Nord Imperia, Sondrio e Trento, al Centro Rieti e Roma.

<sup>6</sup> Al Centro Rieti e Roma, al Sud Avellino, Napoli e Vibo Valentia.

- 2.5. Nel settore del gas i clienti domestici si approvvigionano principalmente nel mercato libero in tutte le regioni e in tutte le province. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre l'81% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in sole 5 province<sup>7</sup>. A marzo 2024, per i Condomini uso domestico il mercato libero è la modalità di approvvigionamento preponderante, 98,3% in Italia.
- 2.6. L'analisi della consistenza del mercato libero per attività economica, eseguita a livello nazionale, mostra che il mercato libero è scelto in via maggioritaria da tutte le attività economiche e commerciali del settore elettrico connesse in bassa tensione (BT). Inoltre, anche i clienti non domestici del settore del gas naturale, non avendo diritto al servizio di tutela, si approvvigionano per almeno il 95% nel mercato libero (la restante parte è servita nei servizi di Fornitura di Ultima Istanza, FUI, e di Fornitura di Default su rete di distribuzione, FDD). L'unica attività economica per cui i contratti di fornitura di gas sul mercato libero sono al di sotto di tale percentuale, comunque a 94,9%, è “*Sanità e assistenza sociale*”. I clienti che svolgono tale attività hanno diritto ad essere serviti in FUI in assenza di un contratto di libero mercato in vigore. Coerentemente, per tale attività si rileva una quota di clienti in FUI più elevata che per le altre (4,3%).

### **Azioni di cambio fornitore**

- 2.7. La dinamicità dei clienti finali è sostenuta, con riferimento a entrambi i settori e a tutte le tipologie di clienti.
- 2.8. I clienti domestici nel 2023 hanno cambiato fornitore con maggiore frequenza rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Tendenza confermata anche nel primo trimestre del 2024. Nel settore elettrico, nel periodo monitorato del '24 (gennaio – marzo) i clienti domestici hanno cambiato fornitore a un ritmo piuttosto elevato rispetto agli anni precedenti (6,6%), che se confermato nel resto dell'anno porterebbe a un tasso annuo del 26,3%<sup>8</sup> (a fronte del 20,2% annuo del 2023). Circa i tre quarti di tali cambi di fornitore sono avvenuti nell'ambito del mercato libero. Pertanto, riguardano clienti che erano usciti dalla maggior tutela già in passato.
- 2.9. Nel settore del gas naturale il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici del periodo gennaio-marzo del '24, pari al 5,5%, è in crescita rispetto ai valori registrati nello stesso

---

<sup>7</sup> Al Sud Matera e Napoli, nelle isole Caltanissetta, Enna e Messina.

<sup>8</sup> Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '24, al fine di rendere confrontabile il dato parziale della prima parte dell'anno con quello annuale degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella sua prima parte. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare i dati parziali del 2023 con quelli annuali degli anni precedenti. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore della prima parte del '23 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

periodo del 2023<sup>9</sup> (+1,77 p.p.). Quasi nove clienti domestici su dieci che hanno cambiato fornitore tra gennaio e marzo 2024, erano usciti dal servizio di tutela già in passato ed hanno scelto di cambiare nuovamente venditore nel mercato libero.

- 2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico tra il 2017 e il 2021 si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. In detto periodo il tasso prima sale per poi scendere nell'anno successivo e poi risalire nuovamente nell'anno ancora successivo. Tale andamento non trova conferma tra il 2022 e il 2023, ma potrebbe riverificarsi nel 2024. Nel 2023 si registra un tasso del 27,1%, superiore all'anno precedente (22,9% nel 2022), con il 19,5% dei clienti BT Altri usi che ha cambiato fornitore nell'ambito del solo mercato libero. Le previsioni a fine '24, basate sui primi tre mesi dell'anno, portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 26,8% (leggermente inferiore rispetto al dato annuale del 2023, ma comunque elevato rispetto agli precedenti). L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2024 deve essere valutata anche alla luce della congiuntura che ha coinvolto i mercati all'ingrosso dell'energia a partire da metà 2021. Inoltre, vanno considerate alla luce del fatto che, in forza della legge 124/17, (di seguito: legge Concorrenza o legge 124/17<sup>10</sup>), la disciplina della tutela di prezzo per il servizio di Maggior tutela è stata superata per le microimprese a partire dal 1° aprile 2023<sup>11</sup>. Pertanto, dopo il passaggio al nuovo Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito *STG<sub>MICRO</sub>*), le microimprese possono aver cercato offerte alternative sul mercato libero con maggiore determinazione.
- 2.11. I clienti serviti nel Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese (di seguito *STG<sub>PMI</sub>*) e nel *STG<sub>MICRO</sub>*, rispetto al primo mese di erogazione dei servizi da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali (luglio '21 per *STG<sub>PMI</sub>* e aprile '23 per *STG<sub>PMI</sub>*), a marzo 2024 sono diminuiti:
- a) del -61,3% (passando da circa 200 mila a circa 76 mila) per *STG<sub>PMI</sub>*. In tal caso, il tasso di uscita dal servizio è stato particolarmente elevato nei primi 12 mesi dalle procedure di assegnazione, per poi rallentare leggermente;
  - b) del -33,2% (passando da circa 1,3 Mln di punti a circa 871 mila) per *STG<sub>MICRO</sub>*. Nei primi sei mesi del servizio i clienti sono usciti scegliendo un contratto nel mercato libero più rapidamente di quanto osservato nel *STG<sub>PMI</sub>* (-21,2% in sei mesi per l'*STG<sub>MICRO</sub>* e -18,6% per l'*STG<sub>PMI</sub>*). Diversamente, tra il settimo e il dodicesimo mese

---

<sup>9</sup> A partire dalla fine del 2021 si registra un insolito incremento di attivazione dei servizi di ultima istanza e di successivi passaggi in uscita da tali servizi. Inoltre, anche in ragione della situazione congiunturale derivante dall'emergenza prezzi non è possibile escludere potenziali attivazioni dei servizi di ultima istanza anche nel corso del resto del 2023. Pertanto, rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio a fine 2023 basata sui dati della prima parte del medesimo anno.

<sup>10</sup> Come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6.

<sup>11</sup> A parte dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese. 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.



dall'inizio del servizio, il  $STG_{PMI}$  si è ridotto maggiormente (-32,2% in dodici mesi per l' $STG_{MICRO}$  e -47,8% per l' $STG_{PMI}$ ).

2.12. Se nei primi mesi dall'inizio del  $STG_{PMI}$  la quota maggiore di clienti BT Altri usciti dal servizio avevano scelto un contratto di libero mercato con il medesimo esercente il servizio, col tempo è via via divenuta più frequente la scelta di altri venditori del libero mercato. Considerando il periodo luglio 2021- marzo 2024 i clienti forniti in  $STG_{PMI}$  usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con altri venditori del mercato libero (41% delle uscite dal  $STG_{PMI}$  registrate tra luglio 21 e marzo 24);
- b) in secondo luogo, con gli esercenti l' $STG$  aggiudicatari del servizio stesso (30% delle uscite dal  $STG_{PMI}$  registrate tra luglio 21 e marzo 24). In merito si segnala un aumento rilevante di tale fenomeno nel corso del mese di marzo 24. È plausibile che tale incremento sia legato a possibili strategie di *retention*<sup>12</sup> dei clienti attuate dagli esercenti il  $STG_{PMI}$  in vista del termine del periodo di aggiudicazione attuale e del prossimo avvio del periodo successivo, luglio 2024 – marzo 2027;
- c) solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>13</sup> (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switch back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali) (28% delle uscite dal  $STG_{PMI}$  registrate tra luglio 21 e marzo 24).

2.13. Diversamente, le scelte dei clienti BT Altri usciti inizialmente serviti in  $STG_{MICRO}$  e usciti dal servizio nei primi dodici mesi di erogazione, sono principalmente indirizzate verso il precedente esercente la maggior tutela (*switch back*). Fino a marzo 2024<sup>14</sup> i clienti forniti in  $STG_{MICRO}$  usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>15</sup> (40% delle uscite dal  $STG_{MICRO}$  registrate tra aprile 23 e marzo 24);
- b) in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero (32% delle uscite dal  $STG_{MICRO}$  registrate tra luglio 21 e marzo 24);
- c) solo in ultima posizione, con gli esercenti l' $STG_{MICRO}$  aggiudicatari del servizio stesso (28% delle uscite dal  $STG_{MICRO}$  registrate tra luglio 21 e marzo 24).

---

<sup>12</sup> Qui intesa come l'insieme di attività concorrenziali volte a trattenere e fidelizzare la propria base clienti, incluse l'offerta a prezzi competitivi dedicati esclusivamente ai propri clienti.

<sup>13</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del  $STG_{PMI}$ .

<sup>14</sup> Tale evidenza potrebbe cambiare nel corso dei prossimi mesi. La capacità di riacquisire i clienti da parte del precedente esercente la maggior tutela potrebbe infatti perdere efficacia nel tempo, a favore di quella degli altri venditori del libero mercato o dell'esercente l' $STG_{MICRO}$  di offrire condizioni di libero mercato ai clienti in tale servizio tramite una rinegoziazione del contratto.

<sup>15</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del  $STG_{MICRO}$ .

- 2.14. L'assegnazione dei servizi STG tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti non domestici oggetto delle medesime procedure. Va precisato che tale analisi non fornisce indicazioni sulla effettiva convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dai STG.
- 2.15. Nel 2023, anche i clienti non domestici del settore del gas cambiano fornitore con minore frequenza che in passato. Inoltre, nel periodo gennaio-marzo 2024 il tasso di cambio fornitore è pari a:
- a) 8,9% per i condomini uso domestico, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 17,5%;
  - b) 6,3% per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 23,5%;
  - c) 10,7% per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 23,5%;
  - d) 9,0% per le attività di servizio pubblico, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 41,3%<sup>16</sup>.
- 2.16. Nel presente rapporto sono riportati i tassi di cambio fornitore distinti per:
- a) fasce di età per i domestici;
  - b) tipo di attività individuata sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO<sup>17</sup> rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali, per i non domestici (per il settore elettrico, solo i non domestici connessi in BT).
- 2.17. Tra i clienti domestici, i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel periodo gennaio-giugno 2024 del 16,1%, nel settore elettrico, e del 11,1%, nel settore del gas naturale. Leggermente meno dinamici ma con tassi di cambio fornitore comunque sostenuti e abbastanza omogenei tra le varie fasce di età sono i domestici compresi tra i 30 e i 69 anni, i cui tassi di cambio fornitore per fascia età variano dal 15,6% al 15,9% nel settore elettrico e tra il 10,4% e l'11,0% nel settore del gas. Diversamente, a partire dai 70 anni i tassi di cambio fornitore risultano significativamente più bassi in entrambi i settori.
- 2.18. La dinamicità dei clienti non domestici è più disomogenea tra le varie attività economiche rispetto a quanto rilevato tra le fasce d'età dei clienti domestici. Nel primo semestre del 2024 le attività più dinamiche sono:
- a) per il settore elettrico, “*Fornitura di acqua, Reti fognarie, Attività di gestione dei rifiuti e risanamento*”, con un tasso di cambio fornitore del 22,1% (nel 2023 in tale

---

<sup>16</sup> Per una più completa interpretazione dei dati a partire dalla fine del 2021 vedi nota 11.

<sup>17</sup> Vedi nota 2.

## *Sintesi delle evidenze principali*

settore l'attività più dinamica era “*Amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria*”, con un tasso di cambio fornitore del 32,4%);

- b) per il settore del gas, *Estrazioni di minerali da cave e miniere*”, con un tasso di cambio fornitore del 16,7% (nel 2023 in tale settore le attività più dinamica erano “*Costruzioni*” e “*Amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria*”, con tassi di cambio fornitore rispettivamente del 35,4% e 35,0%).

2.19. A livello geografico i clienti cambiano fornitore con frequenze disomogenee tra le varie regioni. Vi sono aree con livelli alti di propensione a cambiare fornitore al nord, come al centro e al sud. Parimenti, le aree in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.

2.20. Per quanto attiene alla composizione del tasso di cambio fornitore rispetto ai movimenti tra un servizio e l'altro, per tutte le tipologie di cliente e per entrambi i settori la stragrande maggioranza dei passaggi avviene nell'ambito del mercato libero ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza e che hanno scelto di cambiare ulteriormente nell'ambito del mercato libero.

2.21. Inoltre, per il settore elettrico, la quota di clienti domestici in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con una società collegata, è molto elevata. In particolare, nel periodo gennaio-marzo 2024 tale quota è aumentata rispetto al 2023, ma comunque al di sotto del 50% sulle grandi reti, 46,2% (+3,7 p.p.), e superiore al 50% sulle piccole reti di distribuzione, 59,0% (+7,8 p.p.). Pertanto, il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela è elevato.

2.22. Con l'avvicinarsi del superamento della Maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e il loro passaggio al nuovo Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili (di seguito del *STG<sub>NV</sub>*), avvenuto il 1° luglio 2024, tra febbraio 24 e giugno 24, le uscite dalla maggior tutela sono proseguite ad un ritmo relativamente costante. I rientri in maggior tutela sono leggermente aumentati, soprattutto negli ultimi due mesi. Rimanendo tuttavia, significativamente inferiori al numero delle uscite dalla maggior tutela.

### **Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali**

2.23. Le evidenze relative all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali sono articolate nel presente rapporto secondo cinque filoni di analisi:

- a) *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte* – in cui sono analizzati tipologia e livello di prezzo delle offerte disponibili nel Portale Offerte (di

seguito alternativamente Portale Offerte, Portale o PO) che potenzialmente il cliente finale può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenienti dal Portale stesso;

- b) *Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO* – in cui viene analizzata la distribuzione geografica delle offerte pubblicate sul Portale Offerte dai venditori, attraverso i dati rinvenienti dal Portale Offerte;
- c) *Tipi di offerte in essere* – in cui sono descritte le tipologie di offerte in essere nell’ambito del mercato libero in ciascun anno a partire dal 2016, a prescindere dall’anno in cui sono state sottoscritte, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell’ambito delle Indagini Annuali dell’Autorità<sup>18</sup>;
- d) *Offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate per il settore elettrico le offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore, sia uscendo dalla maggior tutela che nell’ambito del mercato libero<sup>19</sup> in ciascun mese del ’23 e del primo semestre ’24. Per tali offerte viene analizzata la struttura di prezzo scelta, la convenienza rispetto alla spesa di maggior tutela prevista nel periodo subito precedente la scelta effettuata e la convenienza relativa rispetto all’insieme delle offerte di mercato libero disponibili al momento della scelta;
- e) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le evidenze di analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nel mercato libero e basate sull’Indicatore di prezzo sintetico delle offerte scelte nel 2023 e nei primi mesi del 2024.

2.24. Nel dettaglio, attraverso le analisi sulle *offerte disponibili nel mercato* si fornisce una fotografia di quale sia il ventaglio di possibilità di scelta per il cliente finale che intenda sottoscrivere una nuova offerta, rispetto dunque all’insieme di tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte. Con le analisi sulle *offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* si intende valutare, distintamente per i clienti che escono dal servizio di maggior tutela e per quelli che avevano già in precedenza un contratto di libero mercato, se tali clienti abbiano scelto quelle economicamente più convenienti della tutela o se la scelta sia stata effettuata secondo *driver* diversi. Inoltre, si intende valutare la convenienza dell’offerta scelta rispetto all’insieme delle offerte di mercato libero disponibili, a prescindere dall’alternativa rappresentata dalla maggior tutela (alternativa che, tra l’altro, dal 1° luglio 2024 non è più disponibile per i clienti domestici non vulnerabili).

---

<sup>18</sup> Si precisa che l’analisi sui *Tipi di offerte in essere*, considera le caratteristiche dei contratti di mercato libero in essere in ciascun anno analizzato. Queste possono quindi divergere rispetto alle offerte disponibili (oggetto del primo filone di analisi, di cui alla lettera a)) o a quelle mensilmente scelte nei cambi fornitore (oggetto del quarto filone di analisi di cui alla lettera d)), in quanto legate al periodo passato in cui ciascun contratto è stato sottoscritto.

<sup>19</sup> Vedi nota 18.

*Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*

2.25. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 30 giugno 2024, sulla base dei dati rinvenuti dal Portale Offerte, le analisi relative al numero e alla tipologia delle offerte disponibili ai clienti finali, alla loro disponibilità nelle varie aree geografiche, nonché le valutazioni relative alla possibile convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

Numero e tipologia di offerte disponibili

2.26. Al 30 giugno 2024 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 10.454, di cui 10.038 per le quali è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 416 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>20</sup>. Le offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua sono suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 3.424 per i clienti domestici, di cui il 48,2% a prezzo fisso (+5,8% p.p. rispetto a dicembre 23), e 2.254 per i clienti non domestici, di cui il 28,5% a prezzo fisso (+2,6 p.p. rispetto a dicembre 23);
- b) settore del gas naturale: 409 per i condomini uso domestico di cui il 32,0% a prezzo fisso (+2,2 p.p. rispetto a dicembre 23), 2.664 per i clienti domestici di cui il 35,6% a prezzo fisso (+13,0 p.p. rispetto a dicembre 23) e 1.241 per i non domestici di cui 28,8% a prezzo fisso (+0,3 p.p. rispetto a dicembre 23);
- c) *dual fuel*: 46 per i clienti domestici (di cui il 67,4% a prezzo fisso, +8,6 p.p.) e 3 per i non domestici (di cui il 66,7% a prezzo fisso).

2.27. A giugno 2024 le offerte a prezzo variabile sono maggioritarie tra quelle disponibili sul mercato, coerentemente con le rilevazioni tra dicembre '22 e dicembre '23, a differenza di quanto accadeva nelle rilevazioni degli anni precedenti<sup>21</sup>. La proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile è fortemente legata all'andamento di elevata volatilità dei prezzi all'ingrosso rilevato a partire dell'ultimo periodo dell'anno 2021. A seguito dell'incremento del livello e della volatilità dei prezzi all'ingrosso, infatti, molti venditori hanno preferito orientare 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. Nonostante la dinamica dei prezzi all'ingrosso tenda a riallinearsi, con qualche oscillazione, a valori prossimi a quelli

---

<sup>20</sup> Ossia le offerte per le quali non è attualmente possibile simulare la spesa annua sulla base delle regole in uso per la stima del calcolo della spesa elaborate dal gestore del Portale Offerte. Tali offerte sono pubblicate nel Portale Offerte, corredate della descrizione sulle principali caratteristiche e del link al sito web del venditore.

<sup>21</sup> Disponibili alla sezione "Offerte commerciali disponibili" della pagina web del monitoraggio retail ([https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio\\_retail.htm](https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm)).

del periodo pre-crisi, questi non sono ancora raggiunti nel corso del primo semestre 2024. Coerentemente, la disponibilità relativa delle offerte a prezzo fisso è ancora minoritaria ma sta gradualmente aumentando col ridursi della volatilità dei prezzi all'ingrosso.

#### Offerte disponibili e confronto con il prezzo della tutela

2.28. L'analisi delle offerte disponibili è volta anche a valutare, per alcuni clienti tipo<sup>22</sup>, l'eventuale risparmio annuo, in euro, che in media il cliente potrebbe potenzialmente ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in luogo dei servizi di tutela. Con riferimento al settore del gas le offerte del mercato libero sono confrontate con il servizio di tutela della vulnerabilità avviato a gennaio '24. Nel primo semestre 2024 per entrambi i settori:

- a) sebbene in misura estremamente limitata per il settore elettrico, vi sono offerte disponibili più convenienti della tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile;
- b) la quasi totalità delle offerte disponibili risulta meno conveniente della tutela<sup>23</sup>, per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.

2.29. Con riferimento al settore elettrico, occorre segnalare che la minore disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela è legata anche alla variazione della componente di perequazione del prezzo dell'energia (PPE). Tale componente serve a garantire che gli importi complessivamente pagati ogni trimestre dai clienti serviti in regime di tutela con le componenti Prezzo dell'energia (PE) e Dispacciamento (PD) equivalgano ai costi di acquisto e dispacciamento effettivamente sostenuti per fornire loro l'energia. Per questo motivo la componente PPE può avere segno positivo (a debito del cliente, quando i costi effettivi risultano superiori a quelli previsti) o segno negativo (a credito del cliente, quando i costi effettivi risultano inferiori a quelli previsti). Nel primo semestre 2024 la componente PPE ha segno negativo e incide per -2,511 c€/kWh nel primo trimestre e -2,354 c€/kWh nel secondo trimestre.

---

<sup>22</sup> Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

- a) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo;
- b) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.000 kWh di consumo annuo;
- c) BT Altri usi sito a Milano - 6kW di potenza - 4.000 kWh di consumo annuo;
- d) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo;

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.

<sup>23</sup> Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa.

- 2.30. L'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021 ha avuto degli impatti sui prezzi delle offerte disponibili, riscontrabile negli indici che l'Autorità periodicamente monitora in merito a:
- la spesa annua rispetto alla media delle offerte disponibili nel mercato libero;
  - della spesa del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica/più cara tra tutte quelle disponibili<sup>24</sup>.
- 2.31. Le analisi sotto riportate vanno considerate alla luce della situazione congiunturale di elevata volatilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale iniziata a metà del 2021 e del suo graduale riallineamento ai valori pre-crisi. Inoltre, la comparazione non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende degli elementi di differenziazione, quali:
- la presenza di elementi aggiuntivi, alcuni dei quali sono esplicitati e selezionabili tra i criteri di ricerca nell'ambito del Portale Offerte<sup>25</sup>, o di particolari condizioni di adesione alle offerte sul mercato libero rispetto alla tutela; tali elementi di differenziazione possono aumentare il prezzo dell'offerta, qualora consistano in servizi a valore aggiunto, o anche diminuirlo qualora l'offerta sia condizionata all'acquisto di specifici prodotti correlati<sup>26</sup>.
  - la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero: nel caso di offerte a prezzo fisso, che fino al 2021 (come sopra evidenziato) hanno rappresentato la maggior parte delle offerte disponibili, assicurano al cliente finale la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso, a fronte della quale tipicamente il venditore necessita di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo, determinando un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti.
- 2.32. Nel dettaglio, l'andamento della spesa media annua relativa al 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili (e dunque

---

<sup>24</sup> Tra i propri monitoraggi l'Autorità periodicamente verifica l'andamento di alcuni indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte, confrontandoli con la spesa annua del servizio di tutela. In particolare, monitora:

- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero meno convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta tra tutte le offerte di mercato libero disponibili, in €;
- la spesa annua prevista della maggior tutela, nel settore elettrico e del servizio di tutela in quello del gas, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero più convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €.

<sup>25</sup> Tra i servizi aggiunti esplicitati tra i criteri di selezione dell'offerta nell'ambito del Portale Offerte si elencano i seguenti: Caldaia, Solare termico, climatizzazione, fotovoltaico, mobilità elettrica, polizza assicurativa, solo energia verde, canale di attivazione, e modalità di pagamento. Possono inoltre rientrare tra quelli non esplicitati nell'ambito del Portale Offerte i programmi fedeltà.

<sup>26</sup> Ad esempio, pannelli fotovoltaici, apparecchiature di condizionamento ecc...

rappresentative delle offerte più competitive sul mercato) ha mostrato opportunità di risparmio. In particolare:

- a) nel settore elettrico, tali offerte portano, in media nel primo semestre 2024, a una spesa annua prevista<sup>27</sup>:
- i) per le offerte a prezzo variabile, per tutti i tipi di cliente domestico monitorati, più alta di quella di maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima. Il valore più alto della spesa annua media prevista per il 10% delle offerte a prezzo variabile è registrato a gennaio 2024, in seguito al quale si evidenzia una progressiva diminuzione fino a marzo e una piccola ripresa nel secondo trimestre<sup>28</sup>. In particolare, la spesa annua prevista del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media nel primo semestre del 2024 pari a:
- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh<sup>29</sup> di consumo annuo e 3 kW di potenza, 571,11 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 495,47 €;
  - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 725,26 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 629,05 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.552,75 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.234,27€.
- ii) per le offerte a prezzo fisso, per i soli Domestici, con un livello di spesa meno conveniente della maggior tutela soprattutto nella seconda metà dell'anno. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili è in media<sup>30</sup> pari a:

---

<sup>27</sup> Al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo del settore elettrico sono considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce.

<sup>28</sup> In merito si segnala che a partire da ottobre 22, con la deliberazione 289/2022/R/com, l'Autorità ha perfezionato la metodologia di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, inclusi i servizi di tutela, sul Portale Offerte, aggiornando gli indici *forward* mensilmente e non più su base trimestrale, in considerazione della volatilità dei prezzi e della necessità di fornire al cliente finale informazioni sulla spesa annua stimata delle offerte il più possibile coerenti con l'andamento dei prezzi attesi dell'energia per un confronto trasparente ai fini di una scelta consapevole.

<sup>29</sup> Corrisponde al consumo medio nazionale dei clienti domestici residente; cliente tipo aggiunto alle analisi a partire dalla presente edizione del Rapporto.

<sup>30</sup> Media degli importi di spesa annua previsti per il cliente tipo in ciascun mese oggetto di analisi.



### *Sintesi delle evidenze principali*

- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 582,83 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 495,47€;
  - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 653,14 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 629,05 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.444,83 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 3.838,63 €.
- b) nel settore del gas, per il cliente domestico con 1.400 Smc di consumo annuo, il 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili portano in media a una spesa annua prevista:
- i) per le offerte a prezzo variabile e fisso, più conveniente del Servizio di tutela della vulnerabilità, con risparmi leggermente decrescenti nel secondo trimestre 2024;
  - ii) in particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 1.491,89 €, per le offerte a prezzo variabile, e a 1.083,81 €, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del Servizio di tutela della vulnerabilità in media pari a 1.481,83 €.

2.33. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nel primo semestre 2024<sup>31</sup>:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.000 kWh e 3 kW di potenza, sono disponibili in media 10 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 0,9% delle offerte a disposizione. Di queste, 3 sono a prezzo variabile e 7 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -25,66 € (pari al -5,2% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -72,3€, (pari al -14,4% della spesa di maggior tutela)<sup>32</sup>;

---

<sup>31</sup> Di seguito sono riportate le medie annuali dei valori mensili.

<sup>32</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente della tutela è sottoscrivibile dalla generalità dei clienti, ma a condizione che il cliente sottoscriva anche altri servizi, ad esempio; offerte disponibili per i clienti che acquistino dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

b) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 kWh e 3 kW di potenza, sono disponibili in media 33 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 1,6% delle offerte a disposizione. Di queste, 5 sono a prezzo variabile e 28 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -8,62 € (pari al -1,4% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -193,19 €, (pari al -30,72% della spesa di maggior tutela)<sup>33</sup>.

2.34. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, sono disponibili in media 46 offerte più convenienti del Servizio di tutela della vulnerabilità, pari allo 3,8% delle offerte a disposizione. Di queste 18 sono a prezzo variabile e 28 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -213,61€ (pari al -14,4% della spesa del servizio di tutela)<sup>34</sup>. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -625,94€ (pari al -42,15% della spesa del servizio di tutela).

2.35. Inoltre, va considerato che le analisi e gli indici sopra descritti fanno riferimento alla totalità delle offerte censite nel Portale, comprensive anche delle offerte PLACET. Queste ultime sono caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi, da condizioni contrattuali omogenee tra loro e stabilite dall'Autorità, nonché da condizioni economiche liberamente definite dal venditore nel rispetto della struttura di prezzo stabilita dall'Autorità<sup>35</sup>. Sono offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione). L'imposizione delle condizioni contrattuali potrebbe indurre alcuni esercenti a "favorire" la commercializzazione e la visibilità delle offerte di libero mercato (per le quali possono definire liberamente anche le condizioni contrattuali) rispetto alle PLACET, determinando per le prime prezzi più competitivi. L'Autorità ha pertanto affinato le analisi, con riferimento ai clienti domestici, enucleando dagli indici oggetto di valutazione le offerte PLACET in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull'eventuale convenienza delle offerte disponibili rispetto alla spesa di tutela. Ai soli fini tale analisi sono state enucleate anche le offerte che ciascun venditore offre ai propri clienti in fase di rinnovo contrattuale, in modo da concentrare l'analisi sulle offerte di mercato libero disponibili per un cliente che intenderebbe cambiare fornitore. Le offerte di rinnovo sono

---

<sup>33</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

<sup>34</sup> Vedi nota 32.

<sup>35</sup> L'uniformità della struttura di prezzo e la presenza delle medesime condizioni contrattuali (con l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale) rispondono all'esigenza di permettere la massima comparazione delle offerte PLACET tra loro.

comunque disponibili sul PO ai fini della comparazione e dunque vengono considerate nell'analisi della Simulazione della spesa per le offerte disponibili.

- 2.36. Con riferimento al cliente domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3kW di potenza emerge che le offerte del mercato libero disponibili sul Portale Offerte risultano **in media** più convenienti rispetto alle offerte PLACET e a quelle di rinnovo contrattuale. La media della spesa annua totale delle offerte di mercato libero diverse da PLACET e offerte di rinnovo contrattuale è infatti inferiore di quella calcolata su tutte le offerte disponibili. Nel primo semestre 2024, non considerando le offerte PLACET e le offerte di rinnovo contrattuale la spesa annua è in media pari a:
- a) per le offerte a prezzo variabile, 873,40€ (-7,4% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e dei rinnovi contrattuali);
  - b) per le offerte a prezzo fisso, 927,67 €€ (-29,3% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e dei rinnovi contrattuali).
- 2.37. Diversamente, considerando gli indici di spesa del 10% delle offerte più convenienti la spesa annua totale delle offerte di mercato libero diverse dalle PLACET e offerte di rinnovo contrattuale è in media superiore a quella delle offerte disponibili. Ne risulta che gli operatori più competitivi sul mercato commercializzano alcune offerte PLACET e offerte di rinnovo a prezzi relativamente convenienti tra le offerte disponibili. Pertanto, gli indici di spesa del 10% delle offerte più convenienti presentano un divario di segno opposto sia per le offerte a prezzo variabile che per le offerte a prezzo fisso. Nel primo semestre 2024, non considerando le offerte PLACET e le offerte di rinnovo, l'indice di spesa del 10% delle offerte più convenienti è in media pari a:
- a) per le offerte a prezzo variabile, 731,25€ (+0,9% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e di rinnovo);
  - b) per le offerte a prezzo fisso, 754,02€€ (+16,7% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e di rinnovo).

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

- 2.38. Dal punto di vista geografico, si osserva una disomogenea disponibilità di offerte tra il settore elettrico e quello del gas. In particolare, nel settore elettrico un numero maggiore di operatori rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici con 2.000 kWh di consumo annuo, in media nel primo semestre 2024,

il 6,1% dei venditori del settore elettrico ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 13,0% del settore del gas<sup>36</sup>.

*Tipi di offerte in essere*

- 2.39. In merito ai contratti in essere nel 2023, come dichiarati dagli operatori fini delle Indagini annuali dell’Autorità, nel settore elettrico è in crescita rispetto all’anno precedente 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 66,8% dei contratti in essere (-9,9 p.p. in un anno), probabilmente frutto di sottoscrizioni antecedenti al 2023, quando ancora le proposte di contratto a prezzo fisso erano preponderanti, poi eventualmente rinnovate. Diversamente, per i BT altri usi, per il secondo anno consecutivo le offerte in essere a prezzo fisso sono minoritarie, 31,7% dei contratti in essere (-15,2 p.p. in un anno).
- 2.40. Anche nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso in essere nel 2023 è in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Per il primo anno dal 2018 anche i Domestici preferiscono prevalentemente le offerte a prezzo fisso. In particolare, nel 2023 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 44,0% dei domestici (-23,3 p.p.), il 13,2% per i Condomini (-6,5 p.p.) e il 23,3% per i non domestici (-13,9 p.p.).
- 2.41. I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>37</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2023 sono:
- a) 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 97,9% (+5,2 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 67,6% (+11,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 76,7% (+12,0 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 41,8% (+1,3 p.p.) per quelle a

---

<sup>36</sup>Analisi basata sulle offerte disponibili nel Portale Offerte con riferimento ai clienti domestici:

- per il settore elettrico, residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW 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.

<sup>37</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.

prezzo variabile. È pertanto in aumento la quota di contratti dei clienti domestici in essere nel 2023 che prevedono servizi aggiuntivi in entrambe le strutture di prezzo;

- b) poco diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i clienti BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 28,7% (+2,8 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 43,7% (+13,7 p.p.) di quelli a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 34,4% (+18,5 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 18,5% (-8,8 p.p.) di quelli a prezzo variabile, mentre i non domestici rispettivamente nel 20,7% (+4,6 p.p.) per le offerte a prezzo fisso e nel 26,8% (+7,3 p.p.) dei casi.

2.42. 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 per i domestici sono molto diffuse le preferenze per *"Programma di raccolta punti (proprio o altrui)"* e per *"Garanzia di energia 100% green"*. I condomini preferiscono principalmente *"Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas"* e i clienti Altri usi *"Garanzia di energia 100% green"*.

2.43. 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*, 7,2% nel settore elettrico (-2,7 p.p.) e 13,4% per il gas (+3,3 p.p.).

#### *Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili*

2.44. Gli approfondimenti dell'Autorità su un campione di clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore tra il 2022 e il primo semestre 2024 confermano che un significativo numero di clienti sceglie offerte economicamente meno vantaggiose rispetto alla maggior tutela, pur in presenza di offerte disponibili economicamente favorevoli, ancorché in numero limitato come sopra descritto. Nonostante l'informazione ottenibile consultando il Portale Offerte circa le opportunità di risparmio, in molti casi il cliente finale che cambia fornitore nel mercato libero o che lascia i servizi di tutela non sempre sceglie un'offerta economicamente più vantaggiosa, preferendo contratti che non presentano nemmeno particolari servizi aggiuntivi<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Diversamente da quanto emerso considerando la totalità dei contratti in essere nel 2023 nel mercato libero, a prescindere dall'anno in cui sono stati sottoscritti.

- 2.45. In particolare, nel primo semestre 2024 il numero di clienti che hanno scelto offerte più vantaggiose della maggior tutela è diminuito rispetto al 2023 (anche come effetto della minore disponibilità sul mercato di offerte più convenienti rispetto alla tutela), ad eccezione che nel caso dei clienti in uscita dalla maggior tutela che hanno scelto offerte di mercato libero a prezzo variabile.
- 2.46. Guardando alla convenienza delle scelte effettuate nel periodo 2022-giugno 2024 rispetto alle offerte di mercato libero disponibili, i clienti hanno scelto offerte *molto convenienti* in casi per lo più residuali. I clienti che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia *molto convenienti* che *convenienti*)<sup>39</sup>:
- a) per le offerte a prezzo fisso, il 38,5% nel 2022, il 74,3% nel 2023 e il 56,3% nel primo semestre del 2024;
  - a) per le offerte a prezzo variabile, il 51,0% nel 2022, il 42,3% nel 2023 e il 73,5% nel primo semestre del 2024.

Nel primo semestre 2024, cresce significativamente la quota di clienti che ha scelto una offerta fortemente non conveniente, a prezzo variabile 22,63% e 43,57% a prezzo fisso.

- 2.47. Parallelamente si osserva un limitato utilizzo del Portale Offerte, ancorché in significativo aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere che il cliente sottoscriva le offerte prevalentemente dopo essere stato contattato da un call center o da un agente di vendita e che, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per scegliere consapevolmente. Risulta 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.
- 2.48. Il numero di visitatori del Portale Offerte<sup>40</sup> nel primo semestre del 2024 è notevolmente aumentato rispetto al primo semestre del 2023 (+48%), con una media mensile di oltre 285.000 visitatori unici. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, pari al 44,0% è significativamente aumentato rispetto a quanto osservato nel 2023 (+18,8 p.p.). Il picco mensile è raggiunto a febbraio 2024, 82,9 %. L'incremento delle consultazioni osservato a partire dalla fine del 2021 potrebbe essere in parte ascrivibile anche all'aumento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, al superamento del servizio di tutela per i clienti non vulnerabili nel settore del gas, 1° gennaio 24, e al prossimo superamento della maggior tutela per i clienti non vulnerabili del settore elettrico, 1° luglio 2024, i

---

<sup>39</sup> Si rinvia al successivo punto 6.19 per la definizione di offerta "molto conveniente" e "conveniente".

<sup>40</sup> Visite al Portale Offerte di singoli visitatori che non necessariamente portano a effettive azioni di cambio fornitore.

servizi di tutela, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tali tematiche.

*Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero*

2.49. Anche il monitoraggio dei prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti domestici del mercato libero mostra come le scelte dei clienti che hanno cambiato fornitore nel 2023 e nel primo semestre 2024 siano in media indirizzate su offerte con prezzi superiori a quelle più convenienti mensilmente commercializzate e disponibili sul Portale offerte. Inoltre, si evidenzia nel primo semestre 2024 una significativa ripresa delle preferenze dei clienti domestici per offerte a prezzo fisso.

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

2.50. In merito alla capacità dei clienti di adempiere ai pagamenti afferenti alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, mostrano in sintesi che per i clienti domestici le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2023 sono:

- a) nel settore elettrico, leggermente più basse di quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi);
- b) nel settore del gas, equiparabili a quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi). Inoltre, per i domestici del settore del gas si registrano delle percentuali d'incasso leggermente superiori a quelle del settore elettrico.

**Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi**

2.51. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l'Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte. L'Autorità ha inoltre rafforzato il presidio di verifiche in merito istituendo un'apposita *task force* presso Acquirente Unico con l'indirizzo e il coordinamento della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia dell'Autorità, in ragione dell'attenzione generale sul tema in questo periodo di cambiamenti importanti nel mercato retail. In particolare, tale task ha il compito di:

- a) garantire l'operatività del sito del PO in termini di livelli di servizio e sicurezza;
- b) monitorare preventivamente le offerte presenti nel PO in termini di completezza e correttezza delle offerte (ex ante), svolta a campione su un numero rilevante di offerte ad integrazione delle attività già in corso;

- c) gestire le segnalazioni degli operatori, degli utenti e dell’Autorità stessa che necessitano di verifiche specifiche (ex post) e l’interazione con i venditori per essere risolte.

2.52. Con riferimento ai controlli specifici relativi alle offerte pubblicate, in primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 450 al mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utile alla pubblicazione delle offerte <sup>41</sup> (di seguito: Monitoraggio della corretta rappresentazione dell’offerta sul Portale Offerte). Tale modalità, operativa dal 2021 in via sperimentale e resa strutturale a partire dal 2022, permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti sul Portale Offerte. Il Gestore del SII ha, a tal fine, messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa e informativa per la rettifica e il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte, in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito, le anomalie riscontrate e le offerte non correttamente rappresentate sono segnalate al venditore competente e questi ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella correzione e nel caricamento di nuove offerte.

2.53. Le anomalie e le offerte non correttamente rappresentate rilevate nel corso del primo semestre 2024:

- c) per il settore elettrico, sono in media pari a 4% (-2,4 p.p. rispetto al 2023);
- d) per il settore gas, sono in media pari a 4% (-2,2 p.p. rispetto al 2023).

2.54. Ulteriori controlli vengono eseguiti in merito alla corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche<sup>42</sup> (di seguito: CTE) di un’offerta pubblicate sul sito del venditore con quelle rese disponibili su Portale Offerte. In tale ambito vengono analizzate le CTE di 20 offerte oggetto del maggior numero di *switching* nel mese di verifica (10 offerte per il settore elettrico e 10 offerte per il settore gas naturale), con l’obiettivo di garantire che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente a quanto pubblicato sul Portale Offerte. In tal modo si accerta che l’offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea con quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell’offerta al cliente.

---

<sup>41</sup> I venditori, infatti, trasmettono al SII le proprie offerte attraverso tracciati informatici funzionali alla rappresentazione dell’offerta sul Portale Offerte. In base alla tipologia e alle caratteristiche dell’offerta sono attuate delle verifiche, ulteriori rispetto ai *check* automatici attuati dal SII sul tracciato in fase di caricamento, in modo assicurare che tutte le caratteristiche dell’offerta siano comunicate correttamente dal venditore stesso e che la rappresentazione su Portale Offerte corrisponda a quanto si voleva comunicare.

<sup>42</sup> Le CTE sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Le medesime pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.



2.55. Nel primo semestre 2024, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari al 90% (+3,0 p.p. rispetto al 2023). Le non conformità riscontrate sono risultate legate soprattutto alle differenti tempistiche di aggiornamento delle offerte sul PO, più veloci, e delle corrispondenti CTE pubblicate sul sito internet del venditore, che spesso vengono aggiornate in coerenza con quanto indicato nel PO in un secondo momento.

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

2.56. Nella parte finale del presente Rapporto, sono sintetizzati:

- a) gli interventi definiti dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci successivamente al decreto ministeriale del 31 dicembre 2020 ed entro giugno 2024 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), nonché mediante l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0<sup>43</sup>;
- b) le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte;
- c) gli interventi regolatori volti a fornire strumenti informativi circa l'affidabilità dei fornitori;
- d) le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale.

---

<sup>43</sup> Di cui alla deliberazione 501/2014/R/com.

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

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di marzo 2024<sup>44</sup>.
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a marzo 2024<sup>45</sup>;
  - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a marzo 2024; a seguire è riportato anche il dettaglio provinciale di ciascuna regione;
  - c) per entrambi i settori, vengono riportate:
    - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a marzo 2024<sup>46</sup>;
    - ii) la distribuzione tra mercato libero e servizi di tutela o di ultima istanza delle attività economiche e commerciali, che rientrano nel perimetro del presente rapporto, individuate sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO<sup>47</sup> rinvenibili nel SII ad aprile 2024, come dichiarati dalle controparti commerciali.

---

<sup>44</sup> Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità dedicata al [Monitoraggio retail](#) ove sono pubblicati sia i Rapporti annuali del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici e infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

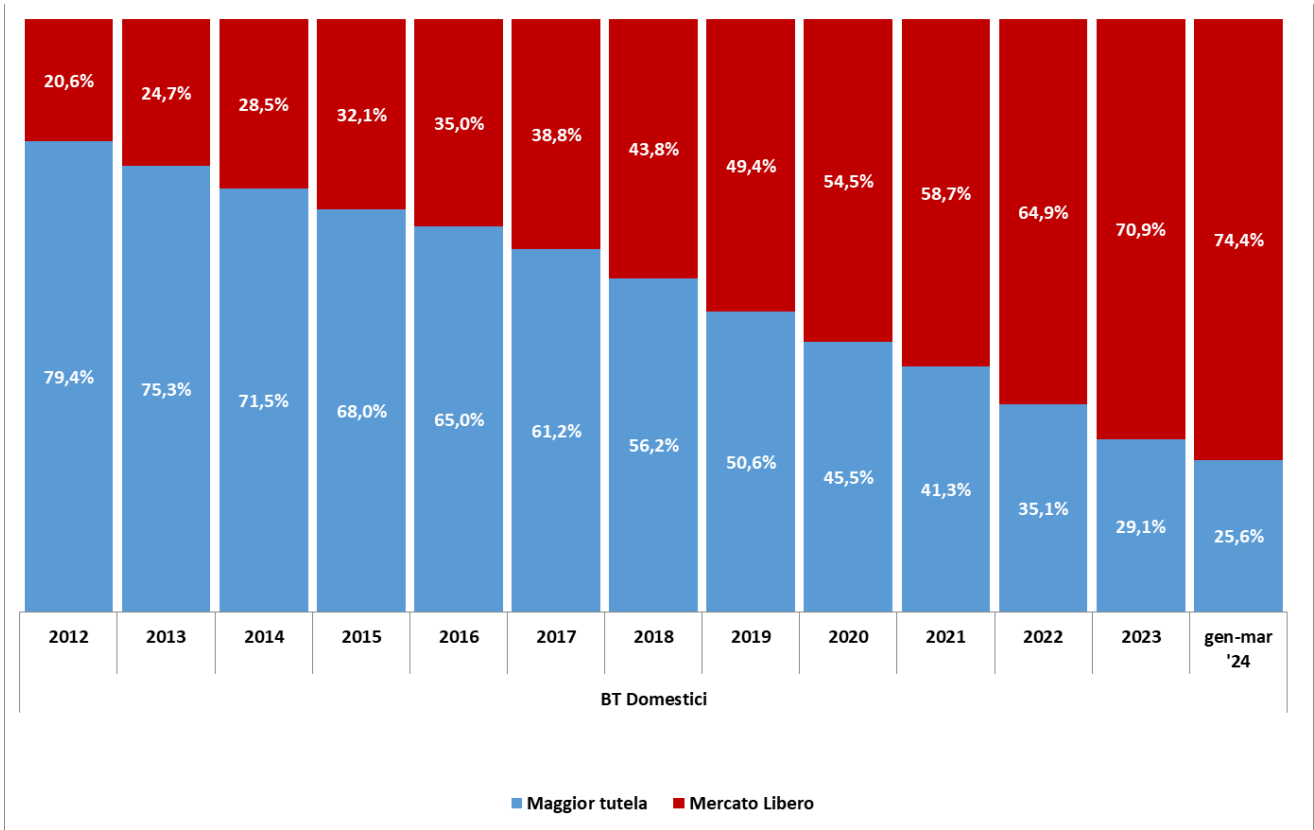
<sup>45</sup> Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. L'ultima rilevazione afferisce al valore medio fino al mese di marzo 2024.

<sup>46</sup> In merito si segnala che il d.lgs. 8 novembre '21, 210, comma 11.1, lettera f) include tra i clienti vulnerabili i clienti con almeno 75 anni di età. Alla luce di ciò l'Autorità si riserva di approfondire verificare la numerosità di tali clienti.

<sup>47</sup>Vedi nota 2.

## SETTORE ELETTRICO

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



\* La ripartizione per tipo di mercato dal 2019 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2018 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2022 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente L'ultima rilevazione riferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a marzo 2024.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

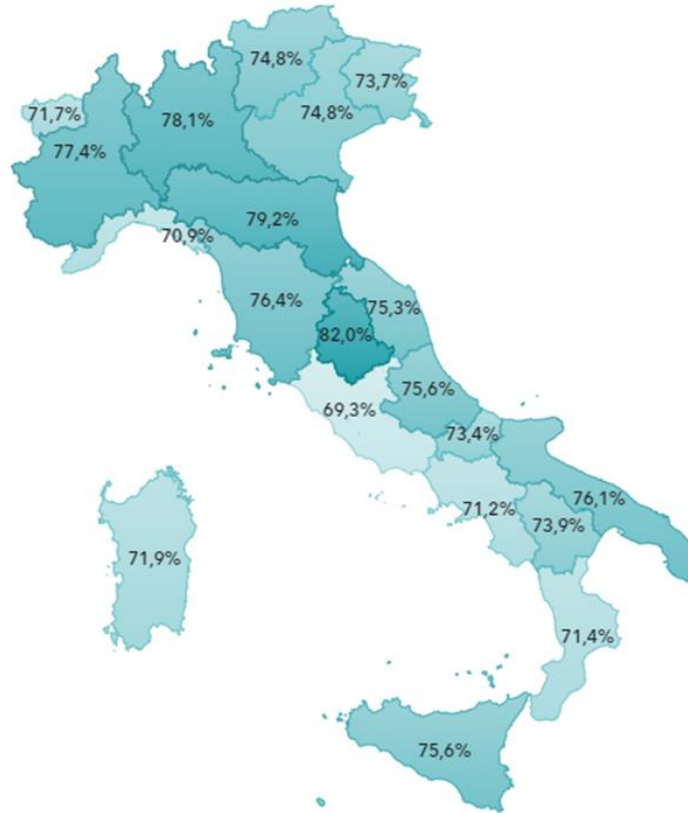
**Tabella 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione per mercato e regione a marzo 2024**

ITALIA - Domestici - mar '24				
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variazione da mar 23
Abruzzo	732	24,4%	75,6%	+3,2%
Basilicata	282	26,1%	73,9%	+3,4%
Calabria	1.033	28,6%	71,4%	+3,1%
Campania	2.334	28,8%	71,2%	+2,9%
Emilia-Romagna	2.310	20,8%	79,2%	+3,0%
Friuli-Venezia Giulia	658	26,3%	73,7%	+2,9%
Lazio	2.855	30,7%	69,3%	+2,4%
Liguria	1.047	29,1%	70,9%	+3,3%
Lombardia	5.002	21,9%	78,1%	+3,4%
Marche	755	24,7%	75,3%	+3,2%
Molise	172	26,6%	73,4%	+2,7%
Piemonte	2.349	22,6%	77,4%	+2,5%
Puglia	1.964	23,9%	76,1%	+3,2%
Sardegna	903	28,1%	71,9%	+2,8%
Sicilia	2.428	24,4%	75,6%	+2,6%
Toscana	1.934	23,6%	76,4%	+2,7%
Trentino-Alto Adige	567	25,2%	74,8%	+7,1%
Umbria	431	18,0%	82,0%	+2,2%
Valle d'Aosta	109	28,3%	71,7%	+2,0%
Veneto	2.385	25,2%	74,8%	+3,6%
<b>ITALIA</b>	<b>30.251</b>	<b>24,9%</b>	<b>75,1%</b>	<b>+3,1%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

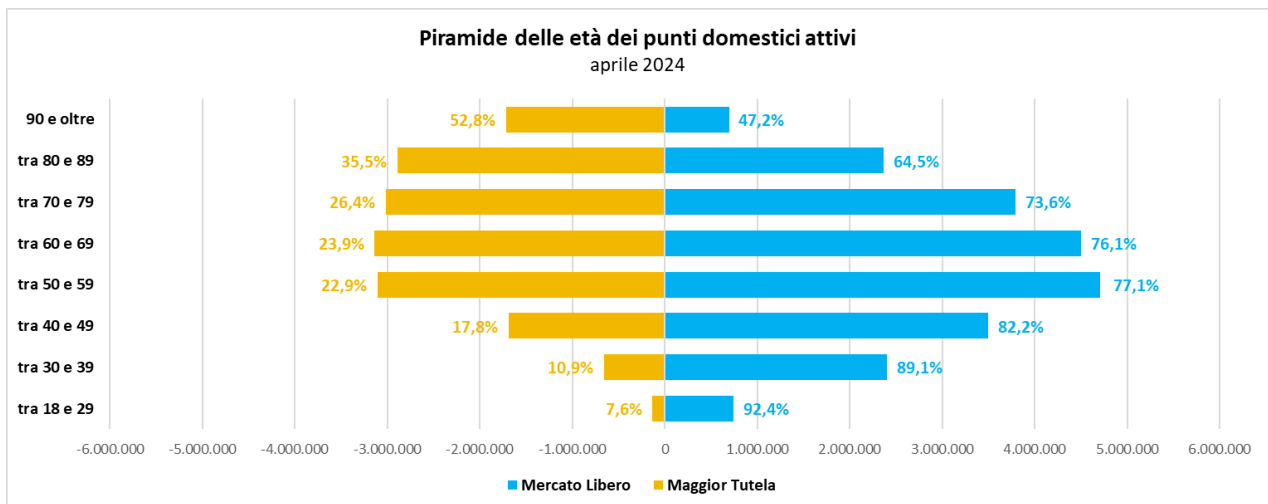
**Grafico 2. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero a marzo 2024.**

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



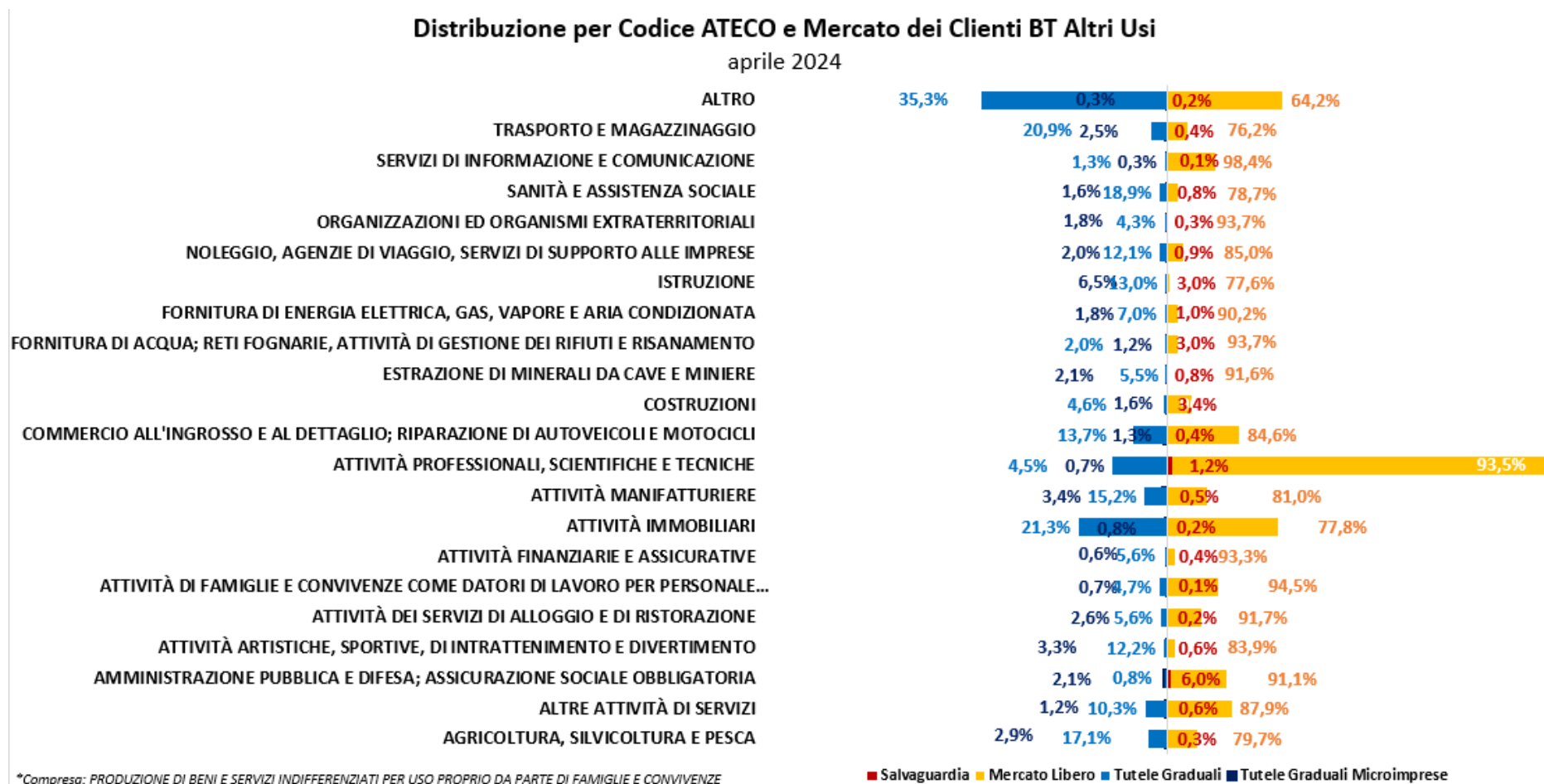
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – Settore Energia Elettrica - distribuzione anagrafica ad aprile '24**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 4. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo BT Altri usi – distribuzione per sezione ATECO ad aprile 2024.



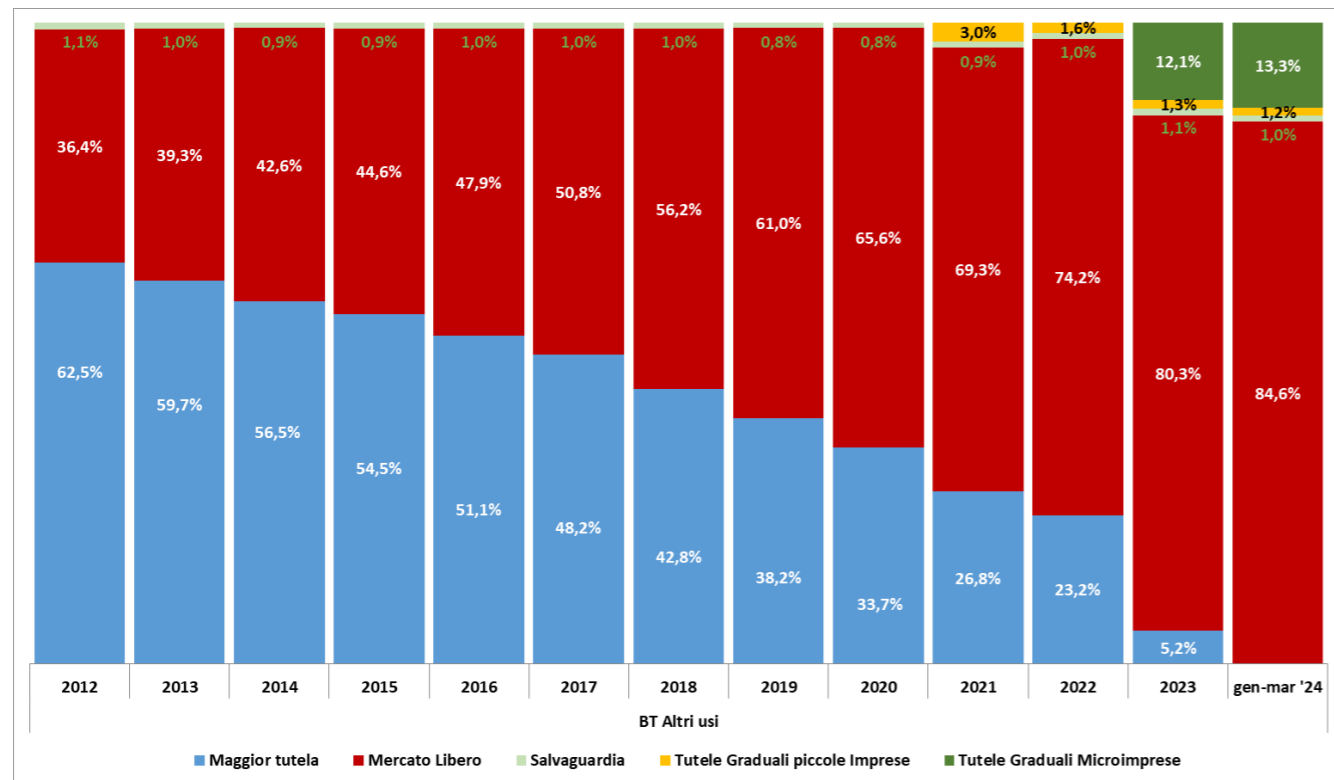
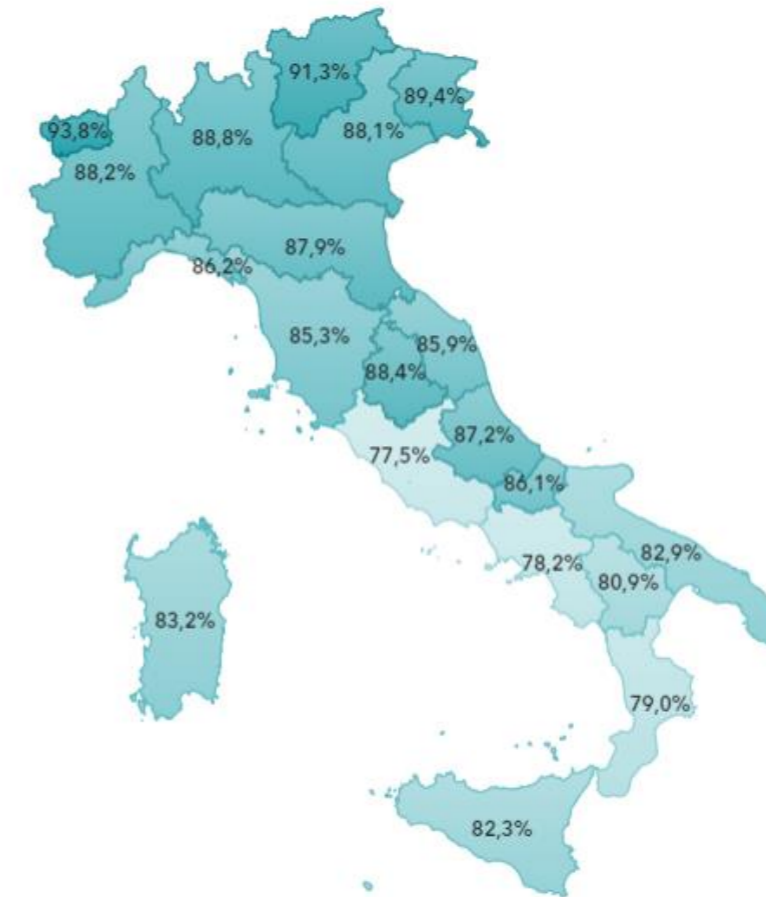
\*Compresa: PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – distribuzione per mercato e regione a marzo 2024.

ITALIA - BT Altri usi - mar '24						
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Mercato Libero	Variazione da set 23	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Abruzzo	147	87,2%	+1,8%	0,7%	1,0%	11,1%
Basilicata	69	80,9%	+1,9%	1,3%	1,1%	16,6%
Calabria	200	79,0%	+2,1%	2,5%	1,5%	17,0%
Campania	527	78,2%	+2,6%	2,4%	1,0%	18,4%
Emilia-Romagna	564	87,9%	+2,9%	0,5%	1,2%	10,5%
Friuli-Venezia Giulia	141	89,4%	+2,0%	0,5%	1,2%	8,9%
Lazio	606	77,5%	+2,6%	1,9%	1,3%	19,3%
Liguria	236	86,2%	+2,4%	0,5%	1,0%	12,3%
Lombardia	1.008	88,8%	+2,9%	0,6%	1,4%	9,2%
Marche	190	85,9%	+1,9%	0,7%	0,9%	12,5%
Molise	35	86,1%	+1,9%	0,8%	1,4%	11,7%
Piemonte	515	88,2%	+2,4%	0,4%	1,2%	10,2%
Puglia	473	82,9%	+2,2%	0,7%	1,0%	15,4%
Sardegna	186	83,2%	+2,1%	0,8%	1,6%	14,4%
Sicilia	505	82,3%	+2,5%	1,6%	0,8%	15,3%
Toscana	492	85,3%	+2,0%	0,6%	1,0%	13,1%
Trentino-Alto Adige/Südtirol	159	91,3%	+2,8%	0,2%	0,7%	7,8%
Umbria	102	88,4%	+1,6%	0,6%	0,9%	10,1%
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	25	93,8%	+3,0%	0,1%	0,6%	5,4%
Veneto	540	88,1%	+2,6%	0,4%	1,1%	10,3%
<b>ITALIA</b>	<b>6.720</b>	<b>84,9%</b>	<b>+2,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>13,0%</b>

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. L'ultima rilevazione riferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a marzo 2024.

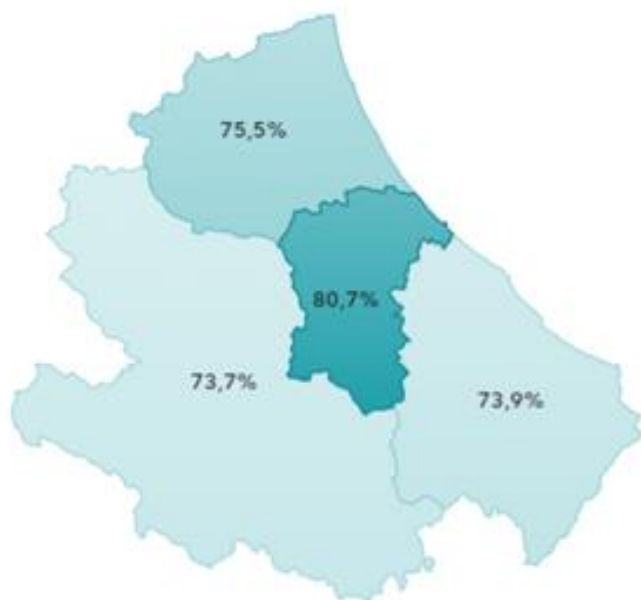
## REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Abruzzo

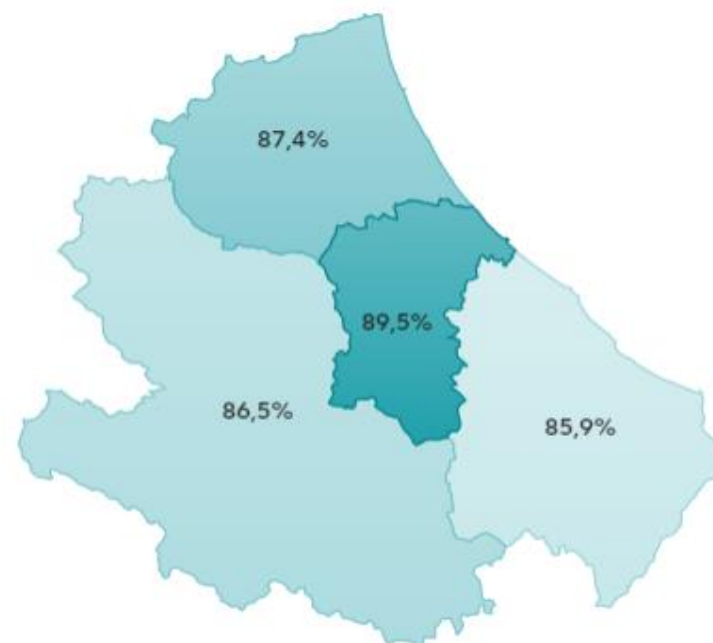
Domestici –marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	205	26,1%	73,9%
L'Aquila	207	26,3%	73,7%
Pescara	155	19,3%	80,7%
Teramo	166	24,5%	75,5%
<b>Abruzzo</b>	<b>732</b>	<b>24,4%</b>	<b>75,6%</b>

BT Altri Usi –marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Chieti	40	85,9%	0,9%	0,9%	12,3%
L'Aquila	38	86,5%	0,6%	1,4%	11,5%
Pescara	34	89,5%	0,5%	0,7%	9,4%
Teramo	34	87,4%	0,8%	0,9%	10,9%
<b>Abruzzo</b>	<b>147</b>	<b>87,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>11,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24





## REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 2. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Basilicata

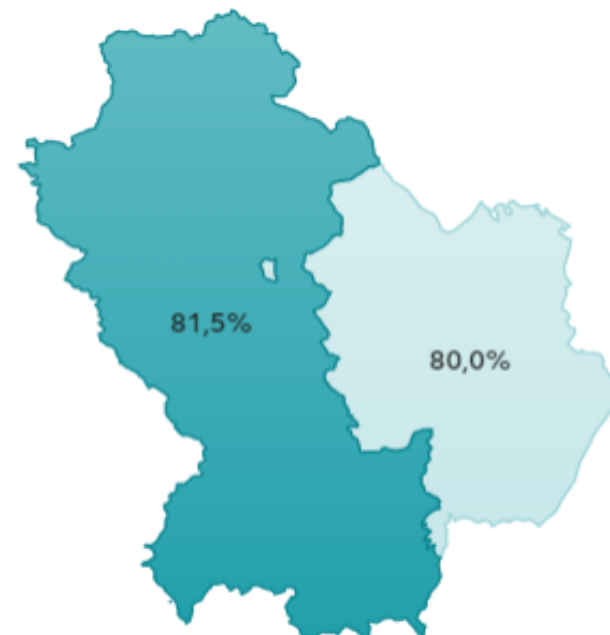
Domestico- marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Matera	101	26,1%	73,9%
Potenza	181	26,1%	73,9%
<b>Basilicata</b>	<b>282</b>	<b>26,1%</b>	<b>73,9%</b>

BT Altri Usi –marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Matera	26	80,0%	1,4%	1,2%	17,4%
Potenza	43	81,5%	1,3%	1,1%	16,2%
<b>Basilicata</b>	<b>69</b>	<b>80,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>16,6%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

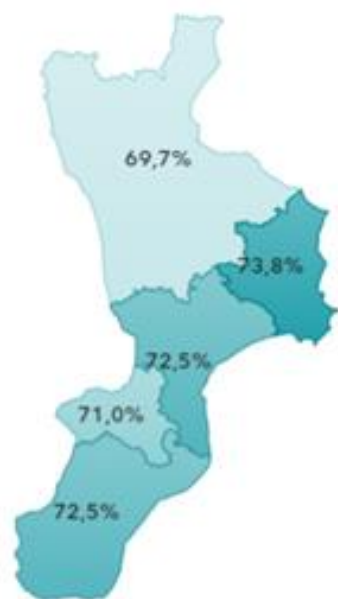
## REGIONE CALABRIA

### Scheda regionale 3. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Calabria

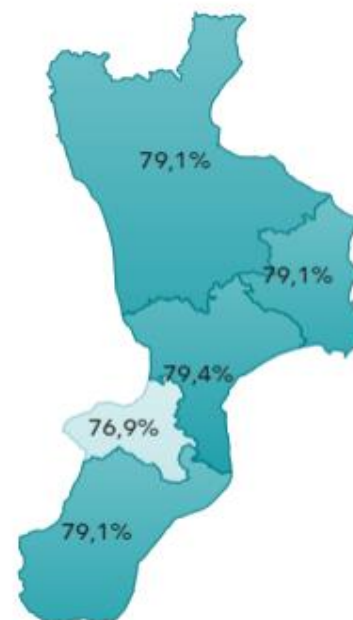
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	192	27,5%	72,5%
Cosenza	402	30,3%	69,7%
Crotone	89	26,2%	73,8%
Reggio Cal.	264	27,5%	72,5%
Vibo Valentia	85	29,0%	71,0%
<b>Calabria</b>	<b>1.033</b>	<b>28,6%</b>	<b>71,4%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Catanzaro	37	79,4%	3,0%	1,4%	16,3%
Cosenza	74	79,1%	2,5%	1,6%	16,9%
Crotone	15	79,1%	4,3%	0,9%	15,7%
Reggio di Calabria	57	79,1%	1,8%	1,3%	17,7%
Vibo Valentia	17	76,9%	2,3%	3,1%	17,7%
<b>Calabria</b>	<b>200</b>	<b>79,0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>17,0%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

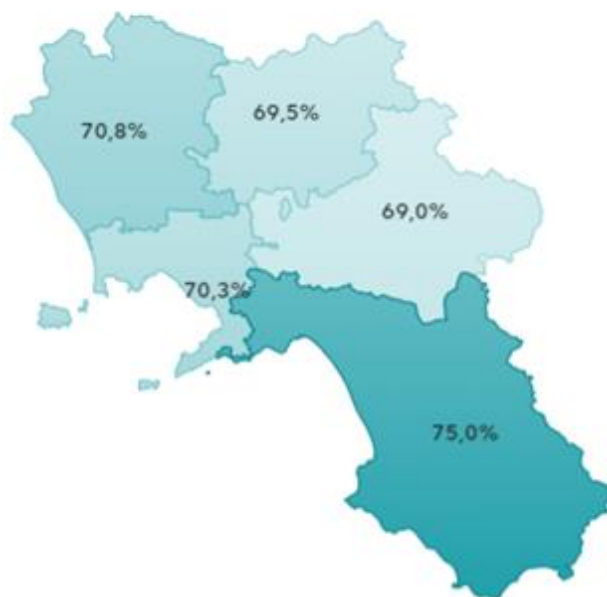
## REGIONE CAMPANIA

### Scheda regionale 4. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Campania

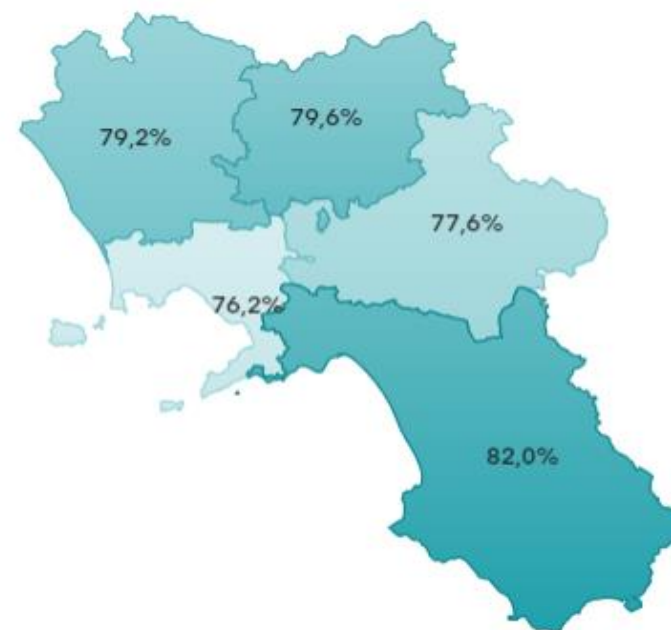
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Avellino	190	31,0%	69,0%
Benevento	120	30,5%	69,5%
Caserta	379	29,2%	70,8%
Napoli	1.156	29,7%	70,3%
Salerno	490	25,0%	75,0%
<b>Campania</b>	<b>2.334</b>	<b>28,8%</b>	<b>71,2%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Avellino	37	77,6%	3,9%	2,0%	16,5%
Benevento	26	79,6%	3,1%	1,4%	15,8%
Caserta	74	79,2%	3,3%	1,3%	16,2%
Napoli	273	76,2%	2,3%	0,8%	20,6%
Salerno	116	82,0%	1,3%	0,9%	15,8%
<b>Campania</b>	<b>527</b>	<b>78,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,0%</b>	<b>18,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



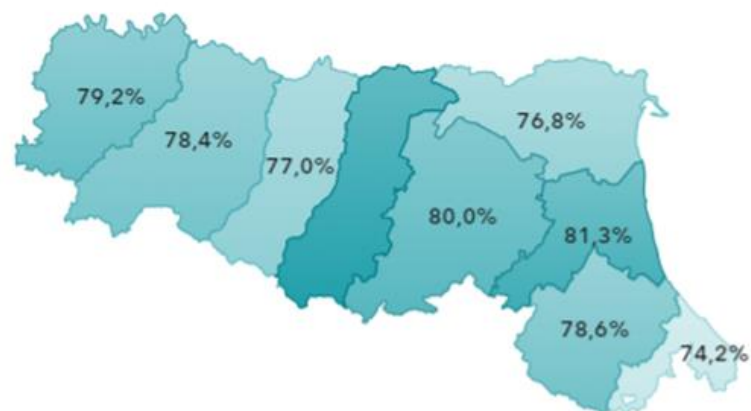
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE EMILIA ROMAGNA

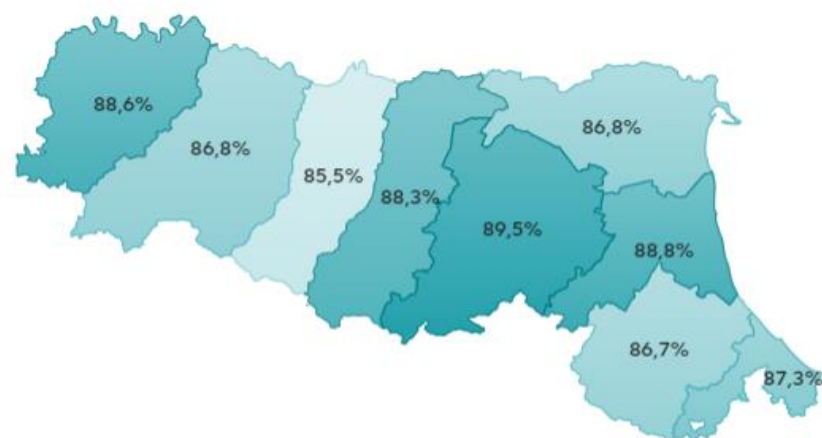
Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Emilia-Romagna

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bologna	537	20,0%	80,0%	Bologna	134	89,5%	0,7%	1,0%	8,8%
Ferrara	204	23,2%	76,8%	Ferrara	38	86,8%	0,4%	1,1%	11,6%
Forlì-Cesena	193	21,4%	78,6%	Forlì-Cesena	46	86,7%	0,5%	1,1%	11,7%
Modena	344	17,2%	82,8%	Modena	93	88,3%	0,3%	1,3%	10,0%
Parma	237	21,6%	78,4%	Parma	63	86,8%	0,5%	1,3%	11,5%
Piacenza	156	20,8%	79,2%	Piacenza	38	88,6%	0,5%	1,0%	9,9%
Ravenna	217	18,7%	81,3%	Ravenna	45	88,8%	0,4%	1,2%	9,6%
Reggio Emilia	246	23,0%	77,0%	Reggio nell'Emilia	62	85,5%	0,3%	1,5%	12,7%
Rimini	176	25,8%	74,2%	Rimini	44	87,3%	0,3%	1,0%	11,5%
<b>Emilia-Rom.</b>	<b>2.310</b>	<b>20,8%</b>	<b>79,2%</b>	<b>Emilia-Romagna</b>	<b>564</b>	<b>87,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>10,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Friuli-Venezia Giulia

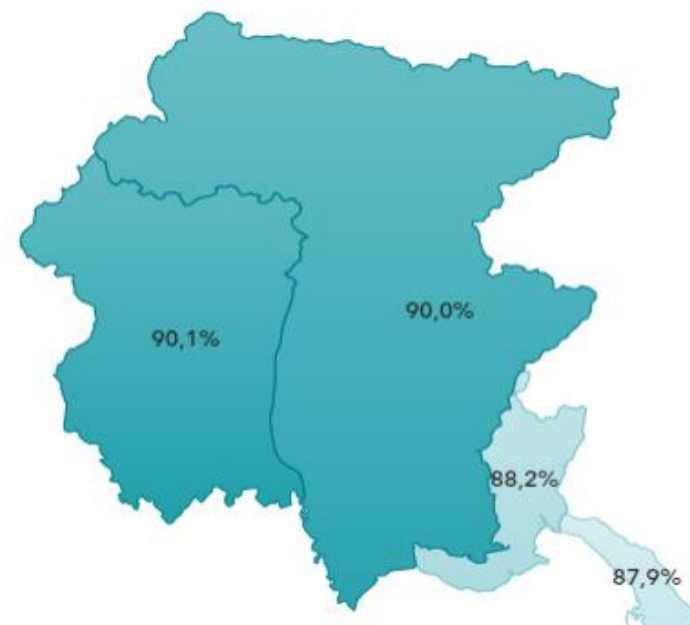
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Gorizia	77	28,4%	71,6%
Pordenone	153	22,2%	77,8%
Trieste	130	25,9%	74,1%
Udine	298	28,0%	72,0%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>658</b>	<b>26,3%</b>	<b>73,7%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Gorizia	16	88,2%	0,7%	1,0%	10,1%
Pordenone	31	90,1%	0,5%	1,1%	8,3%
Trieste	30	87,9%	0,5%	1,2%	10,4%
Udine	64	90,0%	0,5%	1,3%	8,2%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>141</b>	<b>89,4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>8,9%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



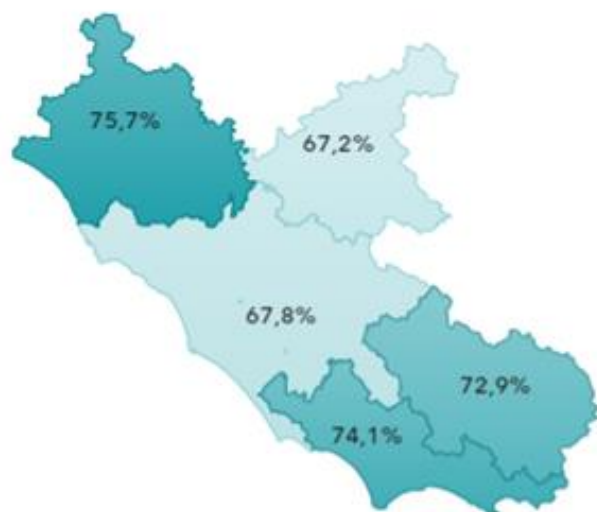
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE LAZIO

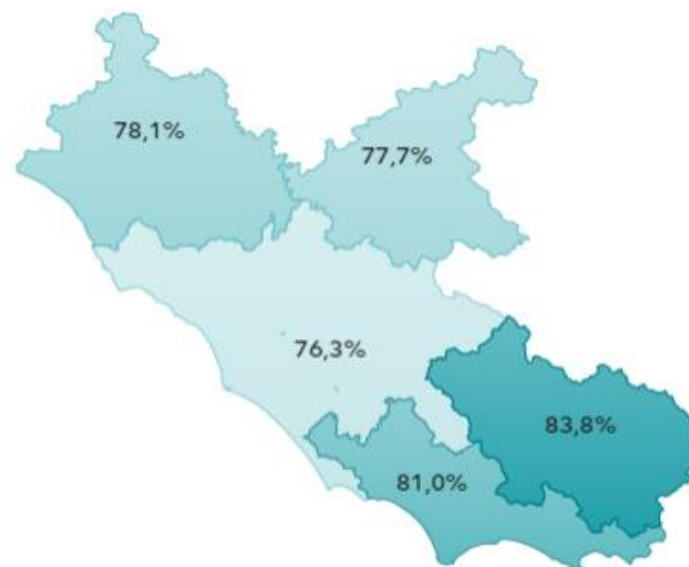
Scheda regionale 7. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Lazio

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Frosinone	227	27,1%	72,9%	Frosinone	40	83,8%	1,5%	1,6%	13,1%
Latina	284	25,9%	74,1%	Latina	65	81,0%	1,4%	0,7%	16,9%
Rieti	100	32,8%	67,2%	Rieti	18	77,7%	1,7%	2,0%	18,6%
Roma	2.066	32,2%	67,8%	Roma	438	76,3%	2,0%	1,3%	20,3%
Viterbo	178	24,3%	75,7%	Viterbo	44	78,1%	1,4%	1,1%	19,3%
<b>Lazio</b>	<b>2.855</b>	<b>30,7%</b>	<b>69,3%</b>	<b>Lazio</b>	<b>606</b>	<b>77,5%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>19,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

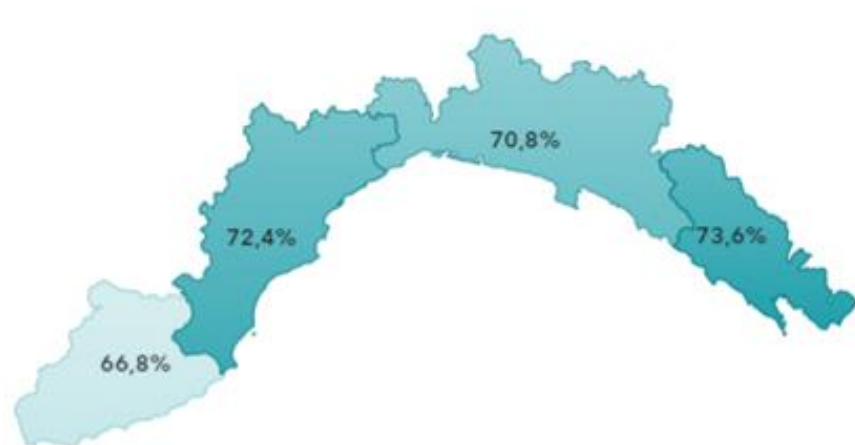
## REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 8. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Liguria

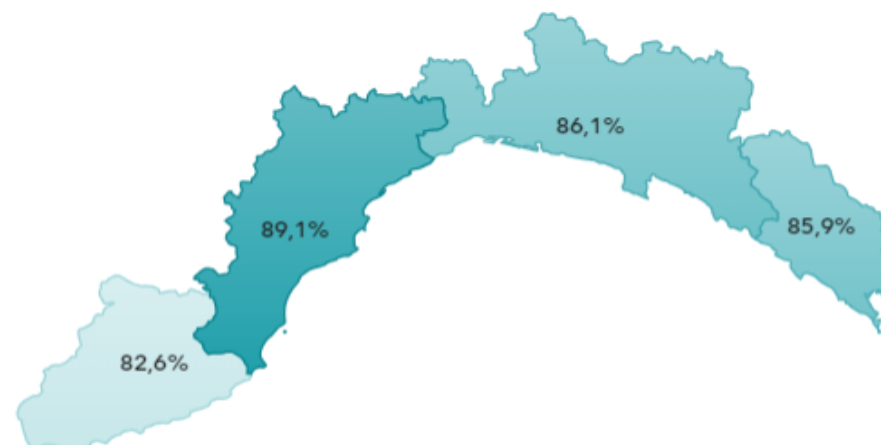
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	499	29,2%	70,8%
Imperia	174	33,2%	66,8%
La Spezia	134	26,4%	73,6%
Savona	240	27,6%	72,4%
<b>Liguria</b>	<b>1.047</b>	<b>29,1%</b>	<b>70,9%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Genova	116	86,1%	0,4%	0,8%	12,7%
Imperia	37	82,6%	1,3%	1,7%	14,4%
La Spezia	30	85,9%	0,5%	1,0%	12,6%
Savona	53	89,1%	0,3%	0,9%	9,7%
<b>Liguria</b>	<b>236</b>	<b>86,2%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>12,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



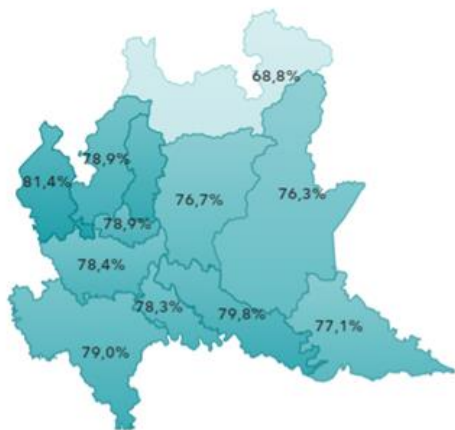
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE LOMBARDIA

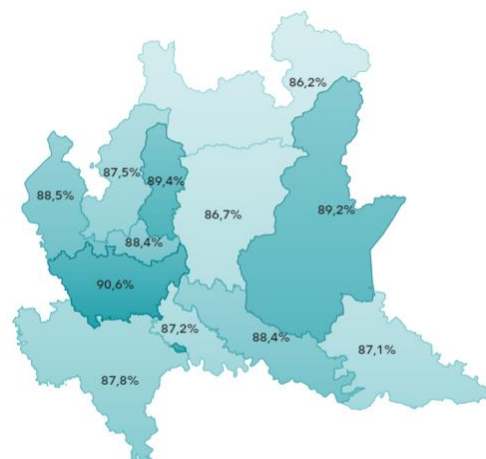
### Scheda regionale 9. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Lombardia

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bergamo	567	23,3%	76,7%	Bergamo	119	86,7%	0,7%	1,2%	11,4%
Brescia	639	23,7%	76,3%	Brescia	140	89,2%	0,6%	1,3%	8,9%
Como	310	21,1%	78,9%	Como	64	87,5%	0,5%	1,1%	10,9%
Cremona	164	20,2%	79,8%	Cremona	38	88,4%	0,5%	1,9%	9,1%
Lecco	179	20,1%	79,9%	Lecco	39	89,4%	0,3%	0,8%	9,4%
Lodi	105	21,7%	78,3%	Lodi	21	87,2%	1,2%	1,7%	9,9%
Mantova	185	22,9%	77,1%	Mantova	43	87,1%	1,4%	1,4%	10,2%
Milano	1.615	21,6%	78,4%	Milano	299	90,6%	0,6%	1,6%	7,3%
Monza e Brianza	402	21,1%	78,9%	Monza e della Brianza	79	88,4%	0,5%	1,2%	9,8%
Pavia	274	21,0%	79,0%	Pavia	57	87,8%	0,6%	2,0%	9,5%
Sondrio	132	31,2%	68,8%	Sondrio	26	86,2%	0,5%	1,1%	12,2%
Varese	431	18,6%	81,4%	Varese	83	88,5%	0,5%	1,3%	9,7%
<b>Lombardia</b>	<b>5.002</b>	<b>21,9%</b>	<b>78,1%</b>	<b>Lombardia</b>	<b>1.008</b>	<b>88,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,4%</b>	<b>9,2%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



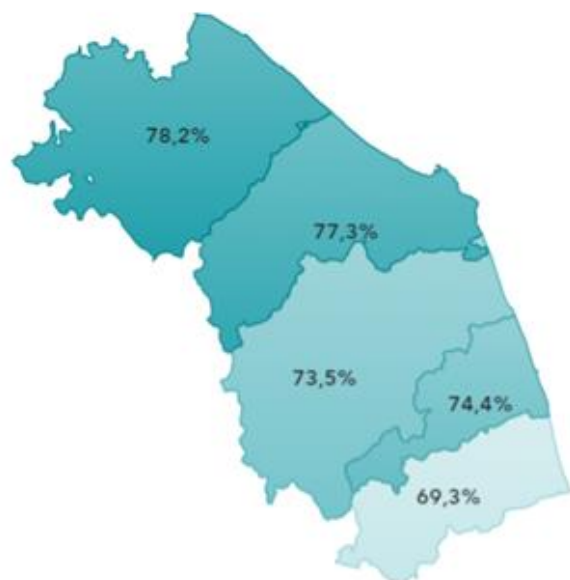
## REGIONE MARCHE

Scheda regionale 10. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Marche

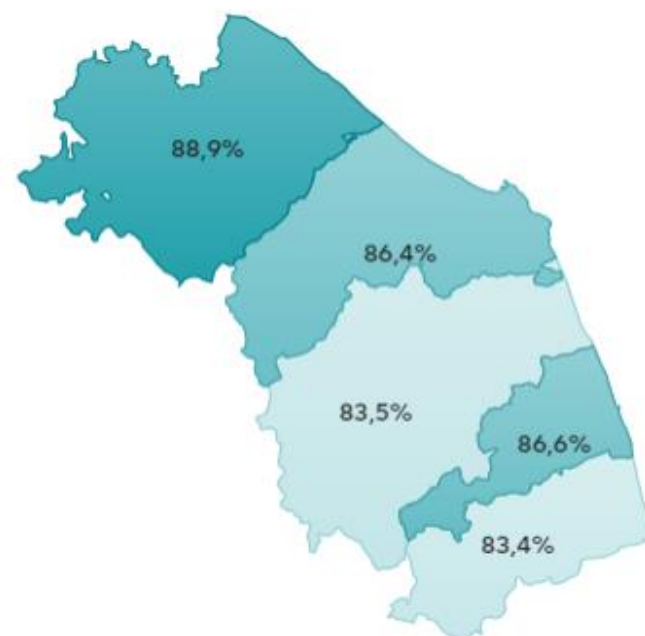
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Ancona	236	22,7%	77,3%
Ascoli Piceno	104	30,7%	69,3%
Fermo	83	25,6%	74,4%
Macerata	154	26,5%	73,5%
Pesaro e Urbino	178	21,8%	78,2%
<b>Marche</b>	<b>755</b>	<b>24,7%</b>	<b>75,3%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Ancona	57	86,4%	0,7%	0,6%	12,3%
Ascoli Piceno	27	83,4%	1,0%	1,4%	14,2%
Fermo	21	86,6%	0,3%	1,0%	12,1%
Macerata	42	83,5%	0,8%	1,2%	14,5%
Pesaro e Urbino	41	88,9%	0,6%	0,8%	9,8%
<b>Marche</b>	<b>190</b>	<b>85,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>12,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



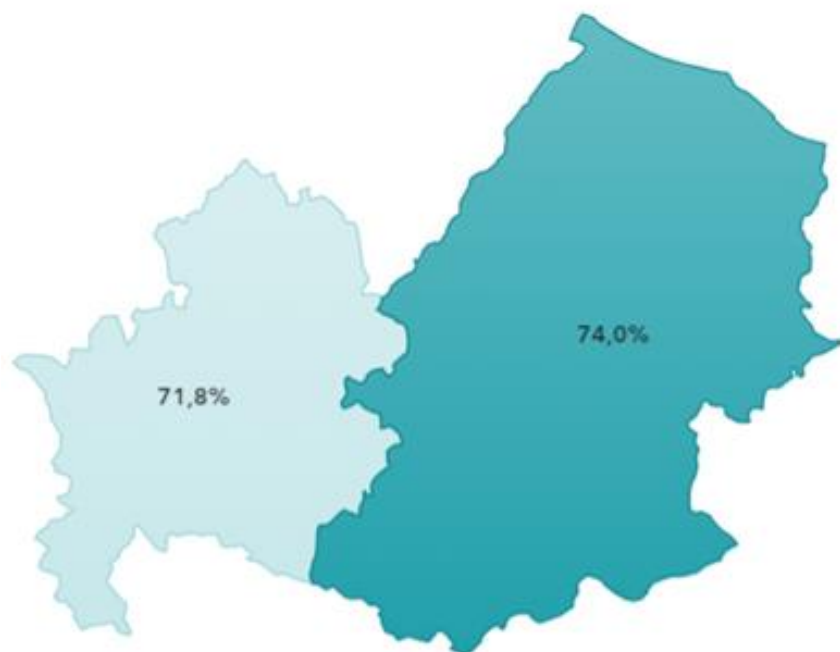
## REGIONE MOLISE

Scheda regionale 11. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Molise

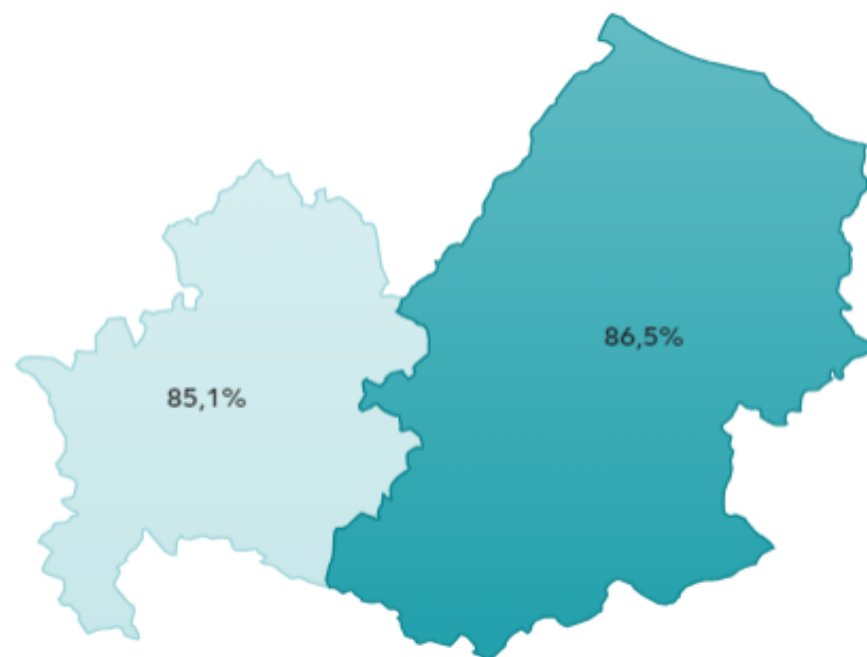
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	123	26,0%	74,0%
Isernia	49	28,2%	71,8%
<b>Molise</b>	<b>172</b>	<b>26,6%</b>	<b>73,4%</b>

BT Altri Usi –marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Campobasso	25	86,5%	0,6%	1,4%	11,6%
Isernia	10	85,1%	1,4%	1,5%	12,0%
<b>Molise</b>	<b>35</b>	<b>86,1%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>11,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

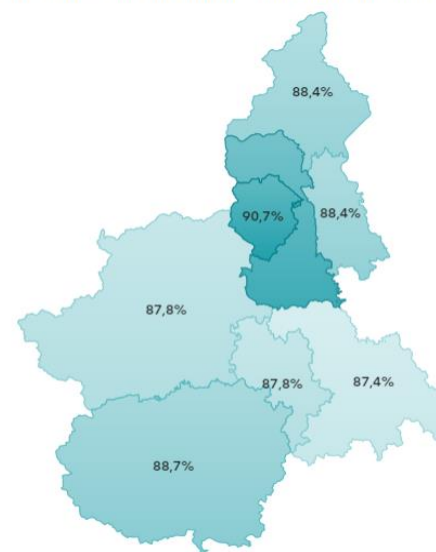
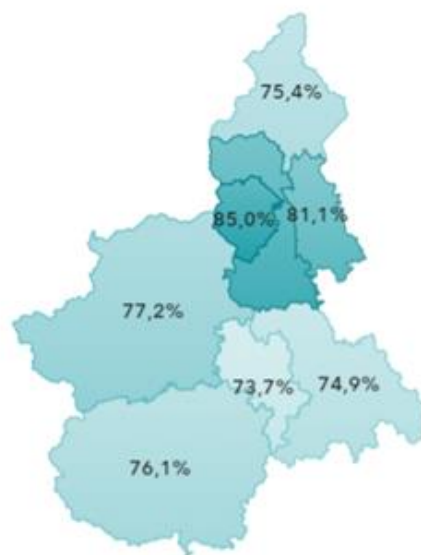
## REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Piemonte

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Alessandria	232	25,1%	74,9%	Alessandria	53	87,4%	0,4%	1,5%	10,8%
Asti	113	26,3%	73,7%	Asti	26	87,8%	0,4%	1,2%	10,6%
Biella	93	15,0%	85,0%	Biella	20	90,7%	0,4%	1,1%	7,8%
Cuneo	341	23,9%	76,1%	Cuneo	82	88,7%	0,3%	1,1%	9,9%
Novara	181	18,9%	81,1%	Novara	40	88,4%	0,4%	1,2%	10,0%
Torino	1.186	22,8%	77,2%	Torino	251	87,8%	0,5%	1,2%	10,5%
Verbania	109	24,6%	75,4%	Verbania-Cusio-Ossola	21	88,4%	0,5%	1,1%	10,1%
Vercelli	94	17,2%	82,8%	Vercelli	21	90,2%	0,6%	1,2%	8,0%
<b>Piemonte</b>	<b>2.349</b>	<b>22,6%</b>	<b>77,4%</b>	<b>Piemonte</b>	<b>515</b>	<b>88,2%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>10,2%</b>

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



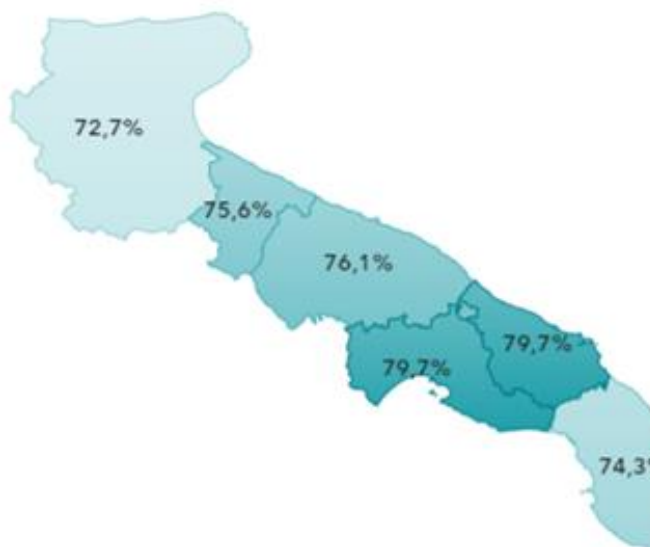
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PUGLIA

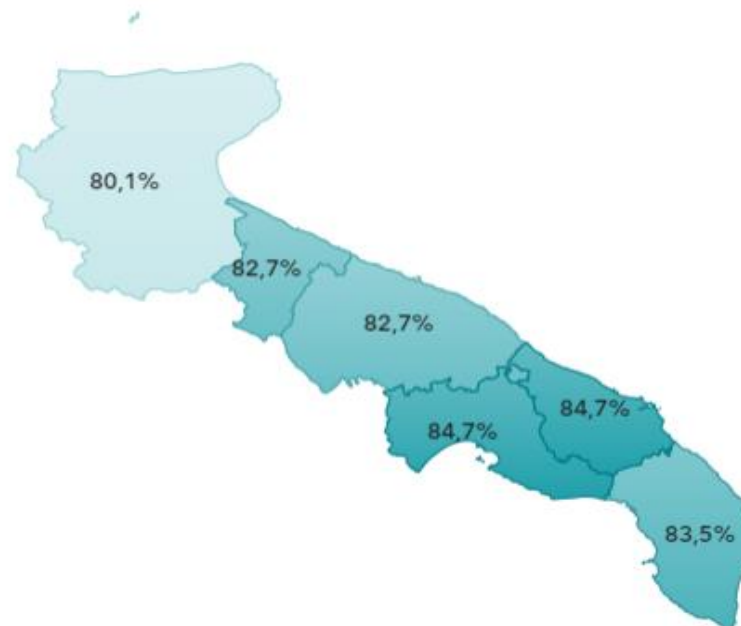
Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Puglia

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bari	564	23,9%	76,1%	Bari	161	82,7%	0,6%	0,7%	16,0%
Barletta	168	24,4%	75,6%	Barletta-Andria-Trani	50	82,7%	0,9%	1,0%	15,4%
Brindisi	209	20,3%	79,7%	Brindisi	41	84,7%	0,9%	0,8%	13,6%
Foggia	294	27,3%	72,7%	Foggia	78	80,1%	0,7%	1,2%	17,9%
Lecce	443	25,7%	74,3%	Lecce	81	83,5%	0,8%	1,3%	14,4%
Taranto	285	20,3%	79,7%	Taranto	61	84,7%	0,9%	0,9%	13,5%
<b>Puglia</b>	<b>1.964</b>	<b>23,9%</b>	<b>76,1%</b>	<b>Puglia</b>	<b>473</b>	<b>82,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>15,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



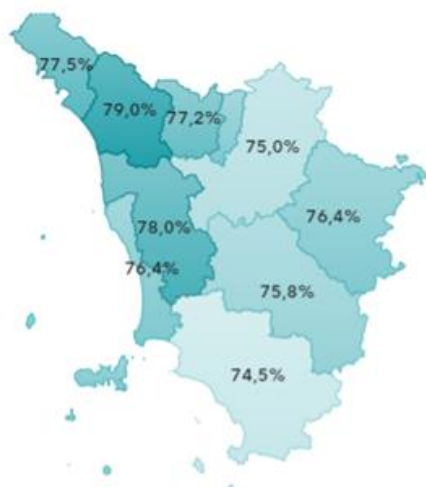
## REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 14. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Toscana

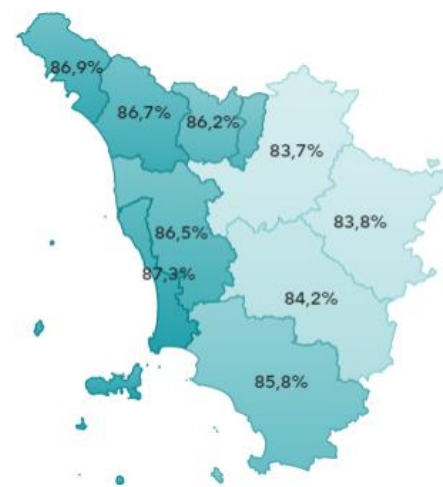
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Arezzo	166	23,6%	76,4%
Firenze	492	25,0%	75,0%
Grosseto	152	25,5%	74,5%
Livorno	199	23,6%	76,4%
Lucca	213	21,0%	79,0%
Massa-Car.	111	22,5%	77,5%
Pisa	207	22,0%	78,0%
Pistoia	144	22,8%	77,2%
Prato	109	23,6%	76,4%
Siena	141	24,2%	75,8%
<b>Toscana</b>	<b>1.934</b>	<b>23,6%</b>	<b>76,4%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Arezzo	44	83,8%	0,7%	0,8%	14,6%
Firenze	137	83,7%	0,5%	0,9%	14,9%
Grosseto	40	85,8%	0,7%	1,0%	12,5%
Livorno	47	87,3%	0,8%	1,2%	10,6%
Lucca	45	86,7%	0,4%	1,1%	11,8%
Massa-Carrara	22	86,9%	0,6%	1,2%	11,3%
Pisa	49	86,5%	0,6%	0,8%	12,1%
Pistoia	34	86,2%	0,4%	1,0%	12,4%
Prato	33	86,2%	0,6%	1,2%	11,9%
Siena	42	84,2%	0,6%	1,0%	14,2%
<b>Toscana</b>	<b>492</b>	<b>85,3%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>13,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

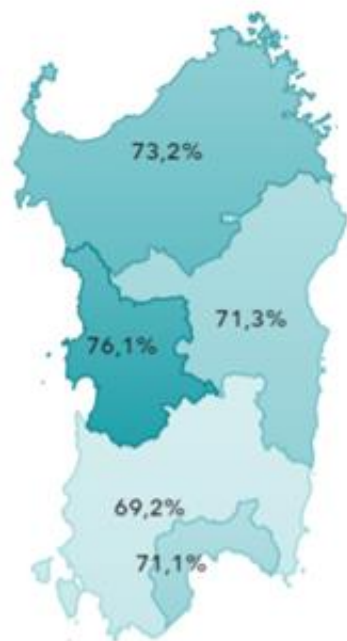
## REGIONE SARDEGNA

Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Sardegna

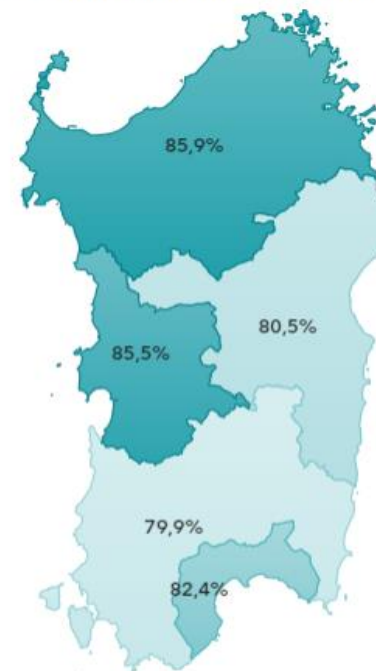
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Cagliari	207	28,9%	71,1%
Nuoro	112	28,7%	71,3%
Oristano	85	23,9%	76,1%
Sassari	314	26,8%	73,2%
Sud Sardegna	184	30,8%	69,2%
<b>Sardegna</b>	<b>903</b>	<b>28,1%</b>	<b>71,9%</b>

BT Altri Usi –marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Cagliari	45	82,4%	0,6%	1,0%	16,0%
Nuoro	26	80,5%	0,8%	2,4%	16,3%
Oristano	18	85,5%	0,9%	2,1%	11,5%
Sassari	66	85,9%	0,7%	1,2%	12,2%
Sud Sardegna	32	79,9%	1,2%	2,2%	16,7%
<b>Sardegna</b>	<b>186</b>	<b>83,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>14,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

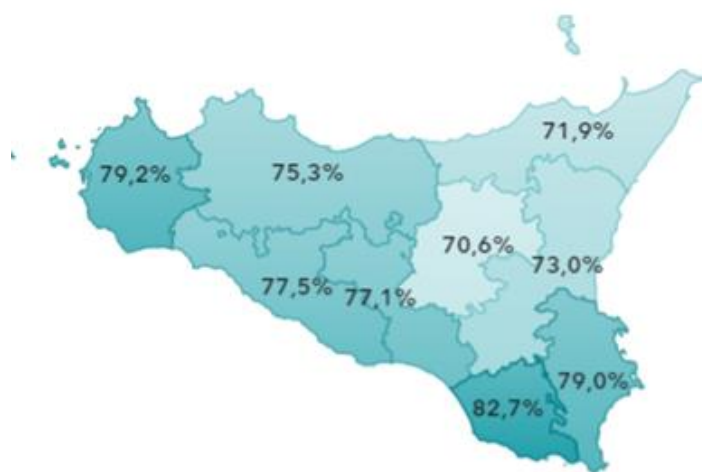
## REGIONE SICILIA

Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Sicilia

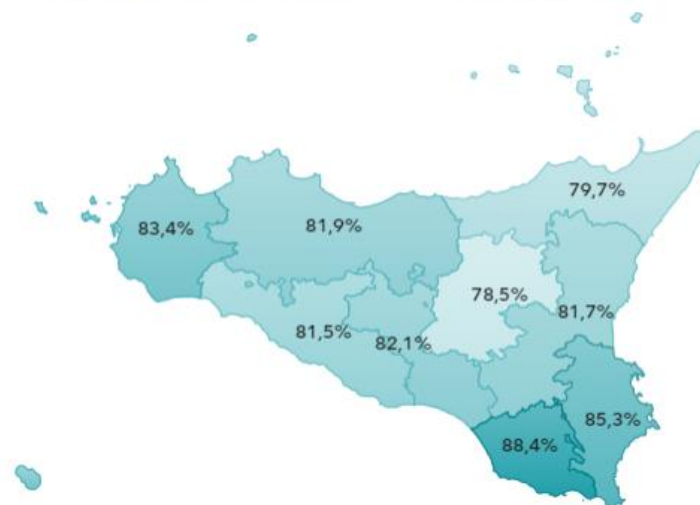
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	219	22,5%	77,5%
Caltanissetta	126	22,9%	77,1%
Catania	493	27,0%	73,0%
Enna	84	29,4%	70,6%
Messina	345	28,1%	71,9%
Palermo	580	24,7%	75,3%
Ragusa	169	17,3%	82,7%
Siracusa	196	21,0%	79,0%
Trapani	216	20,8%	79,2%
<b>Sicilia</b>	<b>2.428</b>	<b>24,4%</b>	<b>75,6%</b>

BT Altri Usi – marzo 2024						
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>	
Agrigento	39	81,5%	2,6%	0,8%	15,1%	
Caltanissetta	23	82,1%	2,3%	1,0%	14,6%	
Catania	113	81,7%	1,5%	0,7%	16,1%	
Enna	15	78,5%	2,5%	1,2%	17,9%	
Messina	77	79,7%	2,4%	0,9%	17,0%	
Palermo	118	81,9%	0,8%	0,7%	16,5%	
Ragusa	37	88,4%	1,4%	0,6%	9,6%	
Siracusa	42	85,3%	1,5%	0,7%	12,5%	
Trapani	41	83,4%	1,5%	0,6%	14,6%	
<b>Sicilia</b>	<b>505</b>	<b>82,3%</b>	<b>1,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>15,3%</b>	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

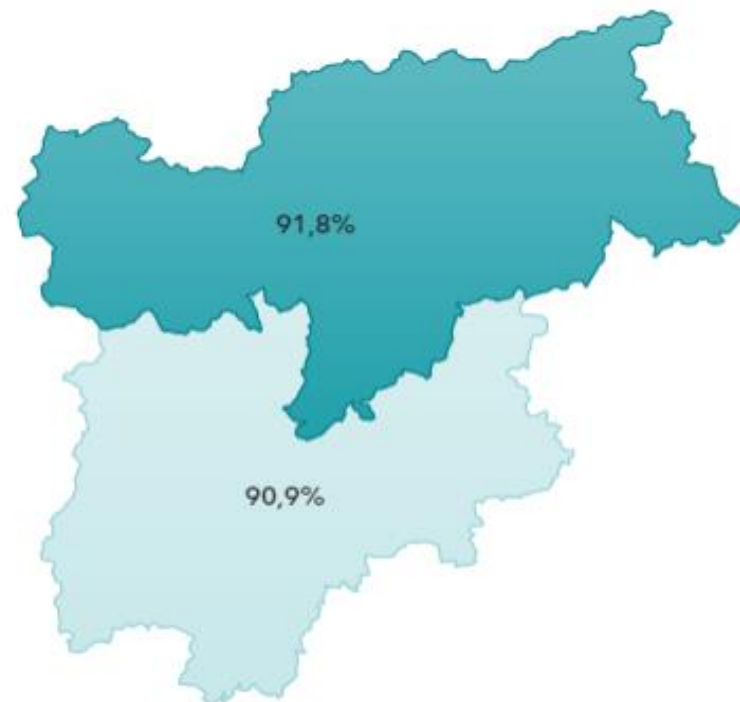
Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Trentino-Alto Adige

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bolzano	239	13,3%	86,7%	Bolzano/Bozen	83	91,8%	0,2%	0,8%	7,2%
Trento	328	33,9%	66,1%	Trento	76	90,9%	0,1%	0,5%	8,5%
<b>Trentino-Alto A.</b>	<b>567</b>	<b>25,2%</b>	<b>74,8%</b>	<b>Trentino-Alto Adige/Südtirol</b>	<b>159</b>	<b>91,3%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>7,8%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



## REGIONE UMBRIA

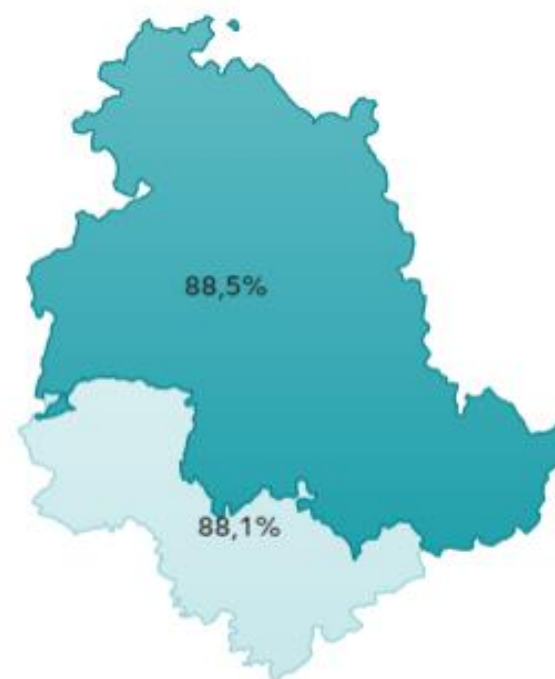
Scheda regionale 18. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Umbria

Domestico – marzo 2024				BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Perugia	317	18,2%	81,8%	Perugia	76	88,5%	0,5%	0,9%	10,1%
Terni	114	17,7%	82,3%	Terni	26	88,1%	0,6%	0,9%	10,3%
<b>Umbria</b>	<b>431</b>	<b>18,0%</b>	<b>82,0%</b>	<b>Umbria</b>	<b>102</b>	<b>88,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>10,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

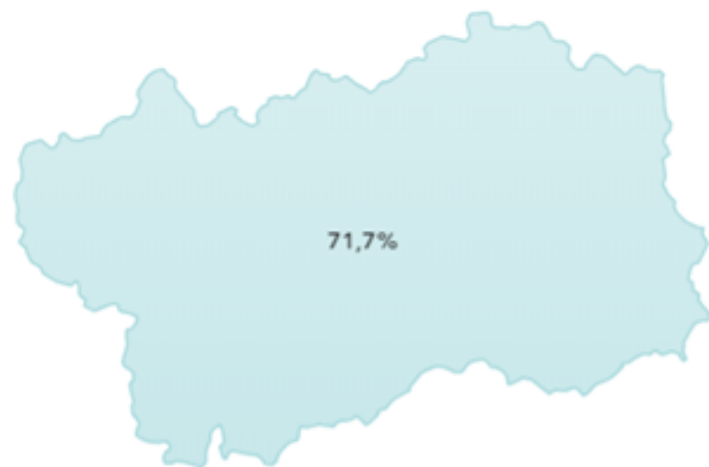
## REGIONE VALLE D'AOSTA

Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Valle d'Aosta.

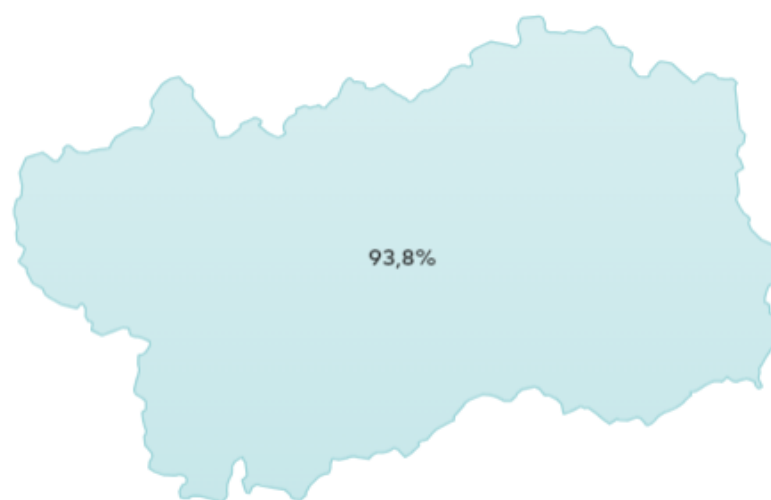
Domestico – marzo 2024			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Aosta	109	28,3%	71,7%
Valle d'Aosta	109	28,3%	71,7%

BT Altri Usi – marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Aosta	25	93,8%	0,1%	0,6%	5,4%
Valle d'Aosta	25	93,8%	0,1%	0,6%	5,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



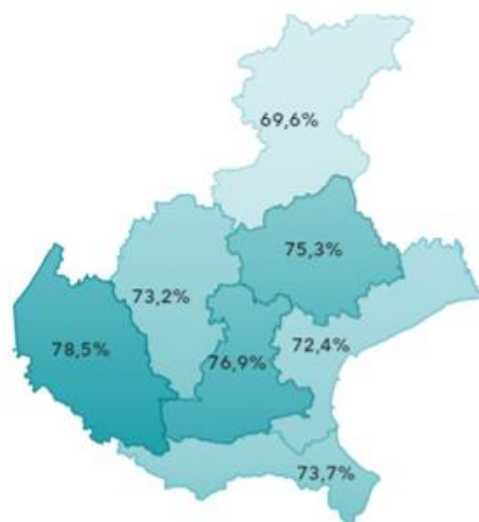
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VENETO

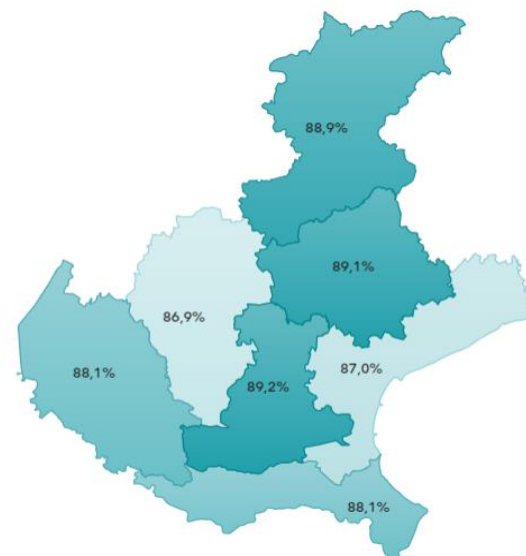
Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Veneto

Domestico- marzo 2024				BT Altri Usi –marzo 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Belluno	142	30,4%	69,6%	Belluno	27	88,9%	0,2%	0,9%	10,0%
Padova	421	23,1%	76,9%	Padova	98	89,2%	0,6%	1,2%	9,1%
Rovigo	114	26,3%	73,7%	Rovigo	23	88,1%	0,4%	1,5%	10,0%
Treviso	391	24,7%	75,3%	Treviso	86	89,1%	0,3%	1,0%	9,6%
Venezia	461	27,6%	72,4%	Venezia	104	87,0%	0,4%	1,1%	11,5%
Verona	446	21,5%	78,5%	Verona	109	88,1%	0,3%	1,1%	10,4%
Vicenza	409	26,8%	73,2%	Vicenza	92	86,9%	0,8%	1,2%	11,1%
<b>Veneto</b>	<b>2.385</b>	<b>25,2%</b>	<b>74,8%</b>	<b>Veneto</b>	<b>540</b>	<b>88,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,1%</b>	<b>10,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'24



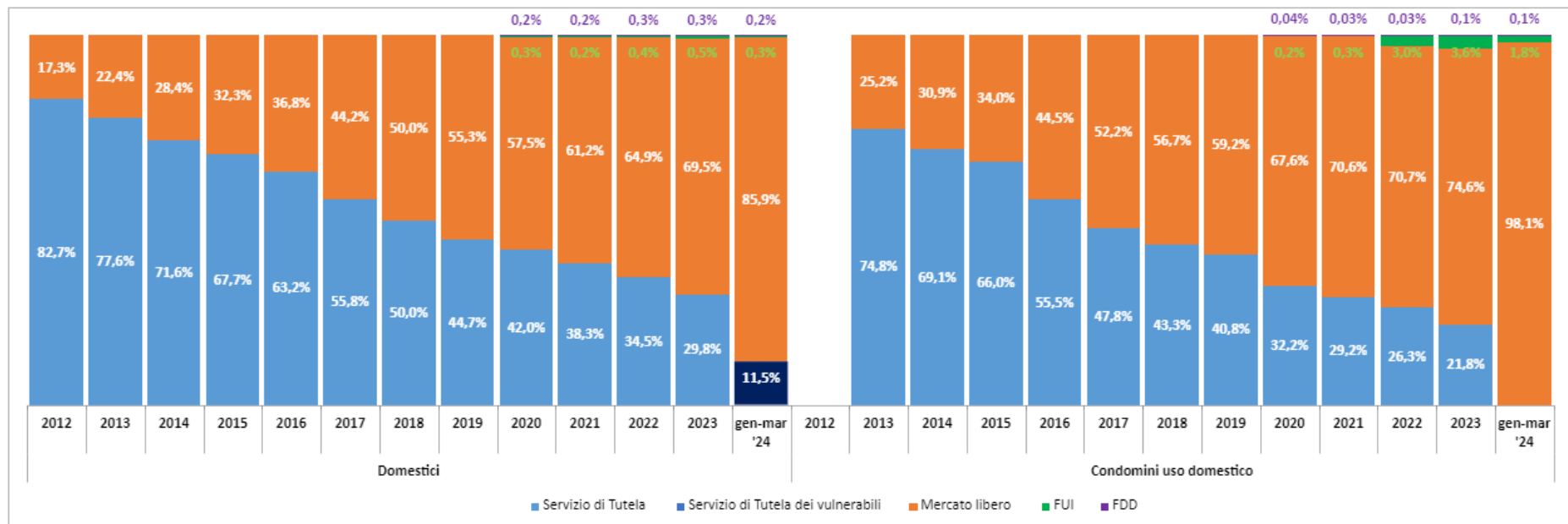
BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## SETTORE DEL GAS NATURALE

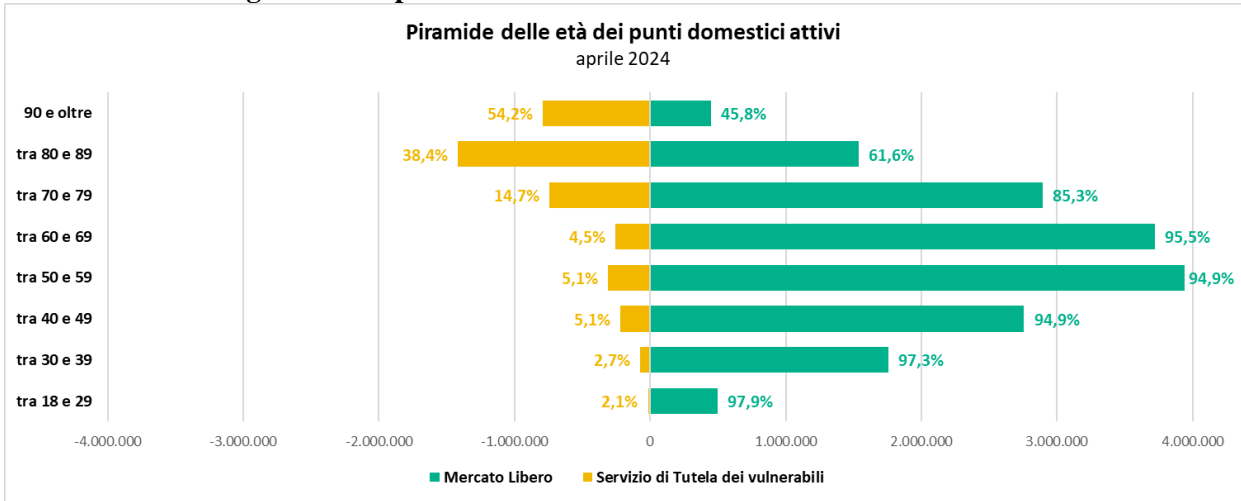
Grafico 6. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-marzo 2024.



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

\* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a marzo 2024.

**Grafico 7. Consistenza dei mercati dei punti di riconsegna Domestici – Settore Gas Naturale – distribuzione anagrafica ad aprile '24**

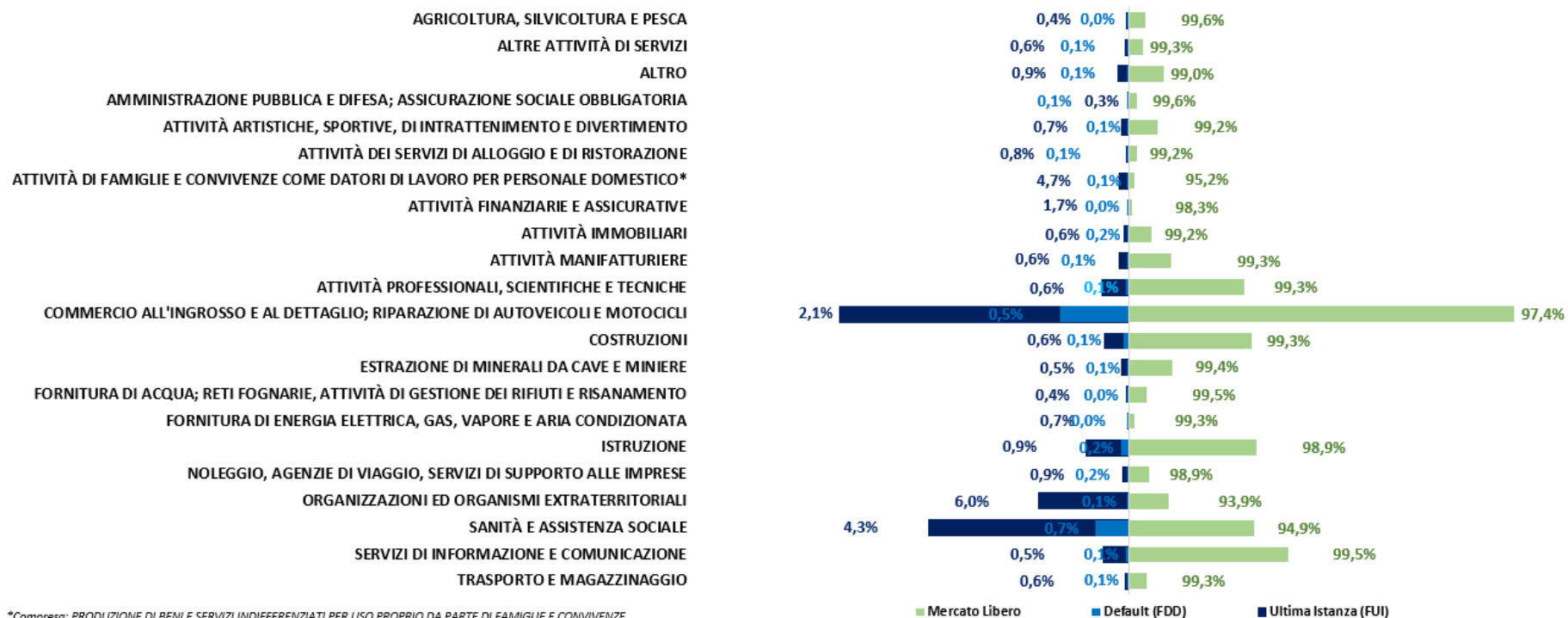


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

**Grafico 8. Consistenza dei mercati dei punti di raccolta Usi diversi – distribuzione per sezione ATECO ad aprile '24.**  
**Distribuzione per Codice ATECO e Mercato dei Clienti Usi Diversi**

aprile 2024



\*Compreso: PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 9. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato – marzo 2024.

marzo 2024	DOMESTICI <200.000 Smc					
	REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela della vulnerabilità	Mercato libero	Variation e da sett '23	FUI
Abruzzo	578	10,9%	88,3%	+16,7%	0,64%	0,16%
Basilicata	184	17,9%	81,9%	+22,0%	0,20%	0,04%
Calabria	379	16,2%	82,6%	+17,9%	1,04%	0,13%
Campania	1.269	15,2%	83,4%	+17,3%	0,58%	0,86%
Emilia-Romagna	1.937	8,4%	91,2%	+14,7%	0,19%	0,19%
Friuli-Venezia Giulia	468	8,7%	90,6%	+15,1%	0,29%	0,38%
Lazio	2.092	13,0%	86,5%	+22,1%	0,25%	0,24%
Liguria	784	14,4%	84,7%	+20,3%	0,32%	0,56%
Lombardia	4.188	8,8%	90,6%	+17,4%	0,30%	0,30%
Marche	594	11,9%	87,7%	+18,0%	0,20%	0,15%
Molise	114	12,4%	87,0%	+16,0%	0,42%	0,13%
Piemonte	1.758	10,9%	88,5%	+16,9%	0,24%	0,37%
Puglia	1.270	15,6%	83,8%	+21,2%	0,38%	0,21%
Sicilia	985	16,7%	82,0%	+20,7%	0,86%	0,46%
Toscana	1.436	11,1%	88,6%	+16,6%	0,19%	0,14%
Trentino-Alto Adige	234	11,6%	88,3%	+27,2%	0,06%	0,005%
Umbria	311	8,0%	91,8%	+11,2%	0,21%	0,05%
Valle d'Aosta	19	11,9%	87,8%	+24,2%	0,15%	0,08%
Veneto	1.820	9,9%	89,8%	+18,6%	0,20%	0,07%
<b>ITALIA</b>	<b>20.420</b>	<b>11,5%</b>	<b>87,9%</b>	<b>+18,2%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>

Mercato libero - gas naturale - Domestici - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 10. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato – marzo 2024.

REGIONE	Condomini <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variation e da sett '23	FUI	FDD
Abruzzo	2,3	98,1%	+20,0%	1,82%	0,04%
Basilicata	0,5	98,3%	+34,3%	1,50%	0,21%
Calabria	0,7	95,1%	+37,5%	4,88%	-
Campania	2,7	96,7%	+31,4%	2,43%	0,90%
Emilia-Romagna	19,5	99,6%	+23,5%	0,36%	0,06%
Friuli-Venezia Giulia	4,4	98,8%	+16,6%	1,12%	0,11%
Lazio	21,1	94,6%	+30,6%	5,39%	0,04%
Liguria	10,2	98,0%	+16,3%	1,92%	0,05%
Lombardia	52,7	98,7%	+17,0%	1,24%	0,07%
Marche	2,6	99,4%	+24,3%	0,61%	0,04%
Molise	0,5	98,7%	+15,0%	1,32%	-
Piemonte	31,3	98,6%	+21,9%	1,31%	0,05%
Puglia	2,5	98,1%	+33,0%	1,38%	0,49%
Sicilia	1,5	96,6%	+30,0%	2,53%	0,82%
Toscana	8,7	98,6%	+24,9%	1,31%	0,05%
Trentino-Alto Adige	8,0	99,9%	+24,7%	0,09%	-
Umbria	1,3	98,2%	+16,1%	1,70%	0,07%
Valle d'Aosta	0,7	98,6%	+34,5%	1,38%	-
Veneto	13,3	99,1%	+19,6%	0,86%	0,03%
<b>ITALIA</b>	<b>184</b>	<b>98,3%</b>	<b>+21,9%</b>	<b>1,64%</b>	<b>0,08%</b>

Mercato libero - gas naturale - Condomini - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



Grafico 11. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2024.

marzo 2024		Altri usi <50.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '23	FUI	FDD
Abruzzo	30	97,6%	+0,5%	2,23%	0,22%
Basilicata	9	96,6%	+0,4%	3,35%	0,09%
Calabria	12	93,6%	+2,0%	6,30%	0,12%
Campania	39	95,7%	+0,3%	3,10%	1,20%
Emilia-Romagna	153	98,9%	+0,0%	0,87%	0,21%
Friuli-Venezia Giulia	33	98,7%	+0,2%	1,00%	0,29%
Lazio	64	97,0%	+0,2%	2,69%	0,32%
Liguria	29	98,0%	-0,1%	1,55%	0,49%
Lombardia	266	98,5%	+0,4%	1,29%	0,23%
Marche	39	98,6%	+0,1%	1,24%	0,19%
Molise	6	95,9%	+0,1%	3,82%	0,30%
Piemonte	113	98,3%	+0,1%	1,47%	0,19%
Puglia	36	96,2%	+0,7%	3,38%	0,38%
Sicilia	26	93,9%	+0,1%	5,42%	0,68%
Toscana	78	98,5%	+0,1%	1,29%	0,16%
Trentino-Alto Adige	26	99,4%	-0,0%	0,54%	0,01%
Umbria	20	98,8%	-0,1%	1,11%	0,04%
Valle d'Aosta	2	98,3%	+0,0%	1,68%	0,05%
Veneto	144	98,9%	+0,2%	0,98%	0,08%
<b>ITALIA</b>	<b>1.122</b>	<b>98,1%</b>	<b>+0,2%</b>	<b>1,60%</b>	<b>0,25%</b>

Mercato libero - gas naturale - Altri usi <50.000 Smc - mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 12. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2024.

marzo 2024 REGIONE	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '23	FUI	FDD
Abruzzo	0,21	98,1%	-	0,95%	0,95%
Basilicata	0,05	100,0%	+8,3%	-	-
Calabria	0,05	98,1%	+7,4%	-	1,89%
Campania	0,28	96,4%	+0,4%	-	3,61%
Emilia-Romagna	2,10	97,6%	-0,1%	0,19%	2,19%
Friuli-Venezia Giulia	0,46	98,5%	+0,5%	0,22%	1,31%
Lazio	0,76	94,6%	+1,5%	0,53%	4,87%
Liguria	0,29	99,0%	+2,1%	-	1,04%
Lombardia	4,53	98,4%	+0,9%	0,15%	1,48%
Marche	0,35	99,4%	+0,0%	-	0,57%
Molise	0,04	95,5%	+0,3%	0,02	2,27%
Piemonte	1,77	98,2%	+1,2%	0,23%	1,59%
Puglia	0,22	98,2%	+1,5%	-	1,79%
Sicilia	0,15	96,7%	+2,6%	1,32%	1,97%
Toscana	0,99	97,4%	-0,3%	0,30%	2,31%
Trentino-Alto Adige	0,59	99,5%	+0,3%	-	0,51%
Umbria	0,19	99,0%	+1,5%	-	1,04%
Valle d'Aosta	0,03	100,0%	+3,8%	-	-
Veneto	2,11	98,5%	+0,3%	0,33%	1,14%
<b>ITALIA</b>	<b>15</b>	<b>98,0%</b>	<b>+0,7%</b>	<b>0,23%</b>	<b>1,73%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Mercato libero - gas naturale - Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc mar'24

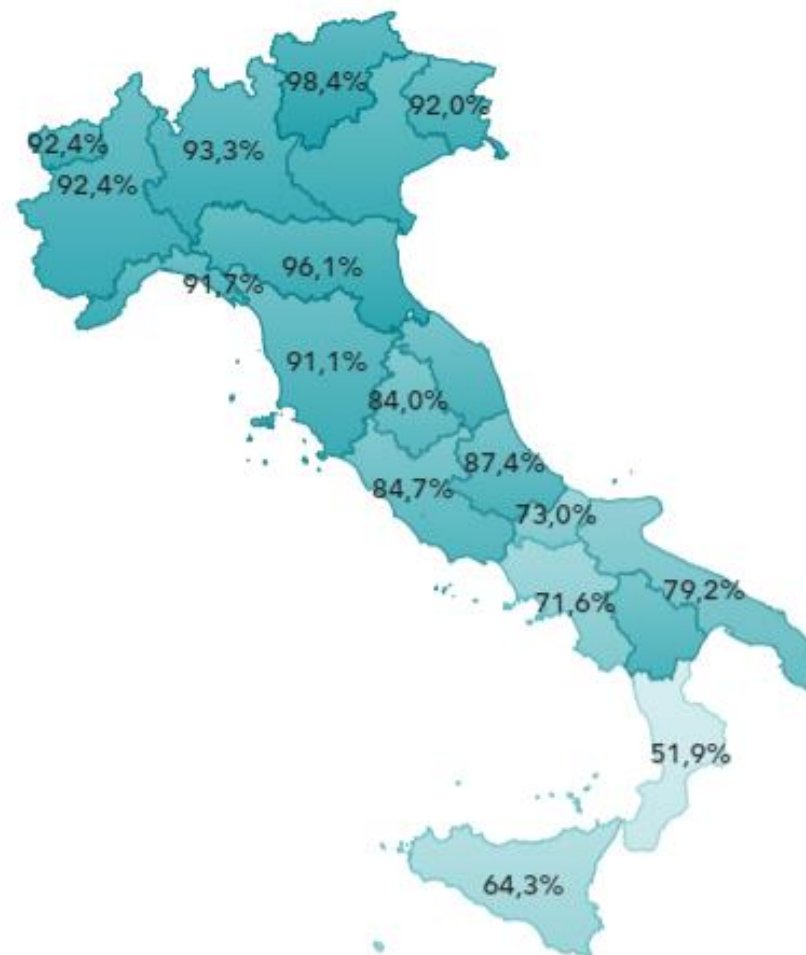


Grafico 13. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2024.

marzo 2024		Attività di servizio pubblico <200.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '23	FUI	FDD
Abruzzo	2	87,4%	-0,5%	12,59%	-
Basilicata	1	86,9%	-1,2%	13,09%	-
Calabria	2	51,9%	-1,0%	48,06%	-
Campania	5	71,6%	-1,3%	28,37%	-
Emilia-Romagna	5	96,1%	+1,2%	3,88%	0,02%
Friuli-Venezia Giulia	1	92,0%	-1,8%	7,91%	0,07%
Lazio	8	84,7%	-1,5%	15,32%	0,01%
Liguria	2	91,7%	+0,1%	8,21%	0,09%
Lombardia	10	93,3%	+0,5%	6,74%	-
Marche	3	88,9%	-2,6%	11,07%	0,08%
Molise	1	73,0%	-5,1%	26,99%	-
Piemonte	6	92,4%	+1,0%	7,60%	0,03%
Puglia	3	79,2%	-5,4%	20,80%	-
Sicilia	3	64,3%	-6,9%	35,58%	0,13%
Toscana	4	91,1%	-0,0%	8,86%	-
Trentino-Alto Adige	1	98,4%	+0,8%	1,56%	-
Umbria	2	84,0%	-9,7%	15,99%	-
Valle d'Aosta	0,1	92,4%	-2,2%	7,61%	-
Veneto	5	92,2%	+2,2%	7,69%	0,13%
<b>ITALIA</b>	<b>64</b>	<b>86,4%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>13,56%</b>	<b>0,03%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Mercato libero - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl <200.000 Smc mar'24



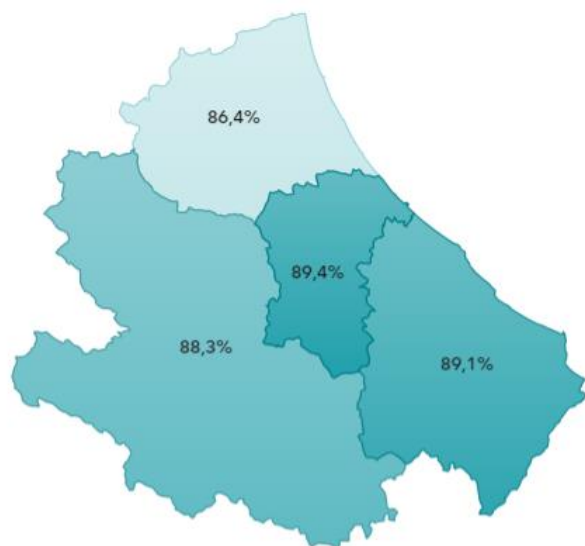
## REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 21. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Abruzzo.

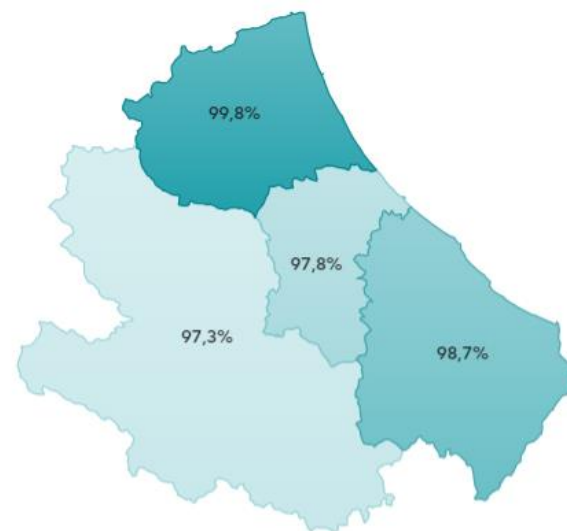
mar '24 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	156	10,0%	89,1%	0,73%	0,12%
L'Aquila	157	10,9%	88,3%	0,69%	0,08%
Pescara	131	9,4%	89,4%	0,84%	0,38%
Teramo	134	13,2%	86,4%	0,30%	0,07%
<b>Abruzzo</b>	<b>578</b>	<b>10,9%</b>	<b>88,3%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,16%</b>

mar '24 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	382	98,7%	1,31%	-
L'Aquila	825	97,3%	2,67%	-
Pescara	678	97,8%	2,06%	0,15%
Teramo	424	99,8%	0,24%	-
<b>Abruzzo</b>	<b>2.309</b>	<b>98,1%</b>	<b>1,82%</b>	<b>0,04%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

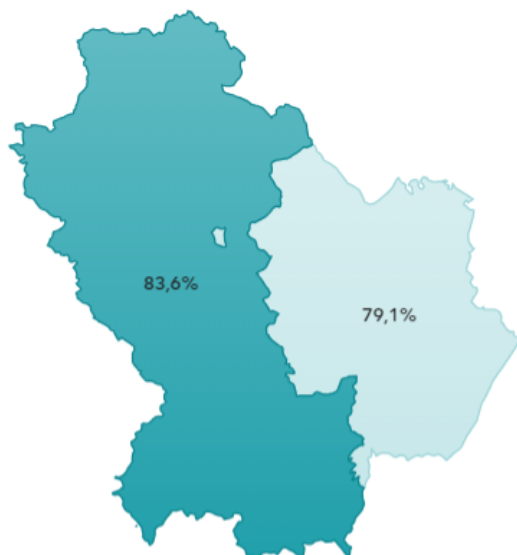
## REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Basilicata.

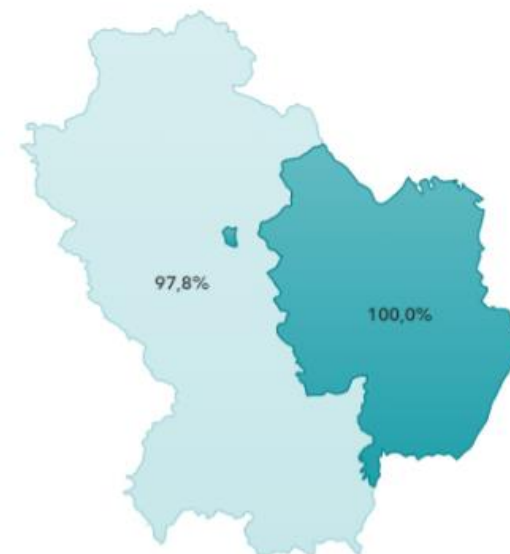
mar '24	Domestici < 200.000 Smc				
Basilicata	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	71	20,7%	79,1%	0,15%	0,04%
Potenza	113	16,2%	83,6%	0,23%	0,04%
<b>Basilicata</b>	<b>184</b>	<b>17,9%</b>	<b>81,9%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,04%</b>

mar '24	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
Basilicata	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	98	100,0%	-	-
Potenza	368	97,8%	1,90%	0,27%
<b>Basilicata</b>	<b>466</b>	<b>98,3%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,21%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



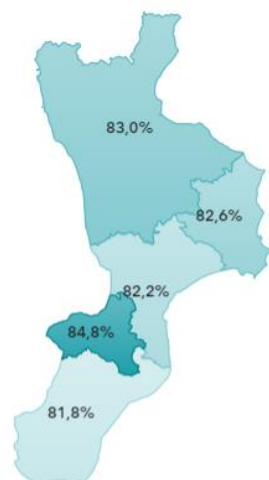
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE CALABRIA

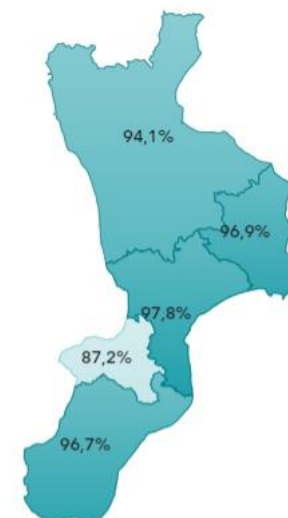
Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Calabria.

mar '24 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc					mar '24 Calabria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	75	17,0%	82,2%	0,68%	0,05%	Catanzaro	139	97,8%	2,16%	-
Cosenza	157	15,8%	83,0%	1,15%	0,07%	Cosenza	324	94,1%	5,86%	-
Crotone	30	16,6%	82,6%	0,79%	0,03%	Crotone	32	96,9%	3,13%	-
Reggio di Calabria	90	16,8%	81,8%	1,13%	0,35%	Reggio di Calabria	122	96,7%	3,28%	-
Vibo Valentia	26	13,7%	84,8%	1,41%	0,04%	Vibo Valentia	39	87,2%	12,82%	-
<b>Calabria</b>	<b>379</b>	<b>16,2%</b>	<b>82,6%</b>	<b>1,04%</b>	<b>0,13%</b>	<b>Calabria</b>	<b>656</b>	<b>95,1%</b>	<b>4,88%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

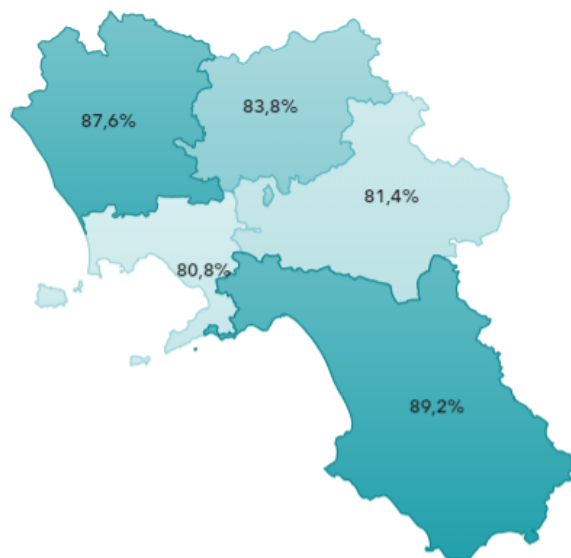
## REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Campania.

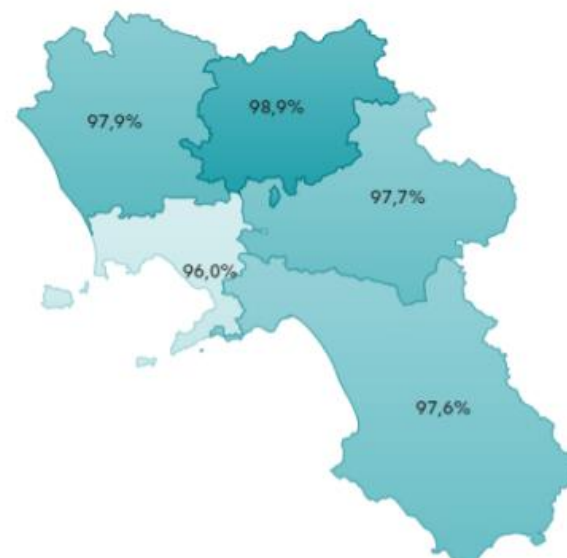
mar '24 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	103	18,0%	81,4%	0,21%	0,46%
Benevento	60	15,5%	83,8%	0,37%	0,33%
Caserta	189	11,7%	87,6%	0,45%	0,24%
Napoli	702	17,6%	80,8%	0,53%	1,08%
Salerno	215	8,7%	89,2%	1,09%	1,05%
<b>Campania</b>	<b>1.269</b>	<b>15,2%</b>	<b>83,4%</b>	<b>0,58%</b>	<b>0,86%</b>

mar '24 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	175	97,7%	1,71%	0,57%
Benevento	94	98,9%	-	1,06%
Caserta	243	97,9%	1,65%	0,41%
Napoli	1.743	96,0%	2,87%	1,09%
Salerno	423	97,6%	1,89%	0,47%
<b>Campania</b>	<b>2.678</b>	<b>96,7%</b>	<b>2,43%</b>	<b>0,90%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

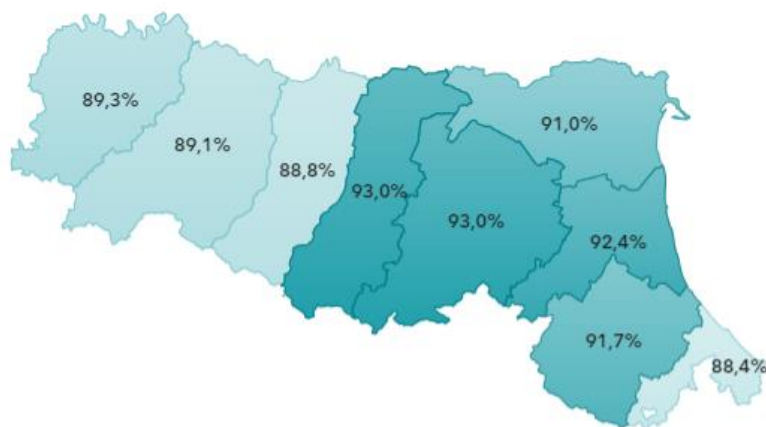
## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Emilia-Romagna.

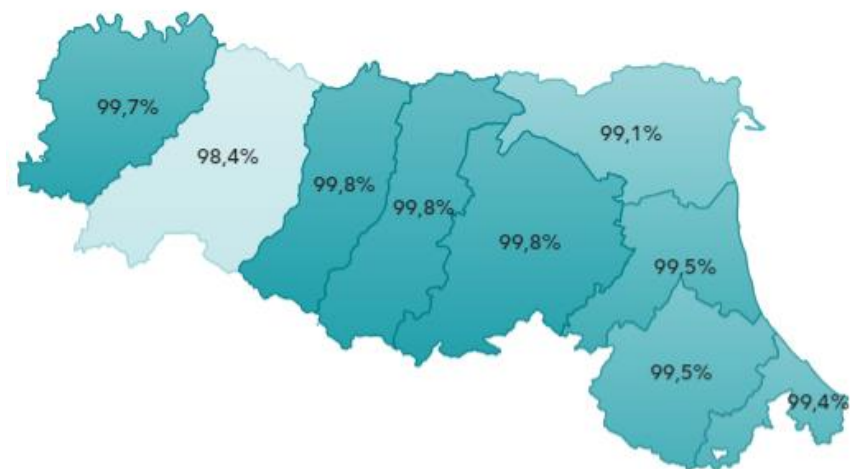
mar '24 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	448	6,7%	93,0%	0,16%	0,19%
Ferrara	165	8,6%	91,0%	0,19%	0,26%
Forlì-Cesena	167	8,1%	91,7%	0,13%	0,09%
Modena	291	6,6%	93,0%	0,16%	0,22%
Parma	191	10,4%	89,1%	0,23%	0,30%
Piacenza	127	10,3%	89,3%	0,22%	0,18%
Ravenna	188	7,3%	92,4%	0,13%	0,08%
Reggio Emilia	204	10,6%	88,8%	0,23%	0,29%
Rimini	156	11,2%	88,4%	0,30%	0,08%
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>1.937</b>	<b>8,4%</b>	<b>91,2%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,19%</b>

mar '24 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Bologna	6.793	99,8%	0,16%	0,06%	
Ferrara	552	99,1%	0,72%	0,18%	
Forlì-Cesena	1.312	99,5%	0,38%	0,15%	
Modena	4.004	99,8%	0,22%	0,02%	
Parma	1.796	98,4%	1,45%	0,11%	
Piacenza	724	99,7%	0,28%	-	
Ravenna	1.079	99,5%	0,46%	-	
Reggio Emilia	2.400	99,8%	0,17%	0,04%	
Rimini	832	99,4%	0,60%	-	
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>19.492</b>	<b>99,6%</b>	<b>0,36%</b>	<b>0,06%</b>	

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

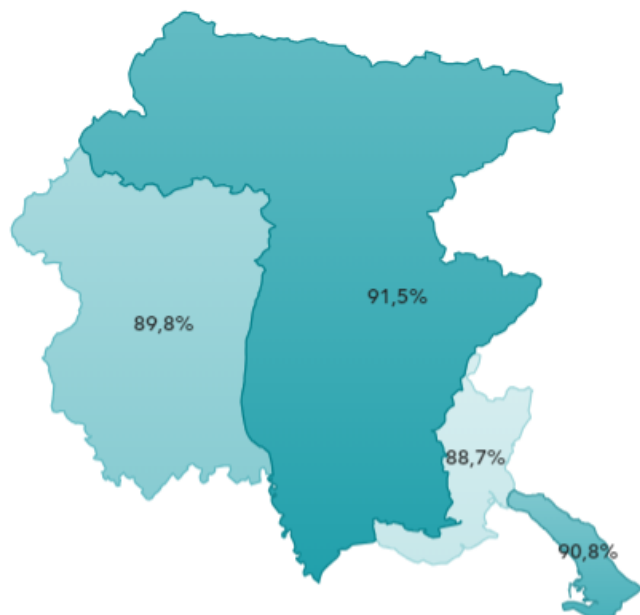


## REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

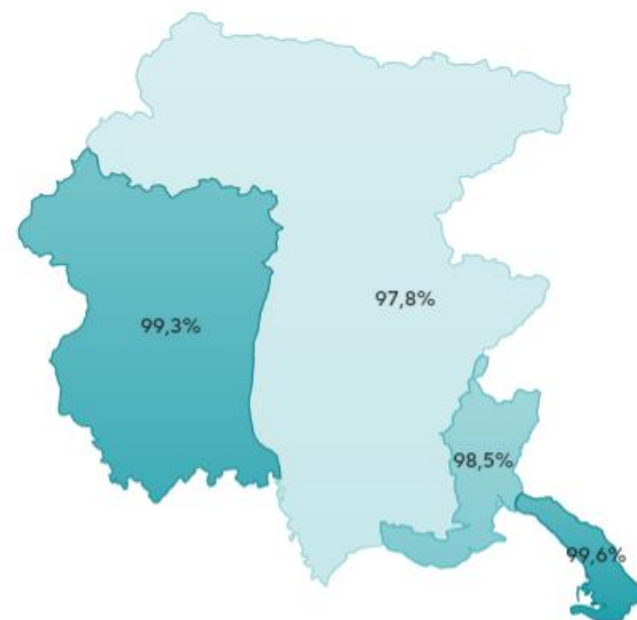
Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Friuli-Venezia Giulia.

mar '24 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc					mar '24 Friuli-Venezia Giulia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	60	10,6%	88,7%	0,26%	0,43%	Gorizia	481	98,5%	1,25%	0,21%
Pordenone	109	9,9%	89,8%	0,22%	0,05%	Pordenone	1.099	99,3%	0,73%	-
Trieste	108	7,7%	90,8%	0,36%	1,12%	Trieste	1.233	99,6%	0,16%	0,24%
Udine	191	8,0%	91,5%	0,29%	0,14%	Udine	1.547	97,8%	2,13%	0,06%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>468</b>	<b>8,7%</b>	<b>90,6%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,38%</b>	<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>4.360</b>	<b>98,8%</b>	<b>1,12%</b>	<b>0,11%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

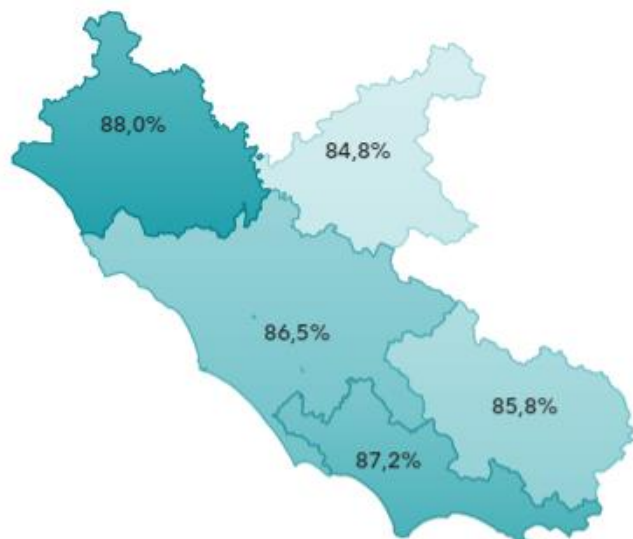
## REGIONE LAZIO

Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Lazio.

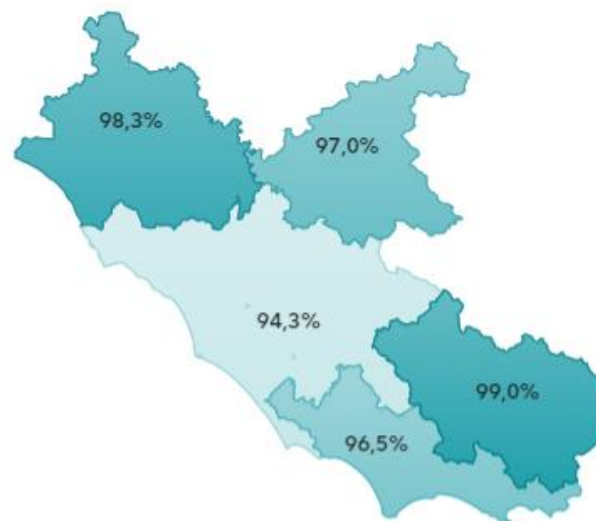
mar '24 Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	112	13,6%	85,8%	0,24%	0,30%
Latina	155	12,2%	87,2%	0,26%	0,33%
Rieti	44	14,4%	84,8%	0,31%	0,44%
Roma	1.682	13,0%	86,5%	0,26%	0,23%
Viterbo	99	11,7%	88,0%	0,21%	0,11%
<b>Lazio</b>	<b>2.092</b>	<b>13,0%</b>	<b>86,5%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,24%</b>

mar '24 Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	407		99,0%	0,98%	-
Latina	516		96,5%	3,49%	-
Rieti	263		97,0%	3,04%	-
Roma	19.560		94,3%	5,64%	0,04%
Viterbo	351		98,3%	1,42%	0,28%
<b>Lazio</b>	<b>21.097</b>		<b>94,6%</b>	<b>5,39%</b>	<b>0,04%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

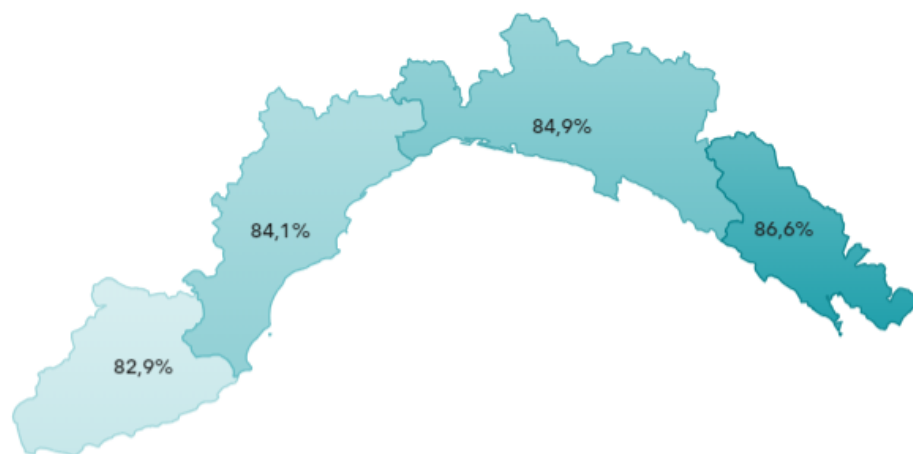
## REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Liguria.

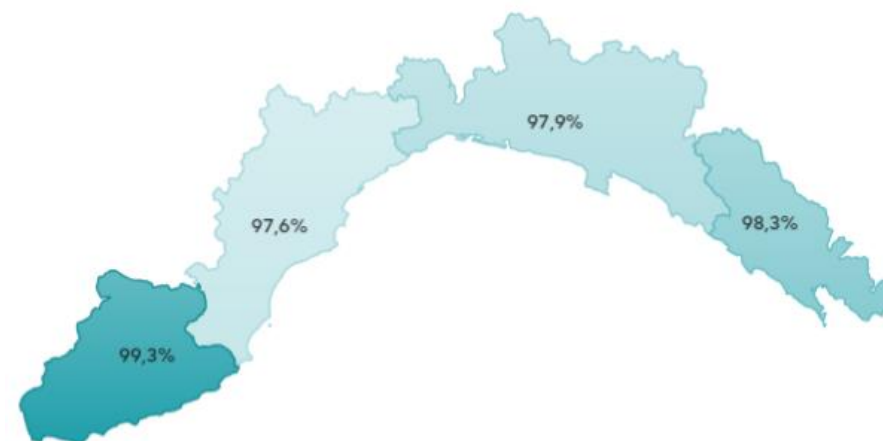
mar '24 Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	418	13,9%	84,9%	0,37%	0,82%
Imperia	101	16,5%	82,9%	0,25%	0,38%
La Spezia	105	13,1%	86,6%	0,23%	0,08%
Savona	161	15,3%	84,1%	0,31%	0,31%
<b>Liguria</b>	<b>784</b>	<b>14,4%</b>	<b>84,7%</b>	<b>0,32%</b>	<b>0,56%</b>

mar '24 Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Genova	6.429	97,9%	2,07%	0,08%	
Imperia	1.322	99,3%	0,68%	-	
La Spezia	694	98,3%	1,73%	-	
Savona	1.764	97,6%	2,38%	-	
<b>Liguria</b>	<b>10.209</b>	<b>98,0%</b>	<b>1,92%</b>	<b>0,05%</b>	

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



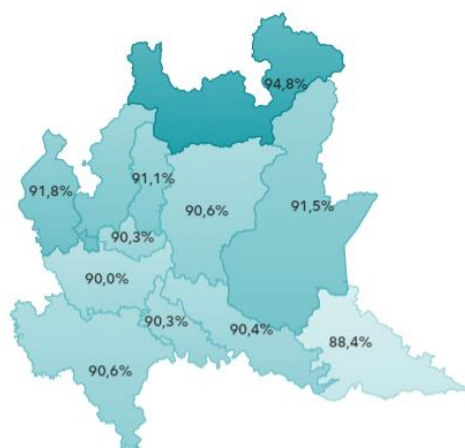
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE LOMBARDIA

### Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Lombardia.

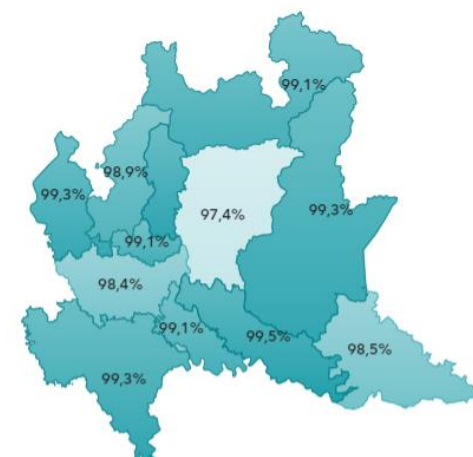
mar '24 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST dei vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	482	9,0%	90,6%	0,32%	0,07%
Brescia	495	8,1%	91,5%	0,25%	0,14%
Como	252	8,3%	91,3%	0,28%	0,11%
Cremona	150	9,1%	90,4%	0,24%	0,23%
Lecco	143	8,6%	91,1%	0,21%	0,06%
Lodi	96	8,9%	90,3%	0,36%	0,42%
Mantova	156	11,2%	88,4%	0,30%	0,11%
Milano	1.396	9,1%	90,0%	0,34%	0,58%
Monza e Brianza	360	9,3%	90,3%	0,26%	0,15%
Pavia	240	8,9%	90,6%	0,26%	0,28%
Sondrio	44	4,8%	94,8%	0,41%	0,03%
Varese	372	7,6%	91,8%	0,30%	0,25%
<b>Lombardia</b>	<b>4.188</b>	<b>8,8%</b>	<b>90,6%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,30%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



mar '24 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	3.795	97,4%	2,58%	0,03%
Brescia	2.082	99,3%	0,62%	0,05%
Como	2.654	98,9%	1,06%	0,04%
Cremona	439	99,5%	0,23%	0,23%
Lecco	2.127	99,4%	0,56%	0,05%
Lodi	441	99,1%	0,68%	0,23%
Mantova	583	98,5%	1,54%	-
Milano	25.910	98,4%	1,48%	0,09%
Monza e Brianza	5.168	99,1%	0,83%	0,02%
Pavia	3.327	99,3%	0,57%	0,09%
Sondrio	757	99,1%	0,92%	-
Varese	5.381	99,3%	0,65%	0,07%
<b>Lombardia</b>	<b>52.664</b>	<b>98,7%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,07%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

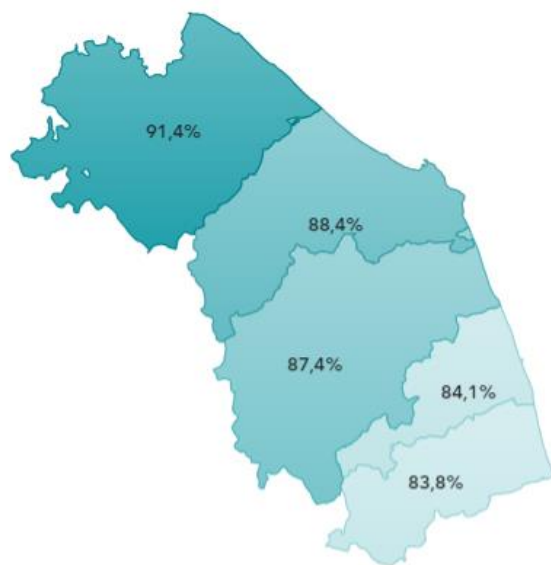
## REGIONE MARCHE

Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Marche.

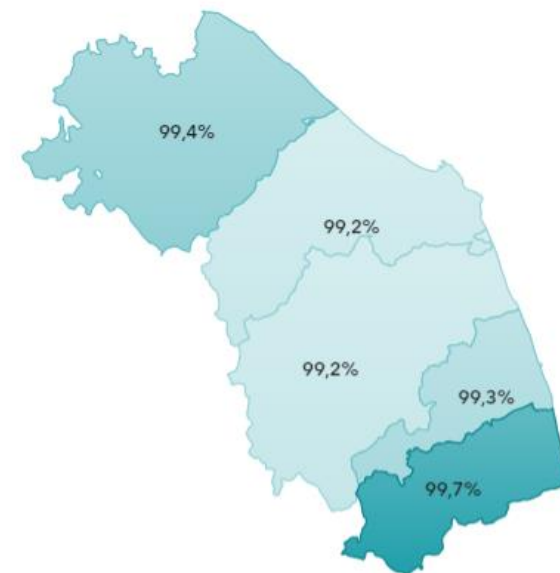
mar '24 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	195	11,0%	88,4%	0,25%	0,37%
Ascoli Piceno	85	15,9%	83,8%	0,19%	0,08%
Fermo	65	15,7%	84,1%	0,15%	0,01%
Macerata	114	12,4%	87,4%	0,18%	0,03%
Pesaro e Urbino	134	8,4%	91,4%	0,17%	0,05%
<b>Marche</b>	<b>594</b>	<b>11,9%</b>	<b>87,7%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,15%</b>

mar '24 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Ancona	734	99,2%	0,68%		0,14%
Ascoli Piceno	396	99,7%	0,25%		-
Fermo	141	99,3%	0,71%		-
Macerata	246	99,2%	0,81%		-
Pesaro e Urbino	1.110	99,4%	0,63%		-
<b>Marche</b>	<b>2.627</b>	<b>99,4%</b>	<b>0,61%</b>		<b>0,04%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

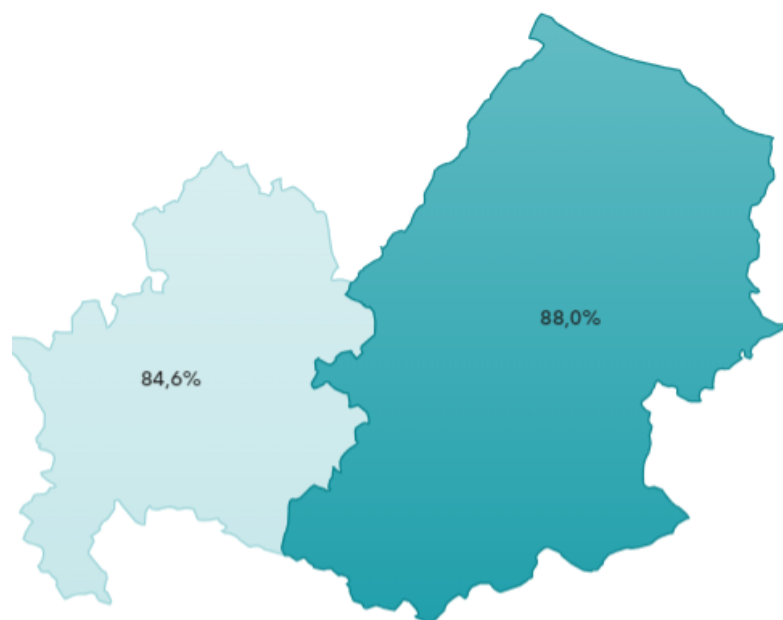
## REGIONE MOLISE

Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Molise.

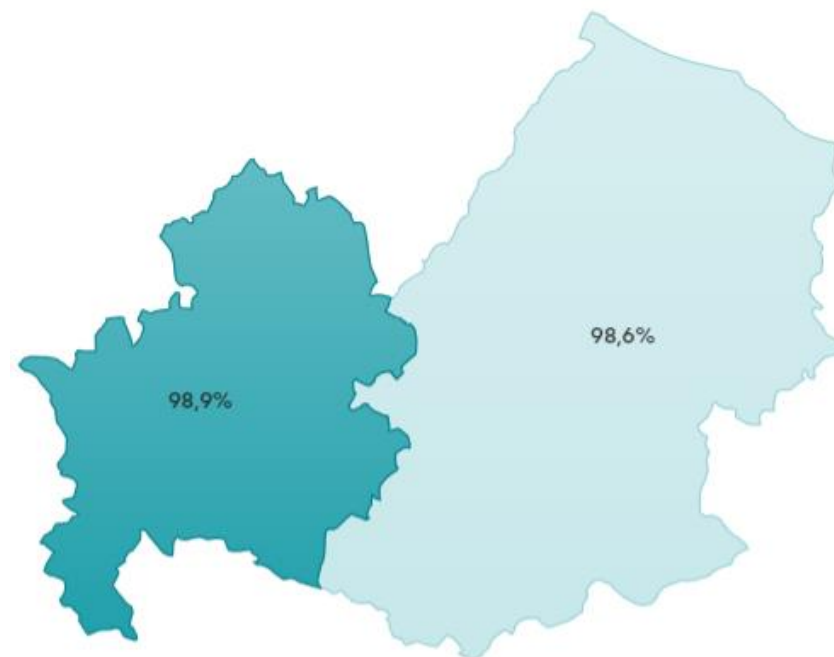
mar '24 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	81	11,6%	88,0%	0,35%	0,10%
Isernia	32	14,6%	84,6%	0,57%	0,23%
<b>Molise</b>	<b>114</b>	<b>12,4%</b>	<b>87,0%</b>	<b>0,42%</b>	<b>0,13%</b>

mar '24 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	362	98,6%	1,38%	-
Isernia	94	98,9%	1,06%	-
<b>Molise</b>	<b>456</b>	<b>98,7%</b>	<b>1,32%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



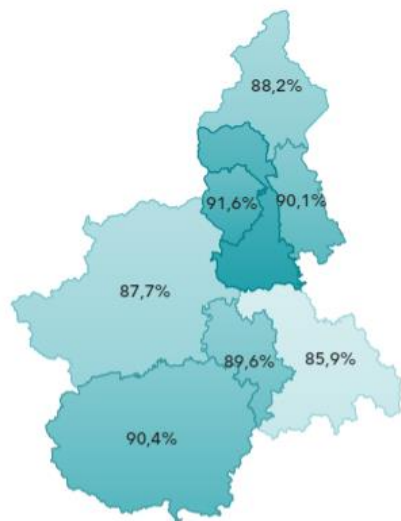
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Piemonte.

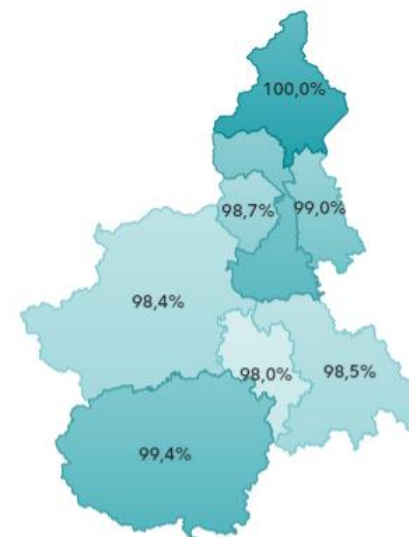
mar '24 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	177	13,5%	85,9%	0,22%	0,29%
Asti	75	10,0%	89,6%	0,24%	0,24%
Biella	60	7,9%	91,6%	0,18%	0,27%
Cuneo	191	9,3%	90,4%	0,20%	0,12%
Novara	158	9,3%	90,1%	0,31%	0,34%
Torino	944	11,6%	87,7%	0,24%	0,48%
Verbania- Cusio-Ossola	85	11,4%	88,2%	0,23%	0,17%
Vercelli	69	7,0%	92,3%	0,28%	0,36%
<b>Piemonte</b>	<b>1.758</b>	<b>10,9%</b>	<b>88,5%</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,37%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



mar '24 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	2.854	98,5%	1,51%	0,04%
Asti	1.725	98,0%	1,91%	0,06%
Biella	854	98,7%	1,29%	-
Cuneo	3.427	99,4%	0,50%	0,09%
Novara	2.276	99,0%	1,01%	-
Torino	18.229	98,4%	1,51%	0,05%
Verbanio- Cusio-Ossola	946	100,0%	-	-
Vercelli	976	99,3%	0,72%	-
<b>Piemonte</b>	<b>31.287</b>	<b>98,6%</b>	<b>1,31%</b>	<b>0,05%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



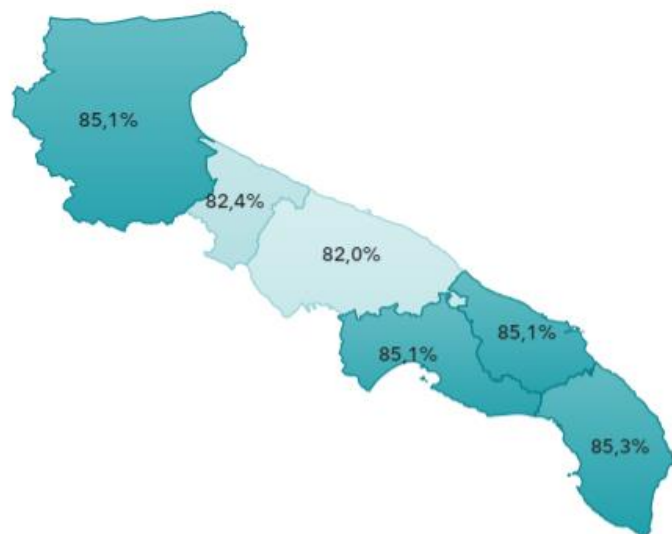
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PUGLIA

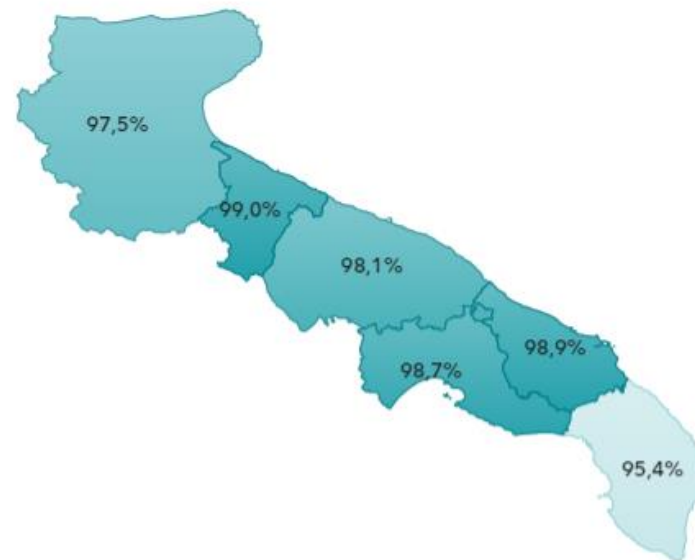
Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente – marzo 2024 – Puglia.

mar '24 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc					mar '24 Puglia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	428	17,4%	82,0%	0,38%	0,20%	Bari	1.298	98,1%	1,16%	0,77%
Barletta- Andria-Trani	135	17,2%	82,4%	0,29%	0,10%	Barletta-Andria- Trani	195	99,0%	1,03%	-
Brindisi	112	14,3%	85,1%	0,36%	0,19%	Brindisi	183	98,9%	1,09%	-
Foggia	196	13,9%	85,1%	0,56%	0,46%	Foggia	283	97,5%	1,77%	0,71%
Lecce	223	14,3%	85,3%	0,33%	0,07%	Lecce	108	95,4%	4,63%	-
Taranto	176	14,3%	85,1%	0,35%	0,26%	Taranto	396	98,7%	1,26%	-
<b>Puglia</b>	<b>1.270</b>	<b>15,6%</b>	<b>83,8%</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,21%</b>	<b>Puglia</b>	<b>2.463</b>	<b>98,1%</b>	<b>1,38%</b>	<b>0,49%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



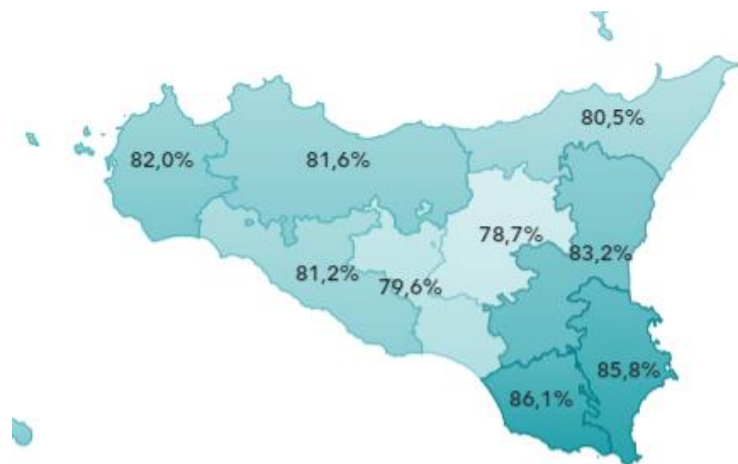
## REGIONE SICILIA

Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Sicilia.

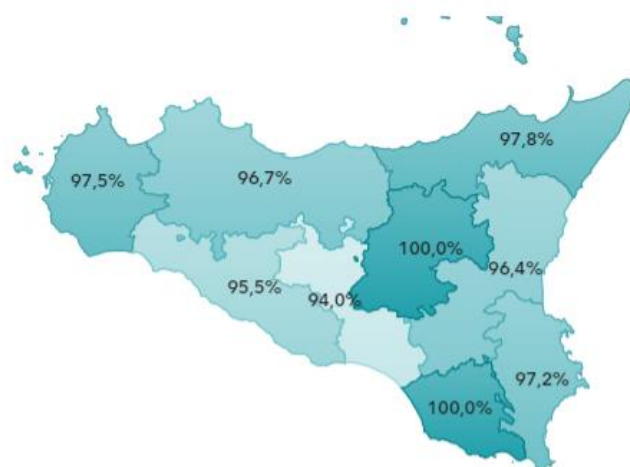
mar '24 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	78	17,4%	81,2%	0,94%	0,41%
Caltanissetta	67	18,8%	79,6%	1,04%	0,50%
Catania	208	15,8%	83,2%	0,79%	0,19%
Enna	49	20,6%	78,7%	0,64%	0,02%
Messina	148	17,8%	80,5%	1,41%	0,22%
Palermo	251	16,9%	81,6%	0,54%	0,98%
Ragusa	52	12,9%	86,1%	0,64%	0,35%
Siracusa	57	13,5%	85,8%	0,64%	0,06%
Trapani	75	16,1%	82,0%	1,26%	0,62%
<b>Sicilia</b>	<b>985</b>	<b>16,7%</b>	<b>82,0%</b>	<b>0,86%</b>	<b>0,46%</b>

mar '24 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	111	95,5%	4,50%	-
Caltanissetta	282	94,0%	4,26%	1,77%
Catania	139	96,4%	2,88%	0,72%
Enna	86	100,0%	-	-
Messina	180	97,8%	2,22%	-
Palermo	306	96,7%	1,63%	1,63%
Ragusa	48	100,0%	-	-
Siracusa	106	97,2%	2,83%	-
Trapani	202	97,5%	1,98%	0,50%
<b>Sicilia</b>	<b>1.460</b>	<b>96,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>0,8%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

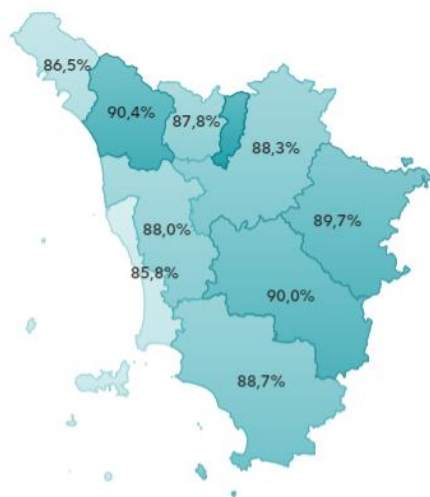
## REGIONE TOSCANA

### Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Toscana

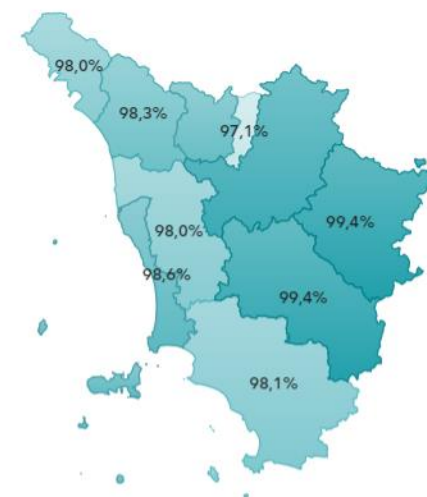
mar '24 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	119	10,0%	89,7%	0,15%	0,08%
Firenze	413	11,5%	88,3%	0,17%	0,06%
Grosseto	73	11,1%	88,7%	0,20%	0,04%
Livorno	126	13,3%	85,8%	0,31%	0,60%
Lucca	154	9,3%	90,4%	0,18%	0,07%
Massa-Carrara	84	12,9%	86,5%	0,33%	0,26%
Pisa	170	11,8%	88,0%	0,19%	0,10%
Pistoia	101	11,9%	87,8%	0,17%	0,07%
Prato	95	8,2%	91,5%	0,17%	0,11%
Siena	100	9,7%	90,0%	0,12%	0,20%
<b>Toscana</b>	<b>1.436</b>	<b>11,1%</b>	<b>88,6%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,14%</b>

mar '24 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Arezzo	676	99,4%	0,44%	0,15%	
Firenze	3.595	99,0%	0,95%	0,03%	
Grosseto	312	98,1%	1,92%	-	
Livorno	984	98,6%	1,32%	0,10%	
Lucca	363	98,3%	1,65%	-	
Massa-Carrara	246	98,0%	1,63%	0,41%	
Pisa	903	98,0%	1,99%	-	
Pistoia	710	98,5%	1,55%	-	
Prato	592	97,1%	2,87%	-	
Siena	317	99,4%	0,63%	-	
<b>Toscana</b>	<b>8.698</b>	<b>98,6%</b>	<b>1,31%</b>	<b>0,05%</b>	

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

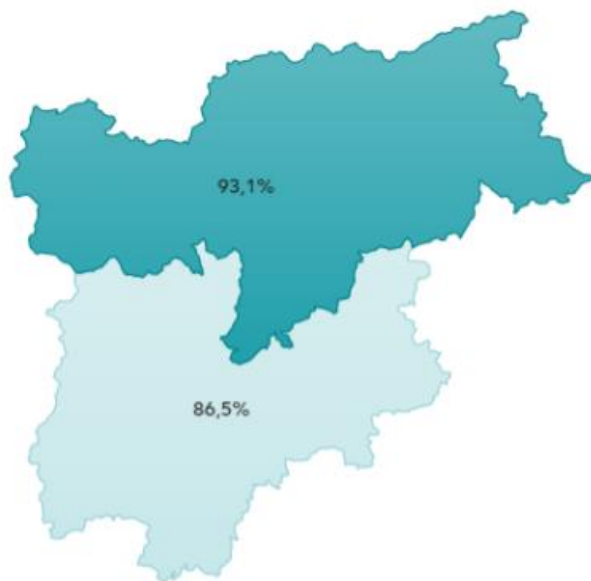
## REGIONE TRENINO-ALTO ADIGE

Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Trentino-Alto Adige

mar '24 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano	64	6,8%	93,1%	0,06%	-
Trento	170	13,4%	86,5%	0,06%	0,01%
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>234</b>	<b>11,6%</b>	<b>88,3%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,005%</b>

mar '24 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	3.187	99,9%	0,09%	-
Trento	4.780	99,9%	0,08%	-
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>7.967</b>	<b>99,9%</b>	<b>0,09%</b>	<b>-</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

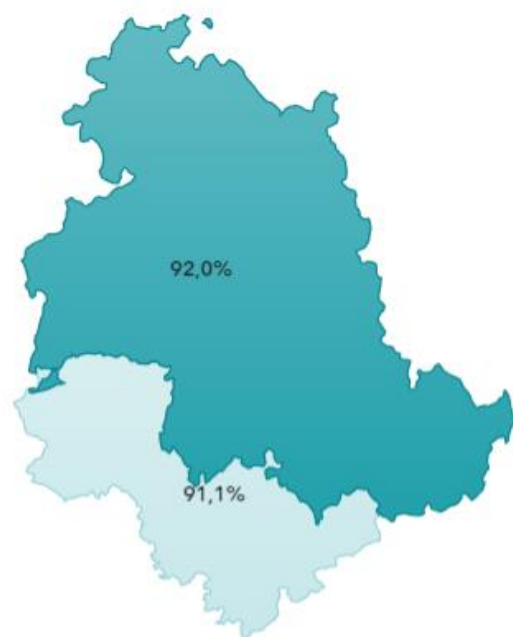
## REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Umbria.

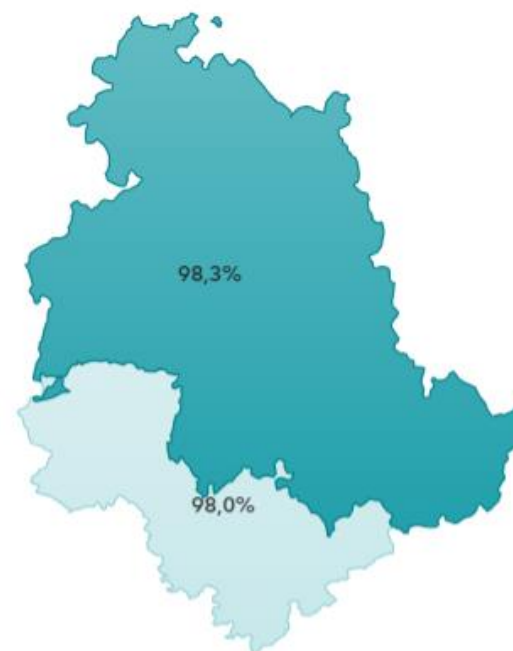
mar '24 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST dei vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	228	7,8%	92,0%	0,17%	0,05%
Terni	83	8,5%	91,1%	0,30%	0,04%
<b>Umbria</b>	<b>311</b>	<b>8,0%</b>	<b>91,8%</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,05%</b>

mar '24 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	837	98,3%	1,55%	0,12%
Terni	512	98,0%	1,95%	-
<b>Umbria</b>	<b>1.349</b>	<b>98,2%</b>	<b>1,70%</b>	<b>0,07%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



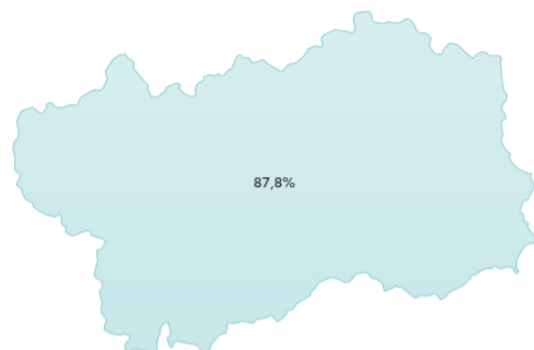
## REGIONE VALLE d'AOSTA

Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Valle d'Aosta.

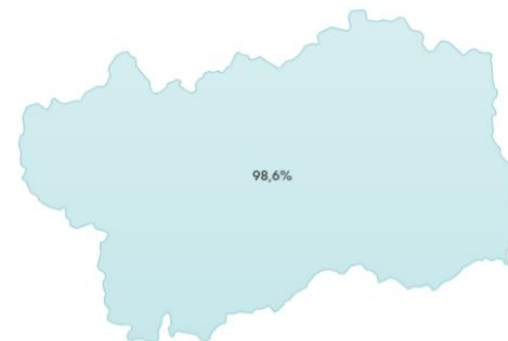
mar '24	DOMESTICI <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	19	11,9%	87,8%	0,15%	0,08%

Mar '24	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Valle d'Aosta	726	98,6%	1,38%	-	

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

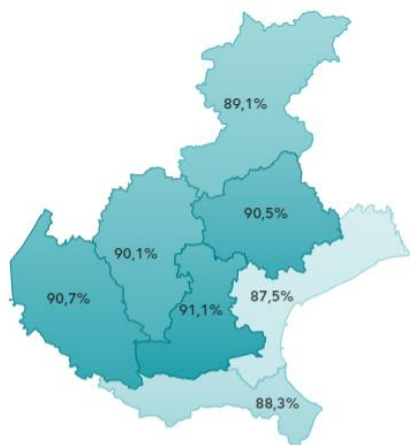
## REGIONE VENETO

### Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –marzo 2024 – Veneto.

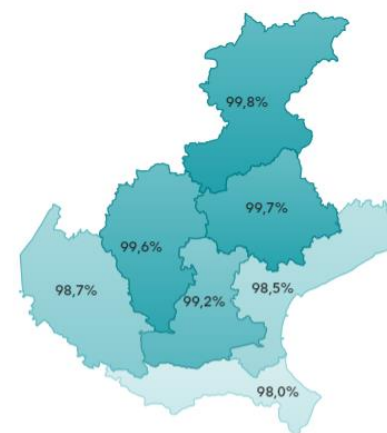
mar '24 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	10,7%	89,1%	0,15%	0,002%
Padova	338	8,7%	91,1%	0,22%	0,02%
Rovigo	90	11,4%	88,3%	0,23%	0,06%
Treviso	282	9,2%	90,5%	0,21%	0,02%
Venezia	358	12,2%	87,5%	0,19%	0,11%
Verona	375	9,0%	90,7%	0,20%	0,17%
Vicenza	331	9,7%	90,1%	0,20%	0,03%
<b>Veneto</b>	<b>1.820</b>	<b>9,9%</b>	<b>89,8%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,07%</b>

mar '24 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.239	99,8%	0,24%	-
Padova	3.251	99,2%	0,80%	-
Rovigo	205	98,0%	1,95%	-
Treviso	1.636	99,7%	0,31%	-
Venezia	2.982	98,5%	1,48%	0,07%
Verona	2.188	98,7%	1,19%	0,09%
Vicenza	1.837	99,6%	0,38%	-
<b>Veneto</b>	<b>13.338</b>	<b>99,1%</b>	<b>0,86%</b>	<b>0,03%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '24



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## 4. Azioni di cambio di fornitore

4.1. In questa sezione del Rapporto vengono esposte le principali evidenze riguardanti il numero dei cambi fornitore, e la relativa incidenza rispetto al totale dei punti attivi come risultanti dal SII. Per il settore elettrico, l'analisi si concentra sui clienti connessi in bassa tensione, diversi dall'Illuminazione Pubblica, mentre per il settore del gas sui clienti con consumi inferiori ai 200.000 Smc. Di questi ultimi solo i clienti domestici e i condomini uso domestico hanno avuto diritto al servizio di tutela, fino a dicembre 2023. A partire da gennaio 2024, nel settore del gas termina il servizio di tutela e viene introdotto per i soli clienti domestici vulnerabili il nuovo Servizio di Tutela della vulnerabilità

### **BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore**

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

- ✓ nel settore elettrico: la variazione dell'utente del dispacciamento che si realizza nei casi di entrata o uscita dal servizio di maggior tutela, dal servizio di salvaguardia, dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2021 e dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2023 e dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2023, e nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni);
- ✓ nel settore gas: la variazione dell'utente della distribuzione che si realizza nei casi di entrata o uscita dai servizi di Fornitura di Ultima Istanza e Fornitura di Default su rete di distribuzione, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni).

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

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

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

## SETTORE ELETTRICO

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

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2024. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – marzo 2024. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2024, al fine di rendere confrontabili i dati di una parte dell'anno con quelli completi dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nel primo trimestre<sup>48</sup>;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2024;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a marzo 2024;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2022, il dato parziale del 2024, aggiornato a marzo del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2024;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, *STG<sub>PMI</sub>*, *STG<sub>MICRO</sub>* e salvaguardia nel settore elettrico);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati ad aprile 2024, distinti per:
  - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
  - ii) per sezioni ATECO<sup>49</sup>, dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;
- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del *STG<sub>PMI</sub>* e del *STG<sub>MICRO</sub>* e sul dettaglio dei passaggi da e per tali servizi, a partire dal primo mese esercizio e fino a marzo 2024. In tale ambito le uscite dal servizio sono distinte tra:
  - i) verso lo stesso esercente il servizio;
  - ii) verso un venditore facente parte dello stesso gruppo del precedente esercente la maggior tutela (c.d. *switching back*);
  - iii) verso un venditore differente nel mercato libero.

---

<sup>48</sup> Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2023 con quelli annuali precedenti.

<sup>49</sup> Vedi nota 2.



In merito, vengono confrontate per anche le variazioni percentuali del numero di punti serviti nel  $STG_{PMI}$  e nel  $STG_{MICRO}$  a parità di numero di mesi passati dall'avvio di ciascuno di detti servizi, in modo da valutare le differenze nella velocità con cui tali servizi tendono gradualmente a contrarsi;

- h) le uscite dalla maggior tutela e i relativi rientri in tale servizio dei clienti domestici, al fine di valutare se tali fenomeni hanno subito variazioni significative con l'approssimarsi del 1° luglio 2024, data di superamento della maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e dell'inizio del  $STG_{NV}$ .

### ***BOX: Il processo di switching***

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

Coerentemente, l'Autorità ha allineato le tempistiche di *switching* a quelle previste dalla normativa europea e nazionale. Ha pertanto previsto che, sia nel settore elettrico, sia in quello del gas naturale, la richiesta di *switching* debba essere presentata da parte dell'utente entrante, entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente a quello di decorrenza dello *switching* medesimo (quindi al massimo 21 giorni, ovvero 3 settimane, prima della data di *switching*).

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

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

Infine, a decorrere dal 30 ottobre 2021, con deliberazione 135/2021/R/eel, per il settore elettrico l'Autorità ha definito nuove disposizioni che consentendo ad un cliente la possibilità 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, la delibera 135/2021/R/eel ha previsto:

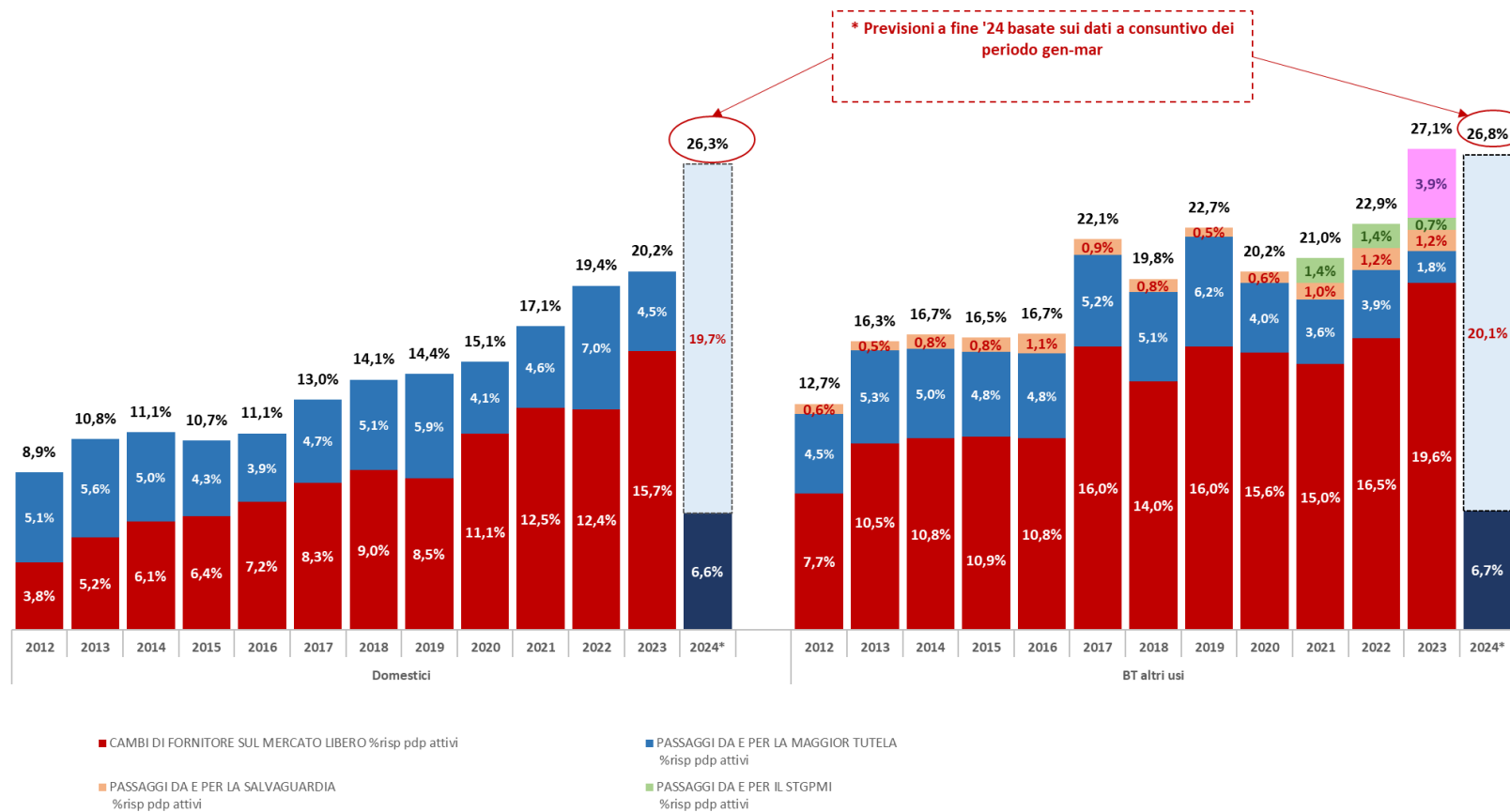
- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale;
- un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale, prevedendo che la controparte commerciale debba comunicare, al cliente finale richiedente, l'accettazione o il rifiuto della voltura entro 3 giorni lavorativi;
- l'introduzione da parte del SII di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo che, oltre alla verifica sull'esistenza del codice POD fornito dal cliente e sullo stato del punto di prelievo, gli possano consentire di non procedere con la richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche.

La suddetta disciplina verrà modificata in coerenza con le nuove disposizioni normative introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che, in attuazione della direttiva UE 944/2019 (che ha abrogato la direttiva 2009/72/CE), richiedono una velocizzazione del processo di *switching*, prevedendo che al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.

Recentemente l'Autorità ha pertanto emanato il documento per la consultazione 28 giugno 2022, 290/2022/R/eel, in cui esprime i propri orientamenti in merito alla centralizzazione nel SII dei processi di attivazione, disattivazione, sospensione per morosità e riattivazione nel settore elettrico, propedeutici alle prossime misure in materia di *switching* che permetteranno di ridurre le tempistiche di cambio fornitore. In tale ambito, con la deliberazione 638/2022/R/eel, l'Autorità ha disciplinato la centralizzazione nel SII dei processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione a partire dall'1 dicembre 2023.

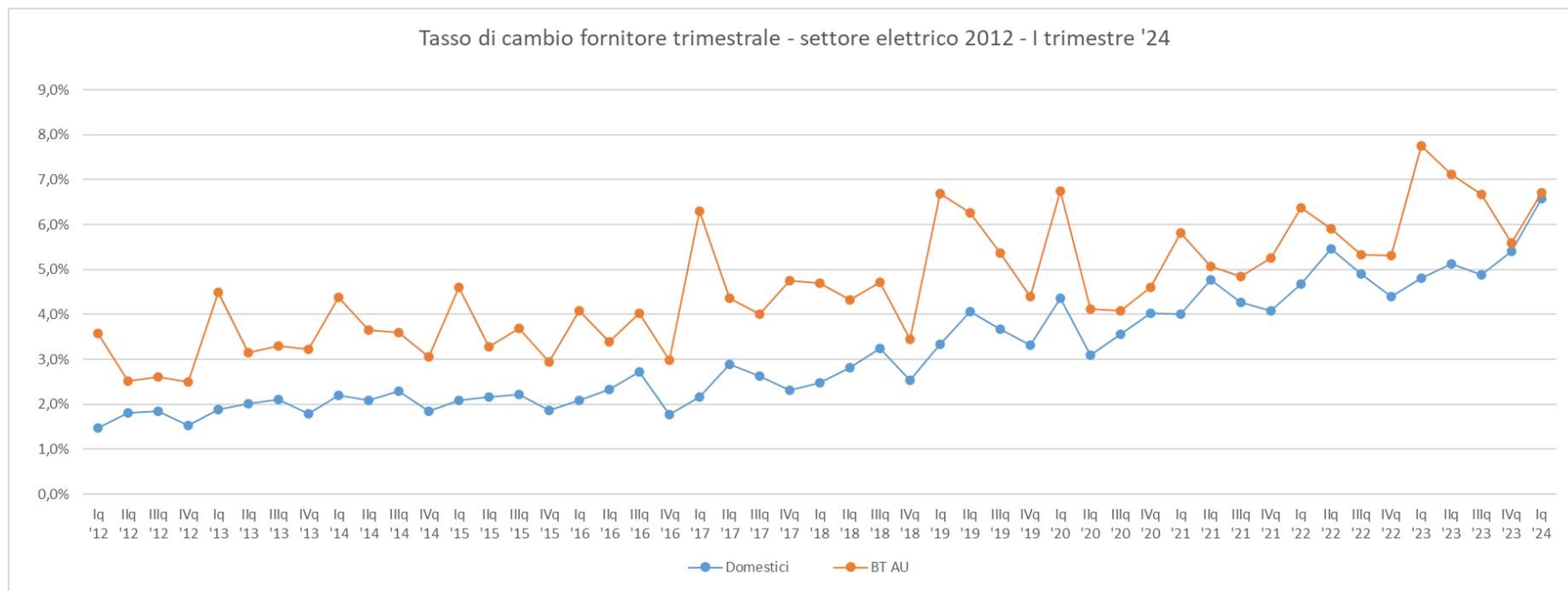
In attuazione di quanto disposto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, con il documento per la consultazione 705/2022/R/eel, l'Autorità ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore "*in 24 ore*" nel settore elettrico, da attuare entro il 1° gennaio 2026.

Grafico 14. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2024.



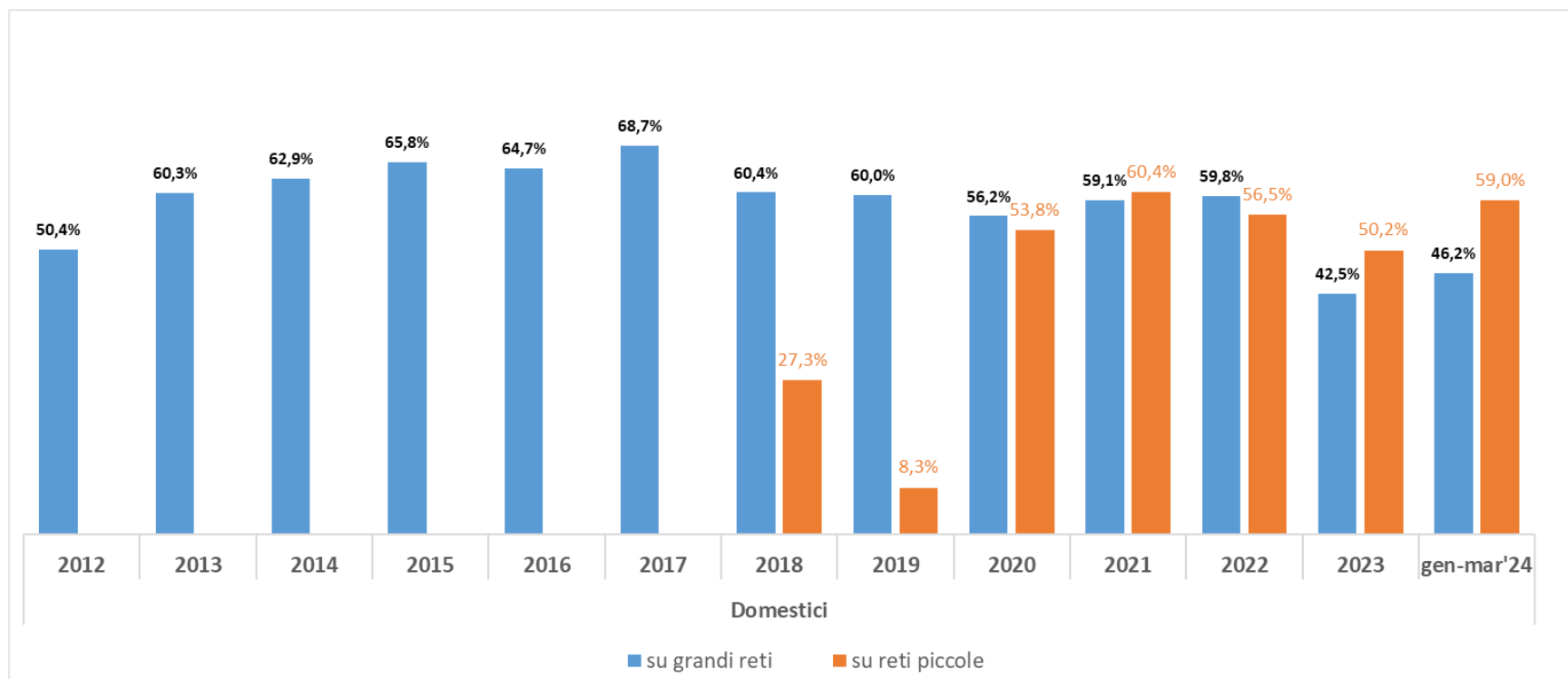
\*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio –marzo 2024, evidenziati in blu scuro, inclusivi dei passaggi da e per il STG<sub>MICRO</sub>, avviato ad aprile 2023. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '24, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2024 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno. Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 15. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2024**



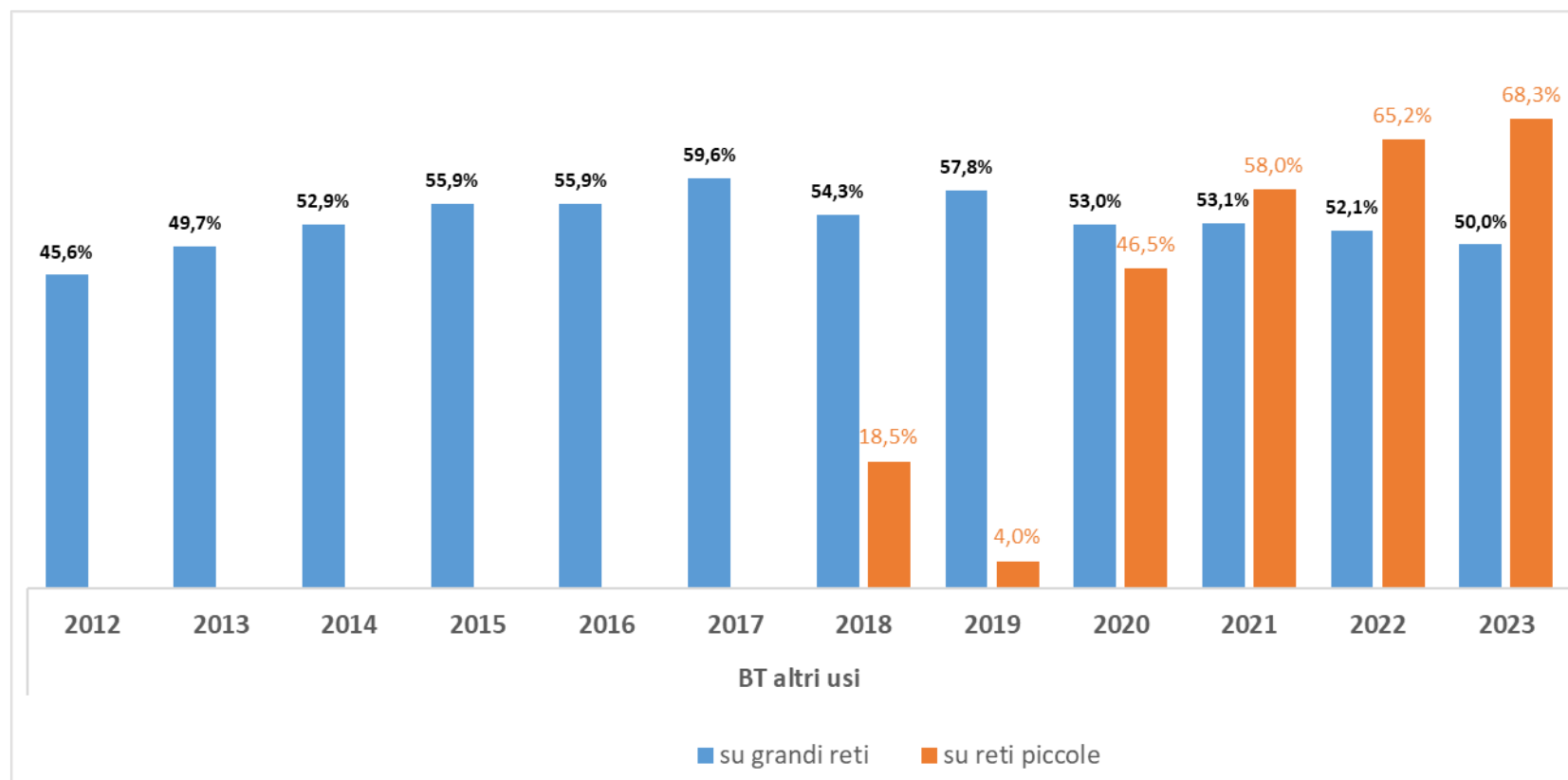
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 16. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela – clienti Domestici, aggiornati a marzo 2024.**



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

**Grafico 17. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela – clienti BT Altri usi, aggiornati a marzo 2024.**



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



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

Regione	BT Altri usi		Proiezione sul '24
	2023	gen-mar '24	
<b>Abruzzo</b>	34,4%	6,5%	25,8%
<b>Basilicata</b>	27,7%	6,0%	23,9%
<b>Calabria</b>	28,7%	6,5%	26,2%
<b>Campania</b>	29,9%	6,9%	27,6%
<b>Emilia-Romagna</b>	22,7%	6,7%	26,7%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	26,6%	6,9%	27,5%
<b>Lazio</b>	24,8%	5,9%	23,5%
<b>Liguria</b>	24,0%	5,3%	21,4%
<b>Lombardia</b>	25,2%	6,6%	26,3%
<b>Marche</b>	30,8%	6,5%	25,8%
<b>Molise</b>	29,5%	7,8%	31,3%
<b>Piemonte</b>	28,6%	7,2%	28,8%
<b>Puglia</b>	36,2%	8,1%	32,4%
<b>Sardegna</b>	30,0%	7,7%	30,6%
<b>Sicilia</b>	28,7%	6,5%	26,1%
<b>Toscana</b>	27,2%	7,0%	27,9%
<b>Trentino-Alto Adige</b>	11,8%	5,7%	22,6%
<b>Umbria</b>	33,9%	8,4%	33,6%
<b>Valle d'Aosta</b>	10,8%	2,5%	9,9%
<b>Veneto</b>	25,0%	6,6%	26,4%
<b>ITALIA</b>	27,1%	6,7%	26,8%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



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

**Tabella 2. Descrizione della composizione dei passaggi dei clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2023 e proiezioni sul 2024 basata sull'andamento della prima parte dell'anno**

DATO	2023		Gennaio – marzo 2024		Proiezioni a fine 2024 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
<b>Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)</b>	<b>20,2%</b>	<b>27,1%</b>	<b>6,6%</b>	<b>6,7%</b>	<b>26,3%</b>	<b>26,8%</b>
<b>Passaggi da e per la Maggior tutela</b> (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. Verso ML %)	<b>4,5%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,0%</b>	6,8%	0,0%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	1,6%	0,7%	0,6%	0,0%	2,6%	0,0%
- <i>Passaggi in entrata nella maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,0%
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	<b>15,7%</b>	<b>19,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,8%</b>	19,5%	23,4%
<b>Passaggi da e per la Salvaguardia</b> (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	<i>n.a.</i>	<b>1,17%</b>	<i>n.a.</i>	<b>0,24%</b>	<i>n.a.</i>	0,9%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,16%	<i>n.a.</i>	0,04%	<i>n.a.</i>	0,2%
<b>Passaggi da e per il STG<sub>PMI</sub></b> (in entrata in STG <sub>PMI</sub> , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG <sub>PMI</sub> ML %)	<i>n.a.</i>	<b>0,68%</b>	<i>n.a.</i>	<b>0,08%</b>	<i>n.a.</i>	0,3%
- <i>Passaggi in uscita dal STG<sub>PMI</sub> con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,08%	<i>n.a.</i>	0,00%	<i>n.a.</i>	0,0%
<b>Rinegoziazioni in uscita dal STG<sub>PMI</sub> con lo stesso venditore (%)</b>	<i>n.a.</i>	0,08%	<i>n.a.</i>	0,00%	<i>n.a.</i>	0,0%
<b>Passaggi da e per il STG<sub>MICRO</sub></b> (in entrata in STG <sub>MICRO</sub> , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG <sub>MICRO</sub> a ML %)	<i>n.a.</i>	<b>3,90%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,55%</b>	<i>n.a.</i>	2,2%
- <i>Passaggi in uscita dal STG<sub>MICRO</sub> con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)</i>	<i>n.a.</i>	1,33%	<i>n.a.</i>	0,11%	<i>n.a.</i>	0,4%
<b>Rinegoziazioni in uscita dal STG<sub>MICRO</sub> con lo stesso venditore (%)</b>	<i>n.a.</i>	1,33%	<i>n.a.</i>	0,11%	<i>n.a.</i>	0,4%

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

\*\* Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '24, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2024 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

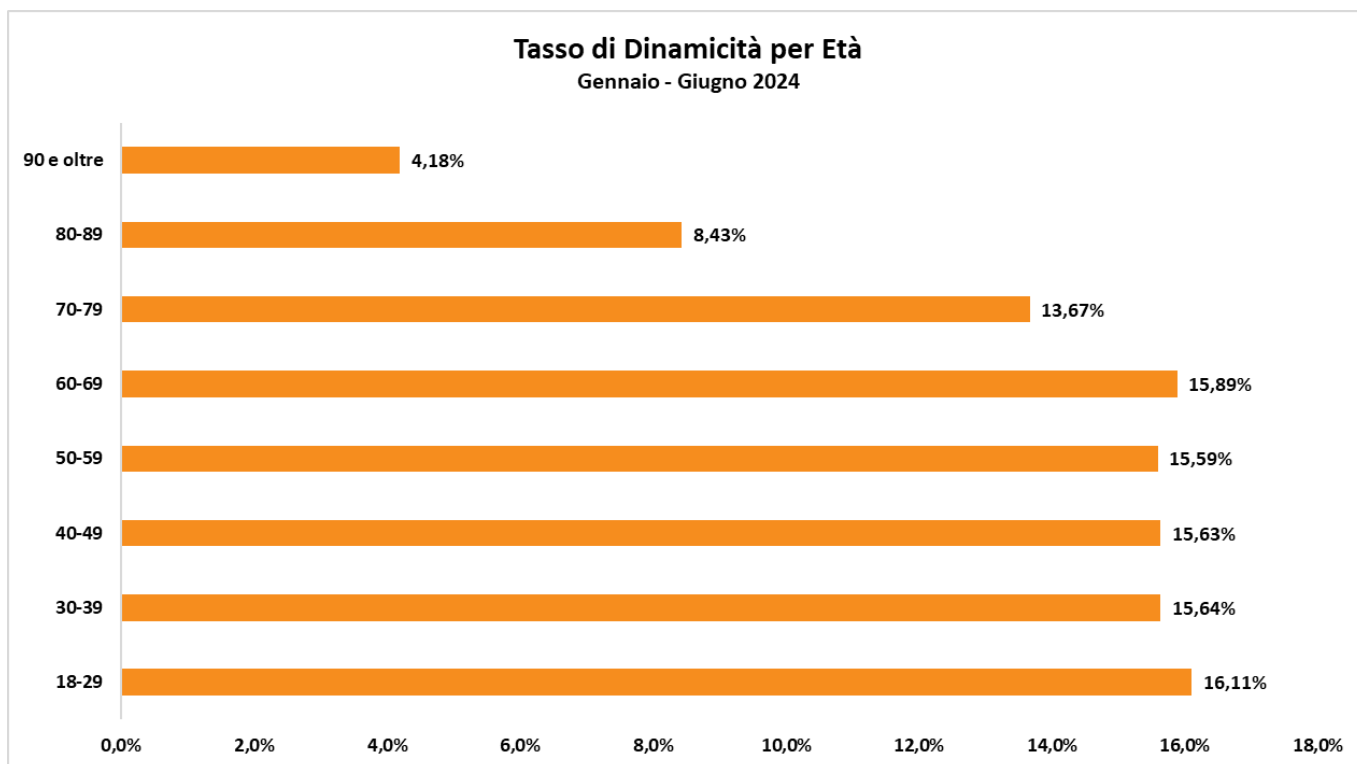
**Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2022 e proiezioni sul 2024 basata sull'andamento della prima parte**

DATO	2023		Gennaio – marzo 2024		Proiezioni a fine 2024 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
<b>Cambio di CC con stesso UdD</b> (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,2%	0,01%	0,02%	0,03%	0,06%

\*\*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '24, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2024 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

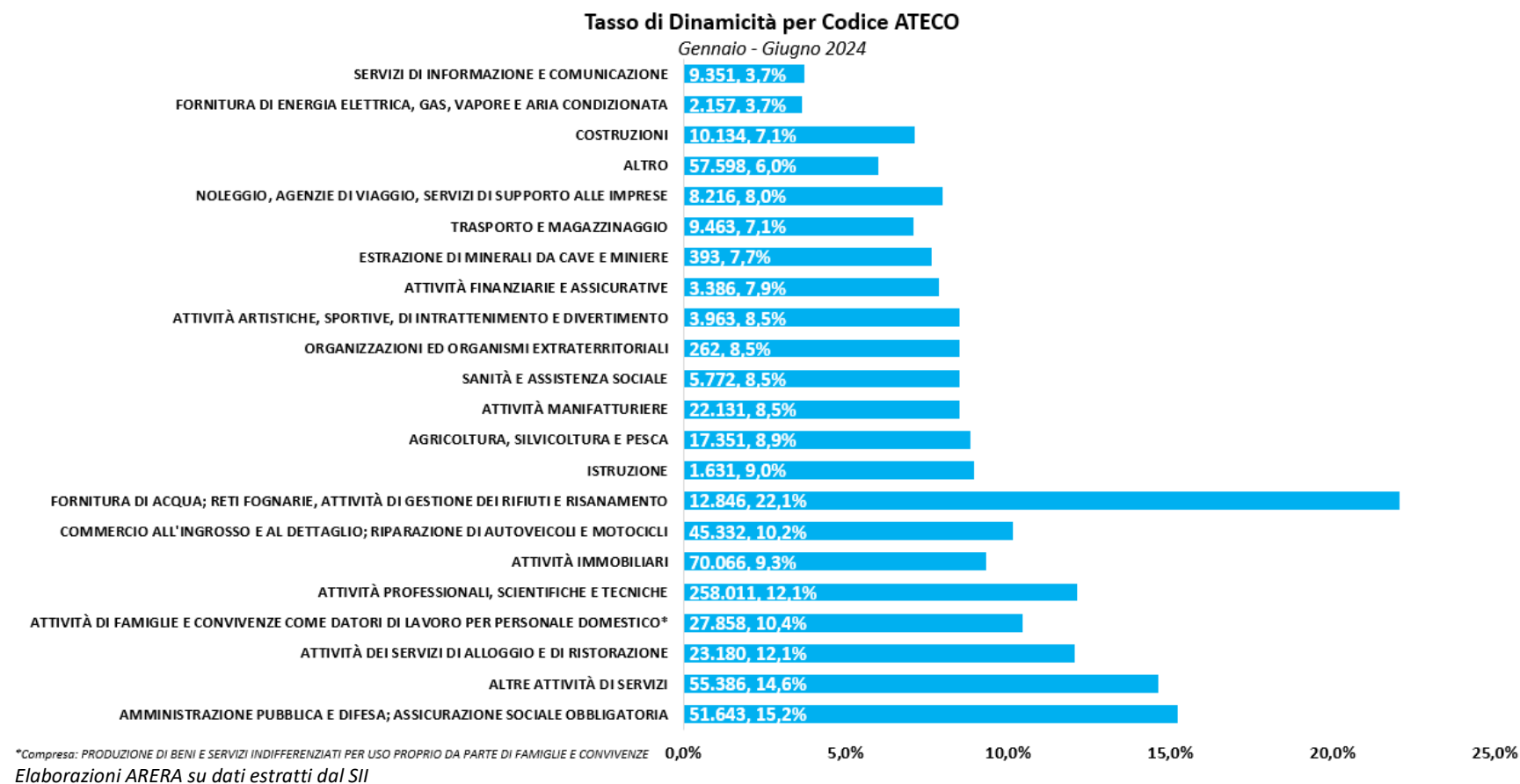
*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII*

**Grafico 19. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore elettrico, gennaio 2024-aprile 2024.**

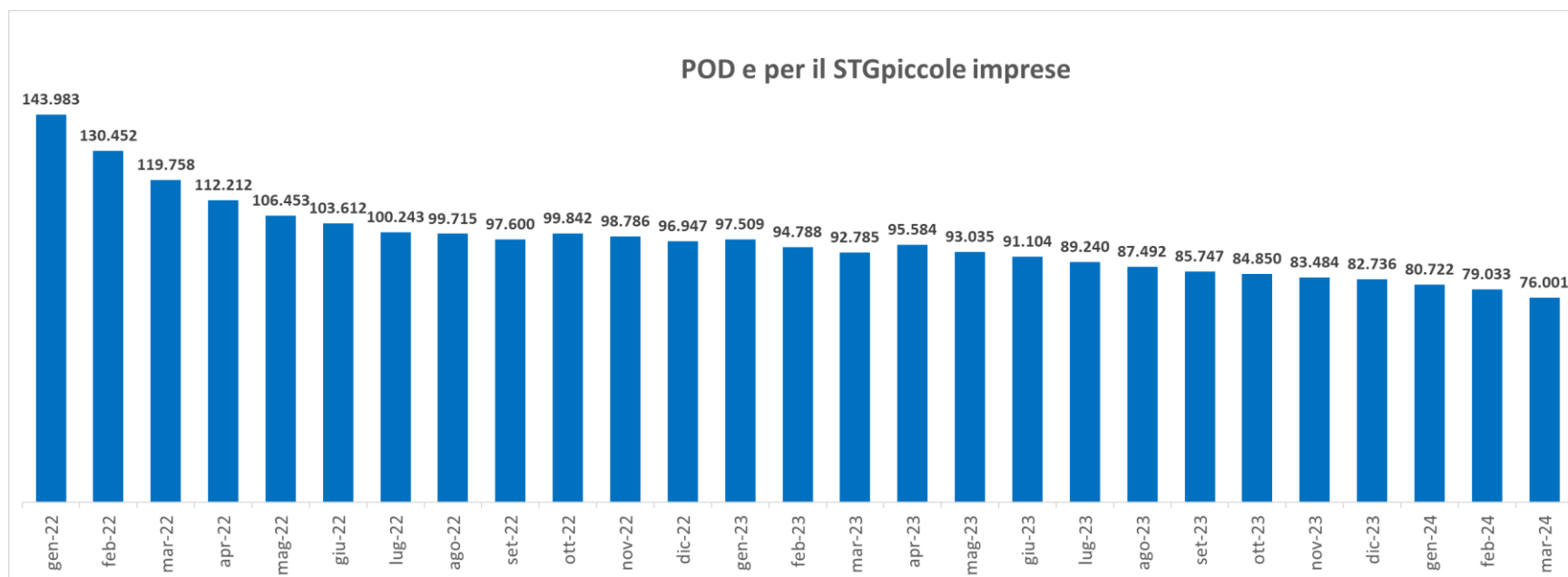


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 20. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi del settore elettrico, gennaio - giugno 2024



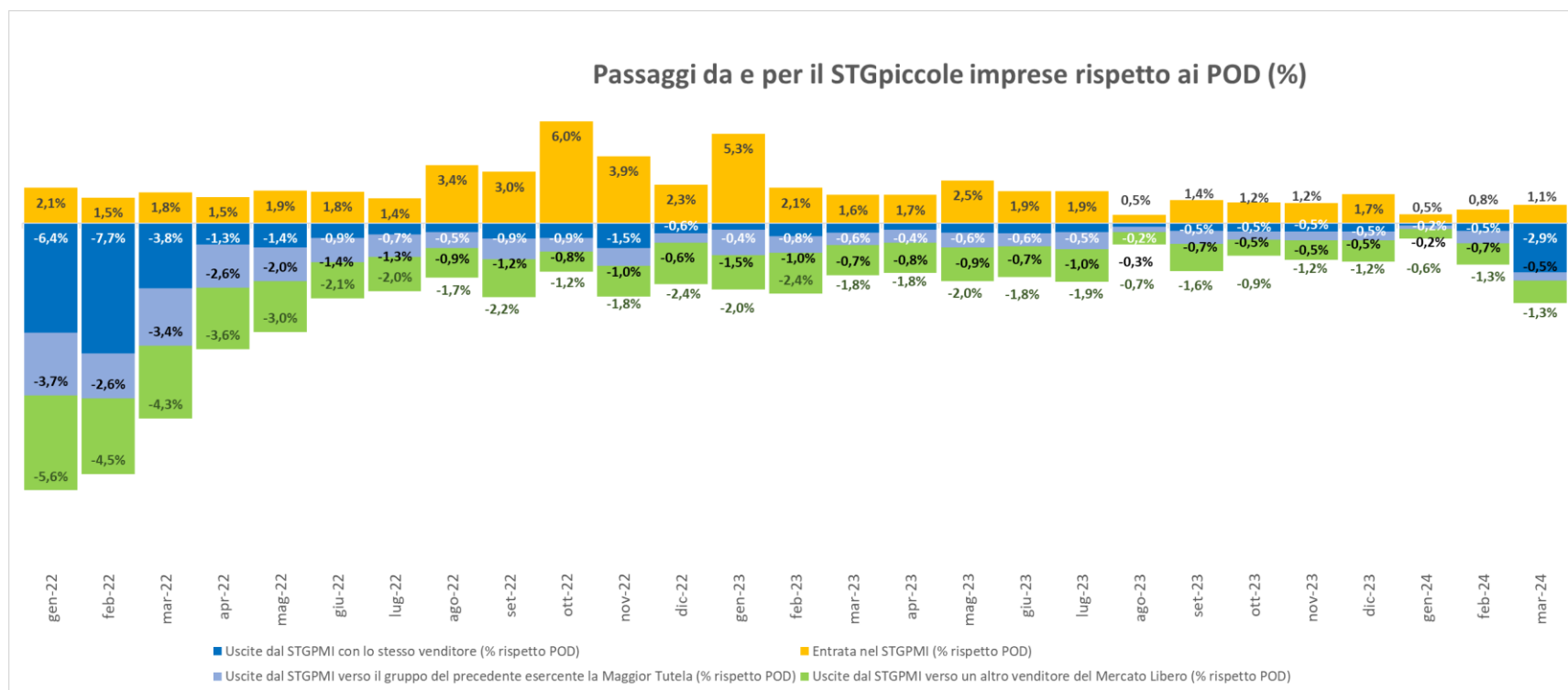
**Grafico 21. Consistenza mensile del  $STG_{PMI}$  – dall'inizio del servizio a marzo 2024.**



*Decorrenza del servizio 1° gennaio 2021, con esercizio provvisorio da parte degli esercenti la maggior tutela fino al 30 giugno 2021 e successiva erogazione da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali a partire dal 1° luglio 2021.*

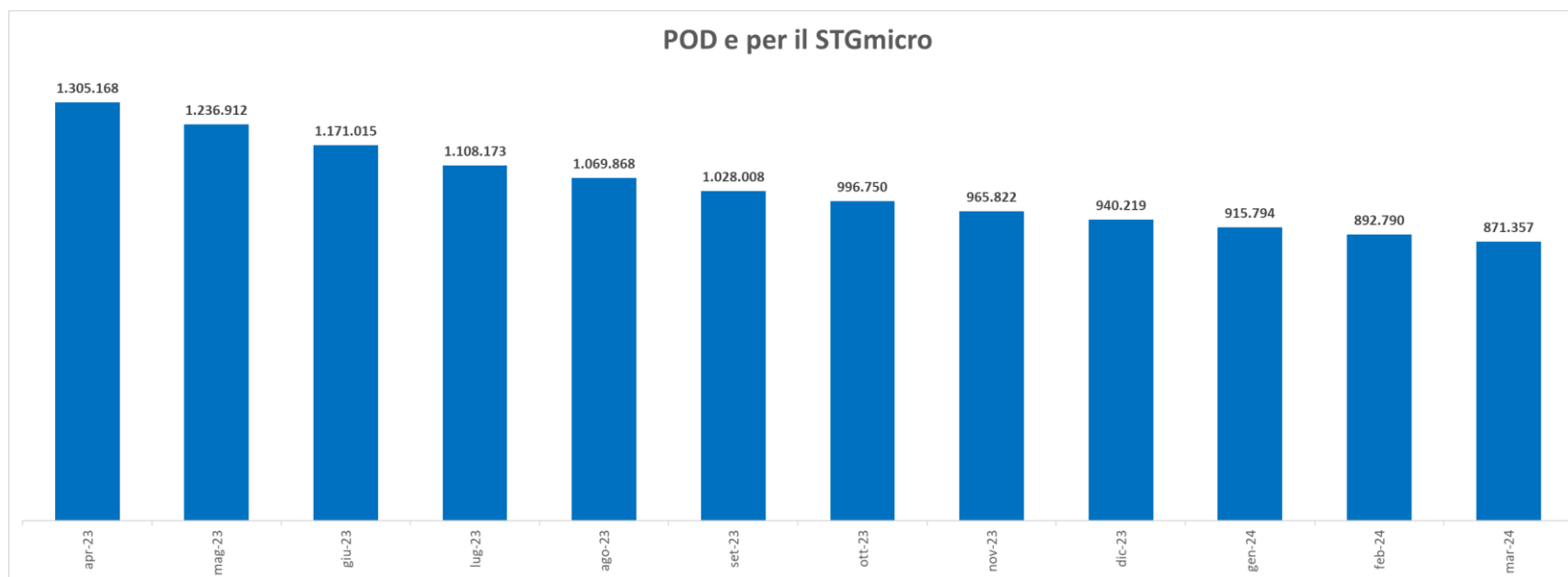
*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII*

Grafico 22. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG<sub>PMI</sub> – dall'inizio del servizio a marzo 2024.



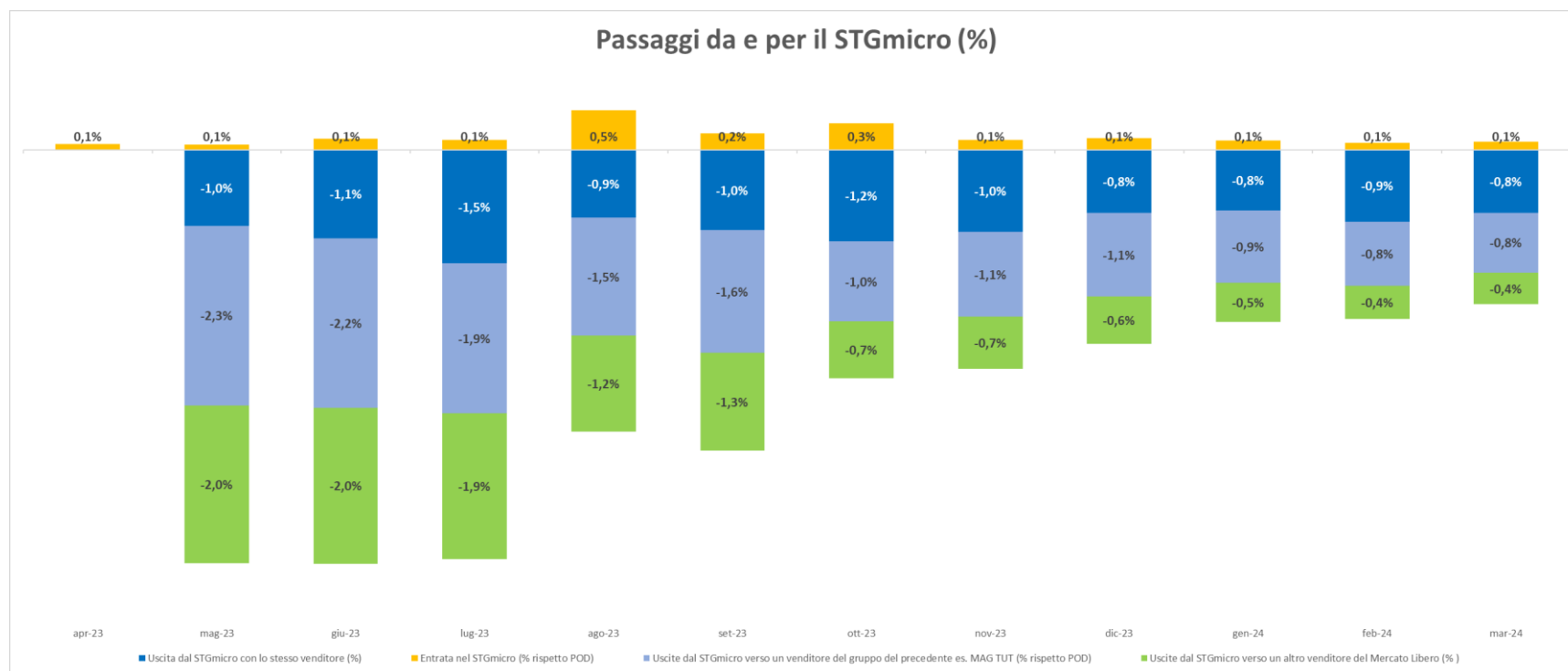
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 23. Consistenza mensile del  $STG_{MICRO}$  e dettaglio dei passaggi da tale servizio – dall'inizio del servizio a marzo 2024.**



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

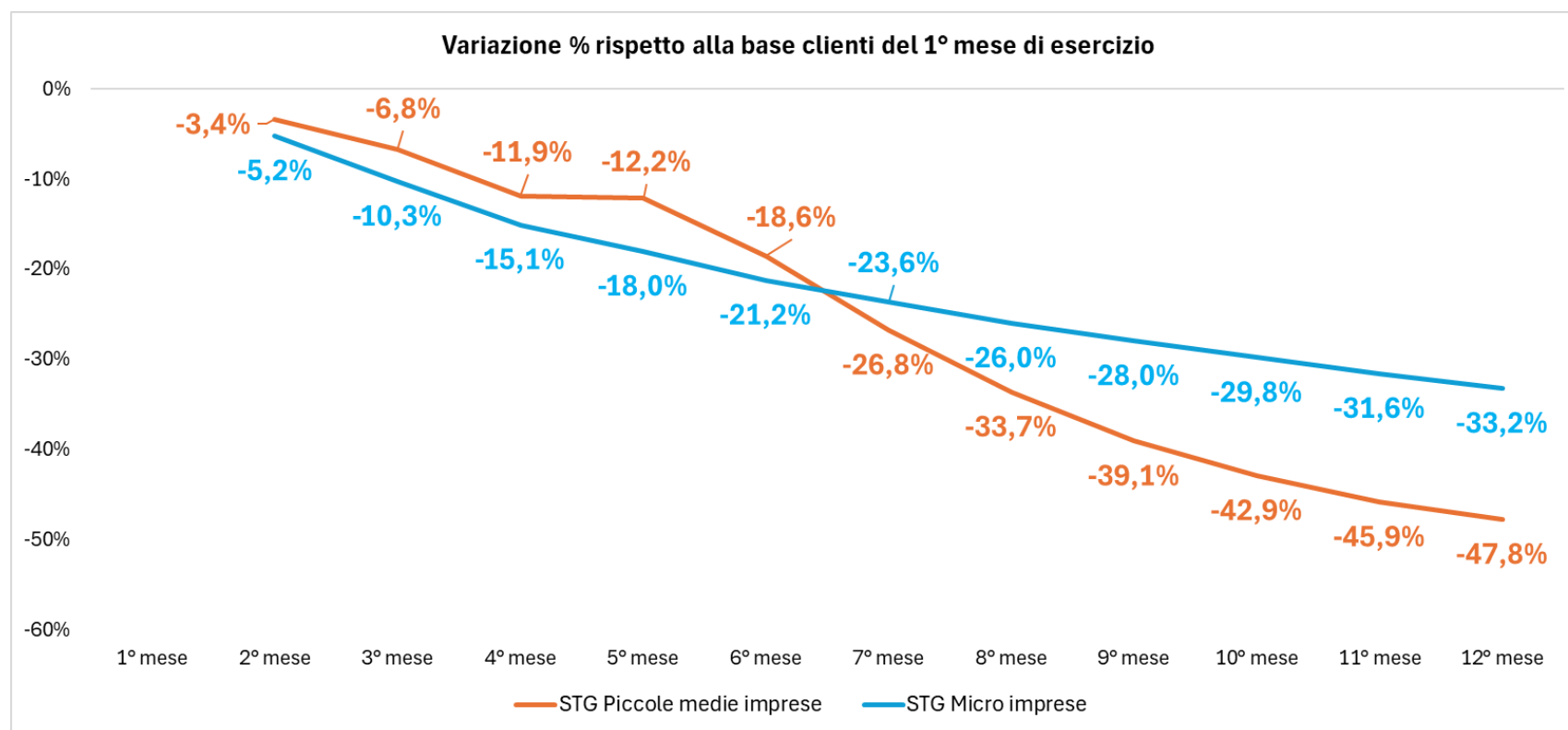
**Grafico 24. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG<sub>PMI</sub> – dall'inizio del servizio a marzo 2024.**



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

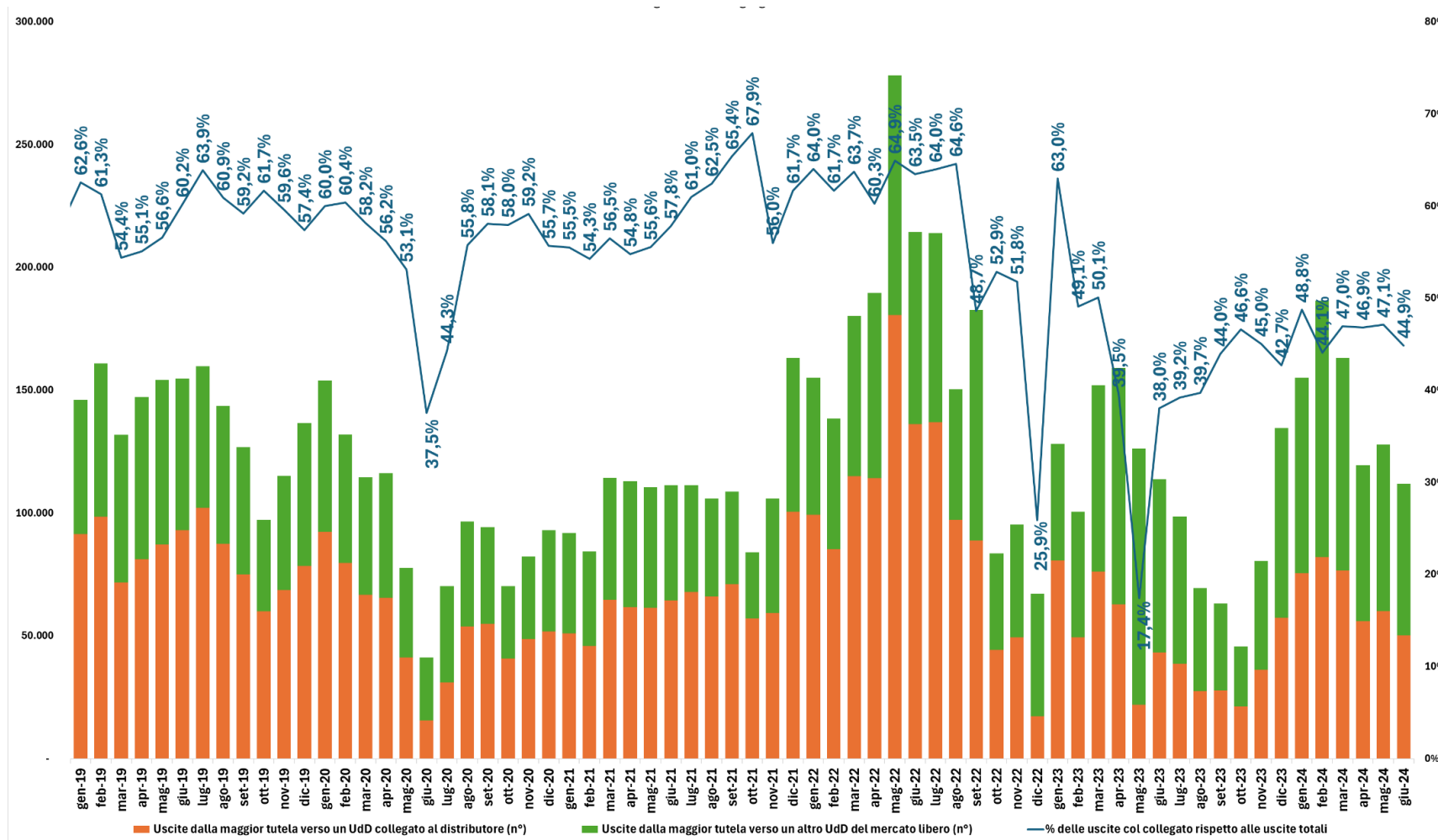


**Grafico 25.** Variazioni percentuali del numero di punti serviti nel  $STG_{PMI}$  e nel  $STG_{MICRO}$  a parità di numero di mesi passati dall'avvio di ciascuno di detti servizi.



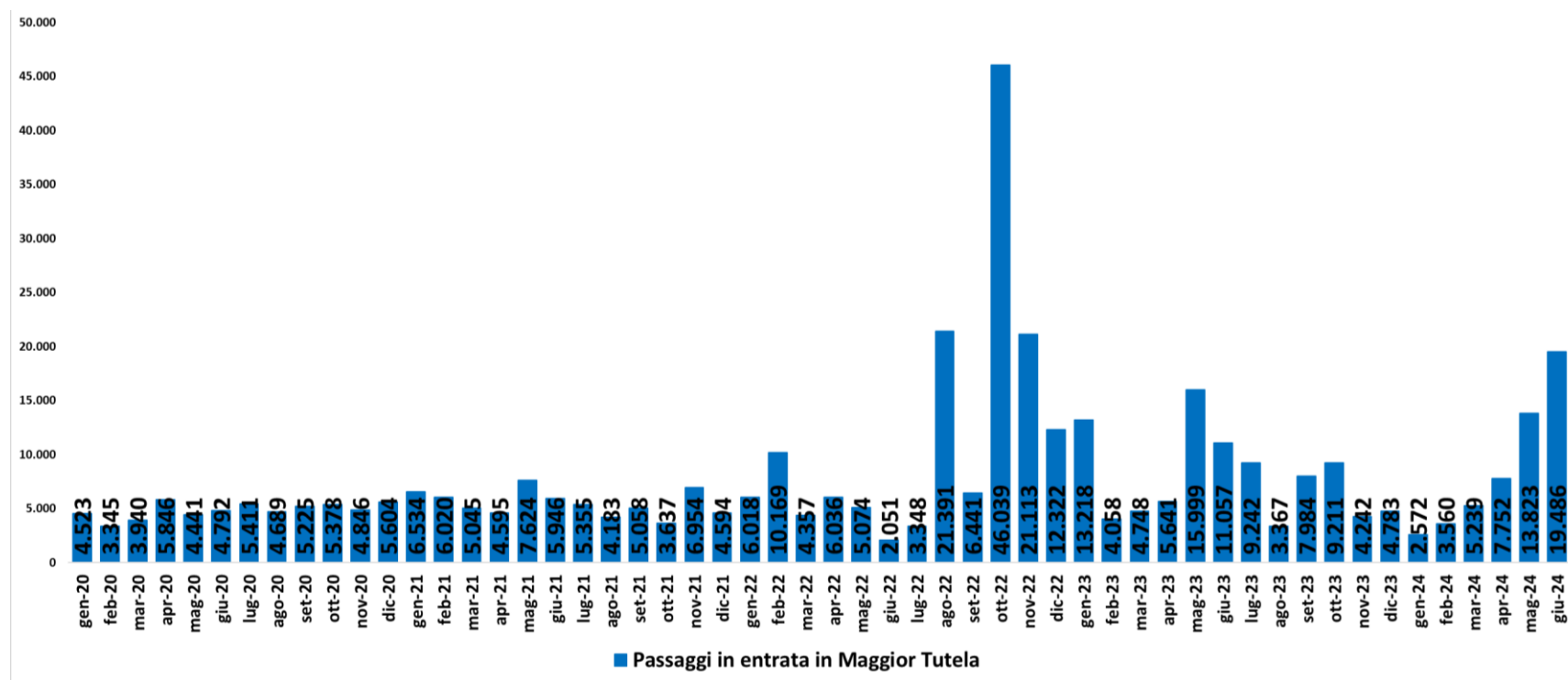
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 26. Uscite dalla Maggior tutela verso un venditore collegato e verso un altro venditore del mercato libero – Domestici – gennaio 2019 – giugno 2024.



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

Grafico 27. Rientri in Maggior tutela – Domestici – gennaio 2020 – giugno 2024.

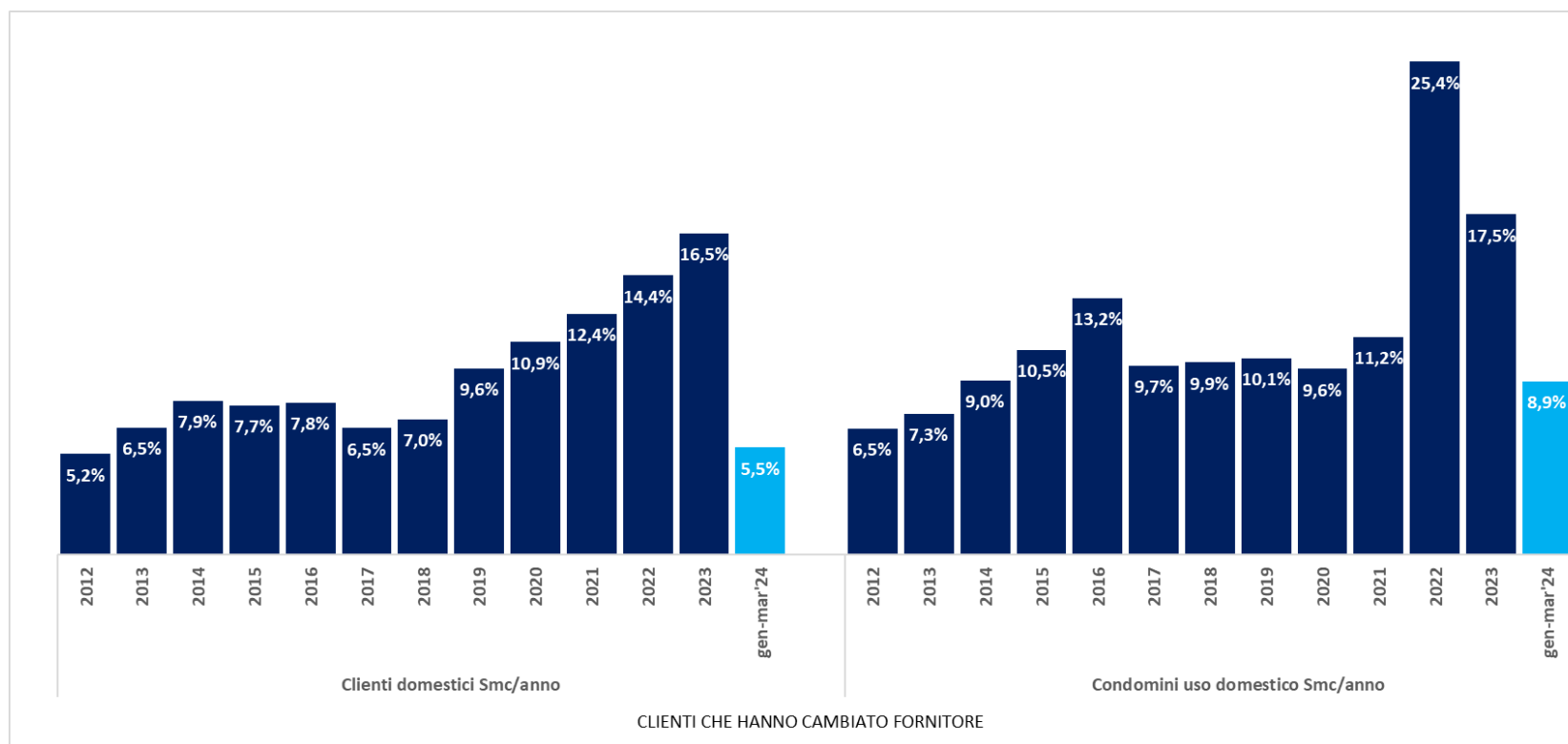


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## **SETTORE DEL GAS NATURALE**

- 4.3. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:
- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2024. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio –marzo 2024;
  - b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2024;
  - c) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).
- 4.4. Rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio fornitore a fine 2024 basata sui dati della prima parte del medesimo anno. Pertanto, nella comparazione delle analisi riportate sul 2024 con i dati precedenti è opportuno considerare che le prime si riferiscono ai soli primi tre mesi, mentre i dati precedenti sono annuali.

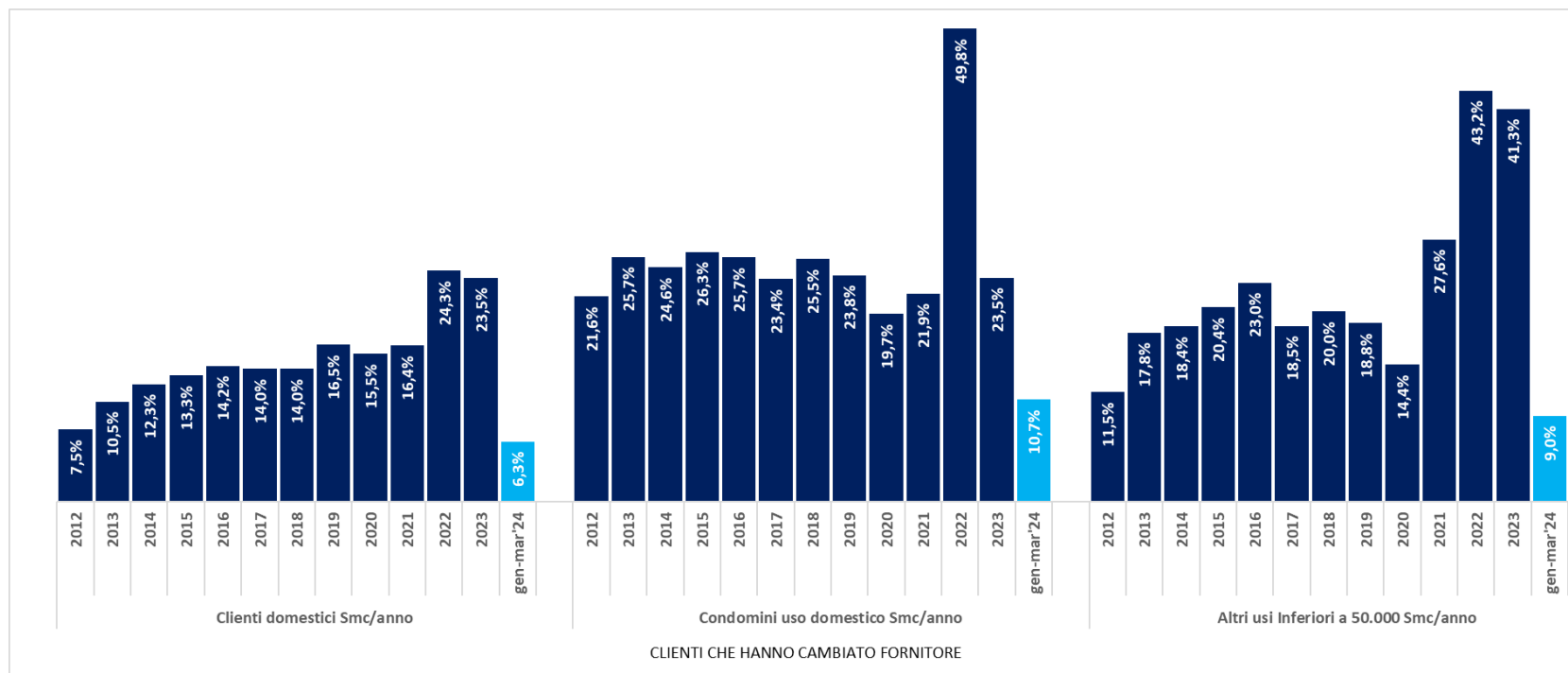
**Grafico 28. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2024.**



\*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024, evidenziati in celeste.

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

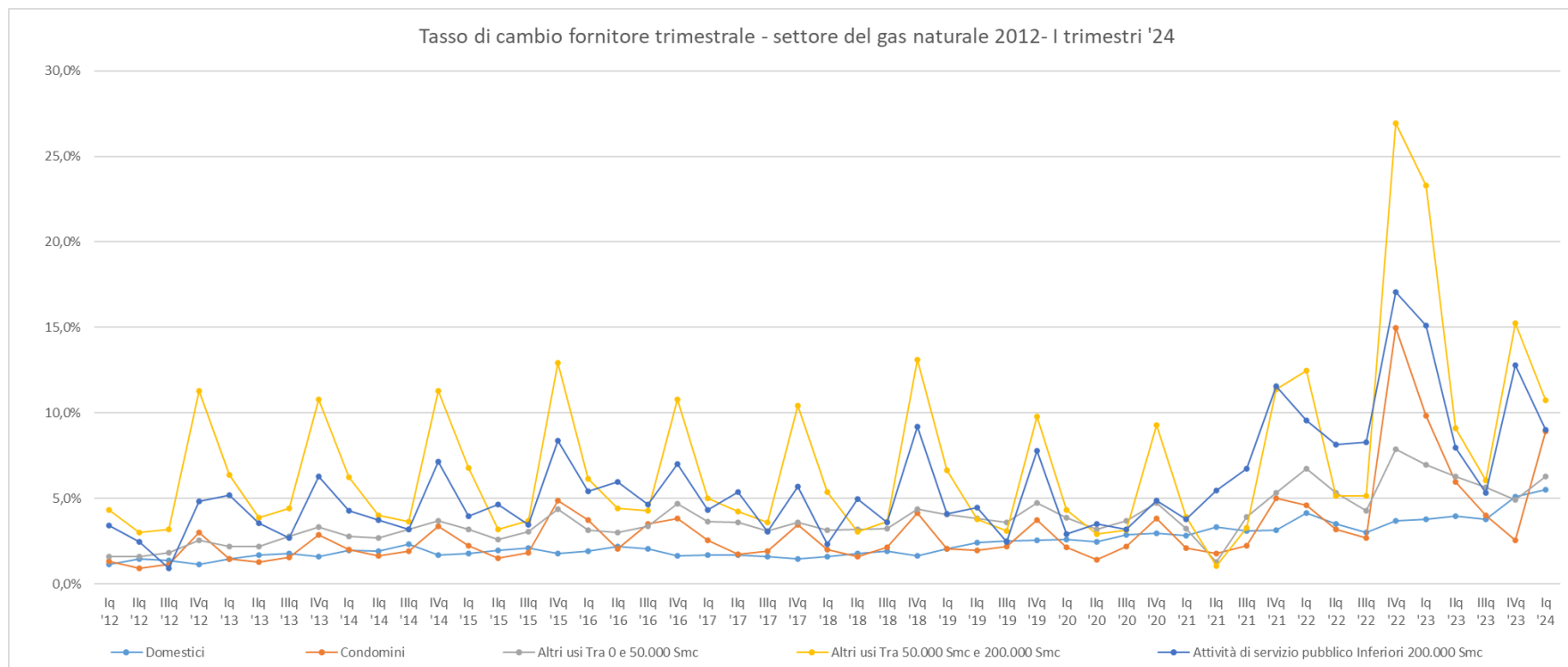
## Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



\*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024, evidenziati in celeste.

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

**Grafico 29. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2024.**



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

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

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2023 e primi tre mesi del 2024.

Regione	Anno 2023				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	20,3%	1,9%	31,3%	40,2%	66,2%
Basilicata	12,9%	19,5%	20,1%	37,0%	35,0%
Calabria	12,6%	11,2%	30,0%	54,9%	24,2%
Campania	16,9%	2,6%	10,4%	64,5%	33,0%
Emilia-Romagna	14,1%	11,8%	21,3%	33,8%	47,0%
Friuli-Venezia Giulia	16,2%	14,6%	30,5%	39,0%	31,3%
Lazio	12,4%	8,6%	20,3%	114,2%	52,4%
Liguria	14,8%	30,1%	24,1%	38,5%	46,8%
Lombardia	16,9%	31,1%	22,6%	50,2%	31,5%
Marche	15,4%	16,3%	22,8%	69,5%	34,7%
Molise	23,3%	32,1%	32,5%	59,5%	40,9%
Piemonte	23,5%	52,5%	35,7%	60,5%	50,3%
Puglia	18,7%	15,3%	31,2%	213,1%	46,4%
Sicilia	12,6%	15,5%	22,5%	59,4%	31,5%
Toscana	18,8%	18,4%	27,8%	59,4%	44,8%
Trentino-Alto Adige	4,6%	7,3%	8,9%	16,5%	20,5%
Umbria	18,3%	25,1%	31,2%	54,5%	47,5%
Valle d'Aosta	8,0%	30,2%	22,0%	39,6%	46,4%
Veneto	17,0%	23,8%	26,1%	56,2%	39,8%
<b>ITALIA</b>	<b>16,5%</b>	<b>17,5%</b>	<b>23,5%</b>	<b>55,4%</b>	<b>41,3%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



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

Regione	gennaio-marzo 2024				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	5,5%	5,8%	6,1%	8,1%	13,0%
Basilicata	4,7%	5,3%	4,3%	16,1%	3,9%
Calabria	4,7%	5,3%	9,5%	17,1%	3,4%
Campania	6,7%	7,8%	8,3%	13,1%	5,8%
Emilia-Romagna	4,6%	3,3%	4,9%	7,4%	8,5%
Friuli-Venezia Giulia	5,0%	2,9%	5,5%	7,9%	9,3%
Lazio	4,3%	12,9%	5,9%	13,2%	5,2%
Liguria	5,2%	5,1%	4,4%	8,3%	8,5%
Lombardia	5,6%	7,0%	6,4%	14,2%	6,6%
Marche	4,8%	3,9%	4,8%	6,6%	15,0%
Molise	5,3%	3,5%	6,3%	11,5%	7,9%
Piemonte	6,3%	16,6%	8,4%	14,5%	22,4%
Puglia	7,4%	9,2%	9,1%	15,2%	17,9%
Sicilia	4,3%	4,7%	4,8%	9,9%	8,0%
Toscana	5,5%	9,6%	6,0%	5,8%	3,8%
Trentino-Alto Adige	1,8%	1,8%	2,1%	3,4%	0,8%
Umbria	5,3%	6,0%	6,1%	4,7%	11,8%
Valle d'Aosta	2,4%	6,5%	3,0%	0,0%	13,0%
Veneto	6,9%	11,8%	6,9%	8,3%	5,5%
<b>ITALIA</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,9%</b>	<b>6,3%</b>	<b>10,7%</b>	<b>9,0%</b>

\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024, nella tabella precedente.

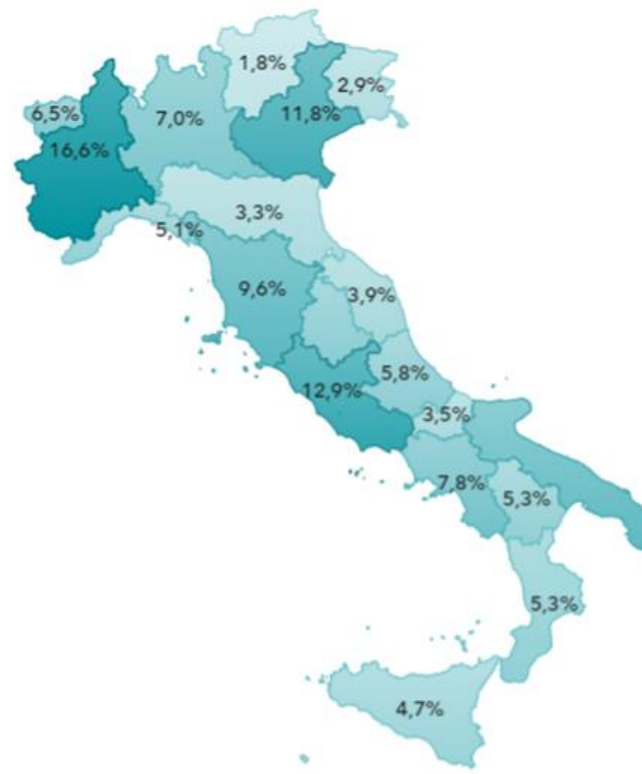
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 30. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – marzo 2024

Passaggi - gas naturale - Domestici gen-mar'24

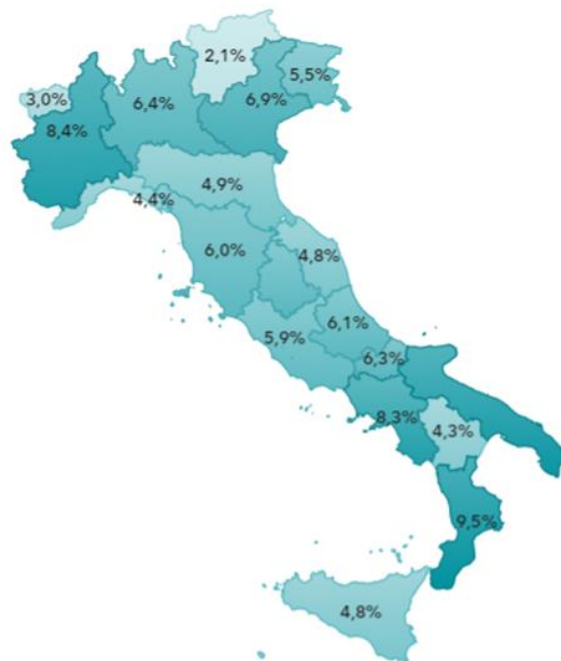


Passaggi - gas naturale - Condomini gen-mar'24

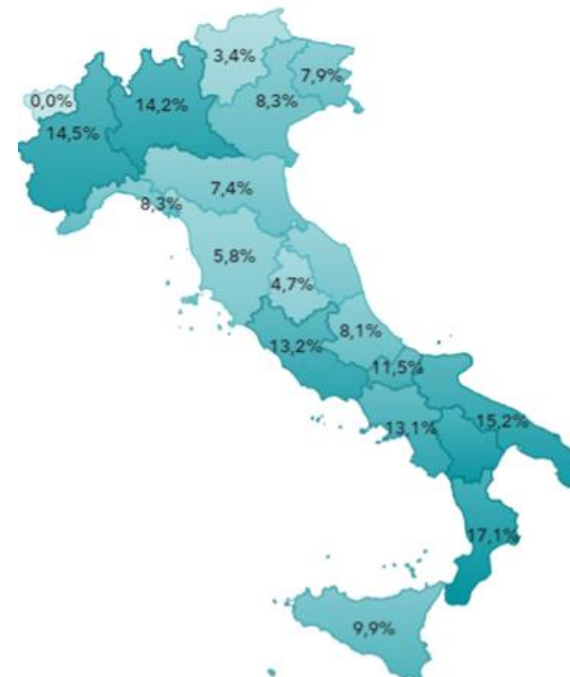


Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

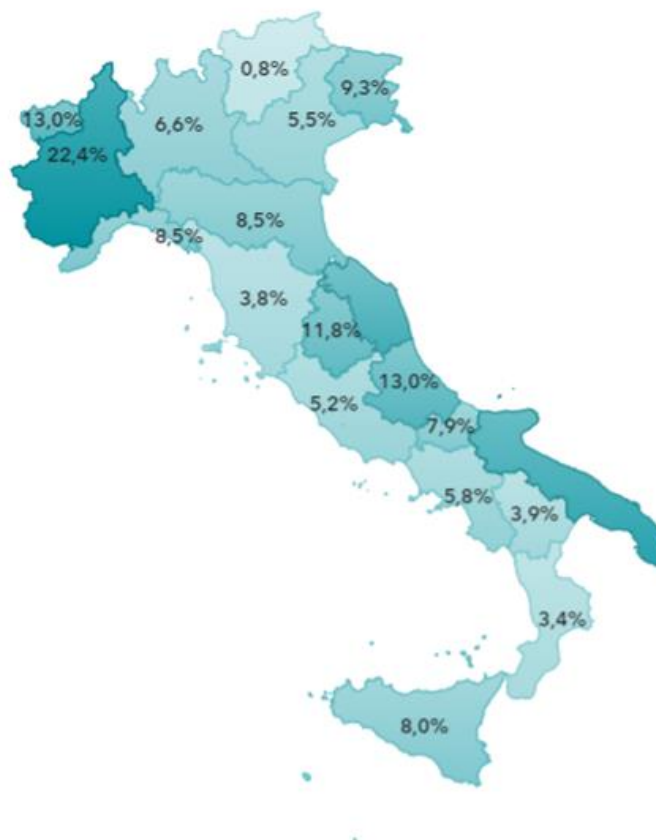
Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen-mar'24



Passaggi - gas naturale - Altri usi tra 50.000 smc e 200.000 smc gen-mar'24



Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl. gen-mar'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

**Tabella 5. Descrizione della composizione dei passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - 2023 e primi tre mesi del 2024**

<b>ITALIA – ANNO 2023</b>	<b>DOMESTICI &lt;200.000 Smc</b>	<b>Condomini &lt;200.000 Smc</b>	<b>Altri usi &lt;50.000 Smc</b>	<b>Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc</b>	<b>Atti. Serv. pubblico &lt;200.000 Smc</b>
<b>Passaggi</b> (Cambi di UdD*)	16,5%	17,5%	23,5%	55,4%	41,3%
<b>Passaggi da e per il Servizio di tutela**</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,5%	0,8%	0,5%	0,3%	0,2%
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	14,3%	11,6%	19,1%	30,0%	22,0%
<b>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	2,44%	4,60%	4,45%	8,52%	7,94%
<b>Passaggi da e per il FUI</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,7%	5,1%	3,8%	15,3%	19,0%
<b>Passaggi da e per il FDD</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,10%	0,05%	0,11%	9,82%	0,08%
<b>*ITALIA – gennaio - marzo 2024**, ***</b>	<b>DOMESTICI &lt;200.000 Smc</b>	<b>Condomini &lt;200.000 Smc</b>	<b>Altri usi &lt;50.000 Smc</b>	<b>Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc</b>	<b>Atti. Serv. pubblico &lt;200.000 Smc</b>
<b>Passaggi</b> (Cambi di UdD)	5,5%	8,9%	6,3%	10,7%	9,0%
<b>Passaggi da e per il Servizio di tutela**</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	4,9%	7,0%	5,5%	9,1%	5,6%
<b>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,61%	2,70%	1,02%	2,77%	1,62%
<b>Passaggi da e per il FUI</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,2%	1,5%	0,8%	0,1%	3,4%
<b>Passaggi da e per il FDD</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,02%	0,02%	0,02%	1,43%	0,00%

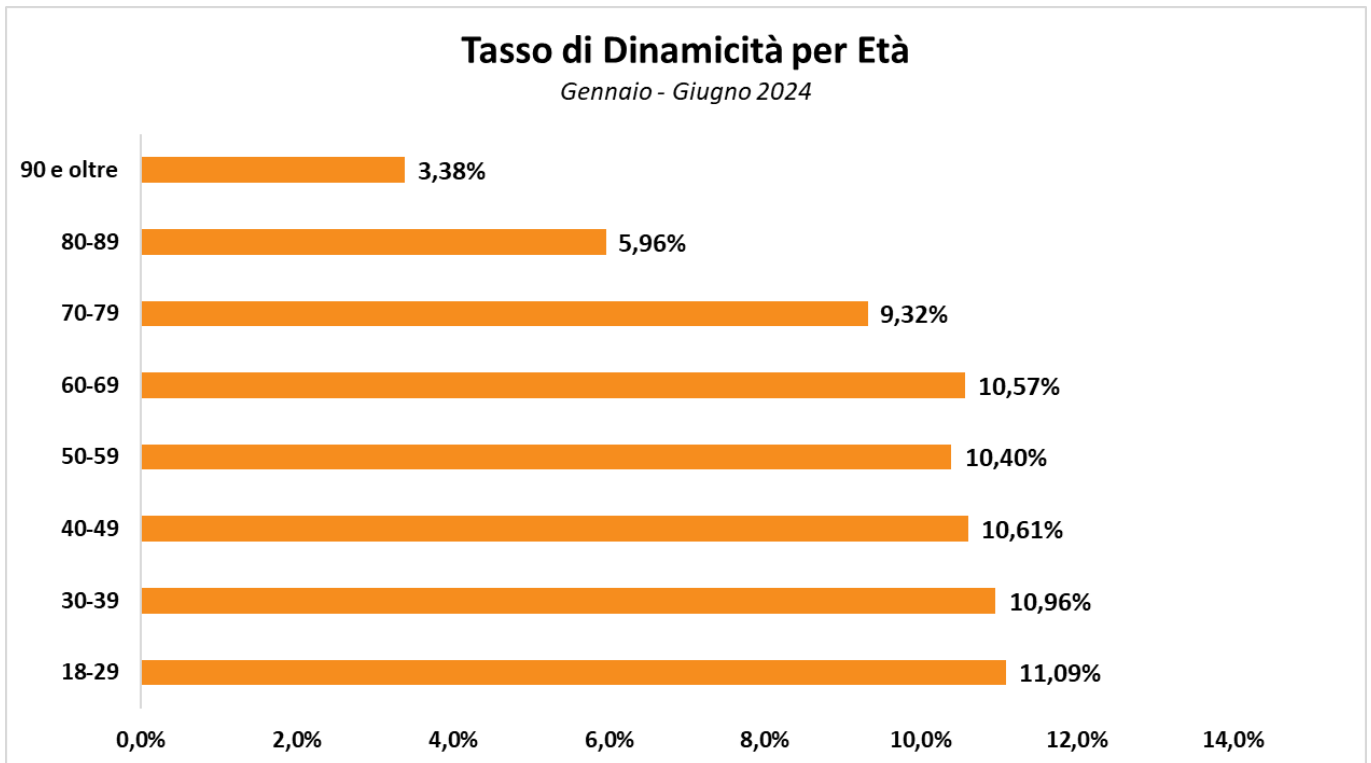
\*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

\*\*Sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro in tutela. Sono escluse le rinegoziazioni con la stessa CC in uscita o in entrata in tutela.

\*\*\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo 2024.

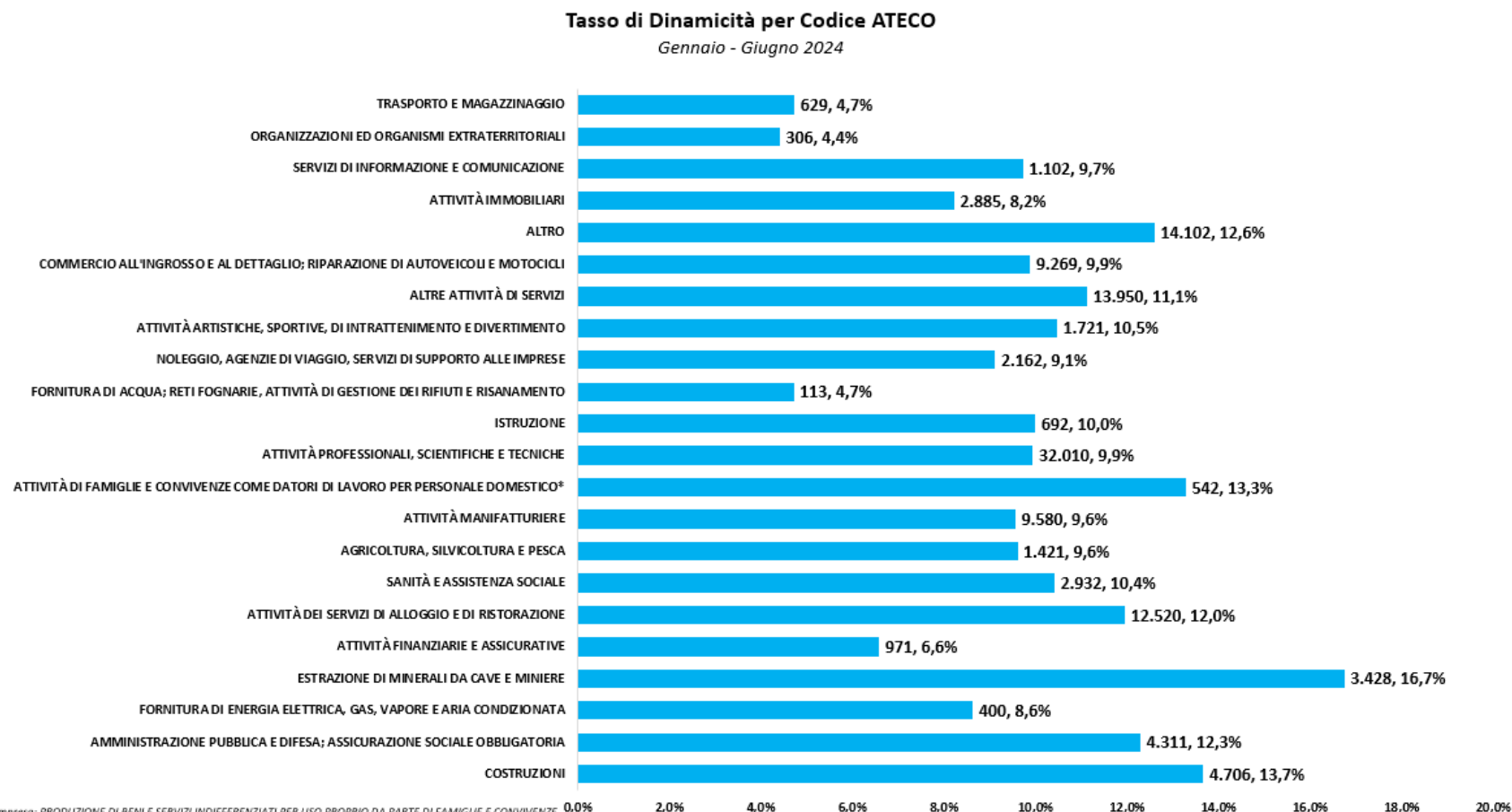
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 31. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore del gas naturale, gennaio 2024-giugno 2024.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 32. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti non domestici del settore del gas naturale, gennaio 2024-giugno 2024



\*Compresa: PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE

\*Compresa: Produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

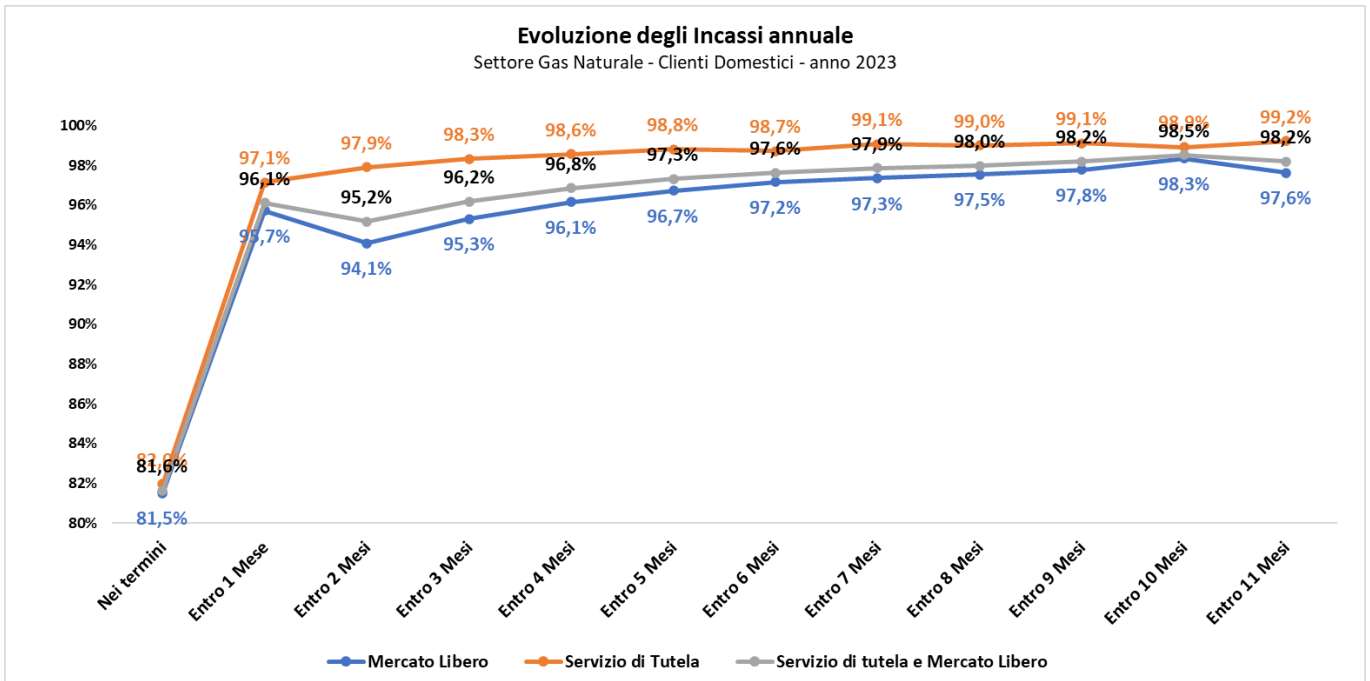
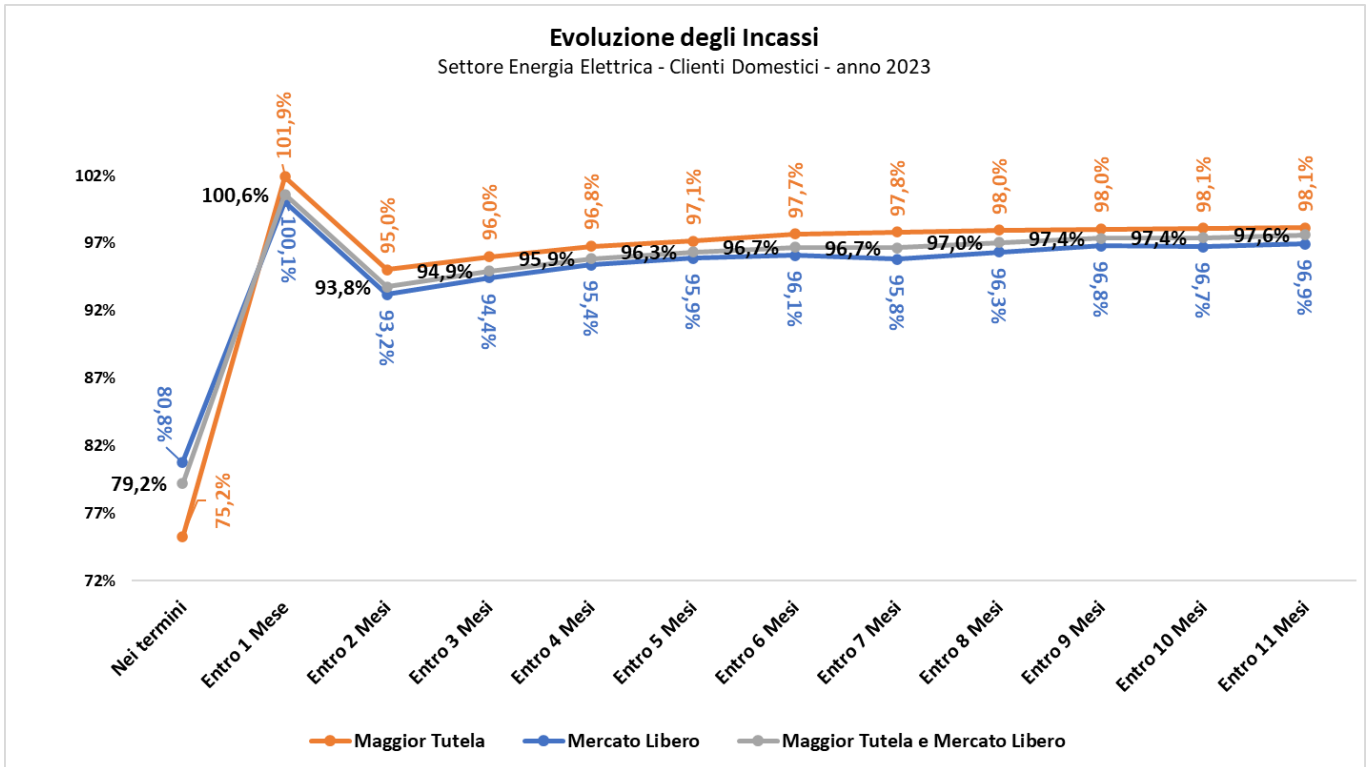
- 5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale. Rispetto ai precedenti rapporti, tale sezione non apporta aggiornamenti delle evidenze delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità nel 2023 esposte nel Rapporto 59/2024/I/com, in quanto le successive sono in programma per la fine dell'anno 2024.
- 5.2. Diversamente, contiene aggiornamenti delle evidenze del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, avente a oggetto a partire dal 2022, con riferimento specifico ai clienti domestici e distinti tra mercato libero e i servizi di tutela:
  - a) l'evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi;
  - b) l'andamento degli incassi in base al mese di scadenza delle fatture, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi.
- 5.3. Di seguito vengono riportate le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, a partire dal 2022, per i clienti domestici e distinti tra mercato libero e i servizi di tutela.
- 5.4. I dati si riferiscono agli esercenti la vendita:
  - a) che riforniscono almeno 100.000 punti, per il 2022;
  - b) 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.
- 5.5. 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 entrambi i settori, le curve di incasso risultanti devono essere valutate considerando l'effetto degli interventi normativi e regolamentari attuati nel 2022 e in parte nel 2023 in tema di bonus sociale e azzeramento oneri e riduzione IVA a beneficio dei clienti domestici.
- 5.6. Nel settore elettrico, per i clienti domestici le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2023 sono leggermente più basse di quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente



(a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi).

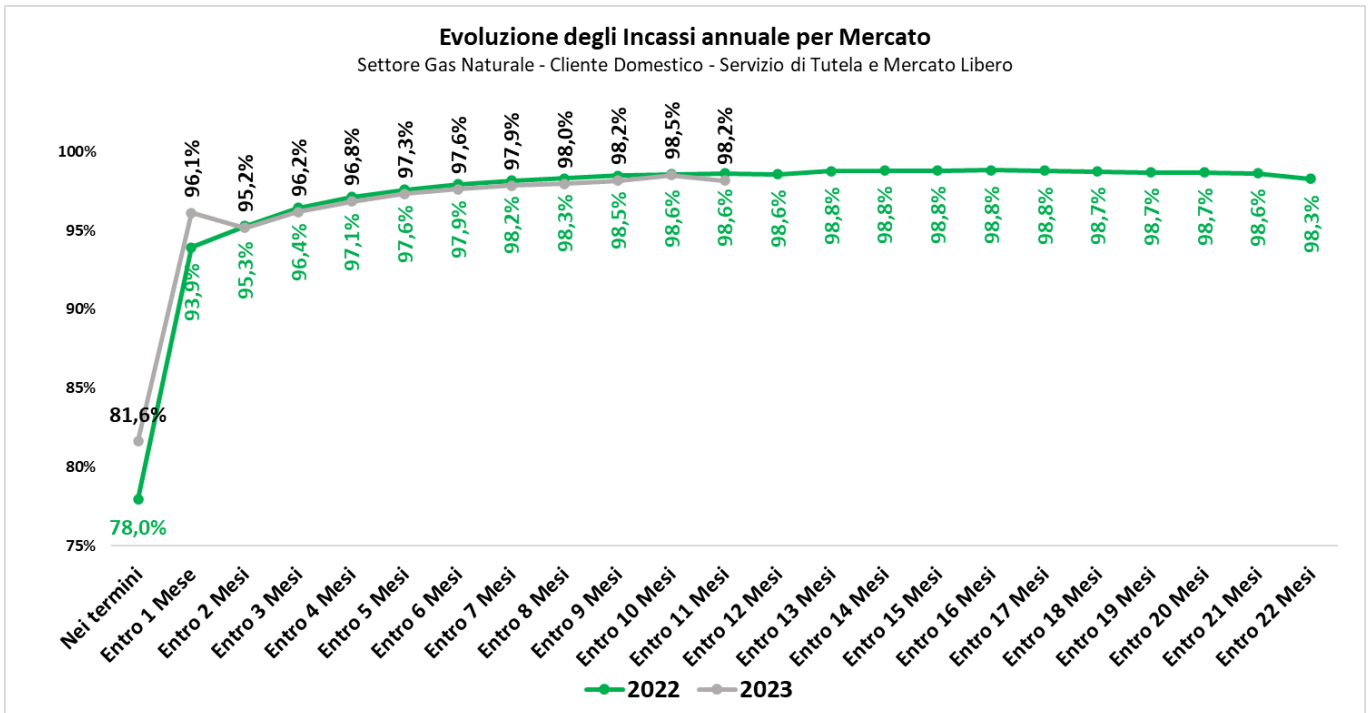
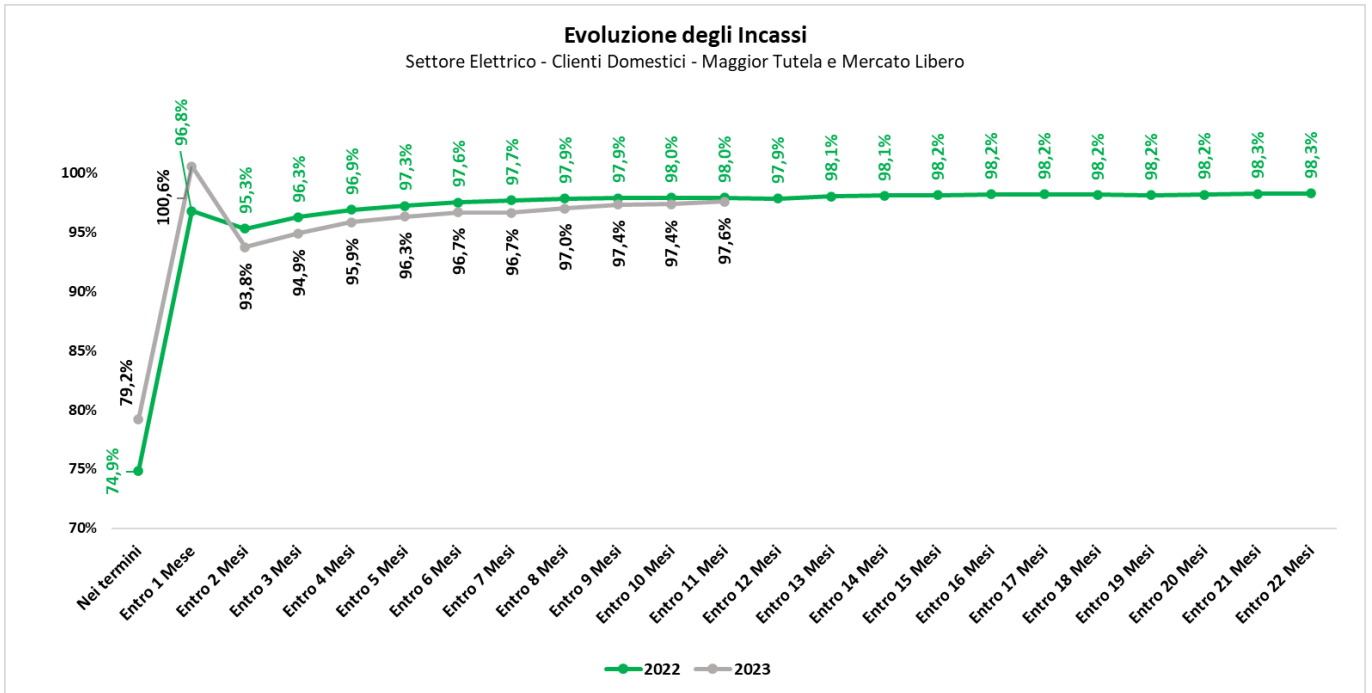
- 5.7. Nel settore del gas, per i clienti domestici le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2023 sono equiparabili a quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi). Inoltre, per i domestici del settore del gas si registrano delle percentuali d'incasso leggermente superiori a quelle del settore elettrico.

Grafico 33. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per settore e tipologia di mercato – Domestici anno 2023.



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

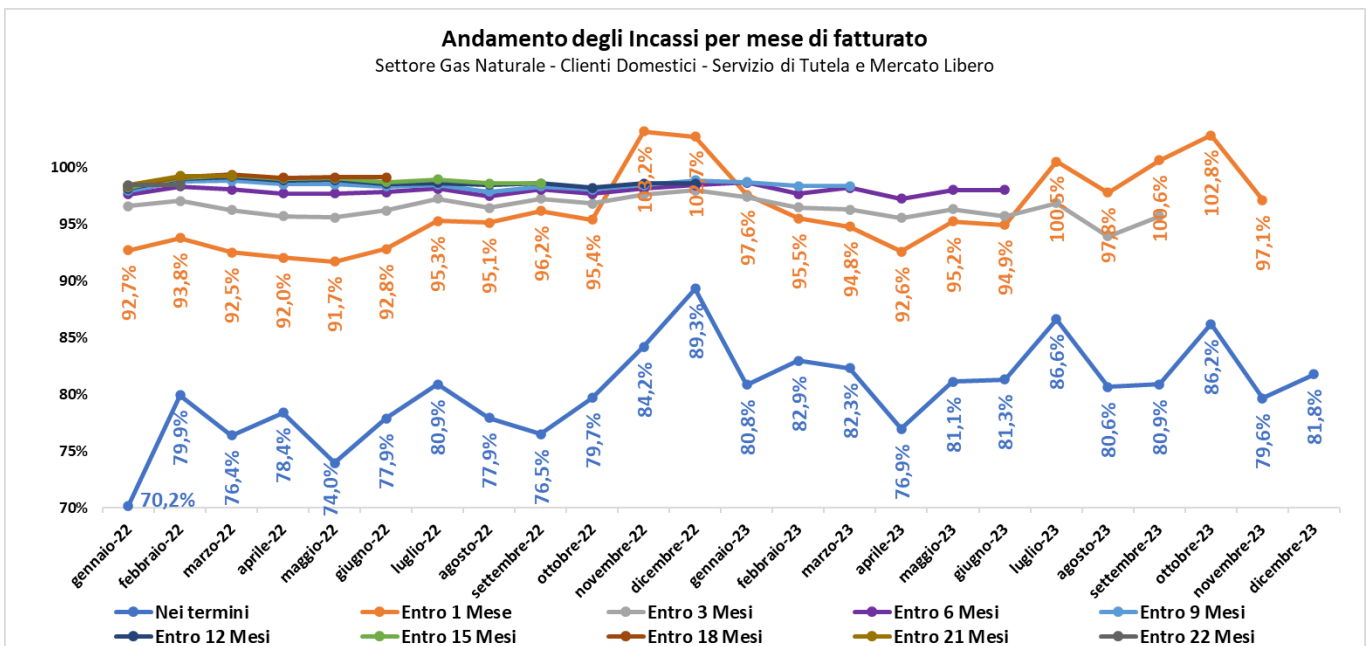
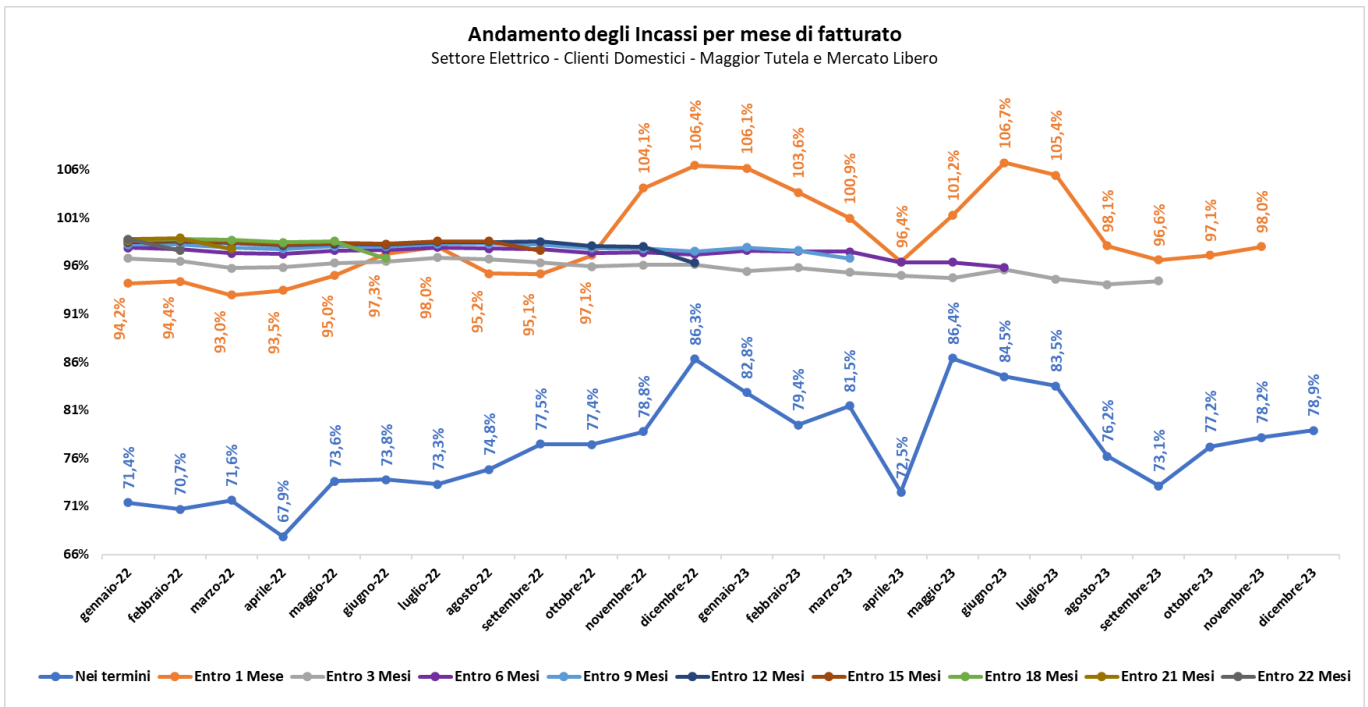
**Grafico 34. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per anno tutti i tipi di mercato – Domestici - anno 2023.**



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

- 5.8. 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.
- 5.9. In sintesi si evidenzia come:
- a) gli incassi entro la scadenza – nel settore elettrico e per i clienti domestici del settore del gas presentino una leggera tendenza ad aumentare nel 2023, nonostante una certa variabilità tra un mese l'altro;
  - b) gli incassi entro tre e sei mesi e oltre la scadenza – nel settore elettrico presentino una flessione significativa tra il 2022 e il 2023, mentre nel settore del gas vi è una certa volatilità nel corso di tale periodo per tutte le tipologie di cliente.

**Grafico 35. Andamento degli incassi in base al mese di scadenza della fattura, tutti i tipi di mercato – Domestici - gennaio 22- dicembre 23.**



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

## 6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 6.1. Di seguito sono analizzati i prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e le tipologie di offerte scelte dai clienti finali. Le analisi considerano le offerte disponibili nel Portale Offerte<sup>50</sup>.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 30 giugno 2024 sono disponibili complessivamente, per i settori dell'energia elettrica del gas naturale e *dual fuel*, 10.454 offerte, di cui 10.038 per le quali è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 416 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>51</sup>. Le tipologie di offerte presenti sono variegate. A titolo esemplificativo, si annoverano offerte a vari tipi di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 6.3. Con riferimento alle offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua prevista, sono disponibili complessivamente, per il settore elettrico 5.678 offerte, per il gas naturale 4.314, le offerte *dual fuel* sono 46. Per il settore elettrico, il 48,2% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (+5,8 p.p. rispetto a dicembre '23), per i clienti non domestici tale percentuale è pari al 28,5% (+3,4 p.p. rispetto a dicembre '23). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 35,6% (+12,0 p.p. rispetto a dicembre '23), ai condomini uso domestico sono pari al 32,0% (4,2 p.p. rispetto a dicembre '23) e ai clienti non domestici sono pari al 28,8% (+0,3 p.p. rispetto a dicembre '23).
- 6.4. Di seguito sono esposte le evidenze riscontrate nei seguenti quattro filoni di analisi:
  - a) *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte* – in cui sono analizzati tipologia e livello di prezzo delle offerte disponibili nel Portale Offerte che potenzialmente il cliente finale può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenienti dal portale stesso;
  - b) *Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO* – in cui viene analizzata la distribuzione geografica delle offerte pubblicate sul Portale Offerte dai venditori, attraverso i dati rinvenienti dal portale stesso;

---

<sup>50</sup> Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della Legge Concorrenza. Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

<sup>51</sup> Vedi nota 19.

- c) *Tipi di offerte in essere* – in cui sono descritte le tipologie di offerte in essere nell’ambito del mercato libero in ciascun anno a partire dal 2016, a prescindere dall’anno in cui sono state sottoscritte, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell’ambito delle Indagini Annuali dell’Autorità<sup>52</sup>;
- d) *Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate le offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore, sia uscendo dalla maggior tutela che nell’ambito del mercato libero<sup>53</sup> in ciascun mese del 2023 e nel primo semestre del 2024. Per tali offerte viene analizzata la struttura di prezzo scelta e la convenienza rispetto alla spesa di maggior tutela prevista nel periodo subito precedente la scelta effettuata;
- e) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le prime evidenze delle analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nel mercato libero e basate su un Indicatore di prezzo sintetico delle offerte scelte nel 2023 e nei primi quattro mesi del 2024.

## **Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte**

6.5. Di seguito è analizzata la spesa annua prevista che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel primo semestre del 2024. Si tratta di elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città di Milano. Il campione di clienti tipo è stato esteso rispetto alle prime versioni del rapporto, aggiungendo nel settore elettrico il cliente tipo domestico con 2.000 kWh di consumo annuo. Viene qui presentata l’analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

- a) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- b) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.000 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- c) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 4.000 kWh di consumo annuo, 6 kW di potenza;
- d) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 12.000 kWh di consumo annuo, 15 kW di potenza;

---

<sup>52</sup>Vedi nota 16.

<sup>53</sup> Vedi nota 18.

- e) settore del gas naturale – cliente domestico sito a Milano, 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (di seguito: CACR).
- 6.6. Come anticipato, le analisi riguardano tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte, interrogato una volta al mese nel periodo considerato. Nel settore elettrico vengono conteggiate congiuntamente le offerte che prevedono corrispettivi monorari o corrispettivi differenziati per fasce orarie.
- 6.7. Per ciascuno dei suddetti clienti tipo, vengono mostrate le evidenze afferenti a:
- a) la disponibilità mensile di offerte che presentano un risparmio di spesa rispetto alla tutela (a tal fine intesa per maggior tutela nel settore elettrico e per Servizio di Tutela della vulnerabilità nel settore del gas), per i clienti che vi hanno diritto, e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela<sup>54</sup>;
  - b) l'andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua prevista per l'offerta più conveniente (minimo disponibile) e della media della spesa annua prevista di tutte le offerte disponibili<sup>55</sup>;
  - c) l'andamento mensile della spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili), col 10% delle offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte;
  - d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua prevista della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato, ove disponibile. Per i clienti BT altri usi tale confronto è possibile fino a marzo 2023, ultimo mese in cui tali clienti hanno avuto diritto alla tutela di prezzo della Maggior tutela;

---

<sup>54</sup> A partire da ottobre 2022, al fine di aumentare la coerenza del confronto tra la spesa annua prevista per le offerte del mercato libero con quella relativa alle condizioni della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito generalmente condizioni di tutela) l'Autorità ha perfezionato la metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte. In particolare, ha previsto che gli indici *forward* di energia elettrica e gas naturale siano aggiornati mensilmente in luogo che trimestralmente. Tale intervento permette di riflettere più adeguatamente nella stima della spesa annua prevista l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle *commodities* energetiche.

<sup>55</sup> Tali offerte potrebbero contenere oneri aggiuntivi non classificabili come spesa annua ai fini della comparazione.



- e) l'andamento di un ulteriore indicatore di risparmio, pari al confronto tra la spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte più convenienti e la media delle offerte.
- 6.8. Le analisi e gli indici sopra descritti fanno riferimento alla totalità delle offerte censite nel Portale, comprensive anche delle offerte PLACET, caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi con condizioni contrattuali stabilite dall'Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore nel rispetto di una struttura di prezzo stabilita dall'Autorità. Si tratta in questo caso di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione), che però non sottendono alla reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore.
- 6.9. Rispetto a tale ambito, l'Autorità ha affinato le analisi, enucleando dagli indici oggetto di valutazione le offerte PLACET in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull'eventuale convenienza delle offerte disponibili rispetto alla spesa di tutela. Pertanto, con riferimento al settore elettrico, per il cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza, vengono mostrate le evidenze delle medesime analisi di cui al punto 6.7, lettere a), b) e c) calcolate considerando solo le offerte di mercato libero diverse dalle PLACET. Ai soli fini tale analisi sono state enucleate anche le offerte che ciascun venditore offerte ai propri clienti in fase di rinnovo contrattuale, che sono comunque disponibili sul PO ai fini della comparazione, in modo da concentrare l'analisi sulle offerte di mercato libero disponibili per un cliente che intenderebbe cambiare fornitore.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gen-giu 2024 -Domestico residente -3kW, 2.700 kWh.

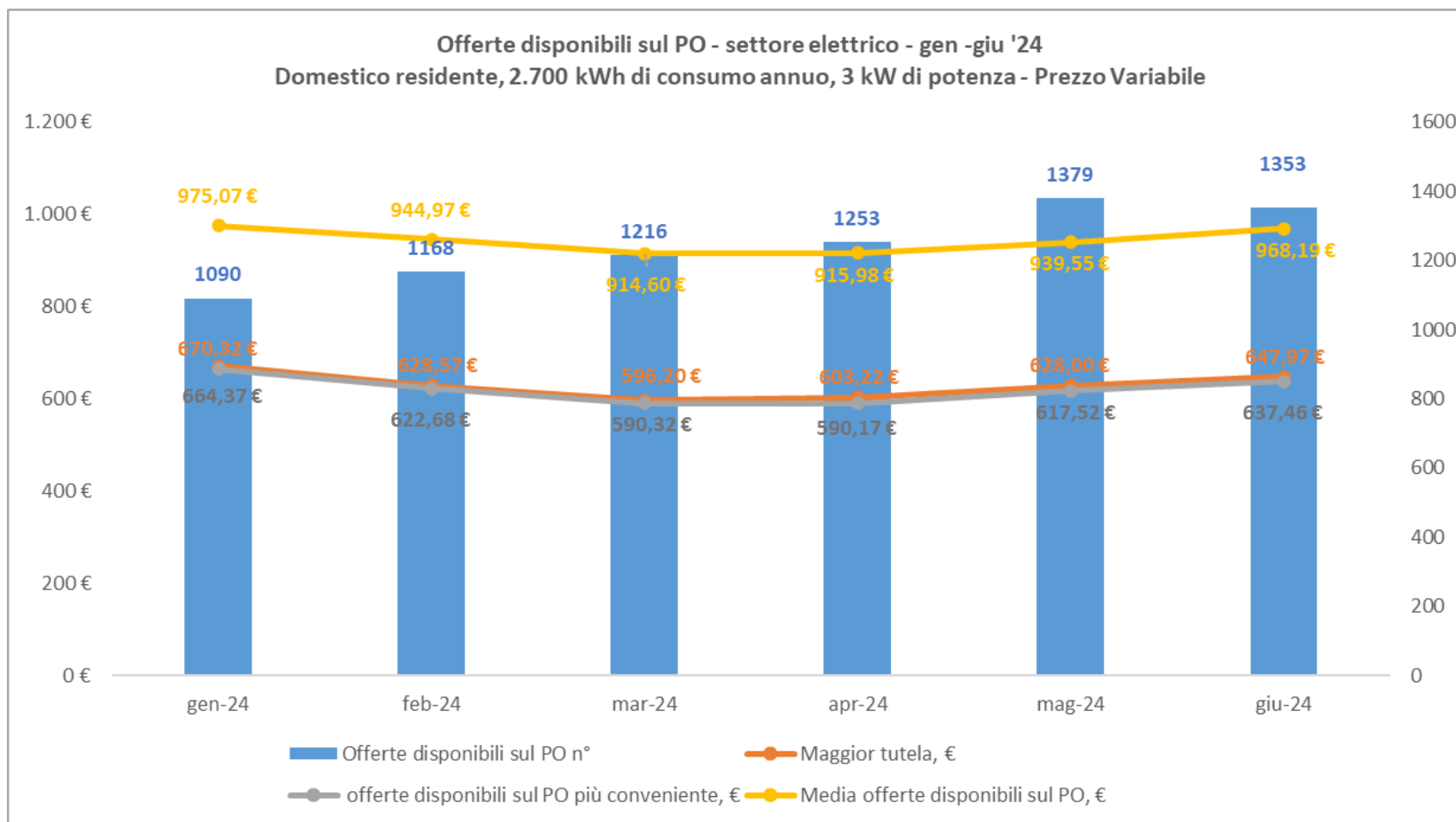
Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-24	3	0,28%	-5,94 €	-0,89%	37	6,02%	-193,95 €	-28,93%	40	2,35%	-193,95 €	-28,93%
feb-24	5	0,43%	-5,89 €	-0,94%	26	3,80%	-131,85 €	-20,98%	31	1,67%	-131,85 €	-20,98%
mar-24	5	0,41%	-5,88 €	-0,99%	25	3,73%	-192,00 €	-32,20%	30	1,59%	-192,00 €	-32,20%
apr-24	7	0,56%	-13,05 €	-2,16%	25	2,61%	-190,60 €	-31,60%	32	1,45%	-190,60 €	-31,60%
mag-24	5	0,36%	-10,48 €	-1,67%	26	2,71%	-215,38 €	-34,30%	31	1,32%	-215,38 €	-34,30%
giu-24	5	0,37%	-10,51 €	-1,62%	27	2,61%	-235,35 €	-36,32%	32	1,34%	-235,35 €	-36,32%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione

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

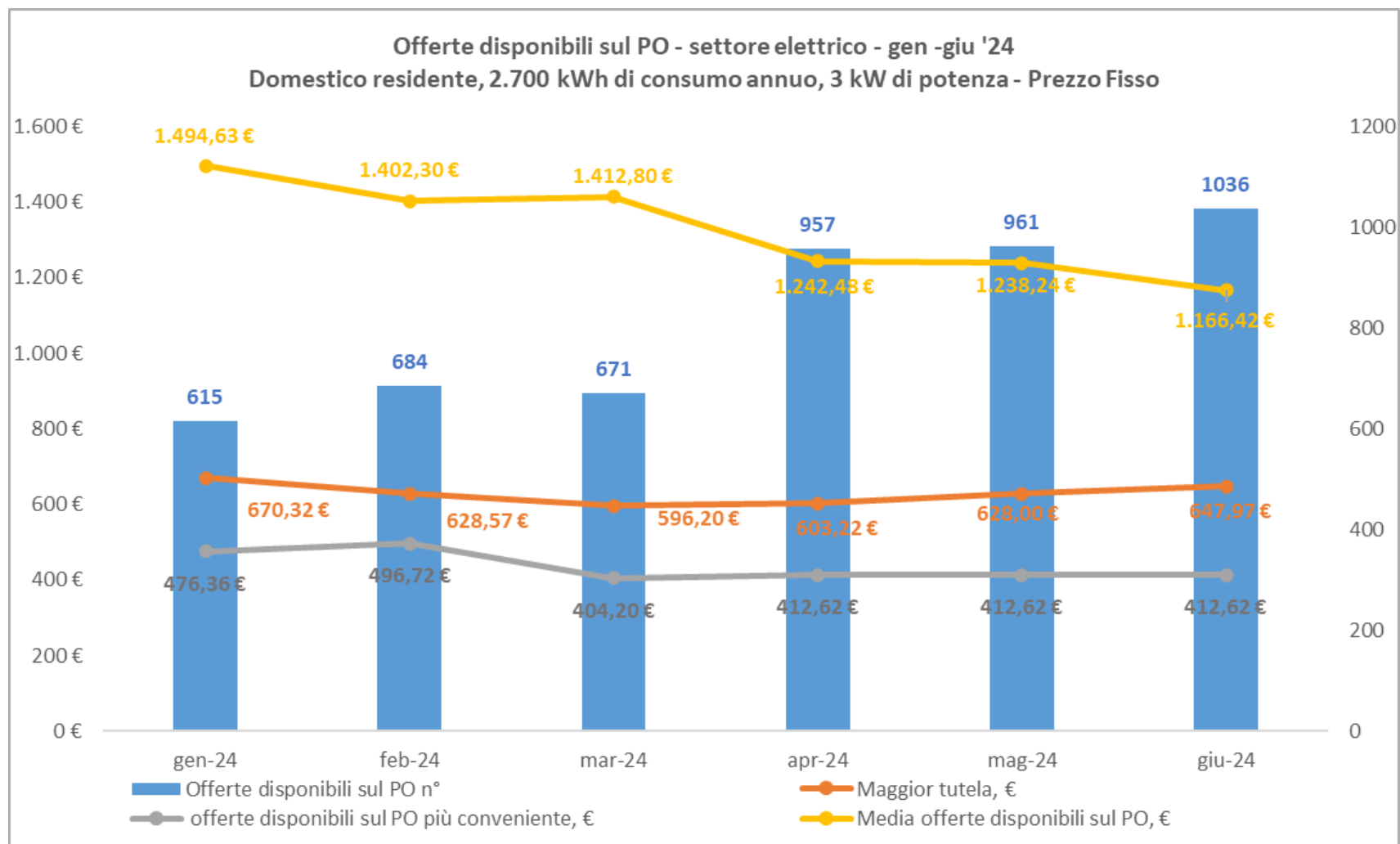
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 36. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



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

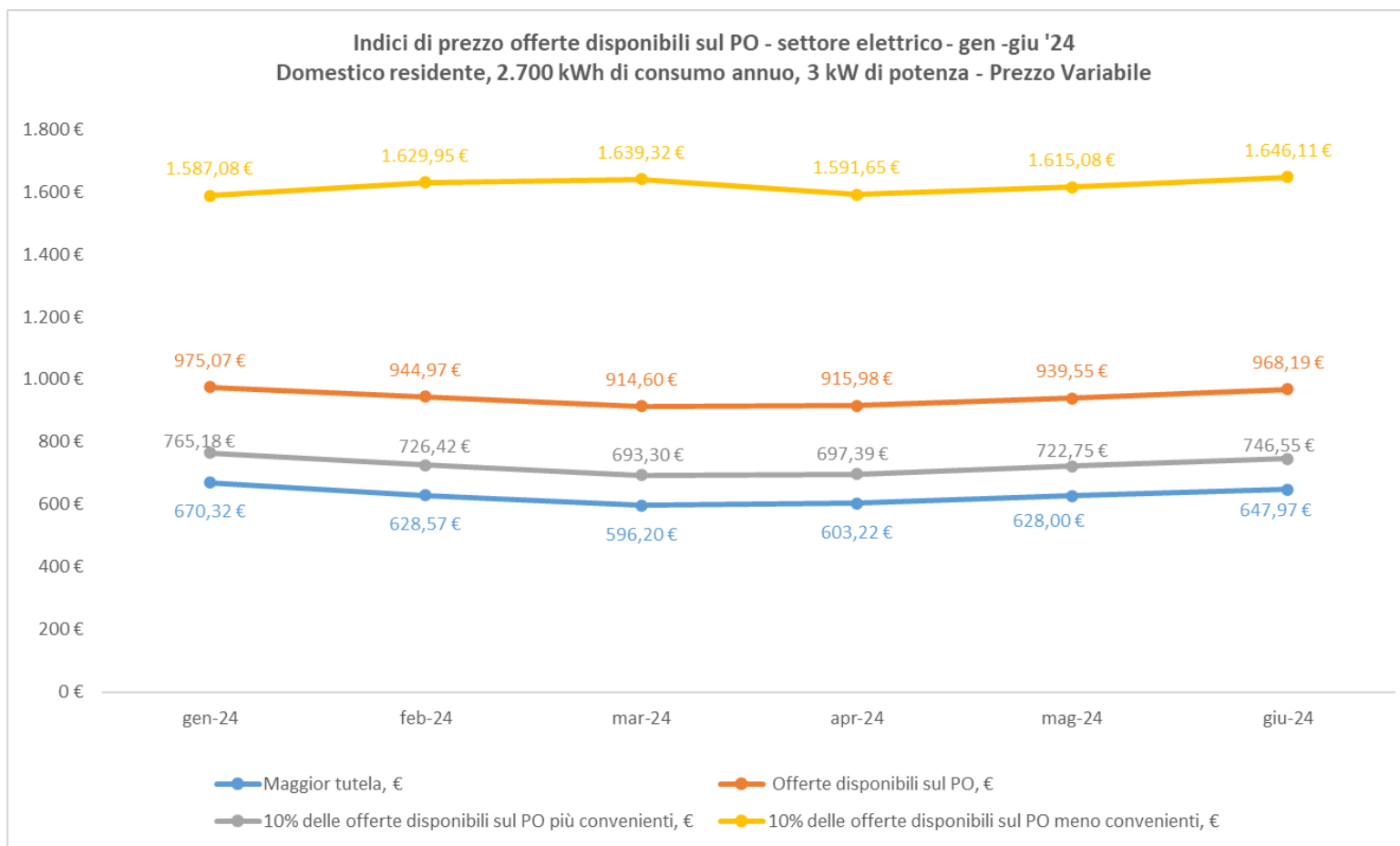
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>56</sup>.



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 38. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**

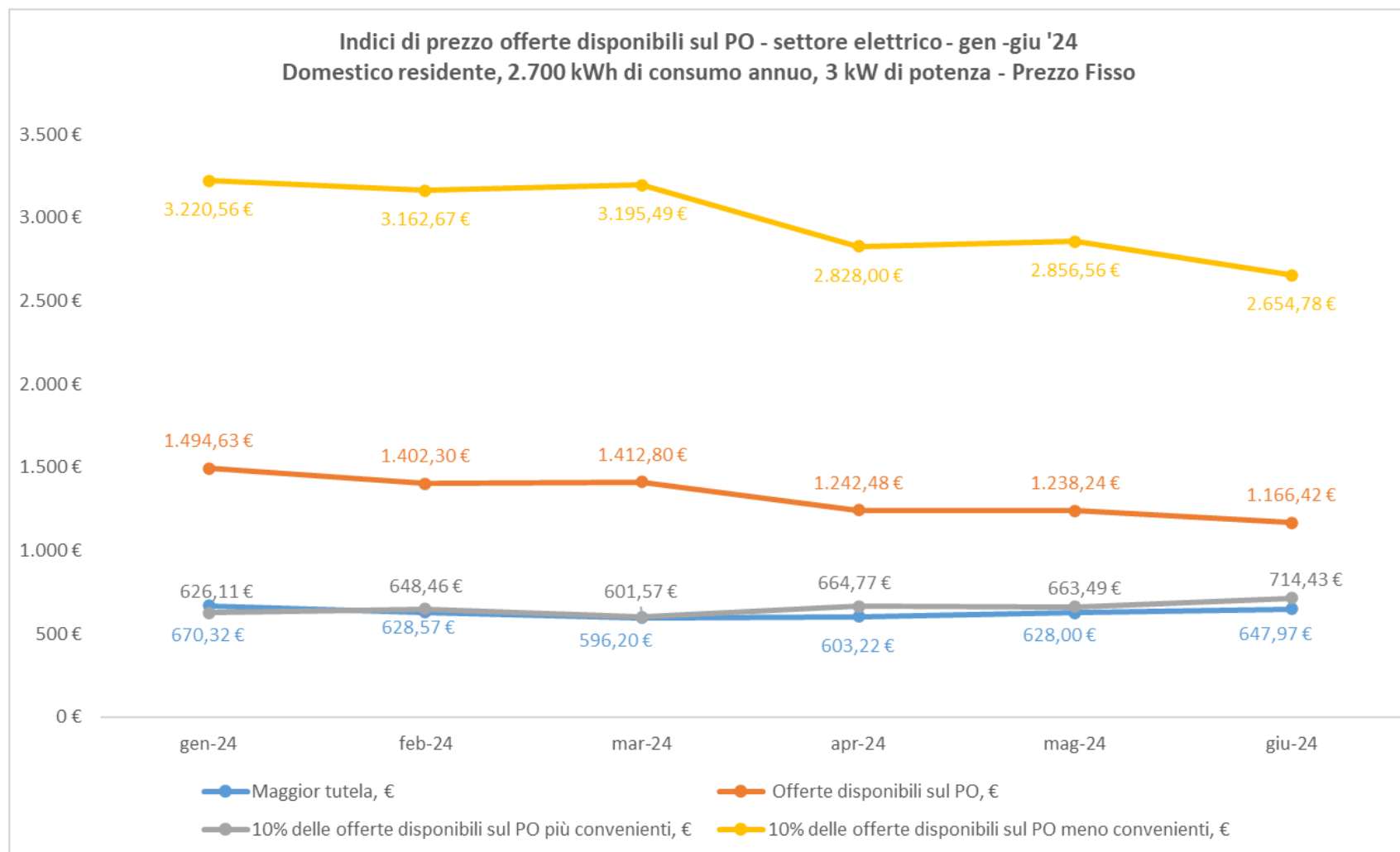


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>56</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

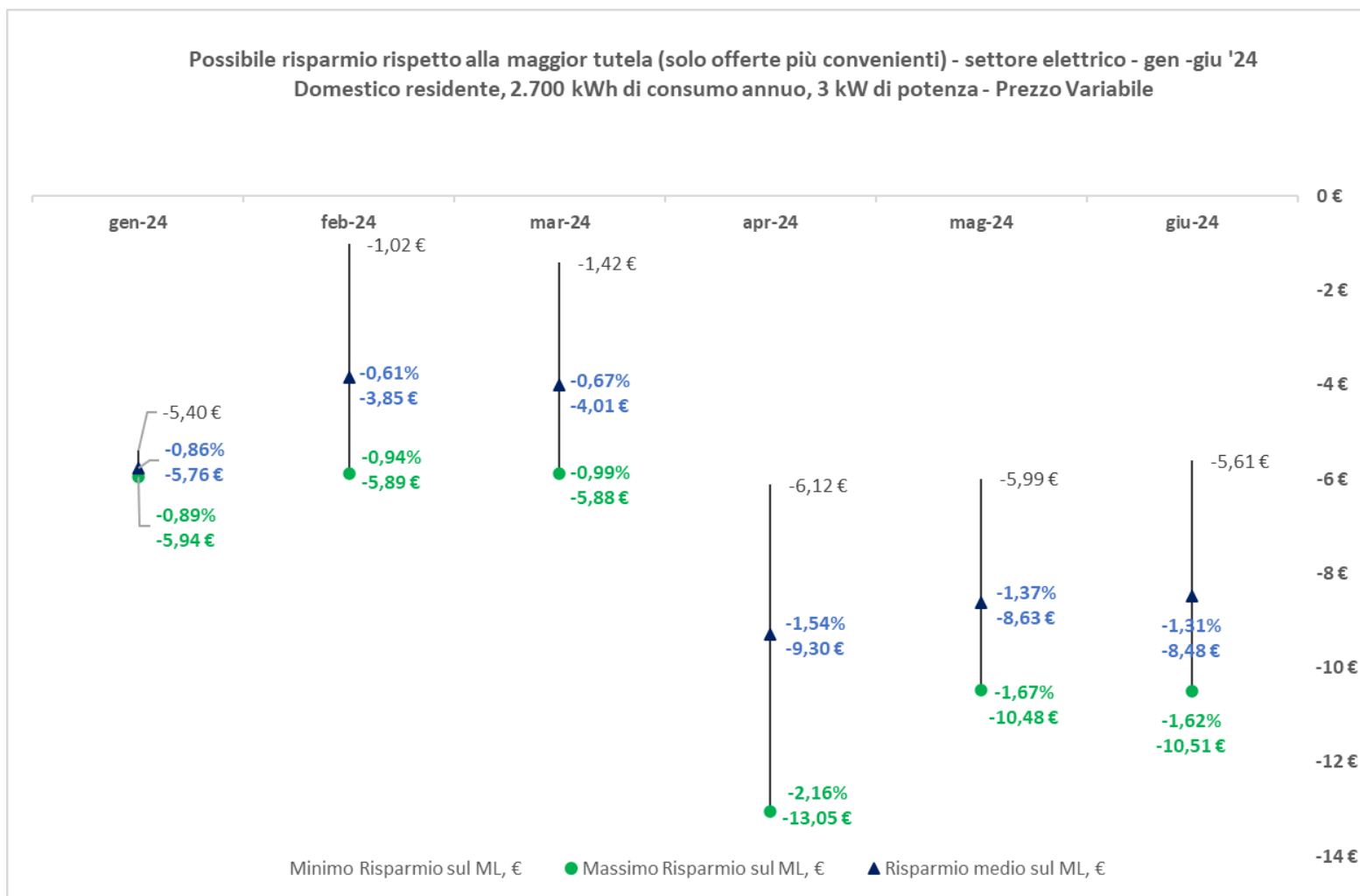
**Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**



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

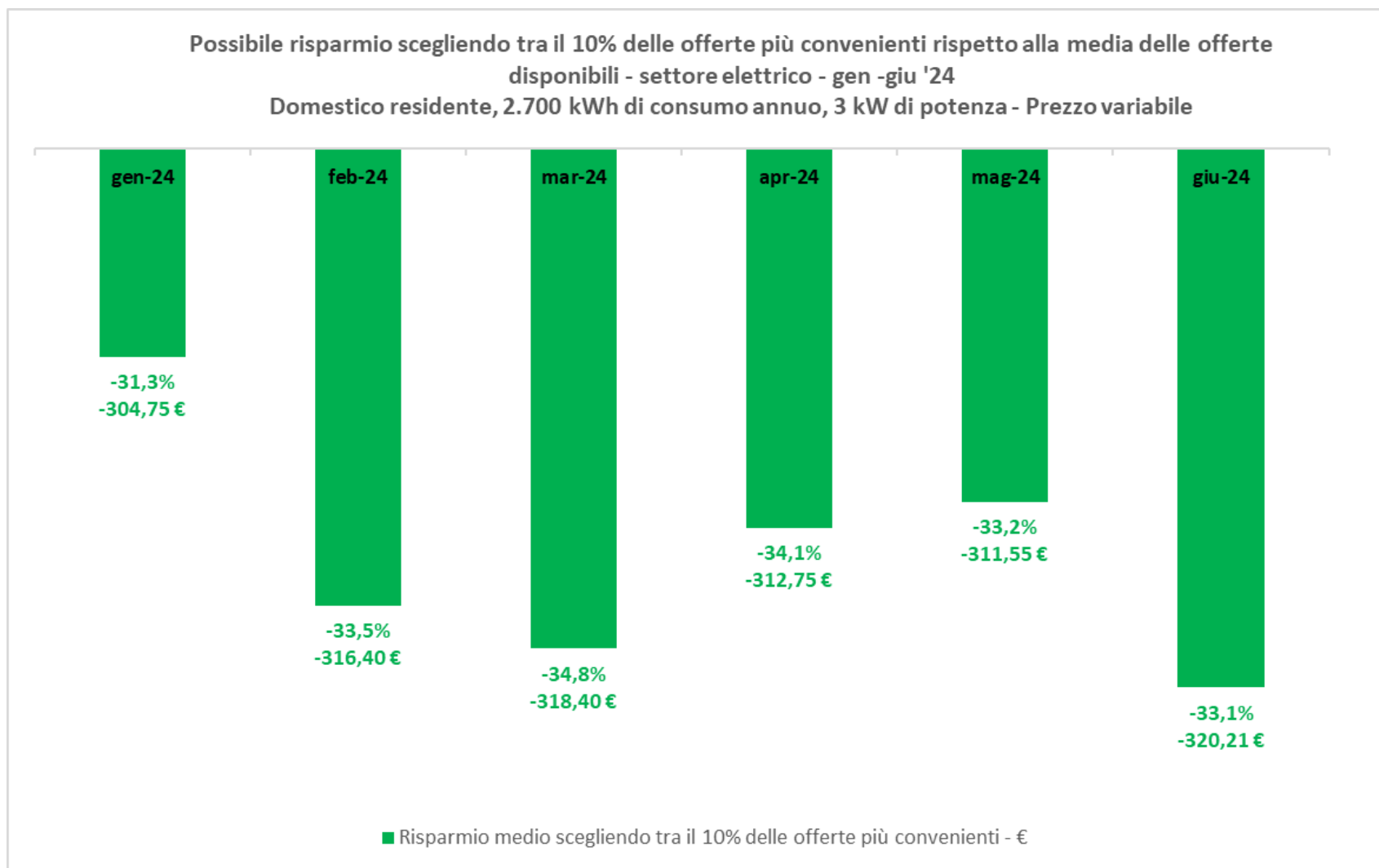
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 40. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



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

Grafico 41. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.

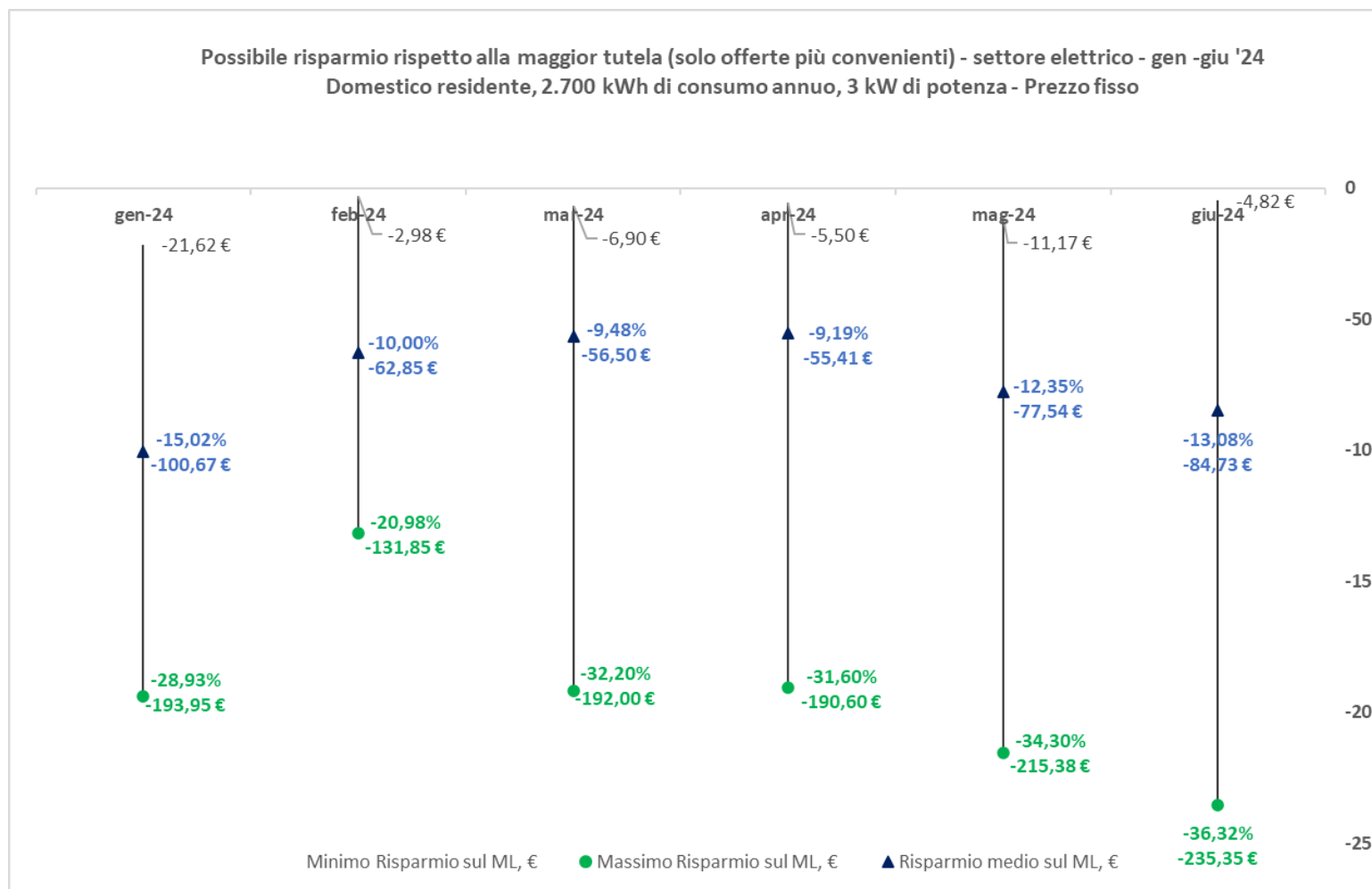


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



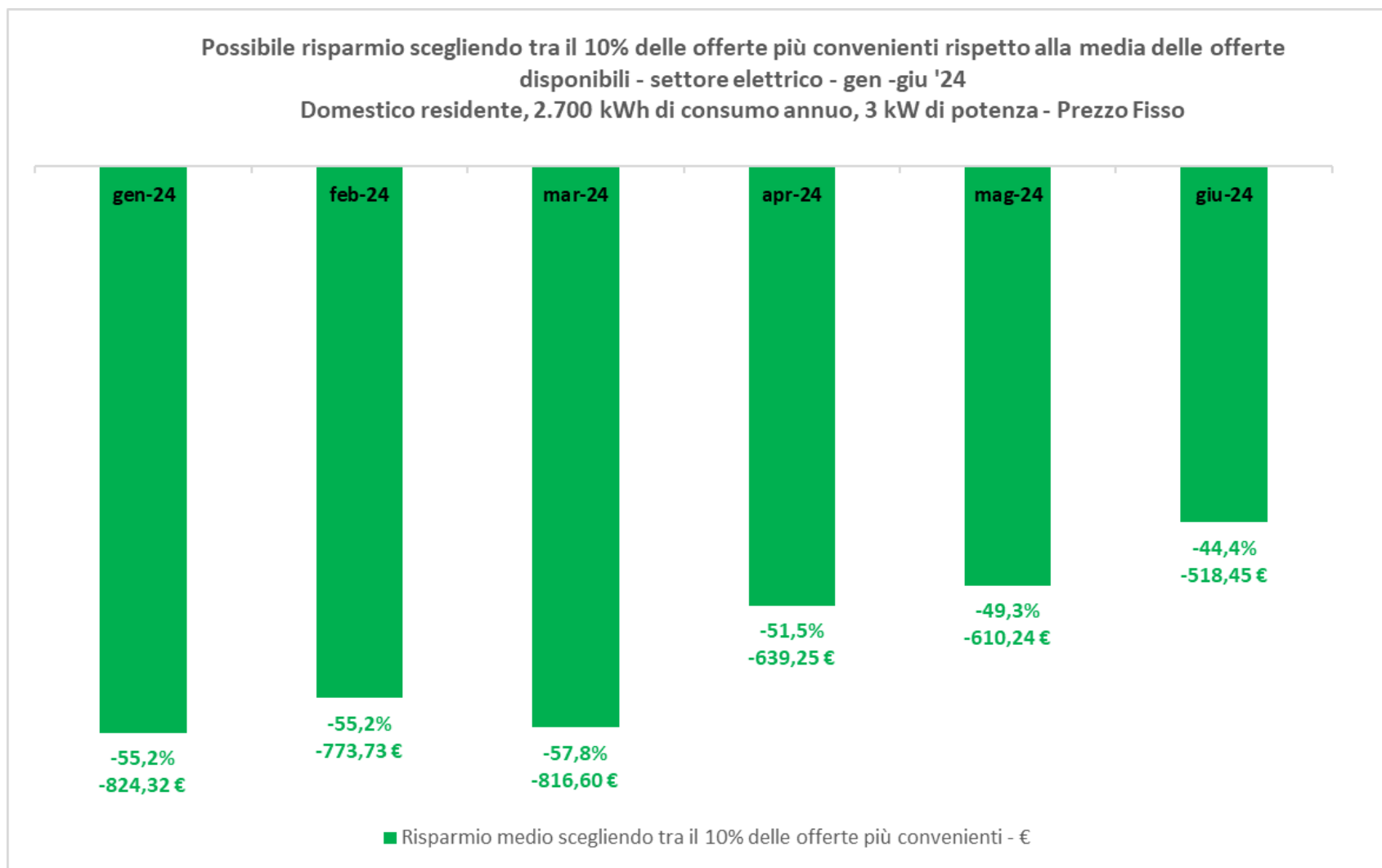
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 42. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**



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

Grafico 43. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.

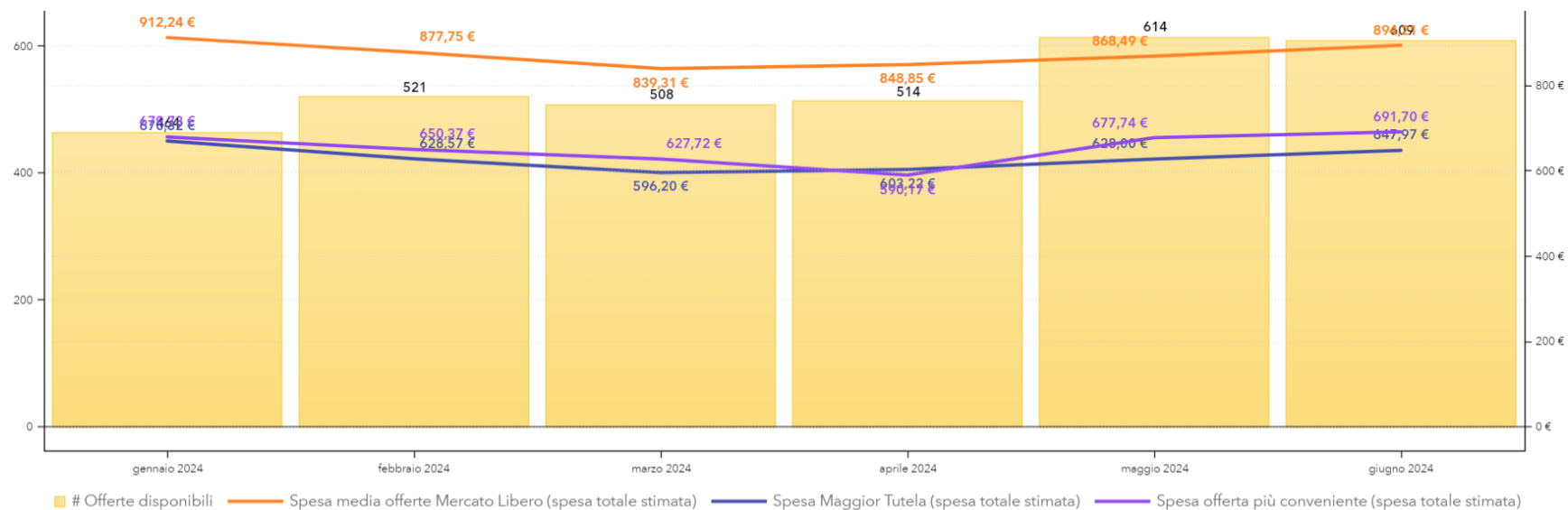


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

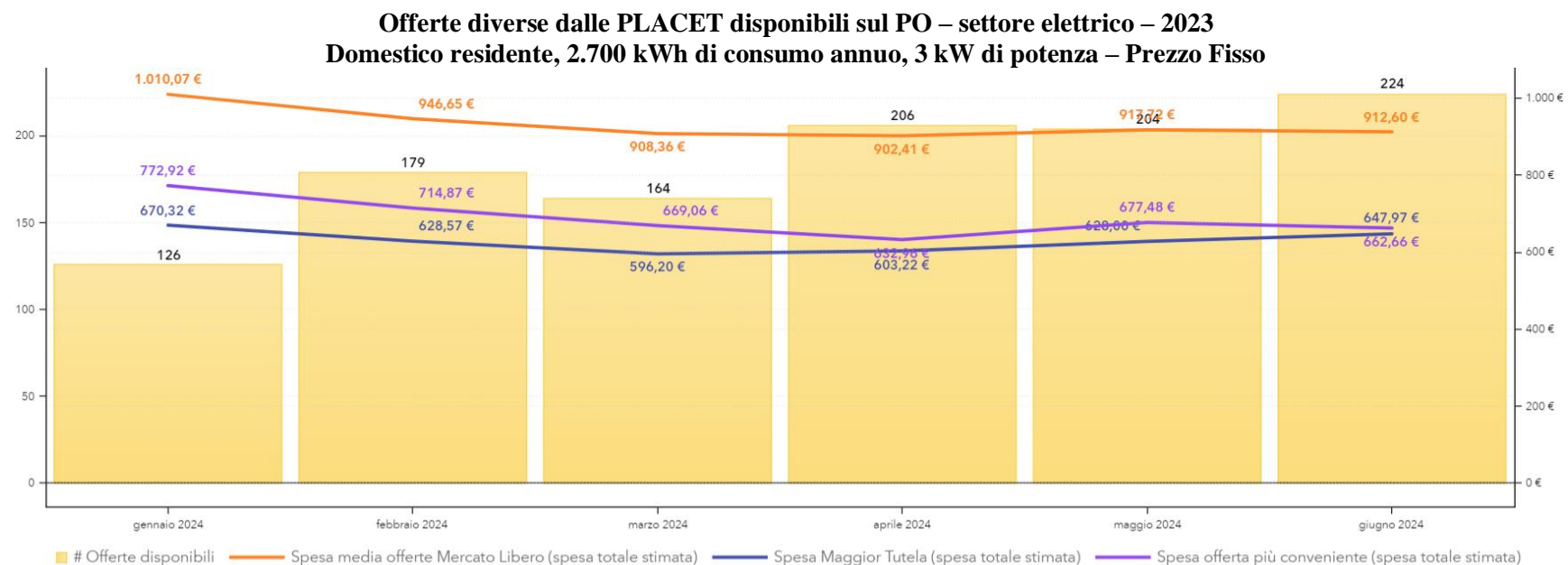
**Grafico 44. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**

**\_Offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile**



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

**Grafico 45. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>57</sup>.**

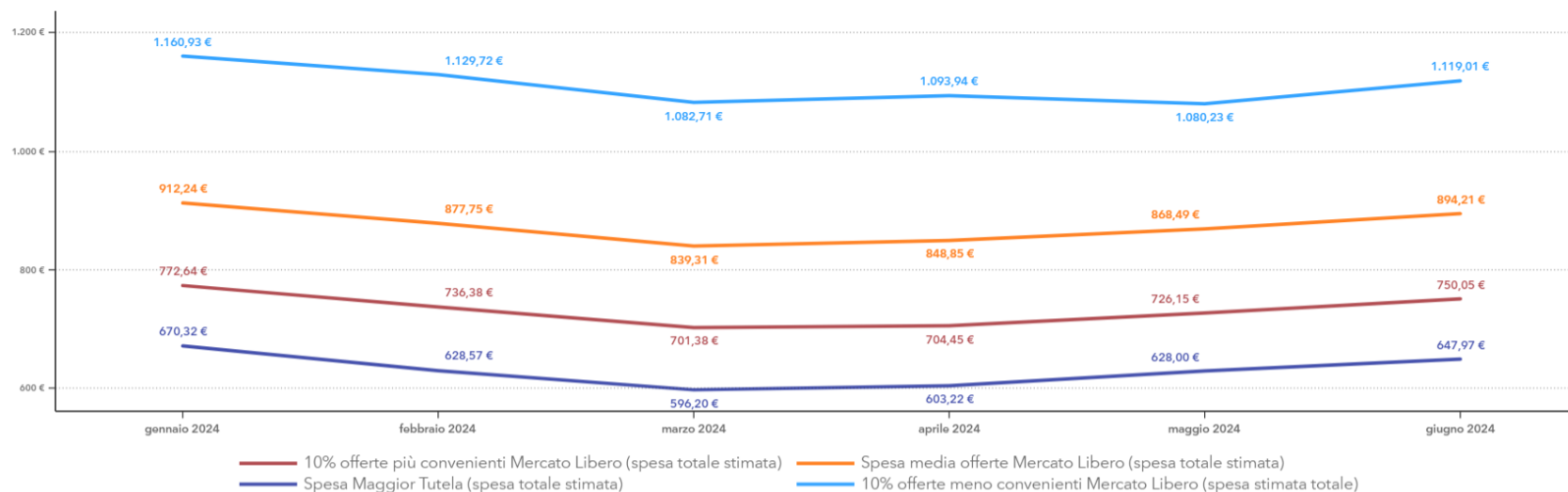


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>57</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

**Grafico 46. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**

**Indici di prezzo offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile**

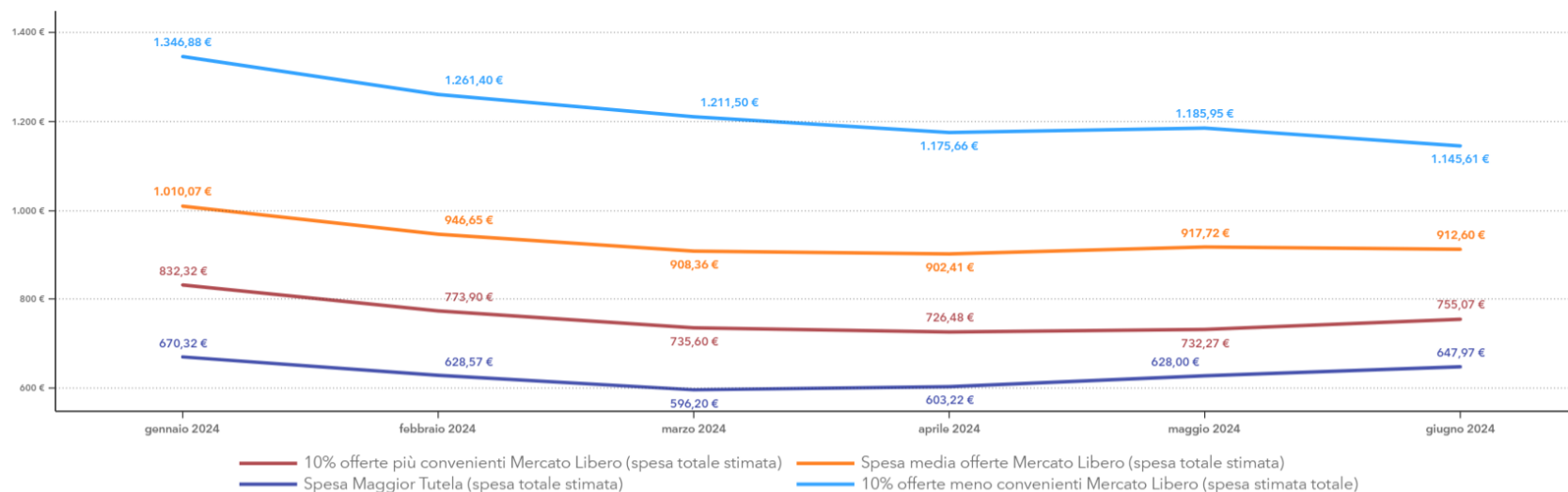


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 47. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**

**Indici di prezzo offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Fisso**



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 7. Indici di spesa a confronto: con e senza offerte PLACET – 2023 - Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh.

Indici di spesa a confronto	Spesa media	Spesa media	Δ% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti	Spesa media 10% di offerte più convenienti	Δ% escludendo le offerte PLACET
	(tutte le offerte del mercato libero)	(offerte del mercato libero diverse dalle PLACET)		(tutte le offerte del mercato libero)	(offerte mercato libero diverse da PLACET)	
	€	€		€	€	
<b>Prezzo Variabile</b>						
gen-24	975,07 €	912,24 €	-6,44%	765,18 €	772,64 €	0,98%
feb-24	944,97 €	877,75 €	-7,11%	726,42 €	736,38 €	1,37%
mar-24	914,60 €	839,31 €	-8,23%	693,30 €	701,38 €	1,17%
apr-24	915,98 €	848,85 €	-7,33%	697,39 €	704,45 €	1,01%
mag-24	939,55 €	868,49 €	-7,56%	722,75 €	726,15 €	0,47%
giu-24	968,19 €	894,21 €	-7,64%	746,55 €	750,05 €	0,47%
2024 (media ponderata)	942,76 €	873,40 €	-7,39%	725,06 €	731,25 €	0,91%
<b>Prezzo Fisso</b>						
Indici di spesa a confronto	Spesa media	Spesa media	Δ% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti	Spesa media 10% di offerte più convenienti	Δ% escludendo le offerte PLACET
	(tutte le offerte del mercato libero)	(offerte del mercato libero diverse dalle PLACET)		(tutte le offerte del mercato libero)	(offerte mercato libero diverse da PLACET)	
	€	€		€	€	
gen-24	1.494,63 €	1.010,07 €	-32,42%	626,11 €	832,32 €	32,94%
feb-24	1.402,30 €	946,65 €	-32,49%	648,46 €	773,90 €	19,34%
mar-24	1.412,80 €	908,36 €	-35,70%	601,57 €	735,60 €	22,28%
apr-24	1.242,48 €	902,41 €	-27,37%	664,77 €	726,48 €	9,28%
mag-24	1.238,24 €	917,72 €	-25,88%	663,49 €	732,27 €	10,37%
giu-24	1.166,42 €	912,60 €	-21,76%	714,43 €	755,07 €	5,69%
2024 (media ponderata)	1.302,55 €	927,67 €	-29,27%	662,87 €	754,02 €	16,65%

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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

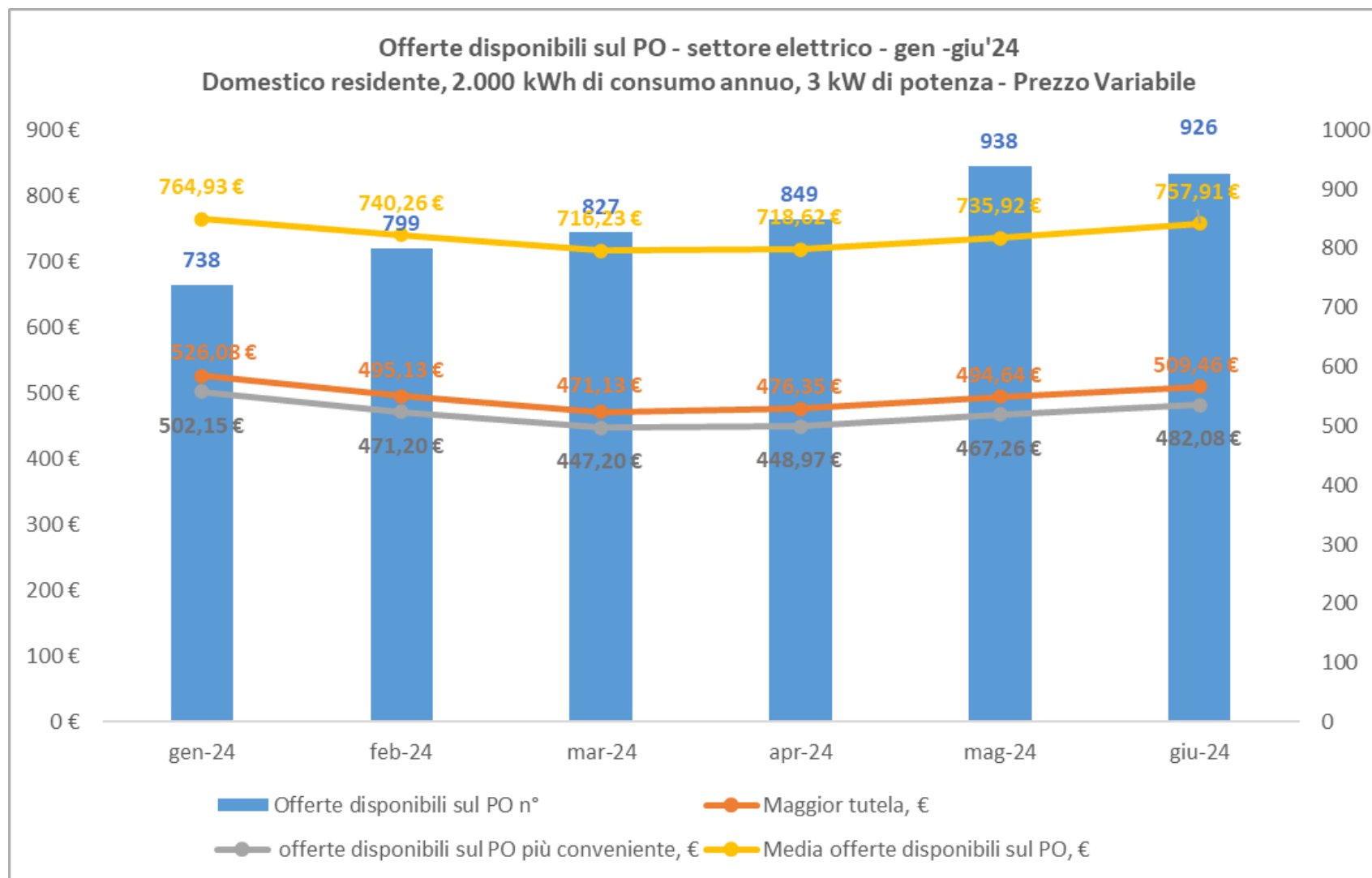
**Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gen-giu 2024 - Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh.**

Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.000 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-24	3	0,41%	-23,93 €	-4,55%	12	4,33%	-143,87 €	-27,35%	15	1,48%	-143,87 €	-27,35%
feb-24	3	0,38%	-23,93 €	-4,83%	6	2,03%	-66,76 €	-13,48%	9	0,82%	-66,76 €	-13,48%
mar-24	3	0,36%	-23,93 €	-5,08%	6	2,08%	-42,76 €	-9,08%	9	0,81%	-42,76 €	-9,08%
apr-24	4	0,47%	-27,38 €	-5,75%	6	1,42%	-42,97 €	-9,02%	10	0,79%	-42,97 €	-9,02%
mag-24	3	0,32%	-27,38 €	-5,54%	6	1,39%	-61,26 €	-12,38%	9	0,66%	-61,26 €	-12,38%
giu-24	3	0,32%	-27,38 €	-5,37%	5	1,07%	-76,07 €	-14,93%	8	0,57%	-76,07 €	-14,93%

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

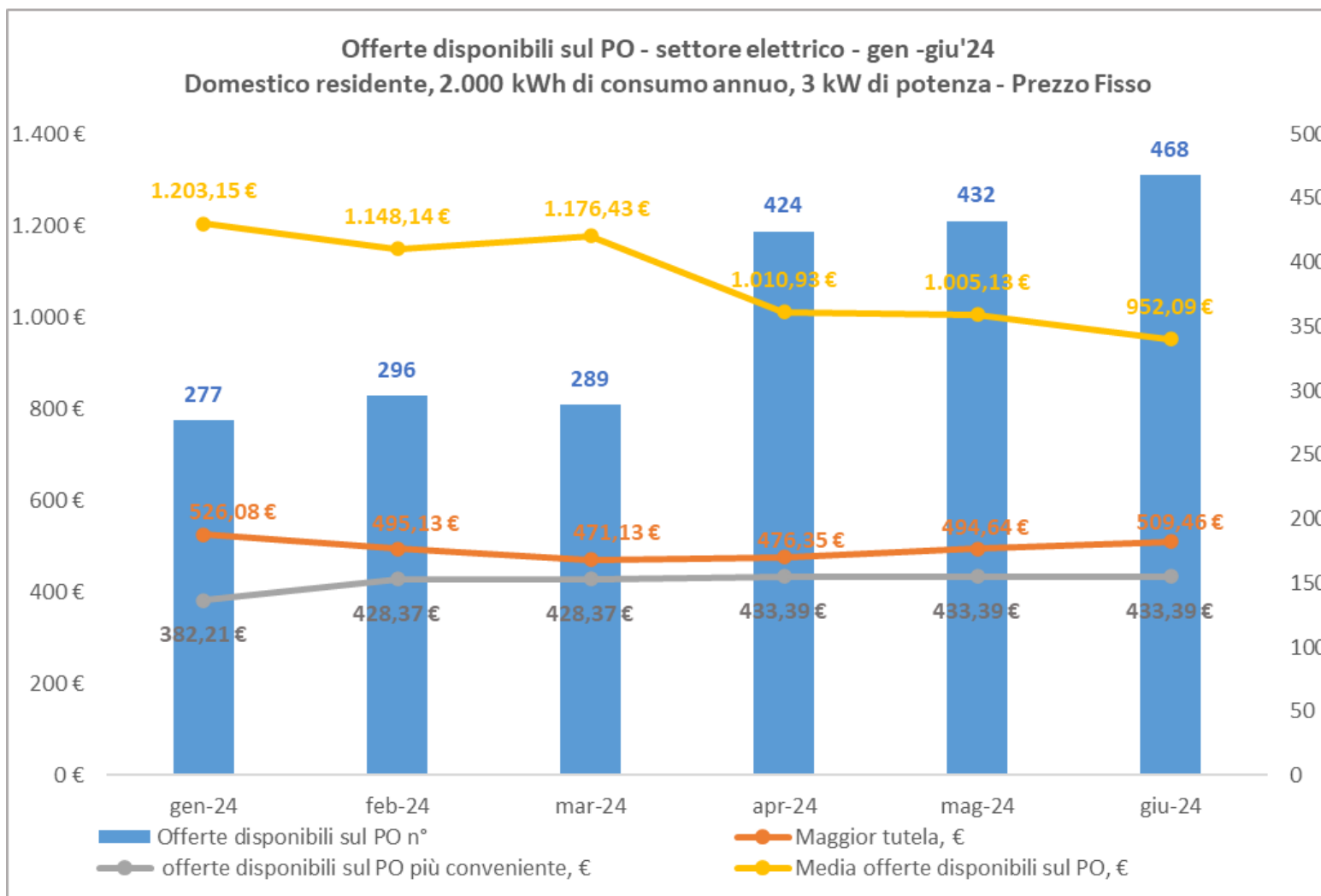


**Grafico 48. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



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

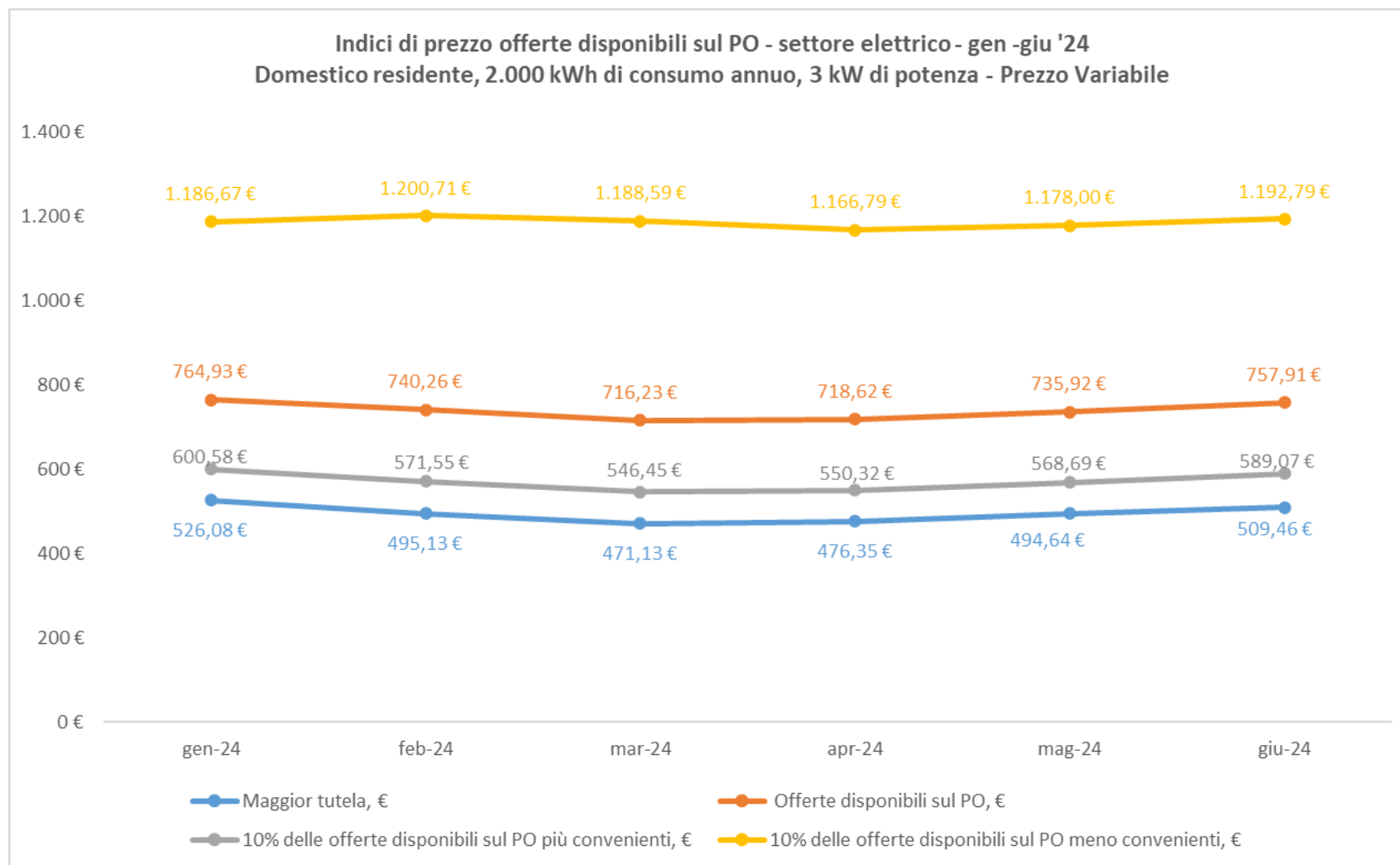
**Grafico 49. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

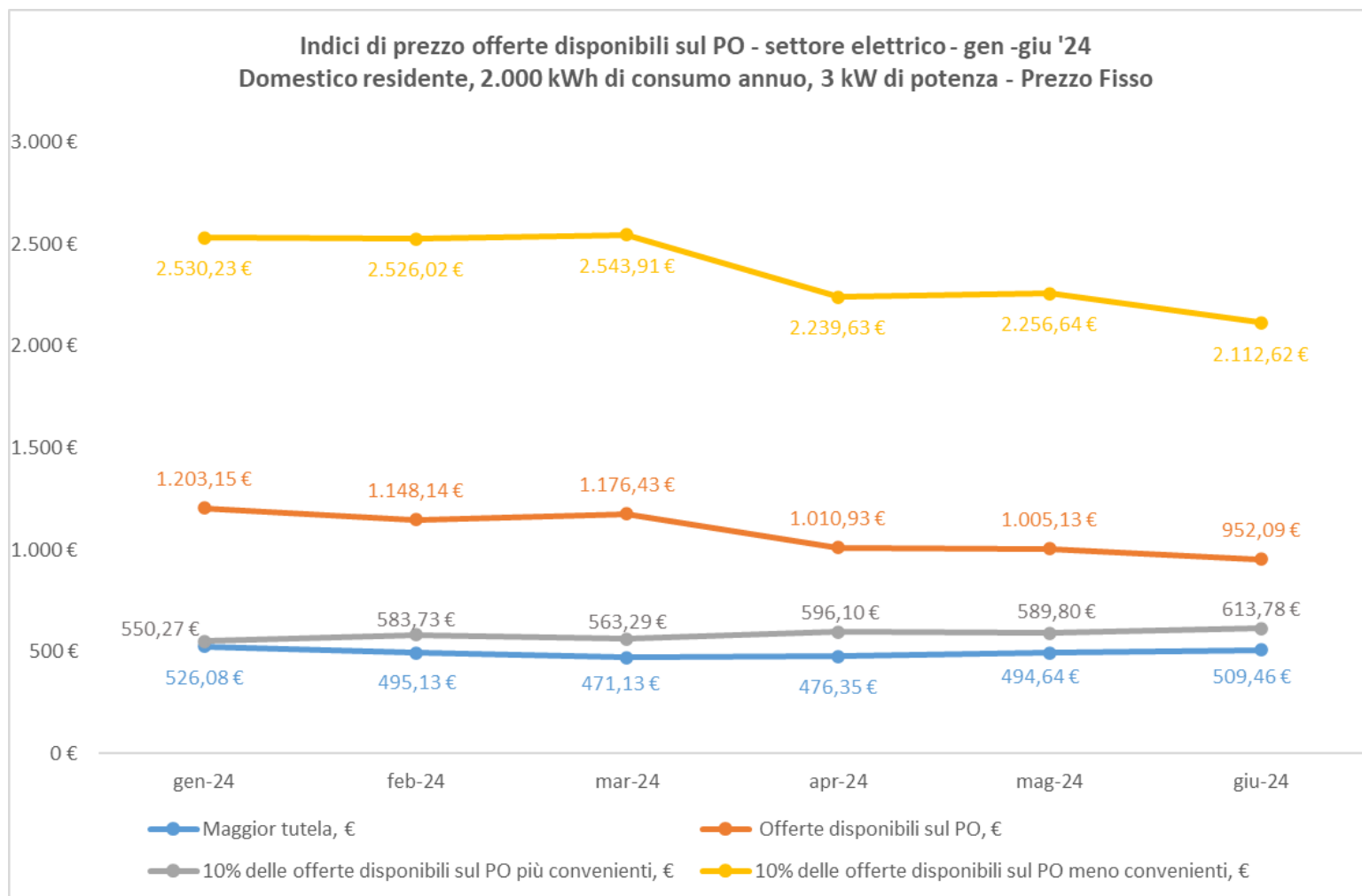
**Grafico 50. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

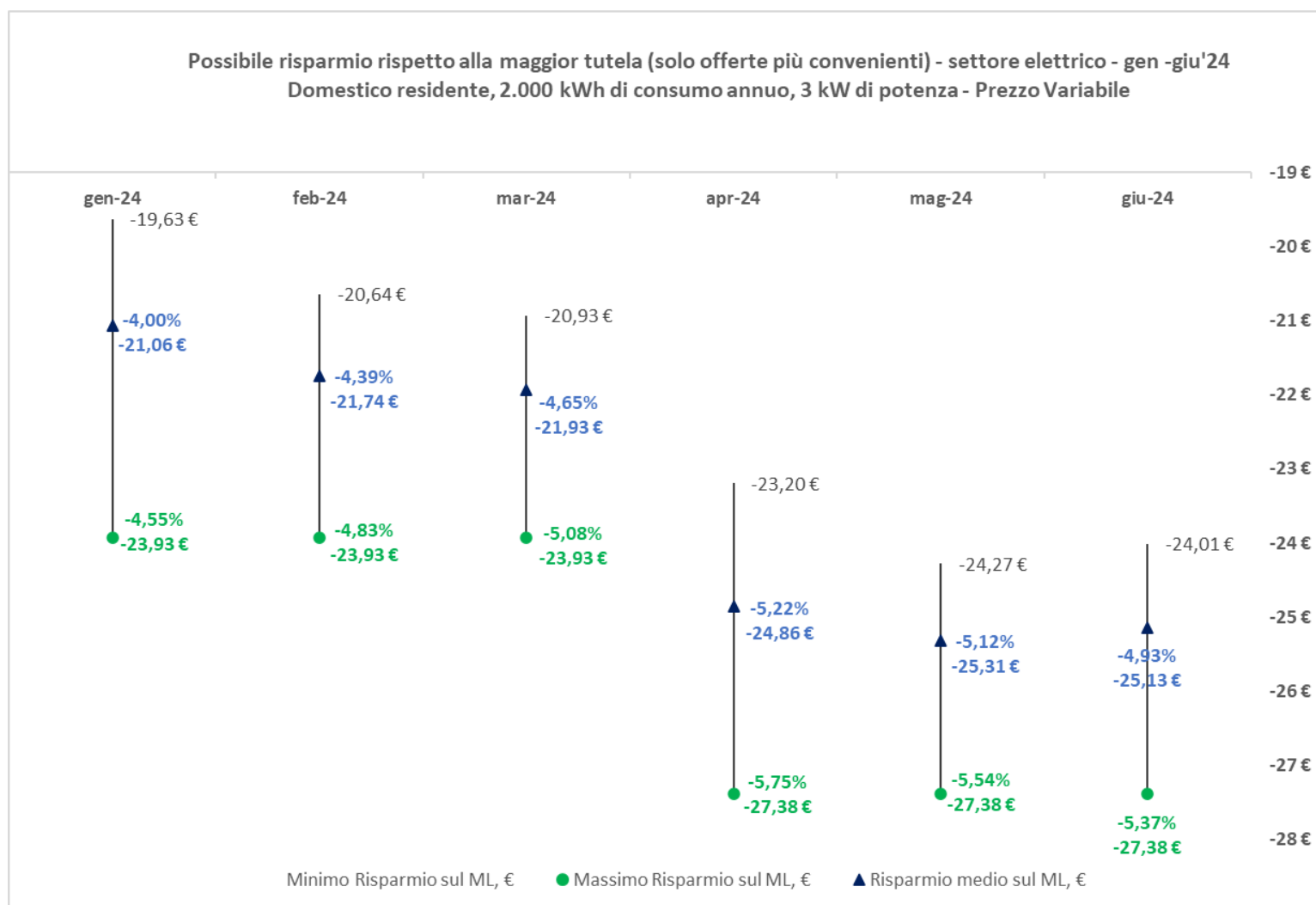
**Grafico 51. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.**



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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

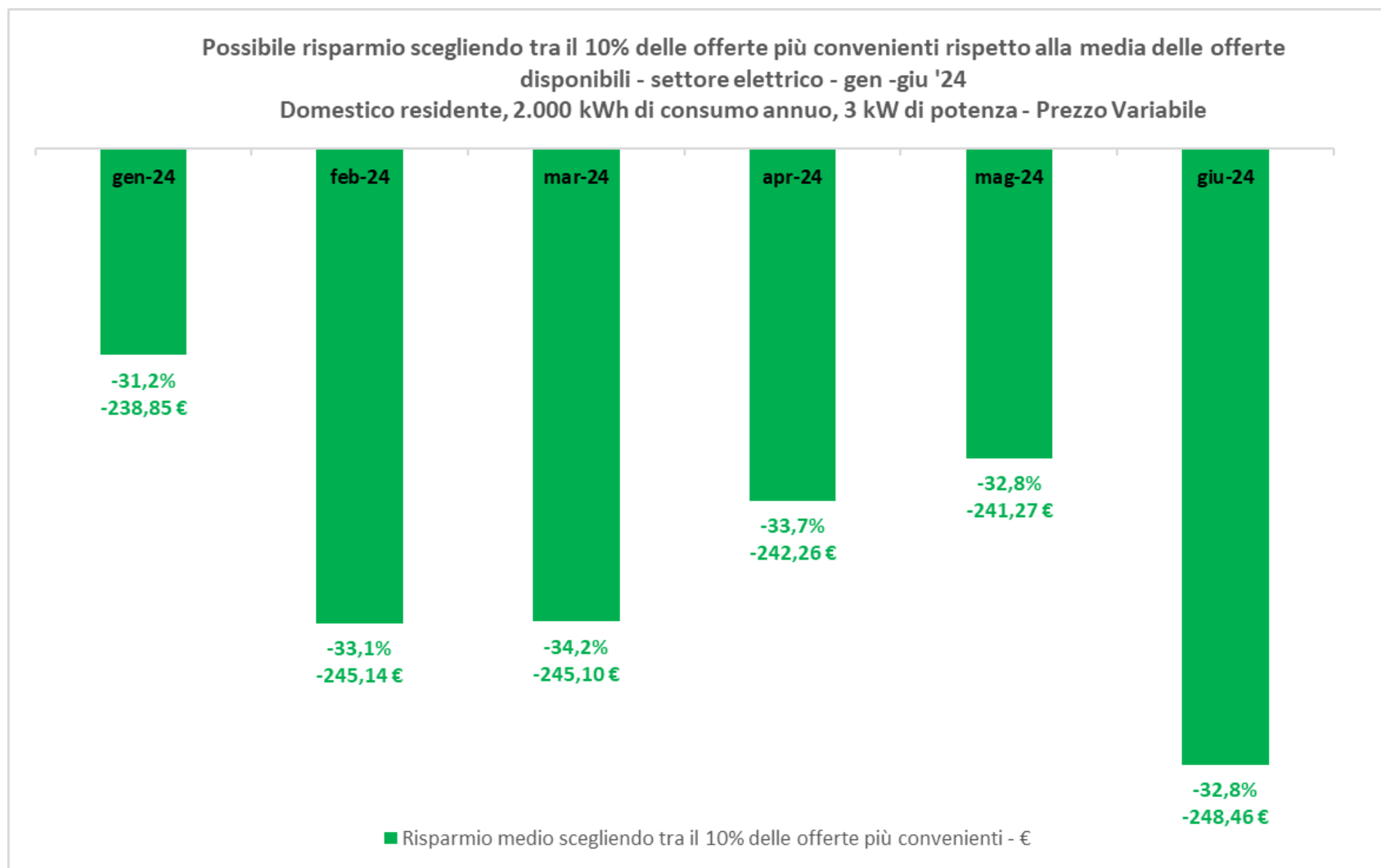
**Grafico 52. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

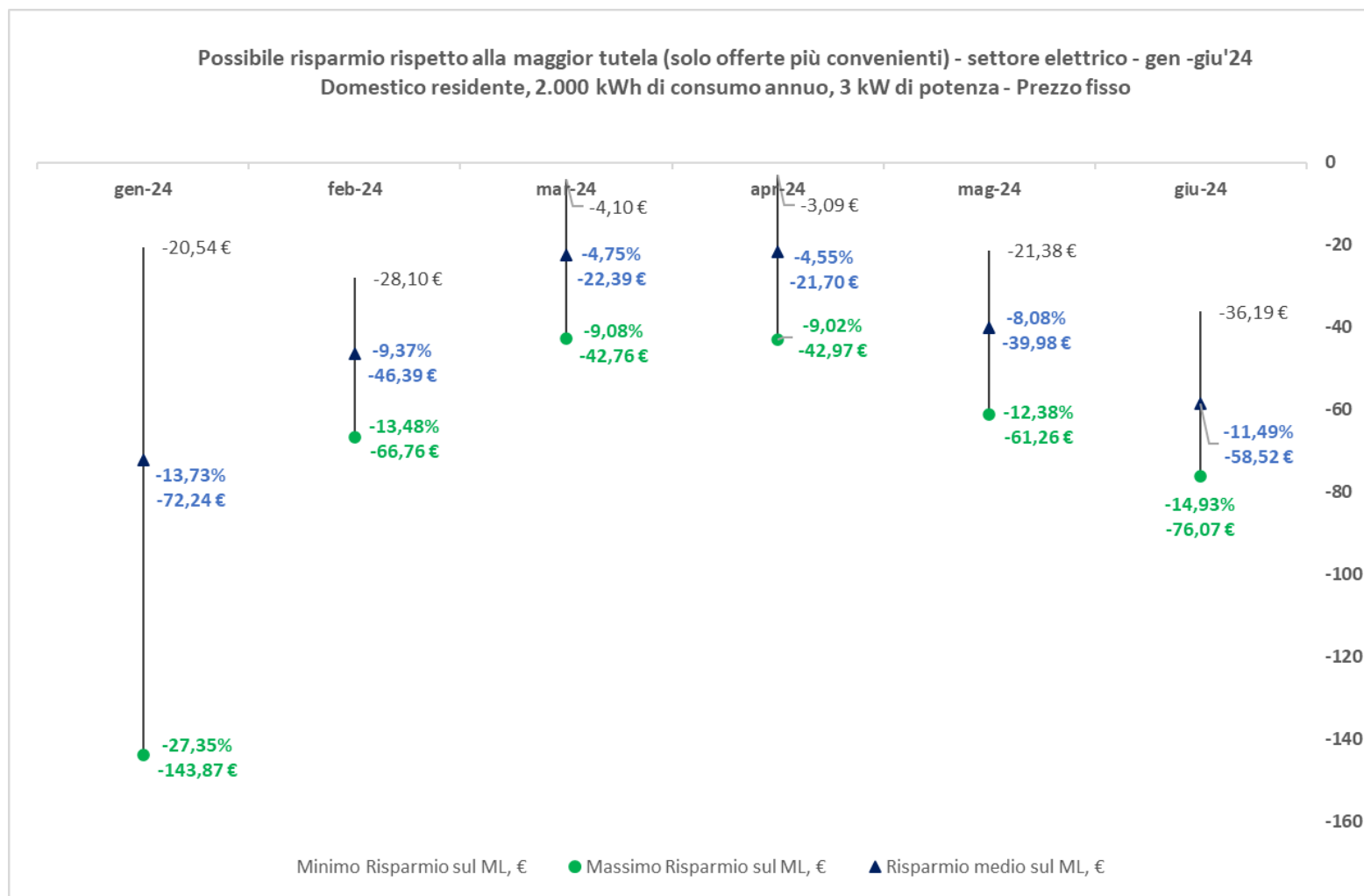
Grafico 53. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

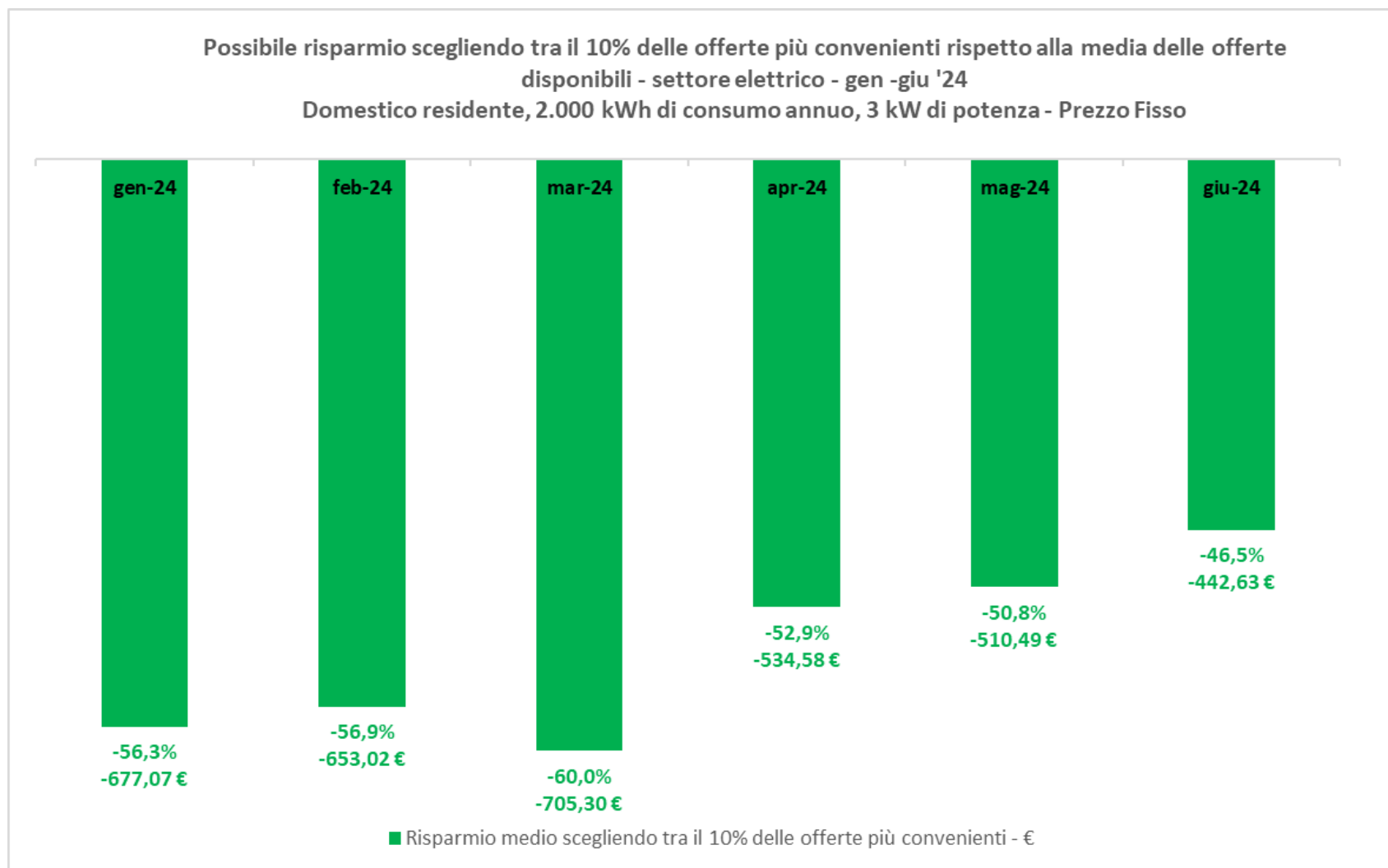
**Grafico 54. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 55. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso**

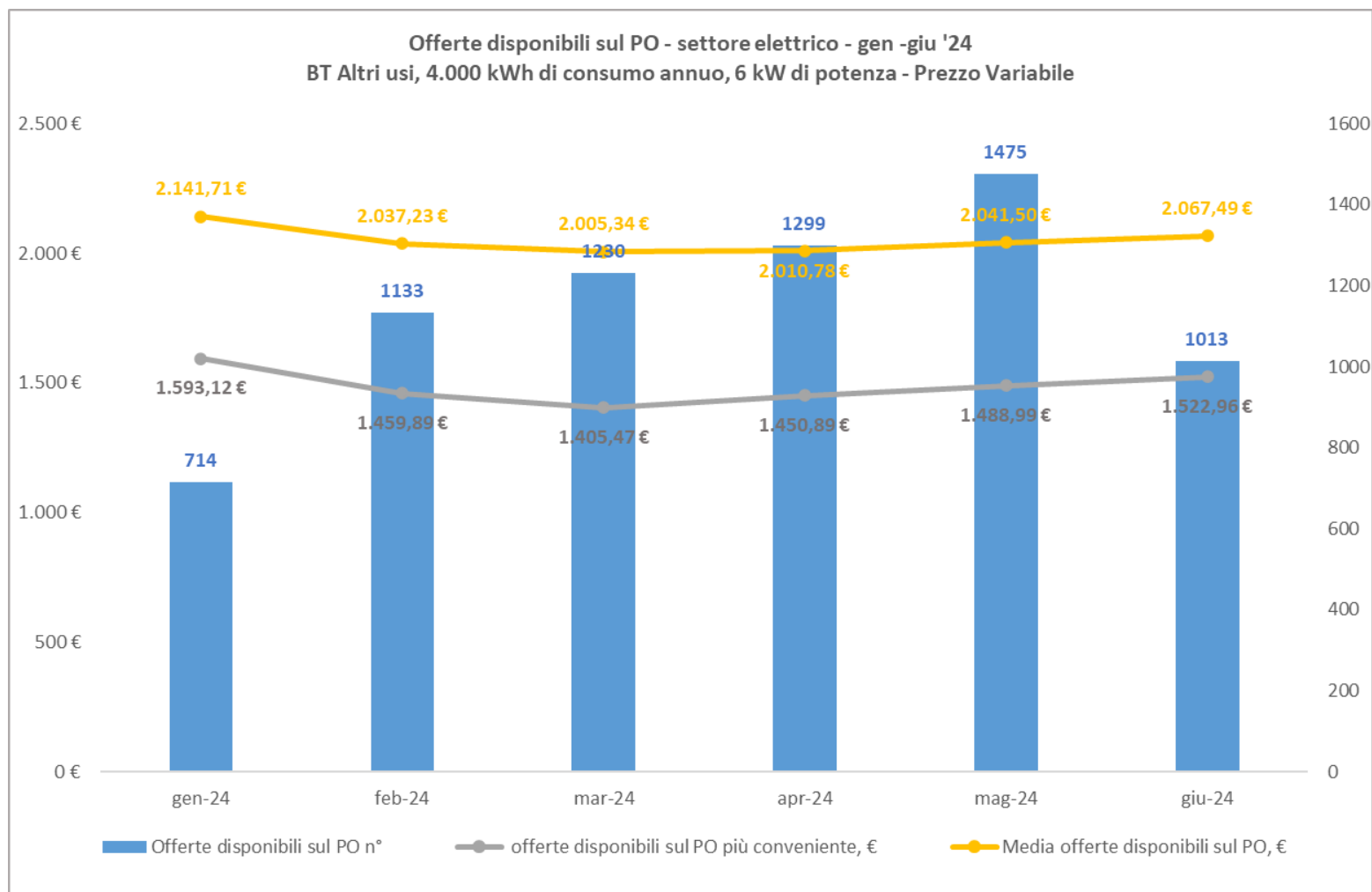


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



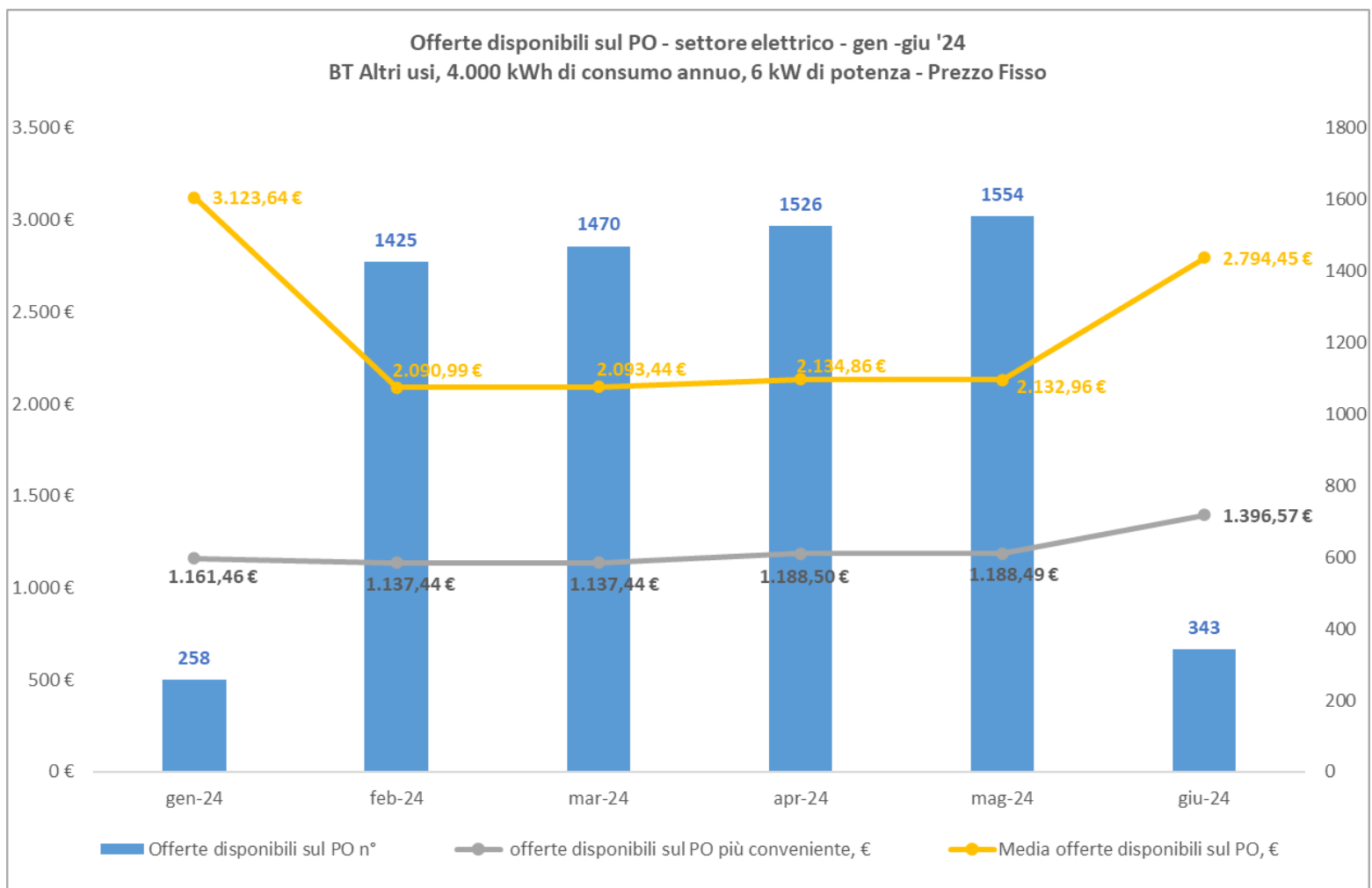
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 56. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh –prezzo variabile.**



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

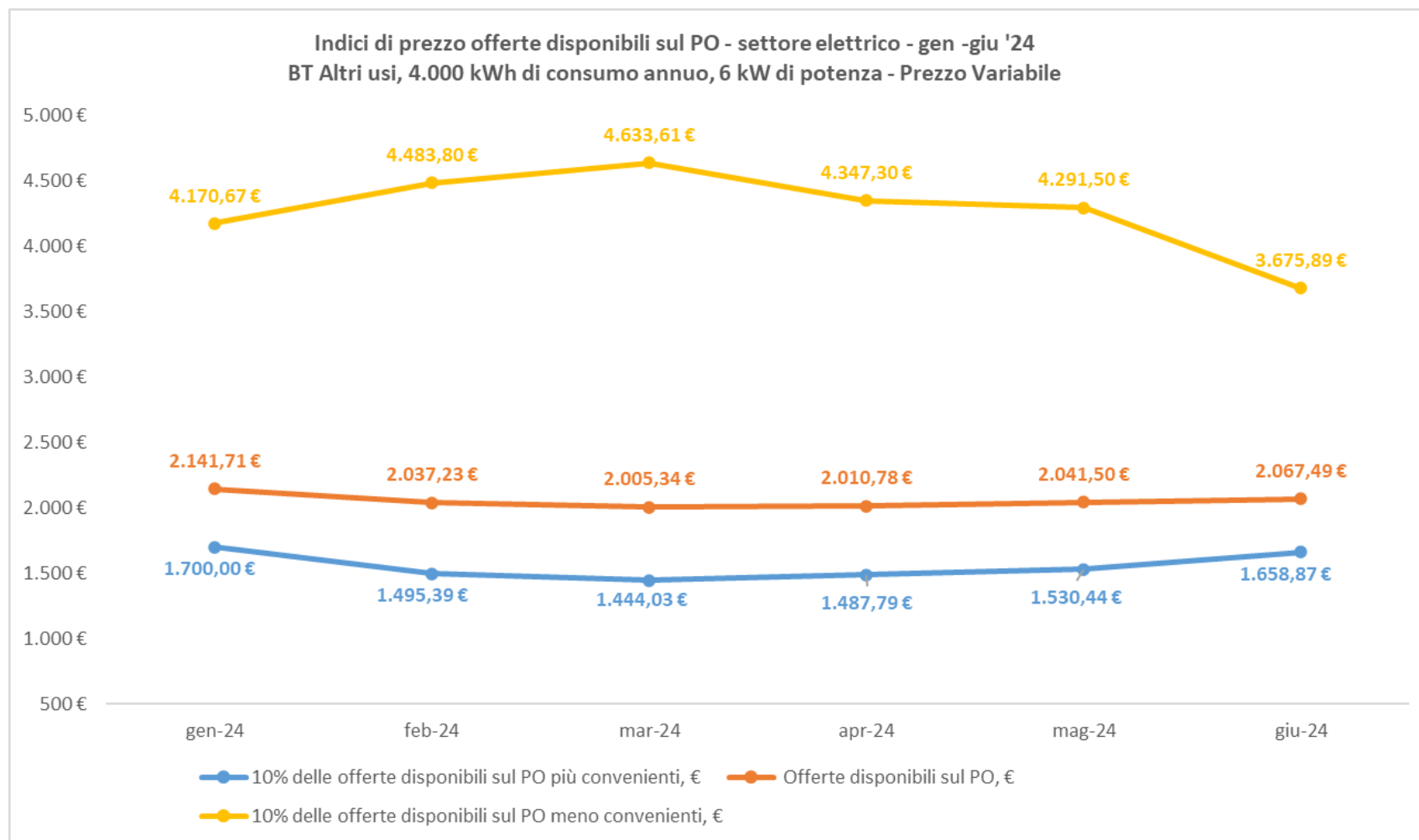
**Grafico 57. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

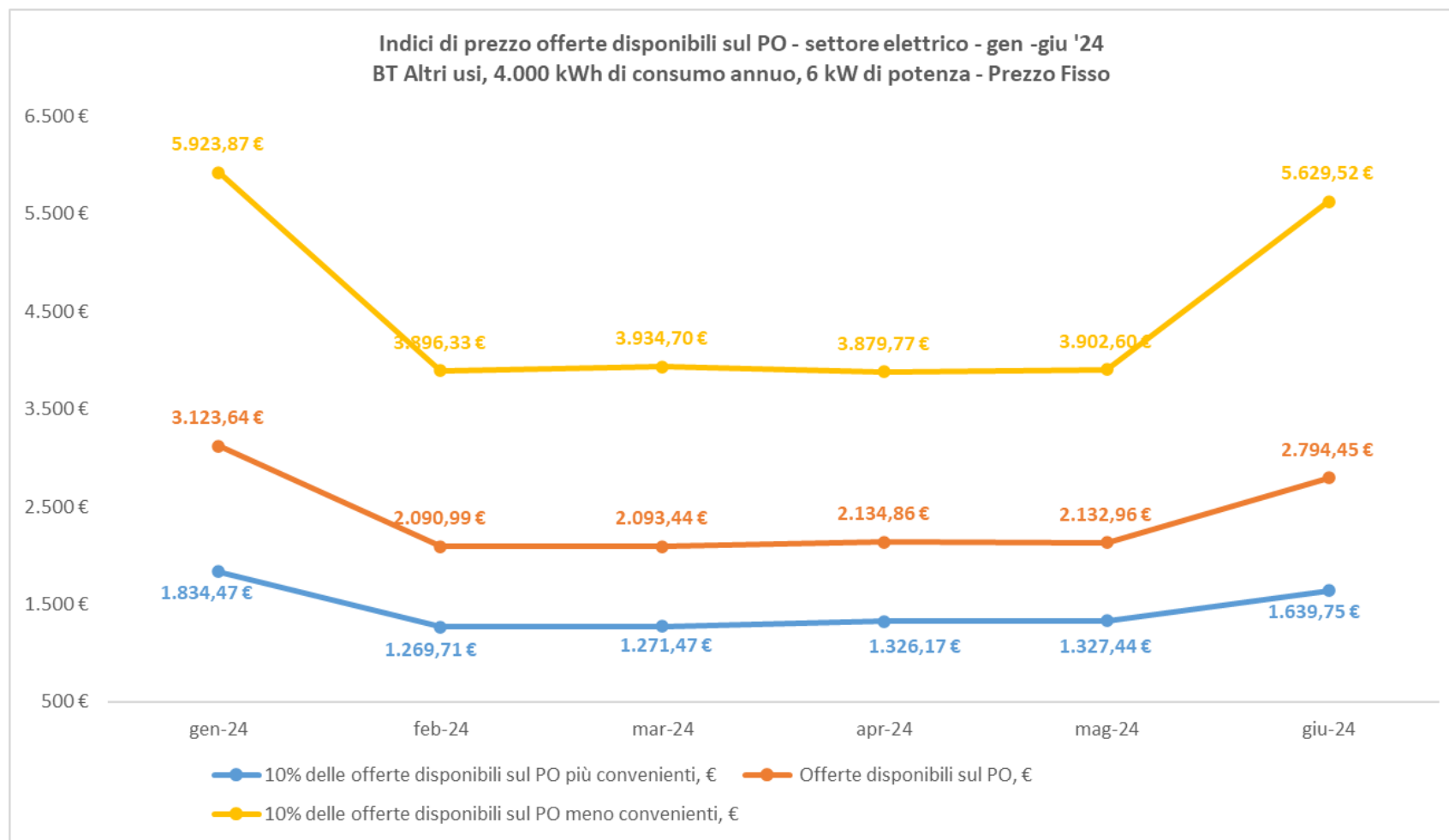
**Grafico 58. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

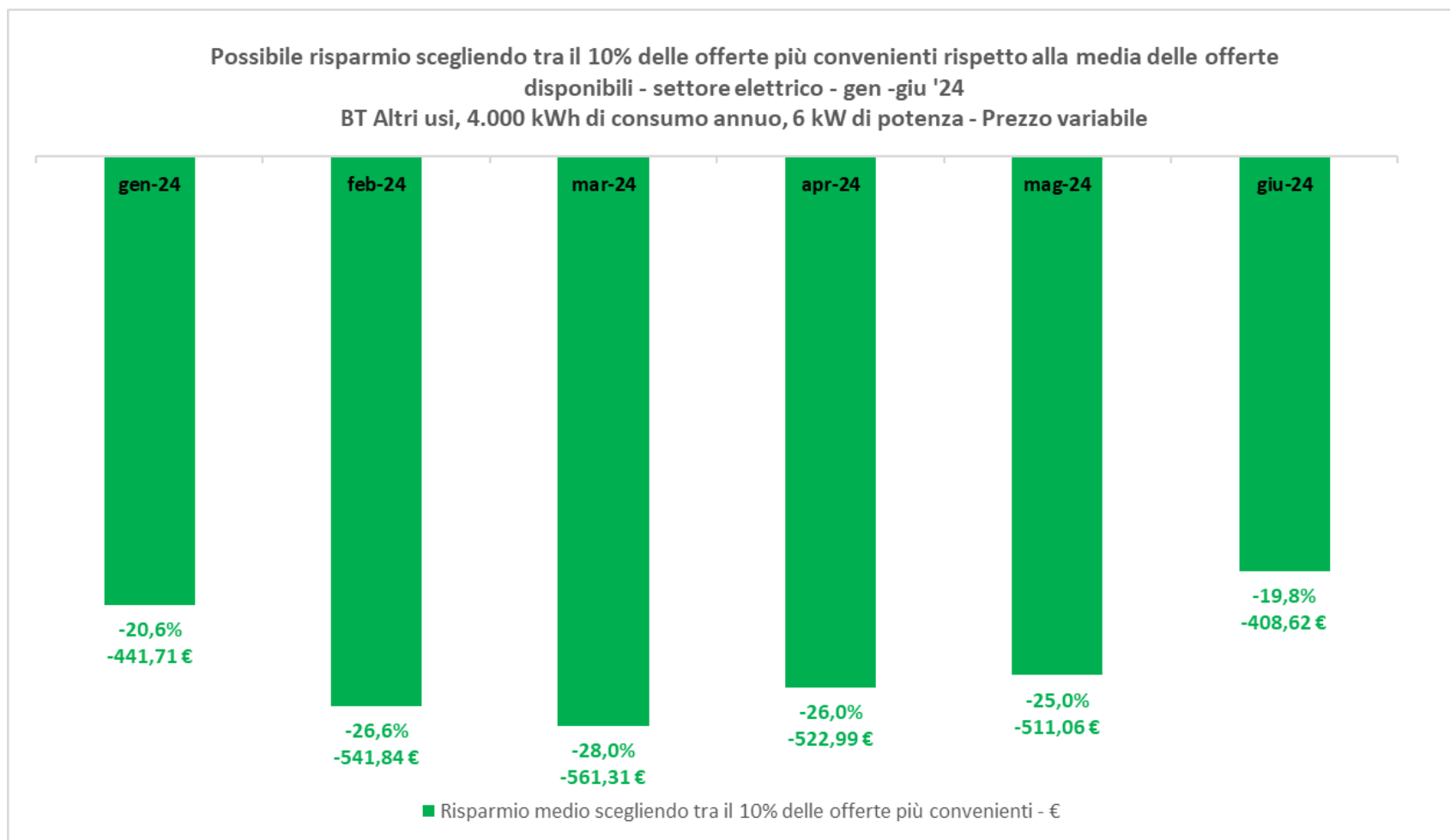
**Grafico 59. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

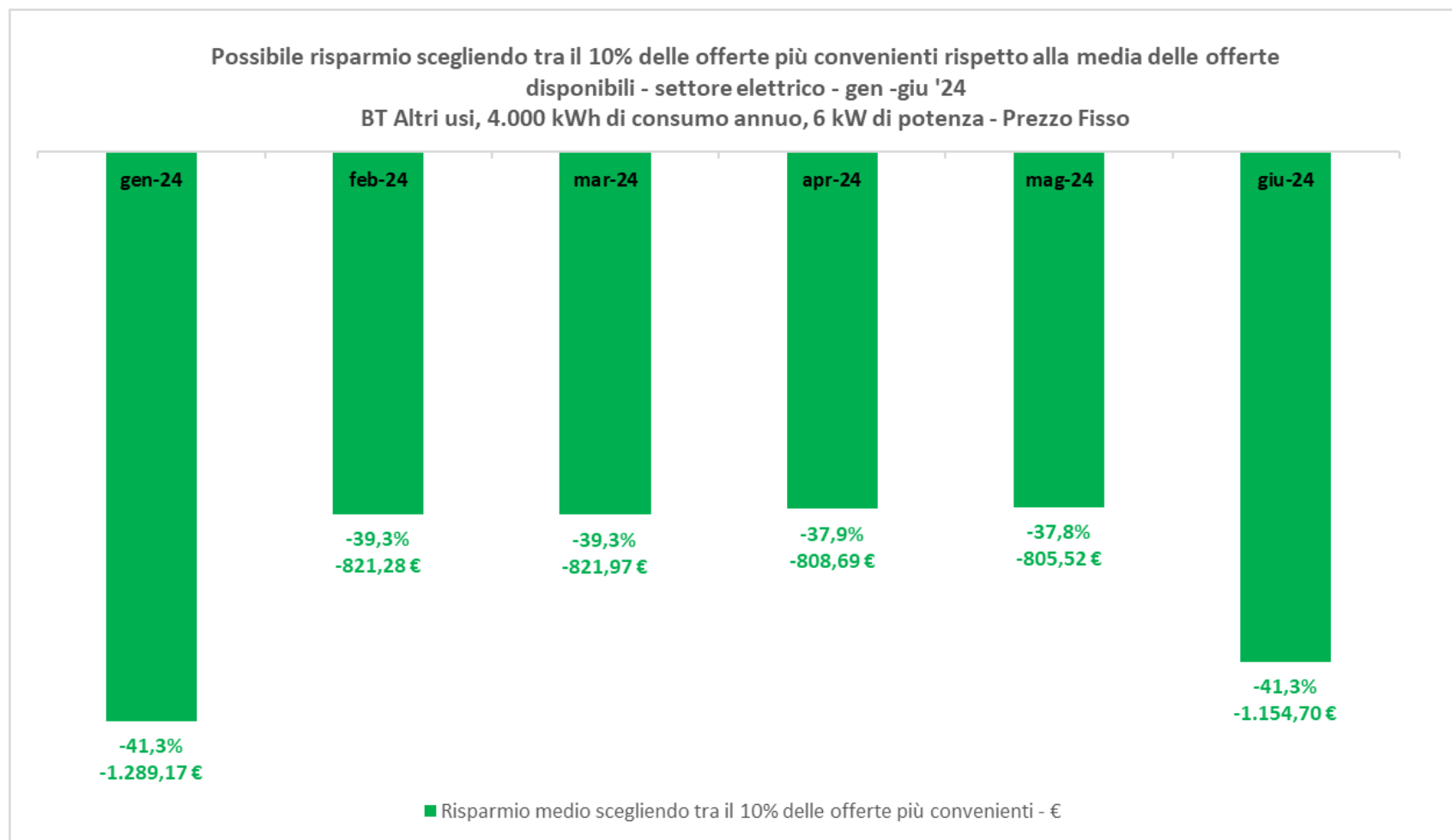
**Grafico 60.** Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

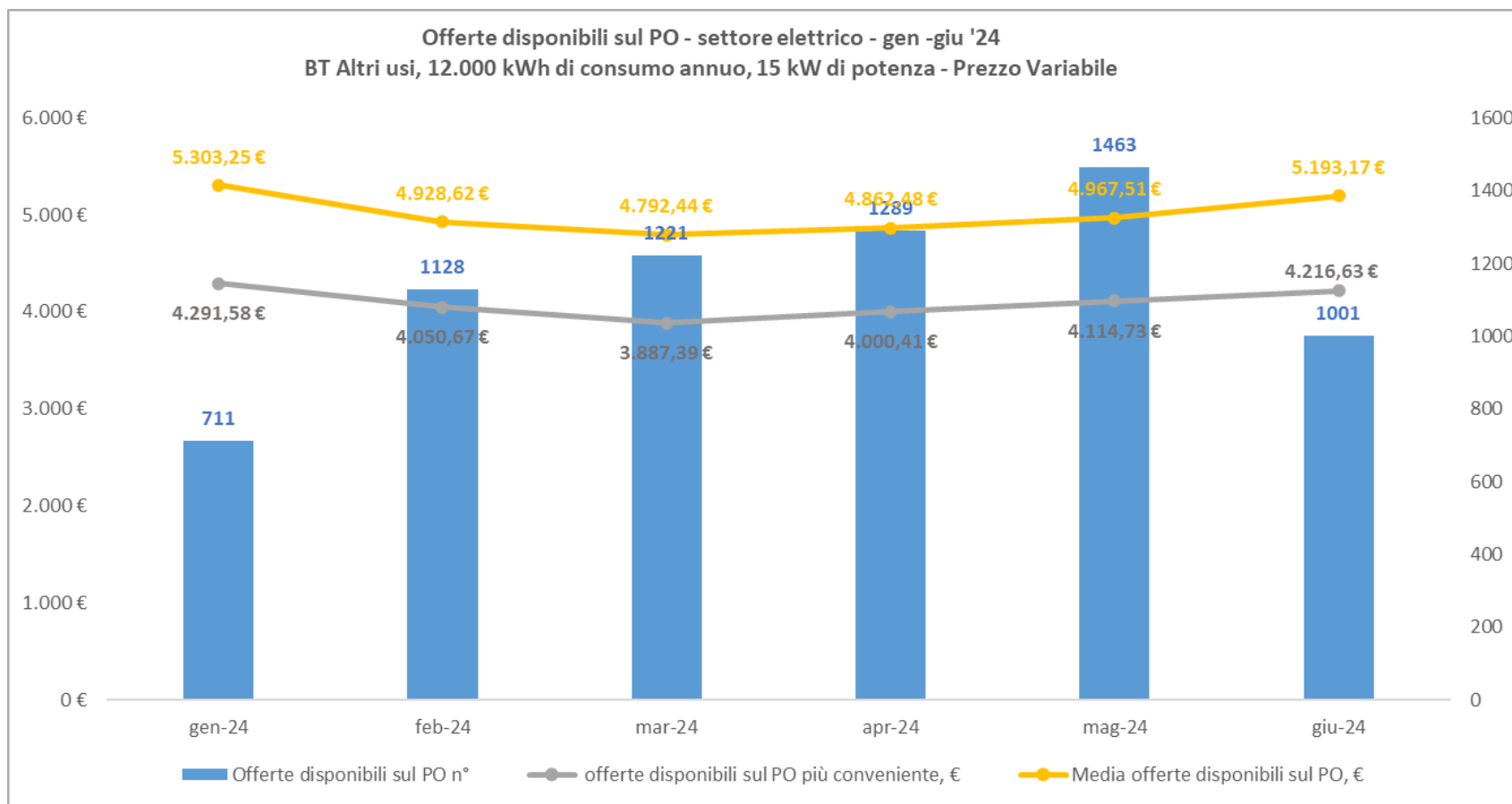
**Grafico 61. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



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

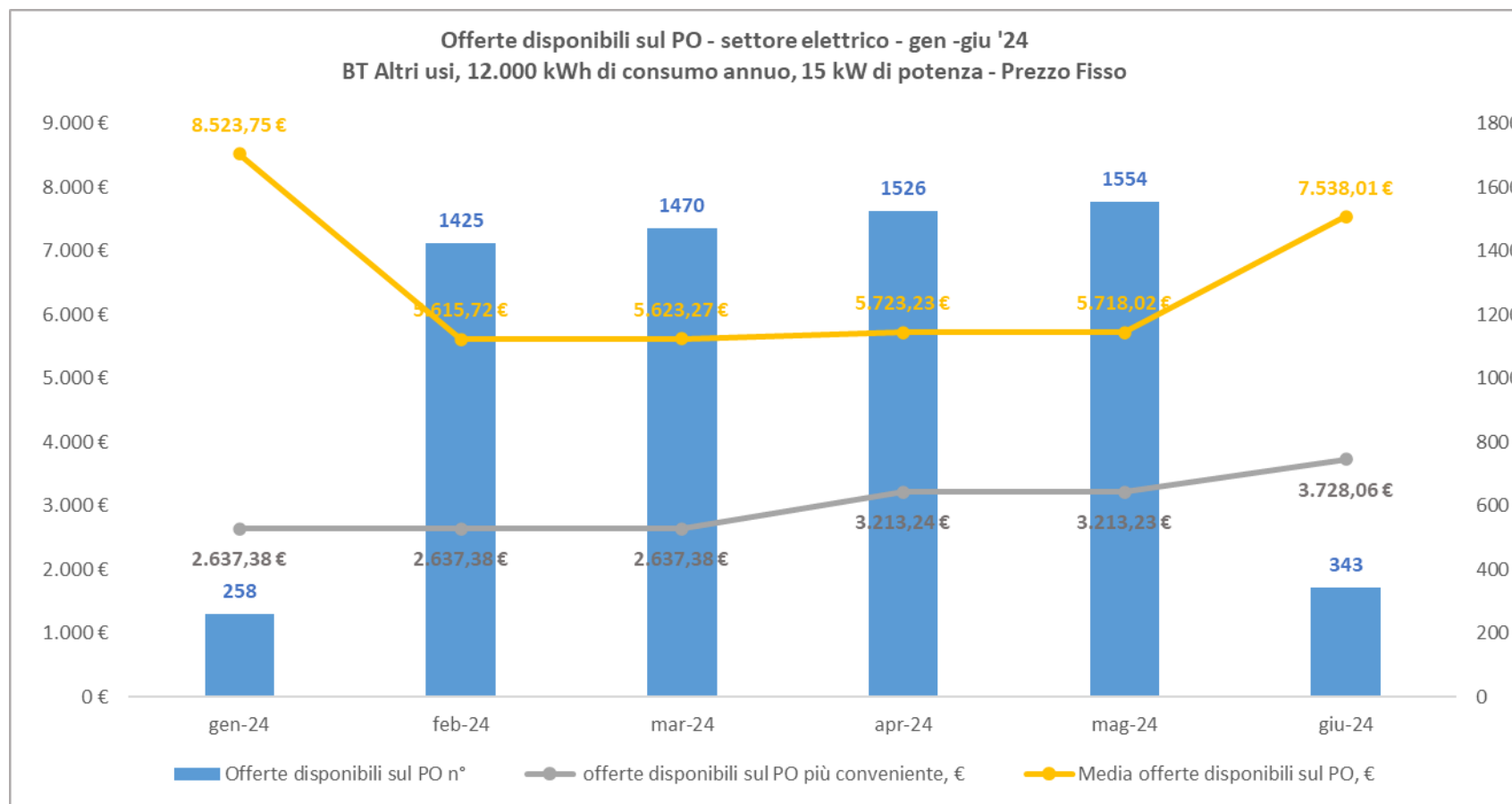
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 62. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



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

**Grafico 63. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.**

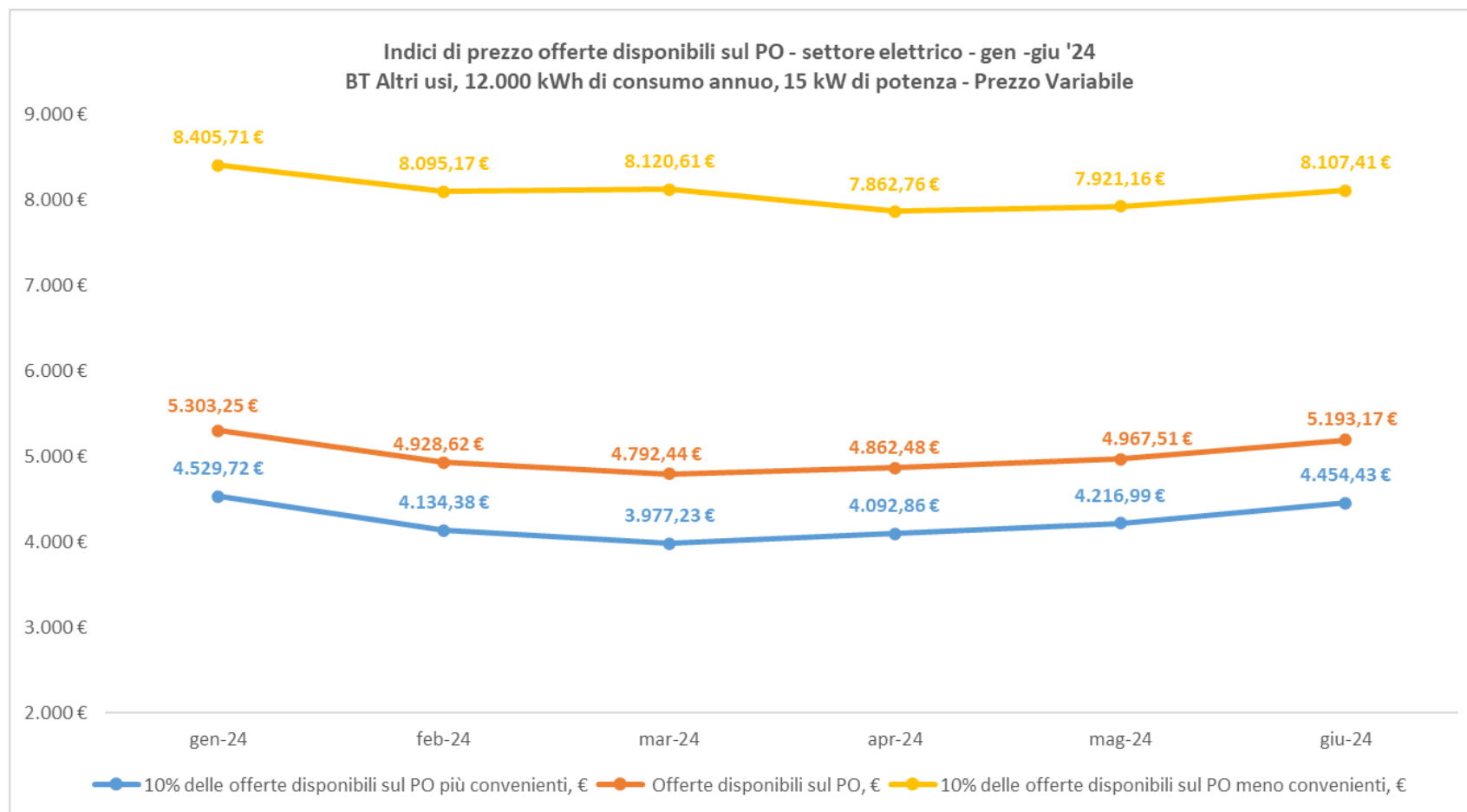


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

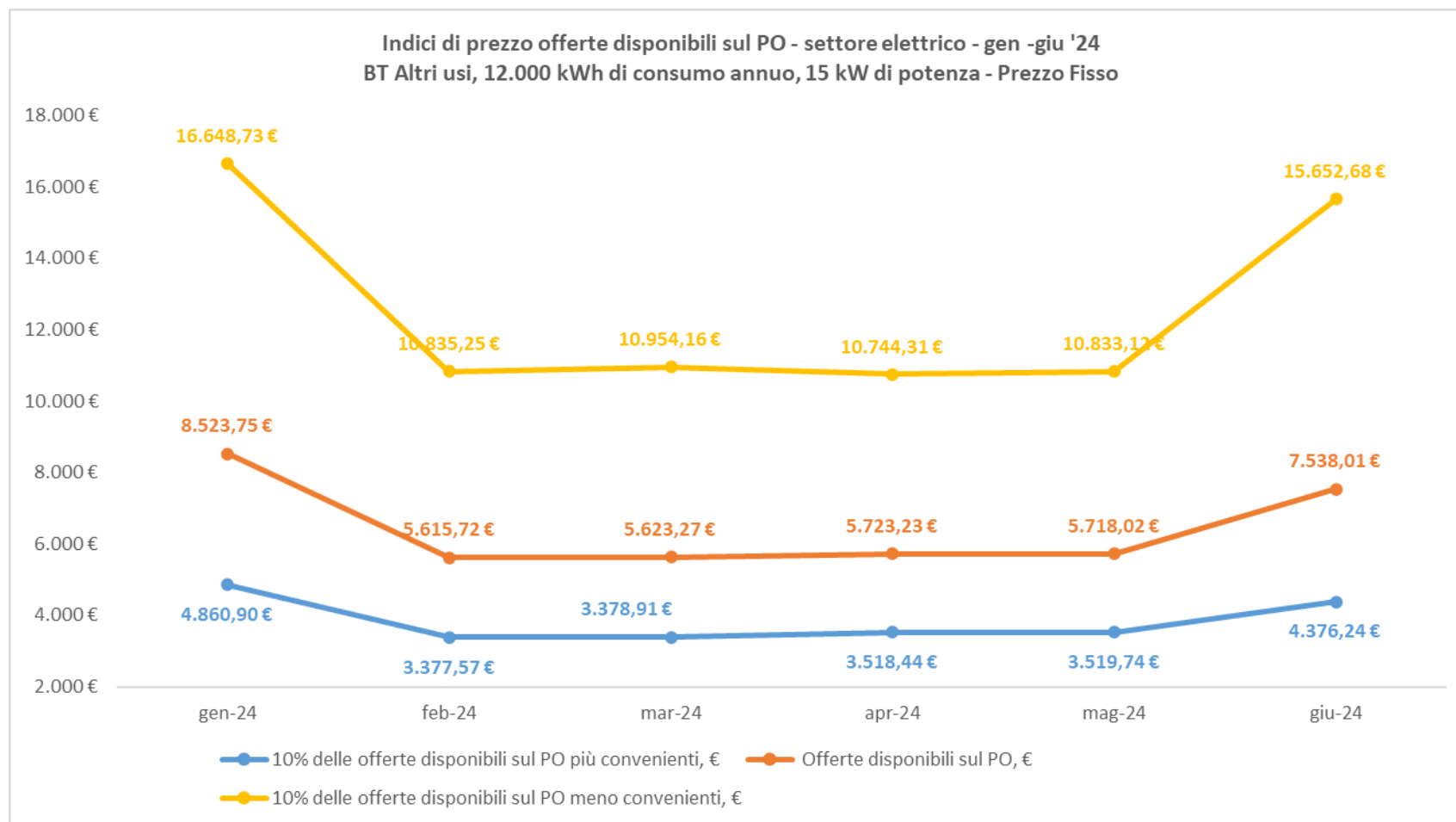
**Grafico 64. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

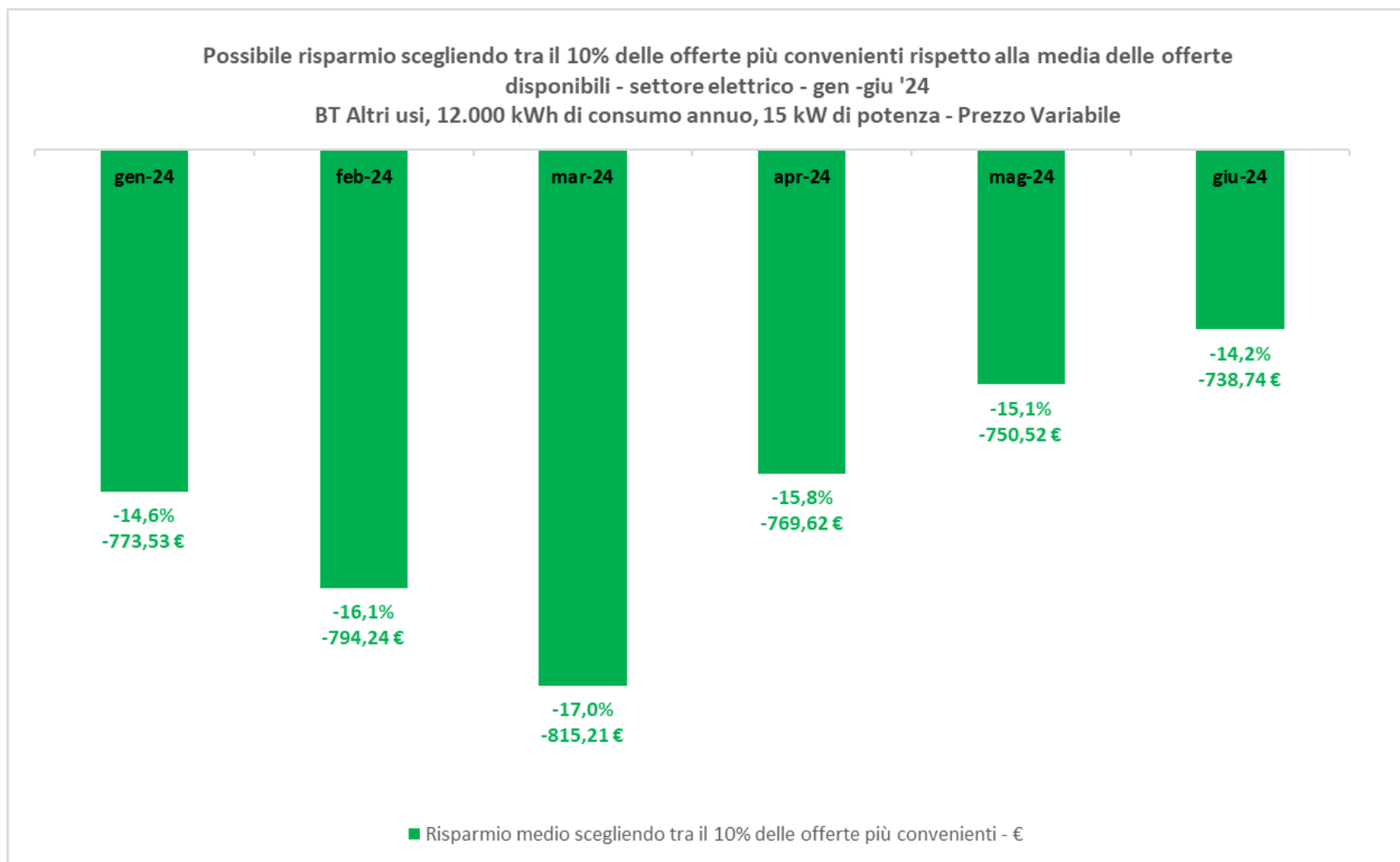
**Grafico 65. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh– prezzo fisso.**



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

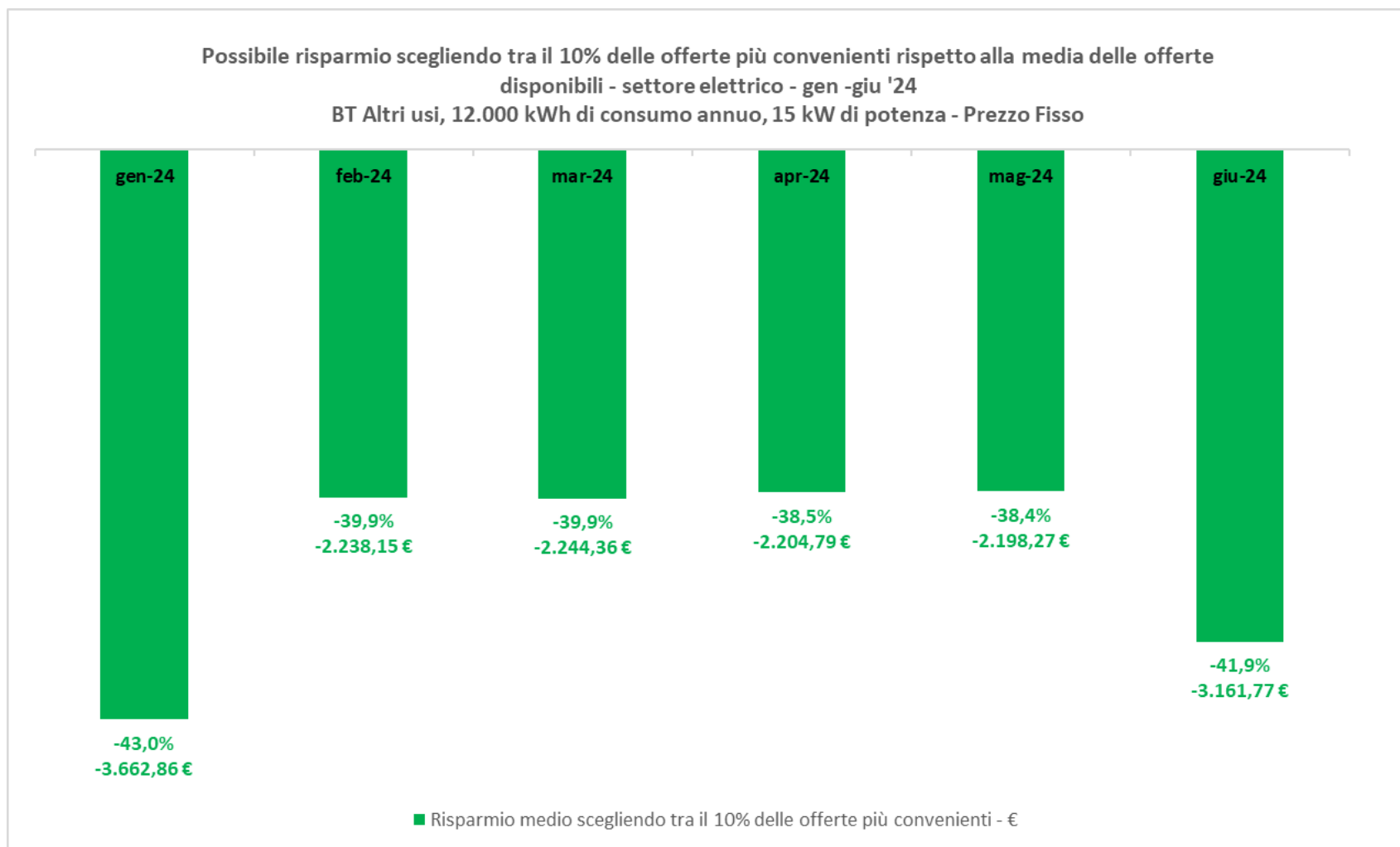
**Grafico 66.** Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



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

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 67. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.**



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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore Del Gas

**Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti del Servizio di Tutela della vulnerabilità– gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc.**

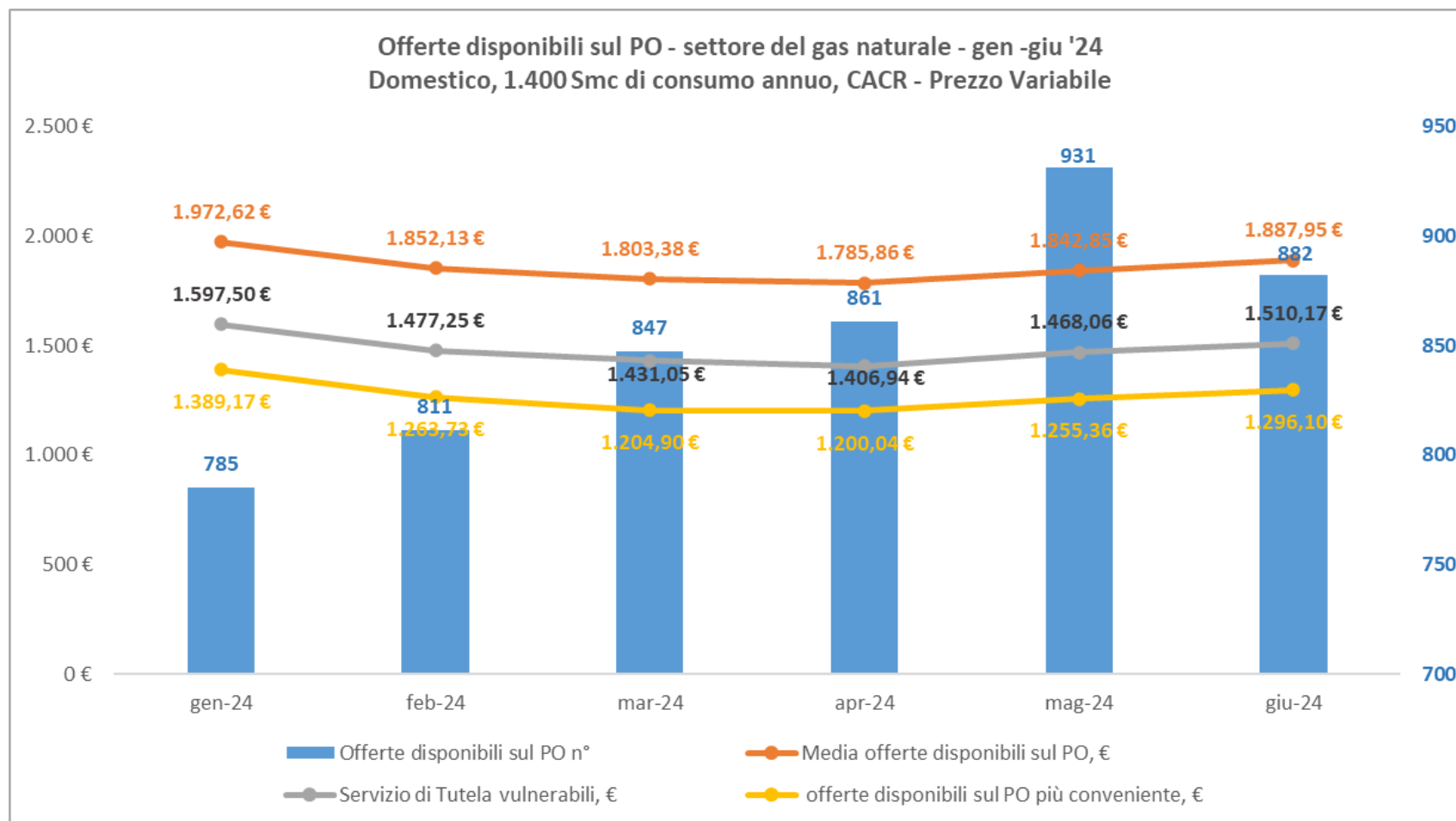
Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al Servizio di Tutela della vulnerabilità	Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibil e %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
<b>gen-24</b>	16	2,04%	-208,33 €	-13,04%	25	8,33%	-731,56 €	-45,79%	41	3,78%	-731,56 €	-45,79%
<b>feb-24</b>	19	2,34%	-213,52 €	-14,45%	28	8,41%	-648,63 €	-43,91%	47	4,11%	-648,63 €	-43,91%
<b>mar-24</b>	22	2,60%	-226,15 €	-15,80%	29	8,90%	-553,04 €	-38,65%	51	4,35%	-553,04 €	-38,65%
<b>apr-24</b>	16	1,86%	-206,90 €	-14,71%	29	6,97%	-552,69 €	-39,28%	45	3,52%	-552,69 €	-39,28%
<b>mag-24</b>	16	1,72%	-212,70 €	-14,49%	30	7,18%	-613,81 €	-41,81%	46	3,41%	-613,81 €	-41,81%
<b>giu-24</b>	17	1,93%	-214,07 €	-14,18%	28	6,53%	-655,93 €	-43,43%	45	3,43%	-655,93 €	-43,43%

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

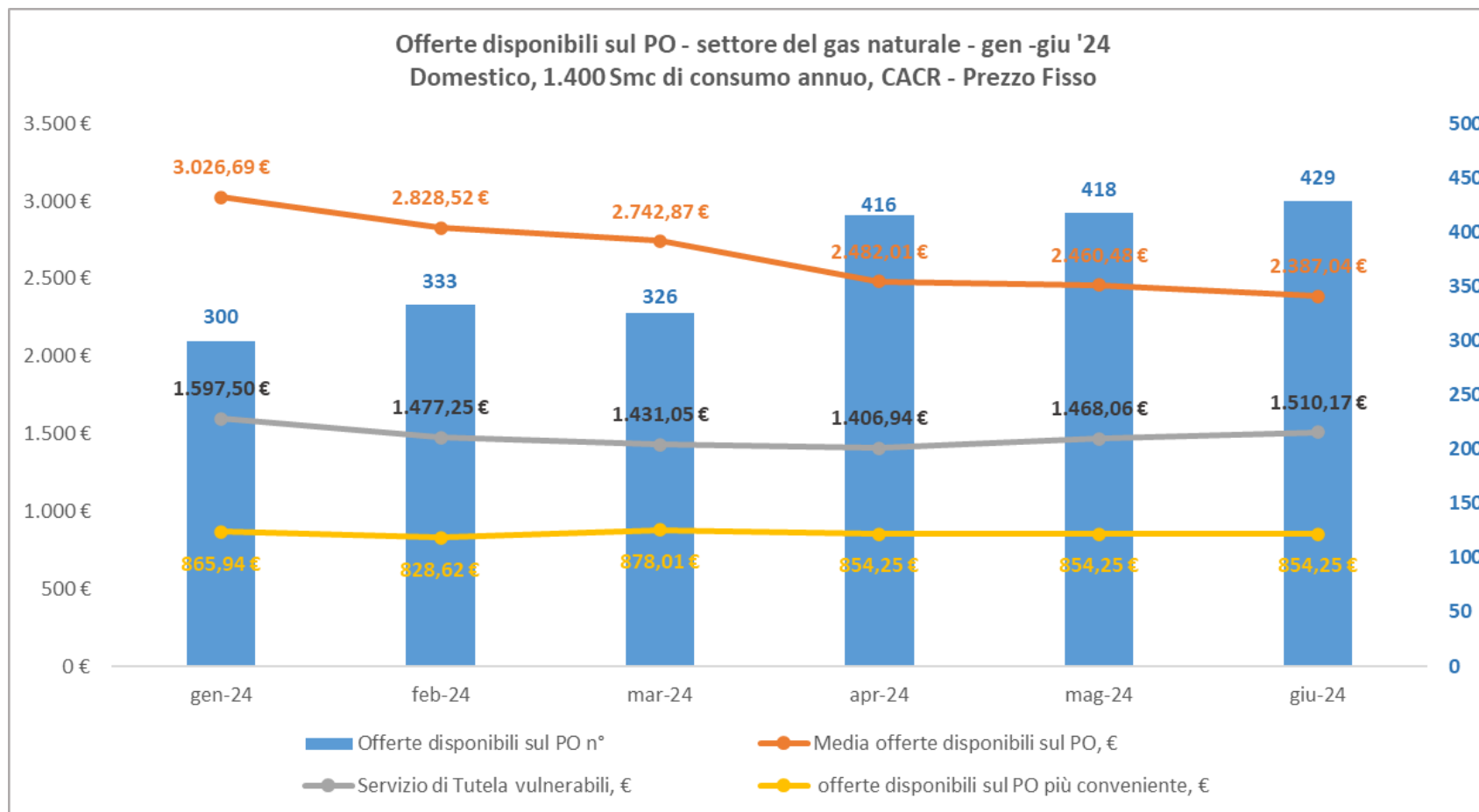
Grafico 68. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 69. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024 – Domestico –1.400 Smc prezzo fisso<sup>58</sup>



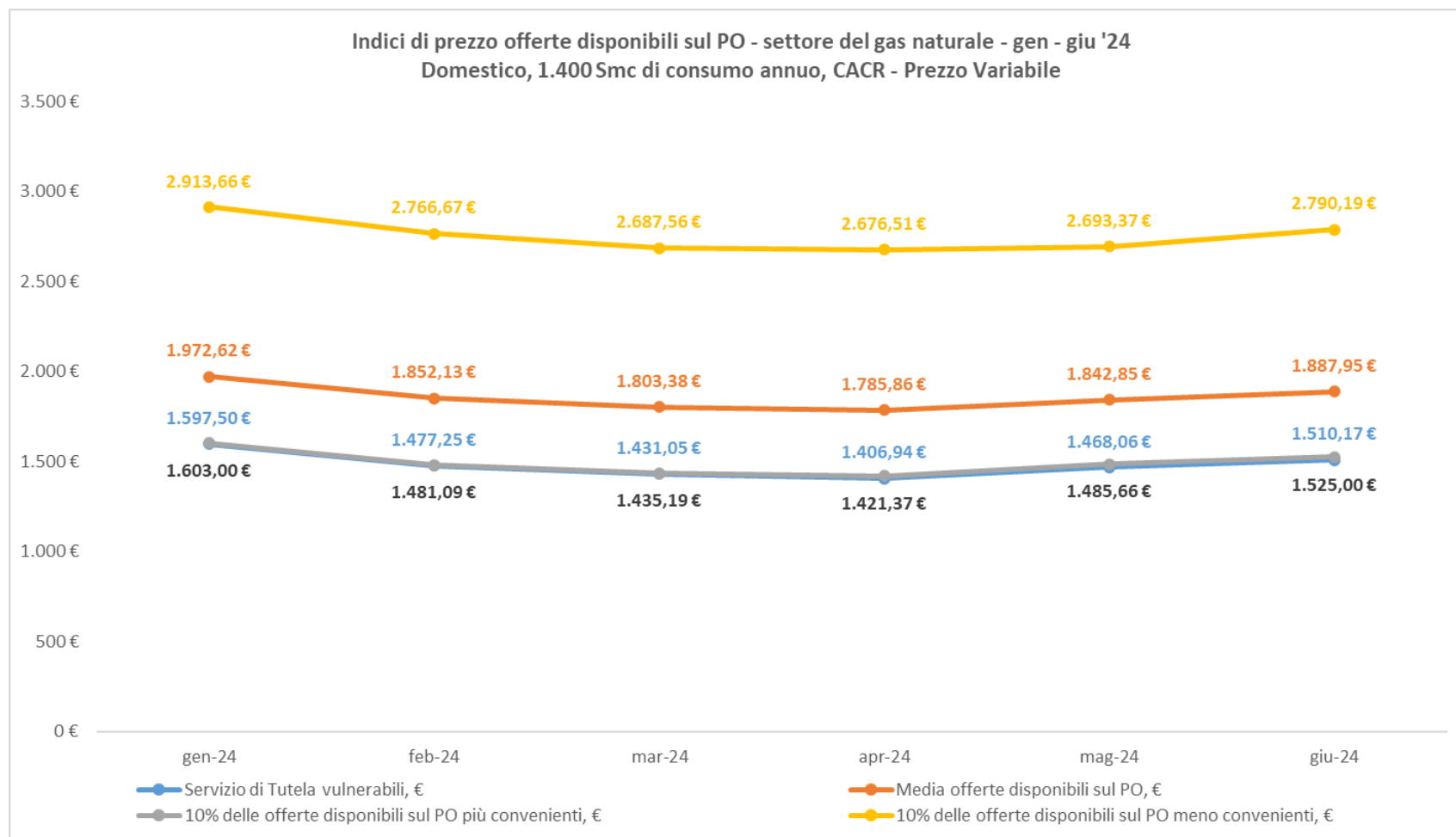
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

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

<sup>58</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 70. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.**

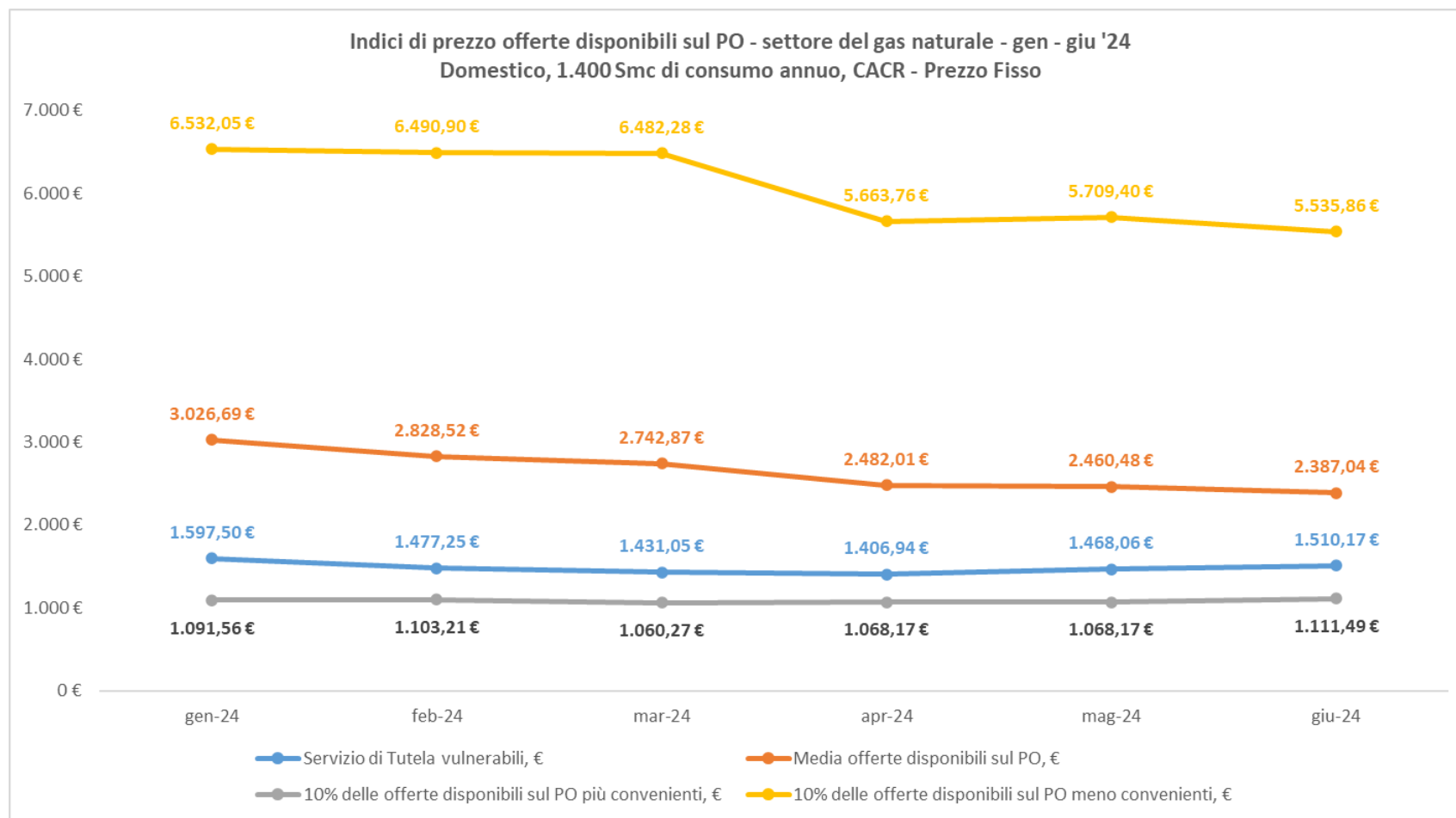


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 71. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo fisso.**

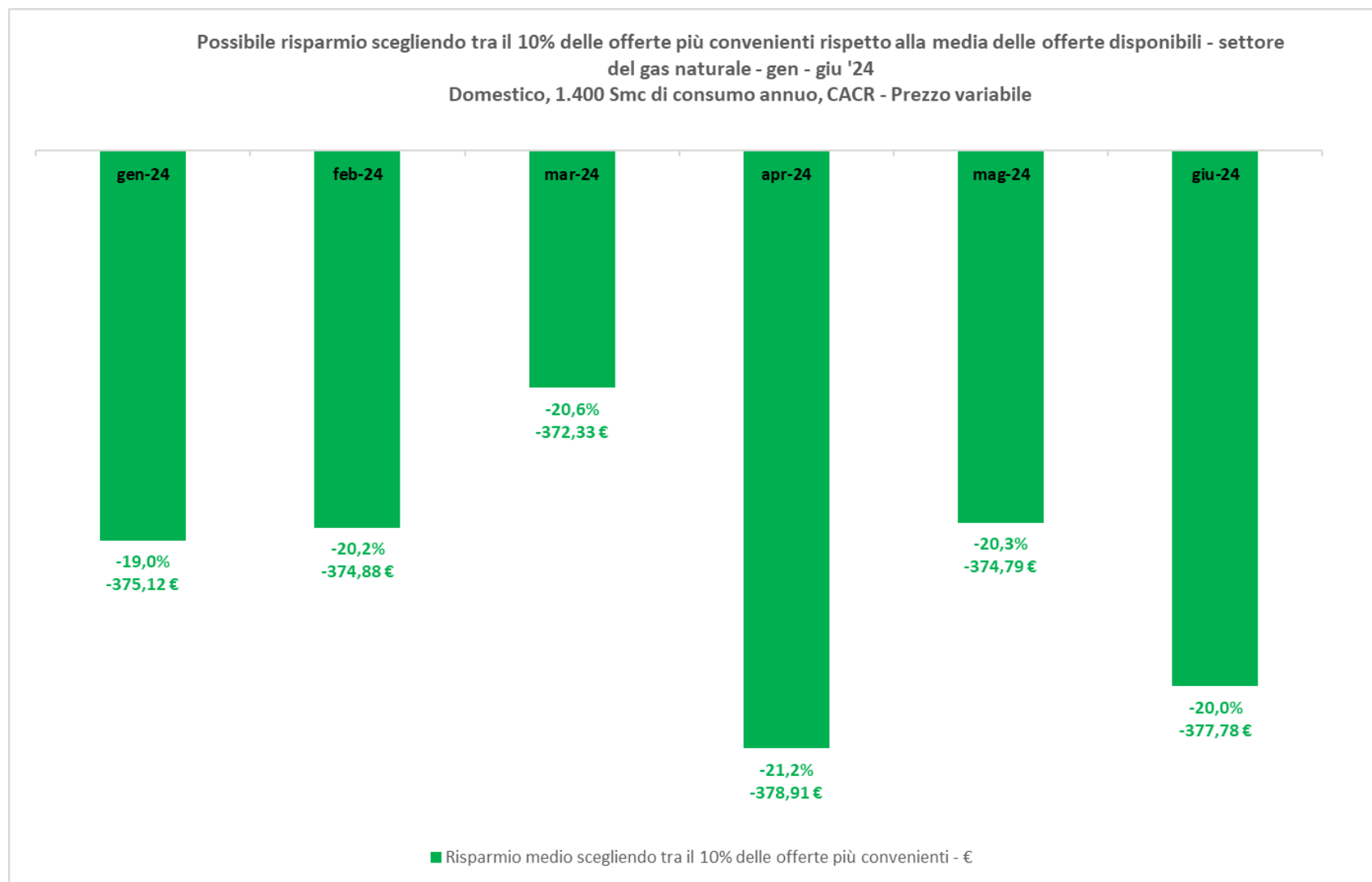


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

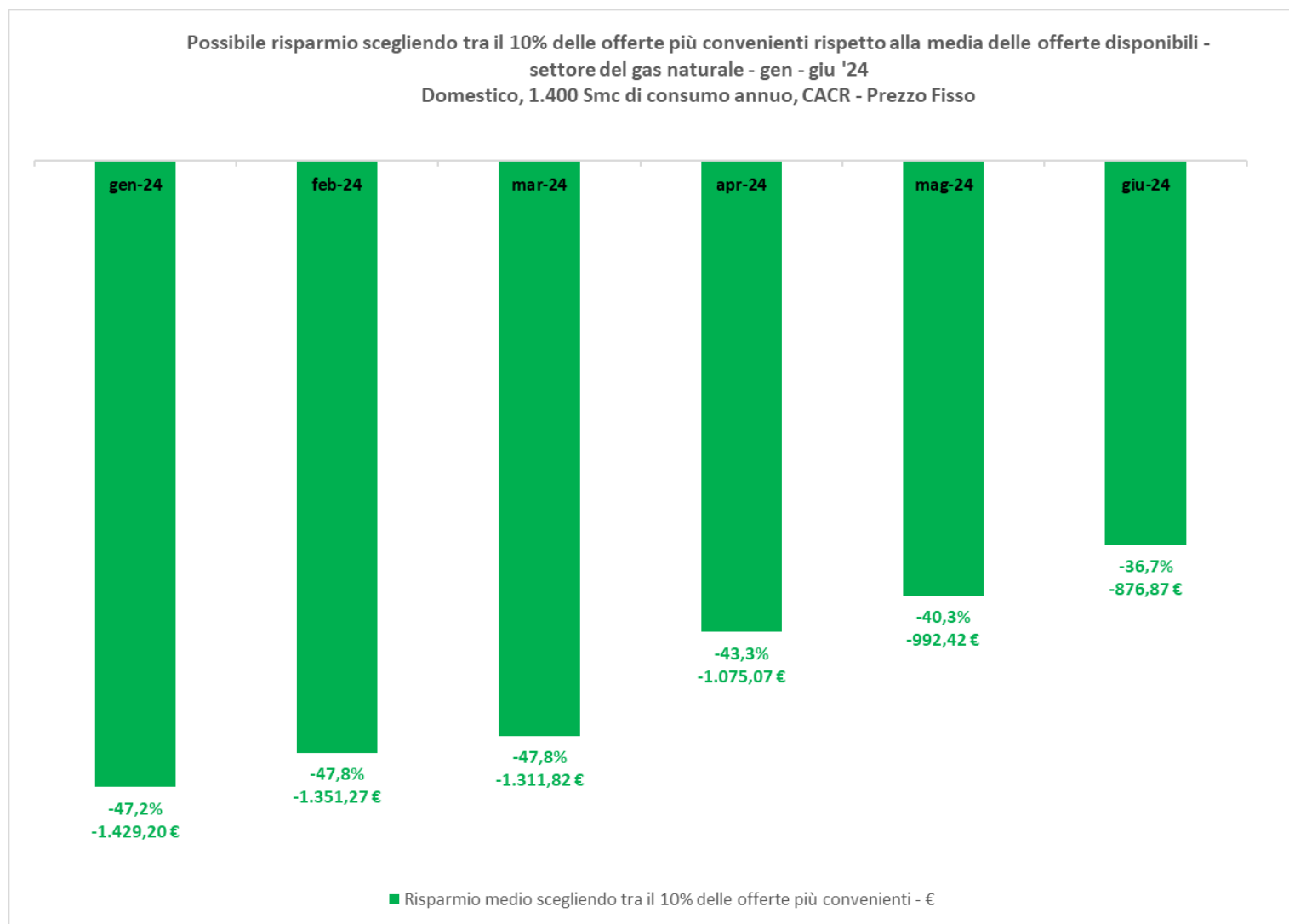
**Grafico 72. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile**



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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 73. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo fisso.**



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

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

6.10. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO nella prima trimestre2024. In particolare, viene indicato per ciascun mese:

- a) la distribuzione percentuale delle offerte disponibili tra le aree geografiche oggetto del campione di analisi. Vengono conteggiate le offerte disponibili per le città di:
  - i) per il settore elettrico, ROMA – 00174, MILANO – 20121 e PALERMO - 90121;
  - ii) per il settore del gas naturale, ROMA – 00174, TORINO – 10059, MILANO – 20121, NAPOLI – 80121 e PALERMO -90121;
- b) la percentuale di venditori che hanno reso disponibili sul PO le proprie offerte in maniera omogenea su tutte le aree analizzate e di quelli che invece hanno differenziato la propria offerta a livello geografico.

6.11. Le analisi sono distinte per ciascuno dei tipi di cliente sopra elencati.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore elettrico

**Tabella 10. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gen-giu 2024 – Domestico residente 2.000 kWh/a e 3 kW di potenza**

Domestico residente 2.000 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	228	245	256	257	273	269	255
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	97,8%	97,6%	97,7%	97,7%	97,8%	98,5%	97,8%
	MILANO - 20121	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	99,6%	99,8%
	PALERMO -90121	97,4%	96,3%	96,5%	96,5%	96,7%	97,0%	96,7%
	<b>range tra le aree</b>	<b>2,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,5%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,6%</b>	<b>3,1%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,0%</b>	<b>98,0%</b>	<b>98,1%</b>	<b>98,0%</b>	<b>98,4%</b>	<b>98,1%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,74%	93,47%	93,75%	93,77%	93,41%	94,42%	93,9%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,26%	6,53%	6,25%	6,23%	6,59%	5,58%	6,1%

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

**Tabella 11. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gen-giu 2024 – Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza**

Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	234	255	267	270	286	281	266
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	97,9%	97,3%	97,4%	97,4%	97,6%	98,2%	97,6%
	MILANO - 20121	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,6%	99,8%
	PALERMO -90121	97,4%	96,1%	96,3%	96,3%	96,5%	96,8%	96,6%
	<b>range tra le aree</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,1%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,3%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>98,3%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,9%</b>	<b>97,9%</b>	<b>97,9%</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,0%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,44%	92,94%	93,63%	92,96%	93,36%	94,31%	93,6%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,56%	7,06%	6,37%	7,04%	6,64%	5,69%	6,4%

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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 12. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gen-giu 2024 –BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza**

BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	216	235	250	252	268	262	247
di cui nel CAP:	ROMA - 00174	97,2%	96,6%	96,8%	96,8%	97,0%	97,7%	97,0%
	MILANO - 20121	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,5%
	PALERMO -90121	96,8%	95,3%	95,6%	95,6%	95,1%	95,8%	95,7%
	range tra le aree	<b>2,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,8%</b>
	media tra le aree	<b>97,7%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,4%</b>
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,5%	92,8%	93,2%	93,3%	92,9%	93,5%	93,2%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,5%	7,2%	6,8%	6,7%	7,1%	6,5%	6,8%

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

**Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– gen-giu 2024 –BT Altri usi 12 kWh/a e 15 kW di potenza**

BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	216	233	248	250	265	261	246
di cui nel CAP:	ROMA - 00174	97,2%	96,6%	96,8%	96,8%	97,0%	97,7%	97,0%
	MILANO - 20121	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,5%
	PALERMO -90121	96,8%	95,3%	95,6%	95,6%	95,1%	95,8%	95,7%
	range tra le aree	<b>2,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,8%</b>
	media tra le aree	<b>97,7%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,4%</b>
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,5%	92,7%	93,1%	93,2%	92,8%	93,5%	93,1%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,5%	7,3%	6,9%	6,8%	7,2%	6,5%	6,9%

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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore del Gas

**Tabella 14. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– gen-giu 2024 –Domestico 1.400 Smc**

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	213	227	232	234	248	248	234
di cui nel CAP:	ROMA - 00174	94,4%	94,7%	94,8%	94,4%	94,4%	94,4%	94,5%
	TORINO - 10059	95,8%	96,0%	95,7%	95,7%	95,6%	95,2%	95,7%
	MILANO - 20121	97,7%	98,2%	98,3%	97,4%	97,6%	97,6%	97,8%
	NAPOLI - 80121	94,4%	94,7%	94,8%	94,4%	94,4%	94,0%	94,4%
	PALERMO -90121	93,4%	94,3%	94,4%	93,6%	93,5%	93,1%	93,7%
	<b>range tra le aree</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,1%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>95,1%</b>	<b>95,6%</b>	<b>95,6%</b>	<b>95,1%</b>	<b>95,1%</b>	<b>94,8%</b>	<b>95,2%</b>
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		85,9%	87,2%	87,9%	87,6%	86,7%	86,7%	87,0%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		14,1%	12,8%	12,1%	12,4%	13,3%	13,3%	13,0%

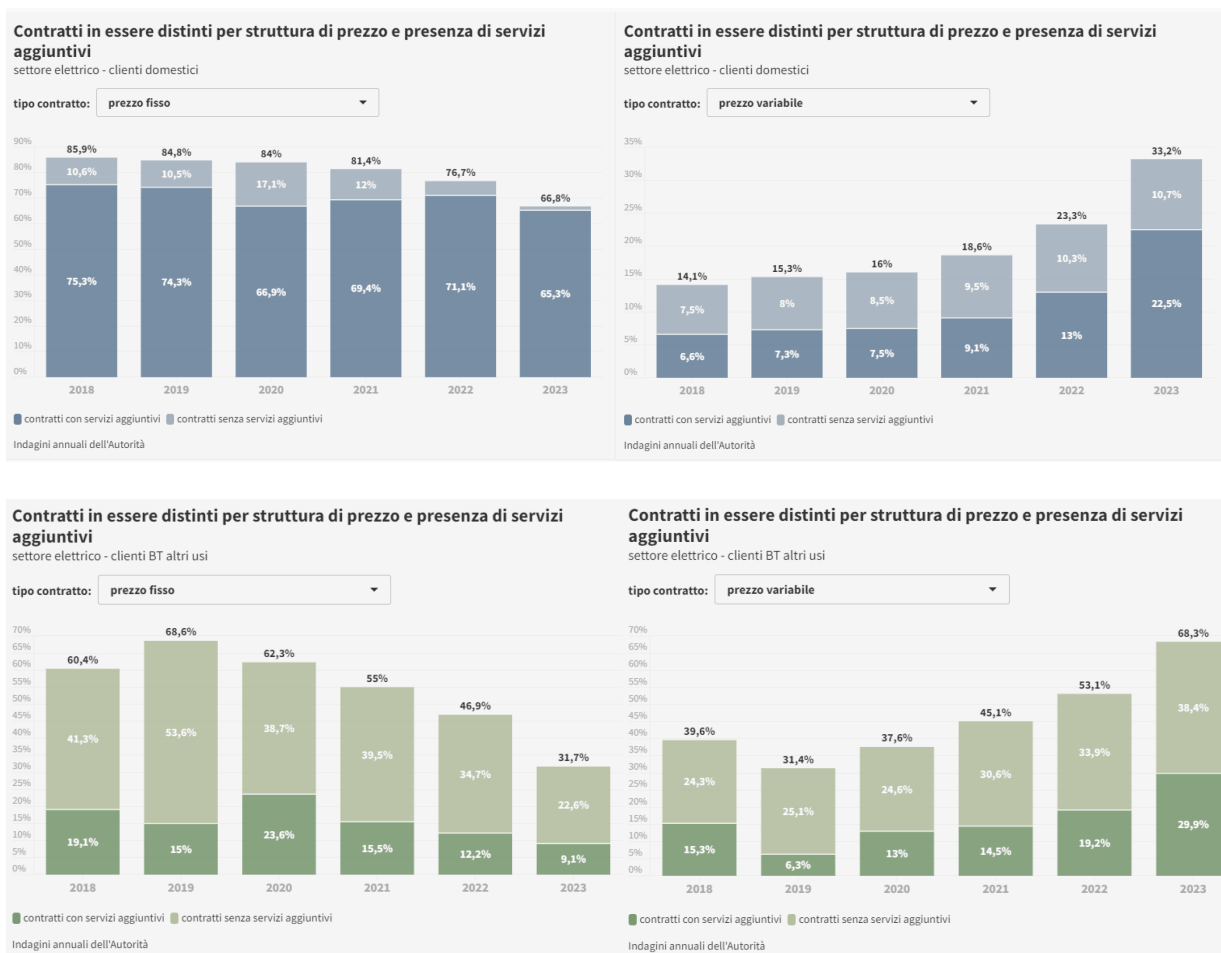
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

## Tipi di offerte scelte dai clienti finali

6.12. Di seguito sono riportate le evidenze circa i tipi di offerte in essere in ciascun anno tra il 2016 al 2023 a prescindere dall'anno di sottoscrizione, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità. In particolare, viene indicato, rispetto al totale delle offerte di mercato libero in essere in ciascun anno:

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

### Ripartizione tra offerte a prezzo fisso e prezzo variabile



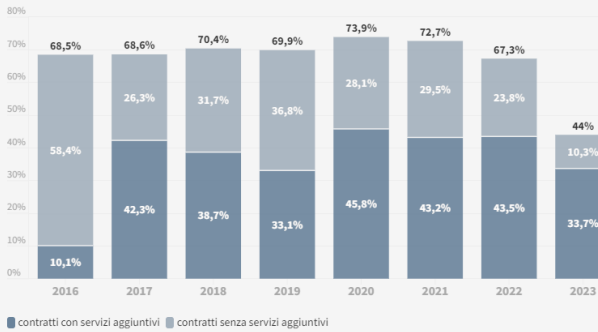


## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **prezzo fisso**



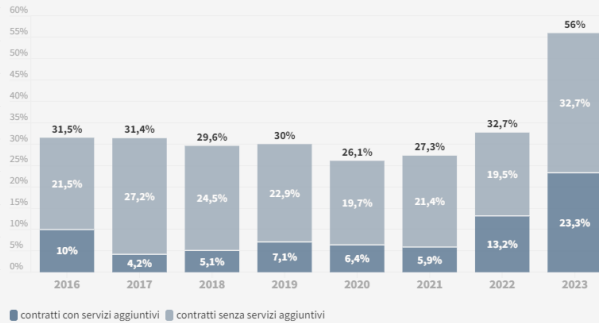
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **prezzo variabile**



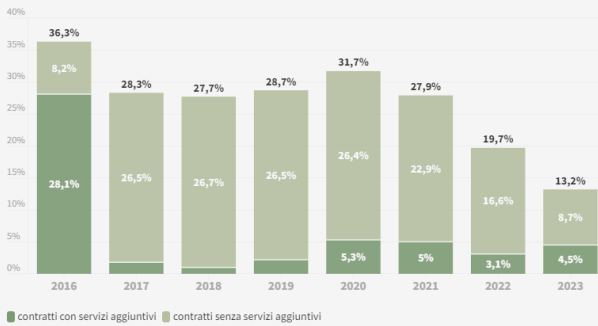
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **prezzo fisso**



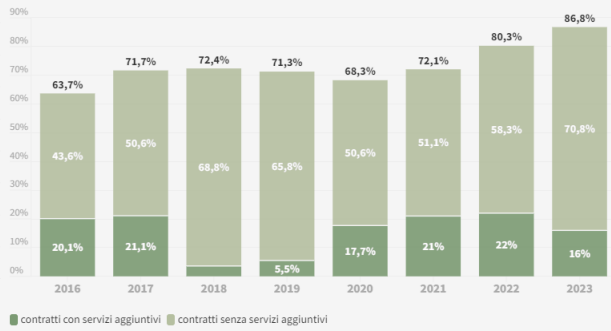
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **prezzo variabile**



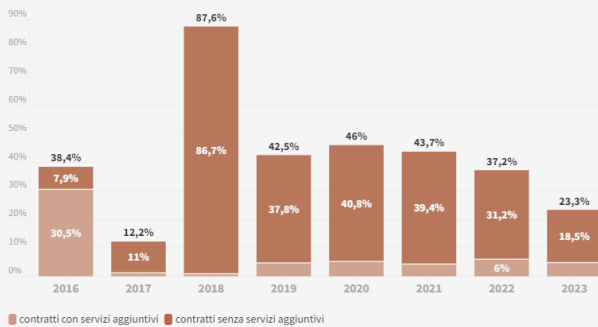
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **prezzo fisso**



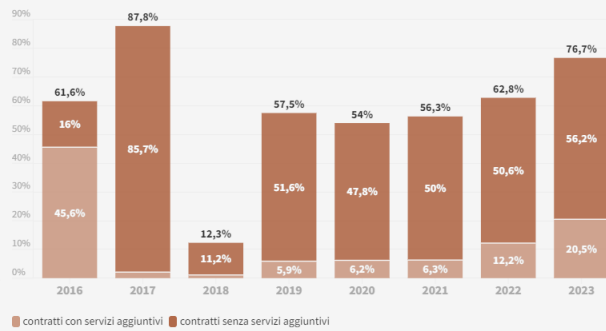
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti altri usi

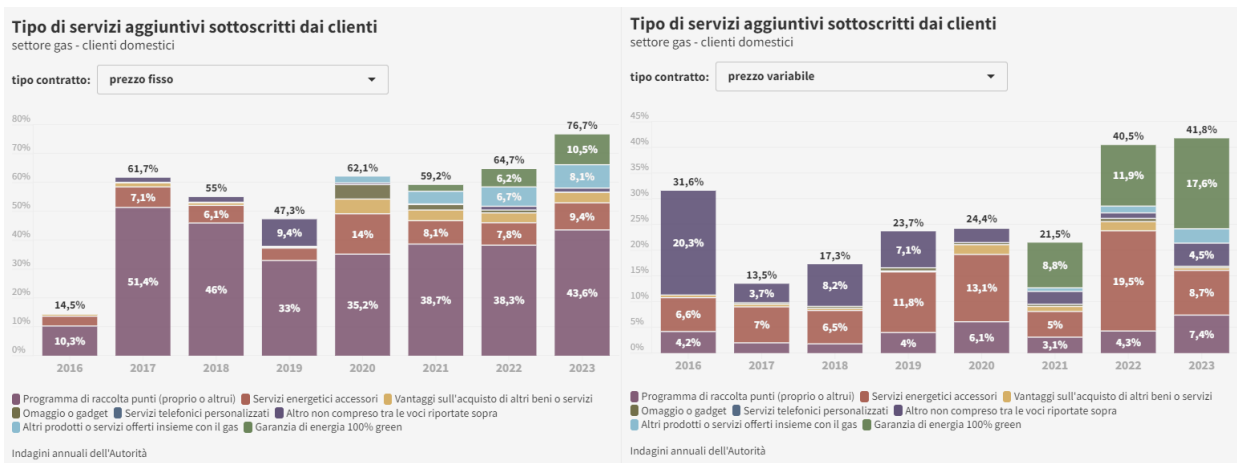
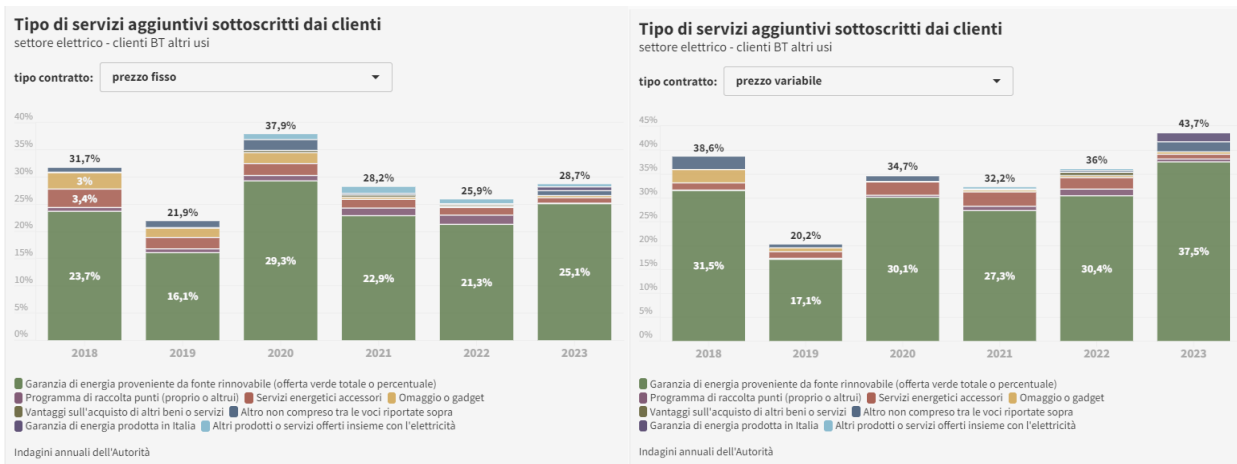
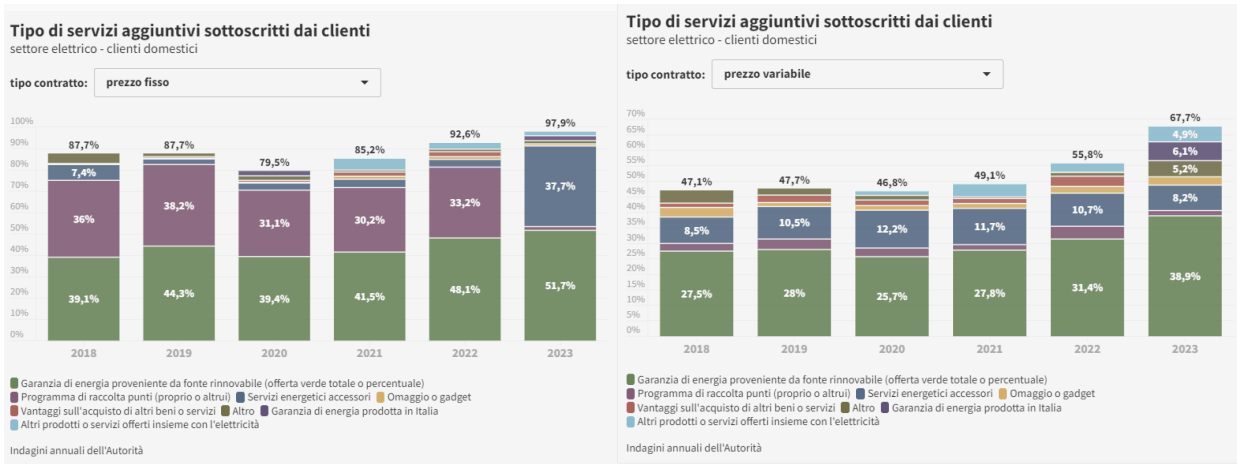
tipo contratto: **prezzo variabile**



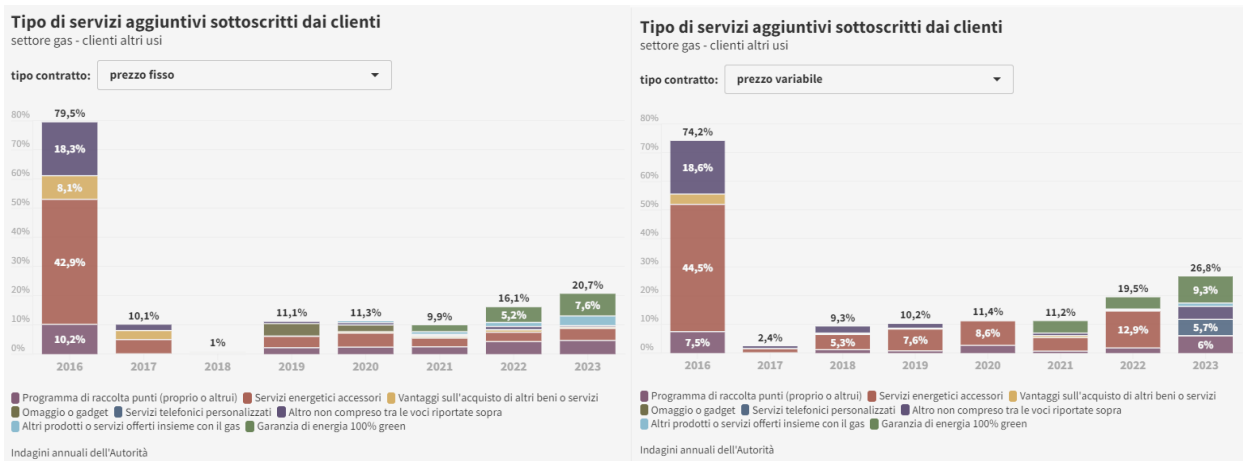
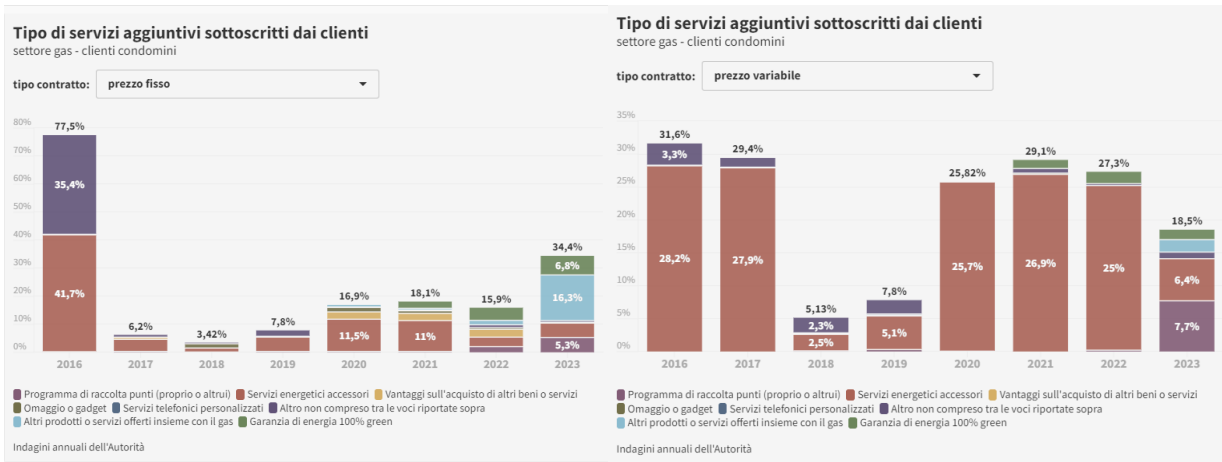
■ contratti con servizi aggiuntivi ■ contratti senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

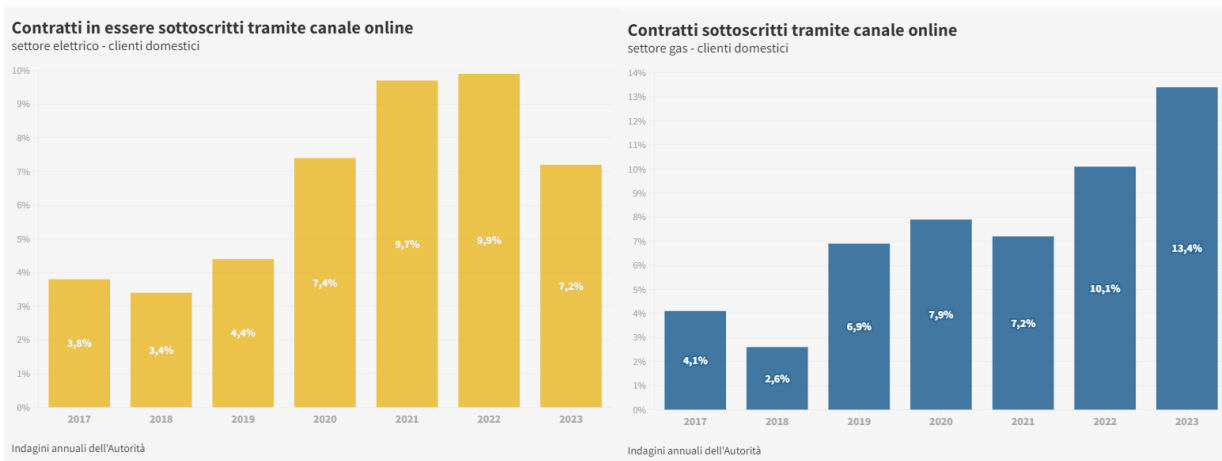
Percentuale di offerte che includono anche servizi aggiuntivi, distinti per tipologia



## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



## Percentuale di offerte siglate attraverso il canale online



## Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili

- 6.13. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali cambiando fornitore, è proseguita anche per il primo semestre 2024 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, circa:
- le tipologie di offerte preferite;
  - gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi;
  - il processo di scelta attuato dal cliente finale.
- 6.14. L'analisi riguarda gli anni dal 2022 in poi e ha a oggetto i seguenti dati:
- offerte scelte in tutti gli *switching* in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero di clienti domestici<sup>59</sup>, per i quali sia disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore<sup>60</sup>;
  - una platea di 243 venditori scelti dai clienti finali nelle uscite dalla maggior tutela e 258 venditori scelti dai clienti finali nei cambi di fornitore nel mercato libero, che sono rappresentativi rispettivamente di una quota di mercato del 97,3% e del 97,4% nel segmento della vendita ai clienti domestici.
- 6.15. Il campione analizzato a partire dal 2022, così determinato e riportato nelle seguenti tabelle e nei relativi grafici, è costituito da un totale di quasi 7.950.000 *switching*, di cui oltre 2.748.000 afferenti a clienti che hanno scelto il mercato libero in uscita dalla maggior tutela e da oltre 5.194.000 clienti che hanno cambiato fornitore nel mercato libero. I clienti inclusi nel campione sono coloro per cui è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale Offerte nei tre mesi<sup>61</sup> precedenti, pari a poco più del 67% dei clienti domestici

---

<sup>59</sup> Da gennaio 2022 sono stati considerati tutti i clienti domestici, a prescindere dal livello di potenza. Per il periodo da luglio 2020 a dicembre 2021, oggetto dei precedenti Rapporti 327/2021/I/com e 37/2022/I/com (di seguito: i precedenti Rapporti), i clienti domestici con potenza impegnata pari a 3 kW.

<sup>60</sup> Nei primi Rapporti, l'analisi, eseguita per le prime volte in via sperimentale, ha avuto a oggetto le osservazioni costituite, da almeno:

- 100 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio 2020-giugno 2021,
- 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio-dicembre 2022.

Tali limiti sono stati eliminati al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori.

<sup>61</sup> Le associazioni tra i passaggi e la simulazione della spesa annua consultabile sul Portale Offerte vengono svolte a parità di codice offerta, venditore e residenza. Inoltre, per quanto riguarda gli *switching* (sia le uscite dalla maggior tutela che i cambi di fornitore nel mercato libero) si cerca l'offerta nel Portale Offerte seguendo tale ordine di priorità: offerta disponibile sul PO e dunque commercializzata nel mese m-2, m-1 e infine m-3. Si precisa che il mese m rappresenta il mese di decorrenza dei passaggi.

che sono usciti dalla maggior tutela nell'intero biennio e pari a poco più del 47% dei clienti domestici che hanno cambiato fornitore nel mercato libero.

- 6.16. Con delibera 135/2022/R/com, inoltre, l'Autorità ha disciplinato la standardizzazione del Codice offerta delle offerte commercializzate e pertanto pubblicate sul Portale Offerte. Tale disciplina è entrata in vigore nel settore elettrico, ai sensi della delibera 258/2022/R/com, con riferimento agli switching con validità dal 1° ottobre 2022.

**Tabella 15. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero – 2022 – giugno 2024.**

CAMPIONE CLIENTI DOMESTICI	2022			2023			2024		
	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale
Gennaio	112.149	140.100	252.249	100.060	205.599	305.659	109.893	241.282	351.175
Febbraio	96.249	109.628	205.877	75.064	124.980	200.044	118.398	207.820	326.218
Marzo	126.879	144.617	271.496	102.035	119.007	221.042	92.514	225.967	318.481
Aprile	129.552	143.077	272.629	116.191	154.313	270.504	77.750	296.632	374.382
Maggio	195.007	137.095	332.102	132.050	203.529	335.579	86.928	344.492	431.420
Giugno	150.912	107.762	258.674	87.174	200.284	287.458	66.365	255.659	322.024
Luglio	144.062	112.679	256.741	62.229	177.954	240.183			
Agosto	101.892	88.546	190.438	46.837	208.606	255.443			
Settembre	97.022	95.241	192.263	45.047	232.042	277.089			
Ottobre	43.070	58.546	101.616	30.904	181.339	212.243			
Novembre	46.177	102.737	148.914	43.476	213.539	257.015			
Dicembre	33.537	111.326	144.863	78.723	250.283	329.006			
<b>Totale anno</b>	<b>1.276.508</b>	<b>1.351.354</b>	<b>2.627.862</b>	<b>919.790</b>	<b>2.271.475</b>	<b>3.191.265</b>	<b>551.848</b>	<b>1.571.852</b>	<b>2.123.700</b>

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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 74. Rappresentatività, rispetto alla popolazione, del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili –2022 – giugno 2024.**

Uscite dalla maggior tutela

Rappresentatività Campione 2022-2024

**67,2%**  
**69,6%**

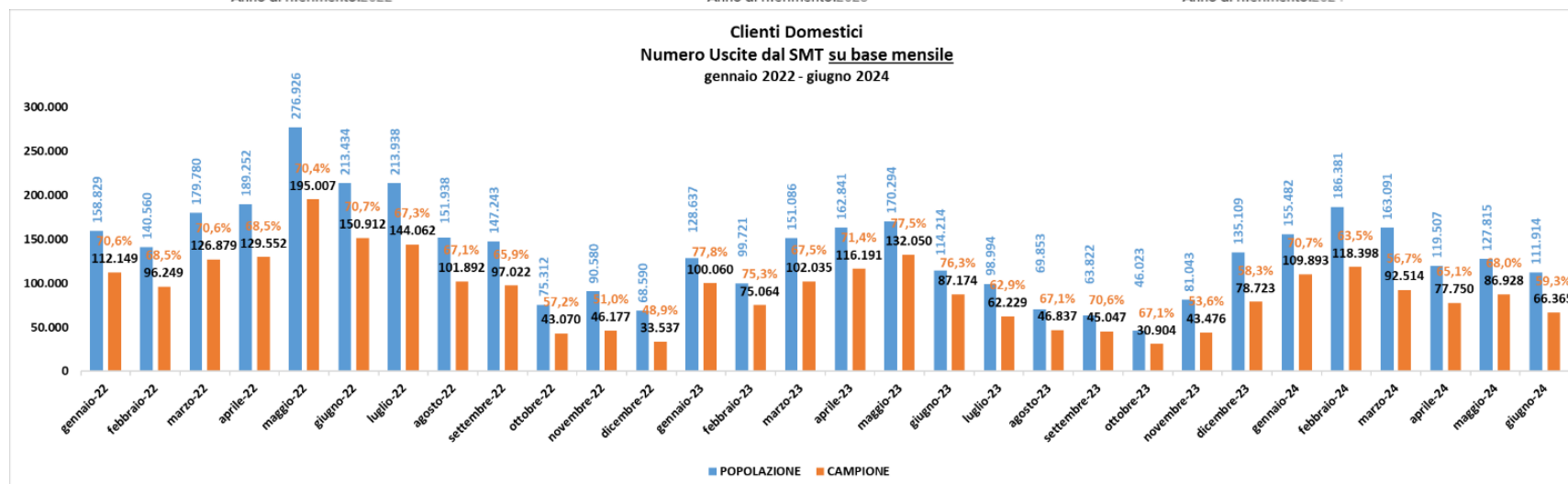
**67,0%**

Anno di riferimento:2022

Anno di riferimento:2023

**63,9%**

Anno di riferimento:2024



\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 67,0%, nel 2023 è salita al 69,6%, mentre nel primo semestre del 2024 è pari al 63,9%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 –giugno 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 67,2%.

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Cambi di fornitore nel mercato libero

Rappresentatività Campione 2022-2024

**47,2%**  
52,0%

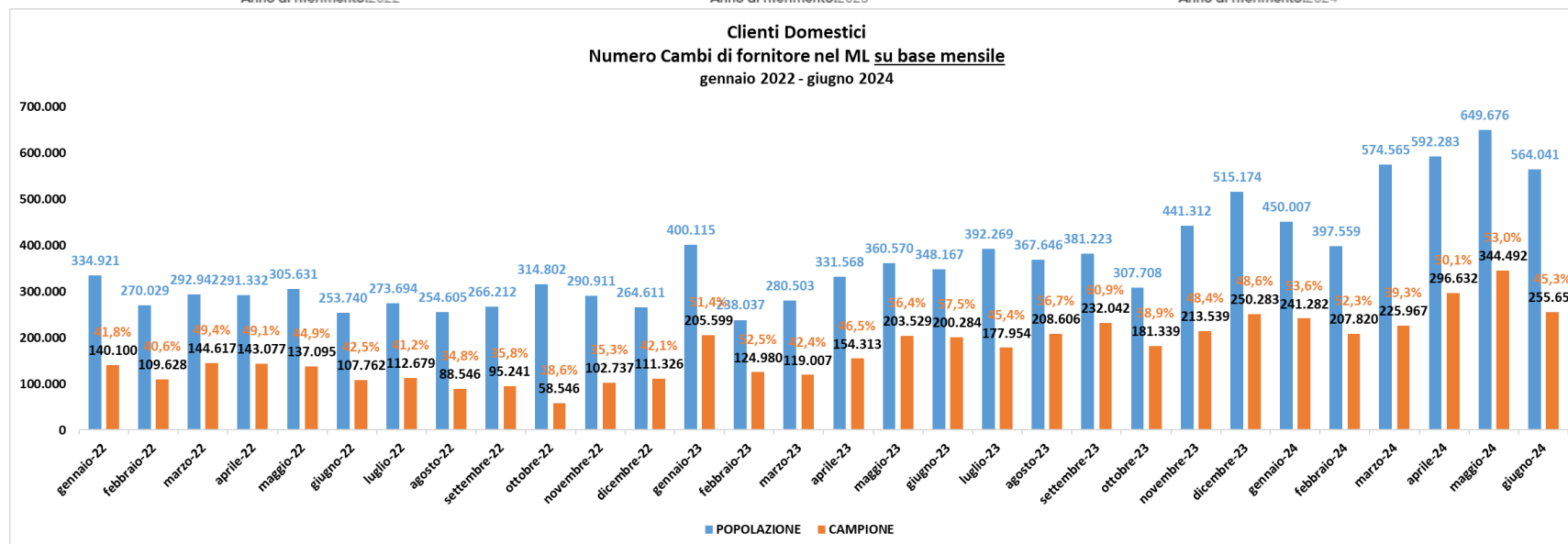
**39,6%**

Anno di riferimento:2022

Anno di riferimento:2023

**48,7%**

Anno di riferimento:2024

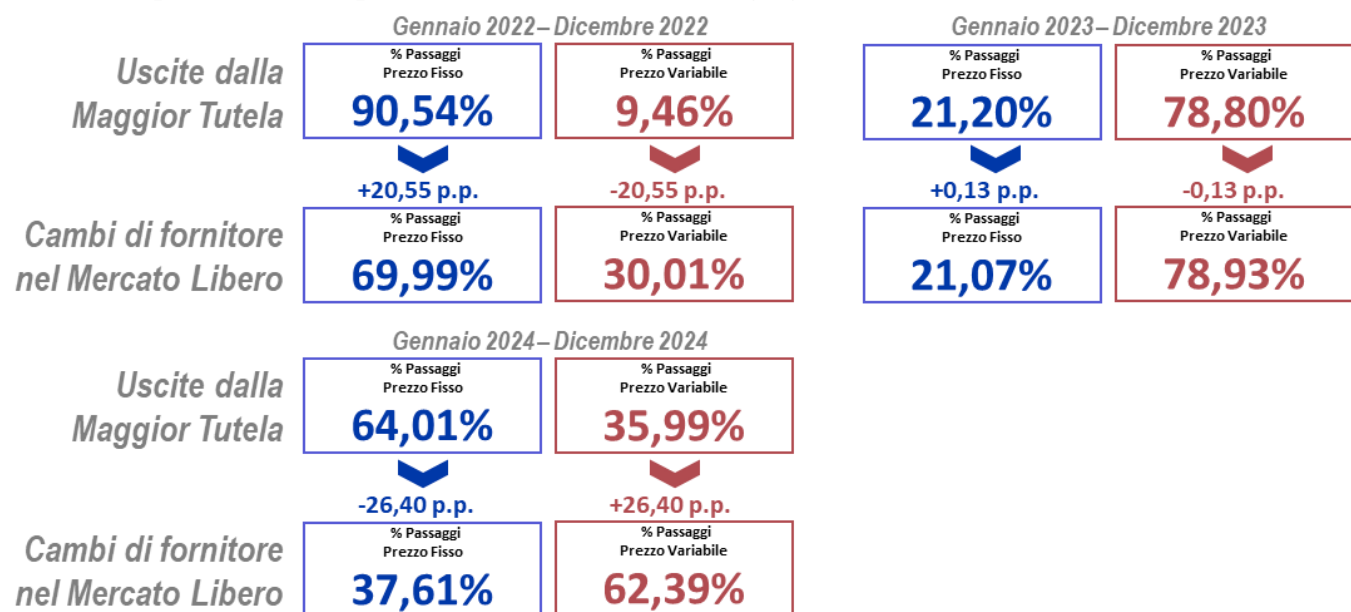


\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 39,6%, nel 2023 è salita al 52,0%, mentre nel primo semestre del 2024 è pari al 48,7%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – giugno 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 47,2%

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

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 16. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Distinzione tra offerte scelte per struttura di prezzo: fisso o variabile –2022, giugno 2024.**





### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Data di Switching	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile
	2022				2023				2024			
<b>Uscite dalla maggior tutela</b>												
<i>gennaio</i>	107.106	95,50%	5.043	4,50%	266	0,27%	99.794	99,73%	72.044	65,56%	37.849	34,44%
<i>febbraio</i>	90.940	94,48%	5.309	5,52%	463	0,62%	74.601	99,38%	66.950	56,55%	51.448	43,45%
<i>marzo</i>	121.012	95,38%	5.867	4,62%	870	0,85%	101.165	99,15%	57.821	62,50%	34.693	37,50%
<i>aprile</i>	123.036	94,97%	6.516	5,03%	18.395	0,85%	97.796	99,15%	53.108	68,31%	24.642	31,69%
<i>maggio</i>	183.104	93,90%	11.903	6,10%	27.857	15,83%	104.193	84,17%	59.739	68,72%	27.189	31,28%
<i>giugno</i>	136.260	90,29%	14.652	9,71%	17.764	15,83%	69.410	84,17%	43.550	65,62%	22.815	34,38%
<i>luglio</i>	131.882	91,55%	12.180	8,45%	9.658	15,52%	52.571	84,48%				
<i>agosto</i>	96.240	94,45%	5.652	5,55%	8.557	18,27%	38.280	81,73%				
<i>settembre</i>	89.729	92,48%	7.293	7,52%	16.903	37,52%	28.144	62,48%				
<i>ottobre</i>	38.082	88,42%	4.988	11,58%	17.470	56,53%	13.434	43,47%				
<i>novembre</i>	34.306	74,29%	11.871	25,71%	26.884	37,52%	16.592	62,48%				
<i>dicembre</i>	4.094	12,21%	29.443	87,79%	49.939	56,53%	28.784	43,47%				
<b>Totale annuo</b>	<b>1.155.791</b>	<b>90,54%</b>	<b>120.717</b>	<b>9,46%</b>	<b>195.026</b>	<b>21,20%</b>	<b>724.764</b>	<b>78,80%</b>	<b>353.212</b>	<b>64,01%</b>	<b>198.636</b>	<b>35,99%</b>
<b>Cambi di fornitore nel mercato libero</b>												
<i>gennaio</i>	119.863	85,56%	20.237	14,44%	646	0,31%	204.953	99,69%	100.595	41,69%	140.687	58,31%
<i>febbraio</i>	87.704	80,00%	21.924	20,00%	1.827	1,46%	123.153	98,54%	76.187	36,66%	131.633	63,34%
<i>marzo</i>	123.870	85,65%	20.747	14,35%	2.642	2,22%	116.365	97,78%	78.555	34,76%	147.412	65,24%
<i>aprile</i>	114.821	80,25%	28.256	19,75%	22.161	14,36%	132.152	85,64%	113.052	38,11%	183.580	61,89%
<i>maggio</i>	104.389	76,14%	32.706	23,86%	36.180	17,78%	167.349	82,22%	133.562	38,77%	210.930	61,23%
<i>giugno</i>	74.160	68,82%	33.602	31,18%	46.380	17,78%	153.904	82,22%	89.149	34,87%	166.510	65,13%
<i>luglio</i>	78.527	69,69%	34.152	30,31%	35.206	19,78%	142.748	80,22%				
<i>agosto</i>	70.145	79,22%	18.401	20,78%	48.812	23,40%	159.794	76,60%				
<i>settembre</i>	66.106	69,41%	29.135	30,59%	61.819	26,64%	170.223	73,36%				
<i>ottobre</i>	41.161	70,31%	17.385	29,69%	58.761	32,40%	122.578	67,60%				
<i>novembre</i>	57.390	55,86%	45.347	44,14%	64.655	30,28%	148.884	69,72%				
<i>dicembre</i>	7.712	6,93%	103.614	93,07%	99.462	39,74%	150.821	60,26%				
<b>Totale annuo</b>	<b>945.848</b>	<b>69,99%</b>	<b>405.506</b>	<b>30,01%</b>	<b>478.551</b>	<b>21,07%</b>	<b>1.792.924</b>	<b>78,93%</b>	<b>591.100</b>	<b>37,61%</b>	<b>980.752</b>	<b>62,39%</b>

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

- 6.17. Nel 2023 la quasi totalità dei clienti del campione ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo variabile, sia nelle uscite dalla maggior tutela, 78,8%, che nei cambi di fornitore nel mercato libero, 78,9%, coerentemente con la minore disponibilità di offerte a prezzo fisso sul Portale Offerte. Nel primo semestre del 2024, il 64% dei clienti del campione in uscita dalla maggior tutela hanno scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, mentre il 62,4% dei clienti nei cambi di fornitore nel mercato libero ha scelto offerte a prezzo variabile.
- 6.18. La convenienza delle offerte scelte dai clienti finali rispetto alla stima della spesa di maggior tutela<sup>62</sup> è analizzata assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti. Le simulazioni sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente. Nel 2023 la quota di offerte più vantaggiose scelte dai clienti finali si sono ridotte sensibilmente, specie per le offerte a prezzo fisso, sia nelle uscite dalla maggior tutela che nei cambi di fornitore nel mercato libero. Complessivamente, nel 2024 prosegue la riduzione della quota di offerte più vantaggiose scelte osservata già nel 2023 rispetto al 2022. Risulta in leggero aumento rispetto l'anno precedente solo per i clienti in uscita dalla maggior tutela che hanno scelto offerte a prezzo variabile.

---

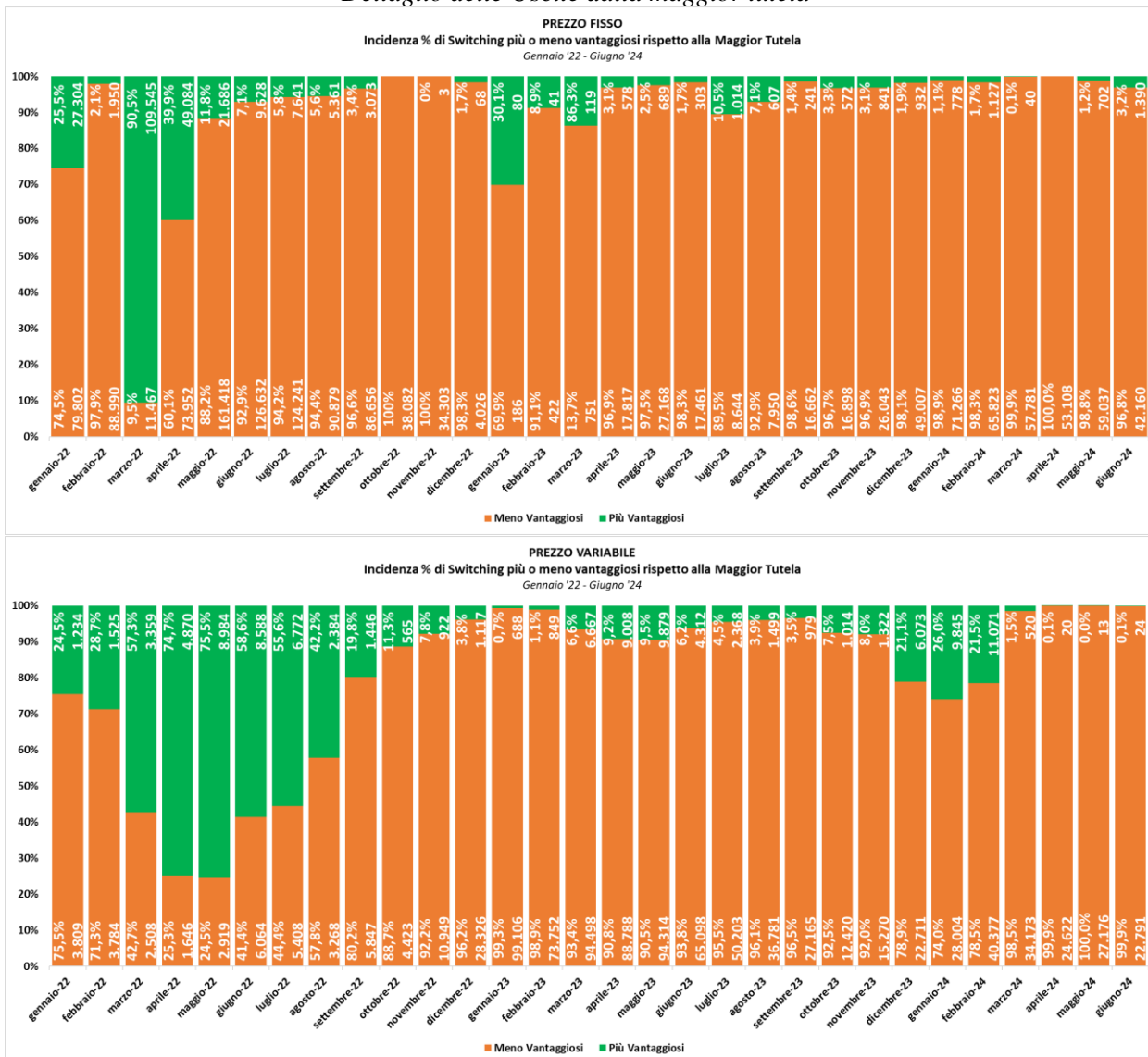
<sup>62</sup> Il confronto con la spesa totale annua prevista per la maggior tutela è utilizzato nelle analisi delle offerte scelte:

- in uscita dalla maggior tutela, per verificare la convenienza tra quanto il singolo cliente avrebbe pagato rimanendo in maggior tutela e quanto è previsto che paghi con la nuova offerta di mercato libero scelta;
- in occasione di *switching* nel mercato libero, non essendo possibile simulare un aggiornamento dell'offerta precedente, per verificare la convenienza dell'offerta scelta rispetto ad un'alternativa possibile finché disponibile la maggior tutela, comunque non scelta dal cliente finale.

Grafico 75. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela precedenti il cambio fornitore – gennaio 2022 – giugno 2024\*



Dettaglio delle Uscite dalla maggior tutela

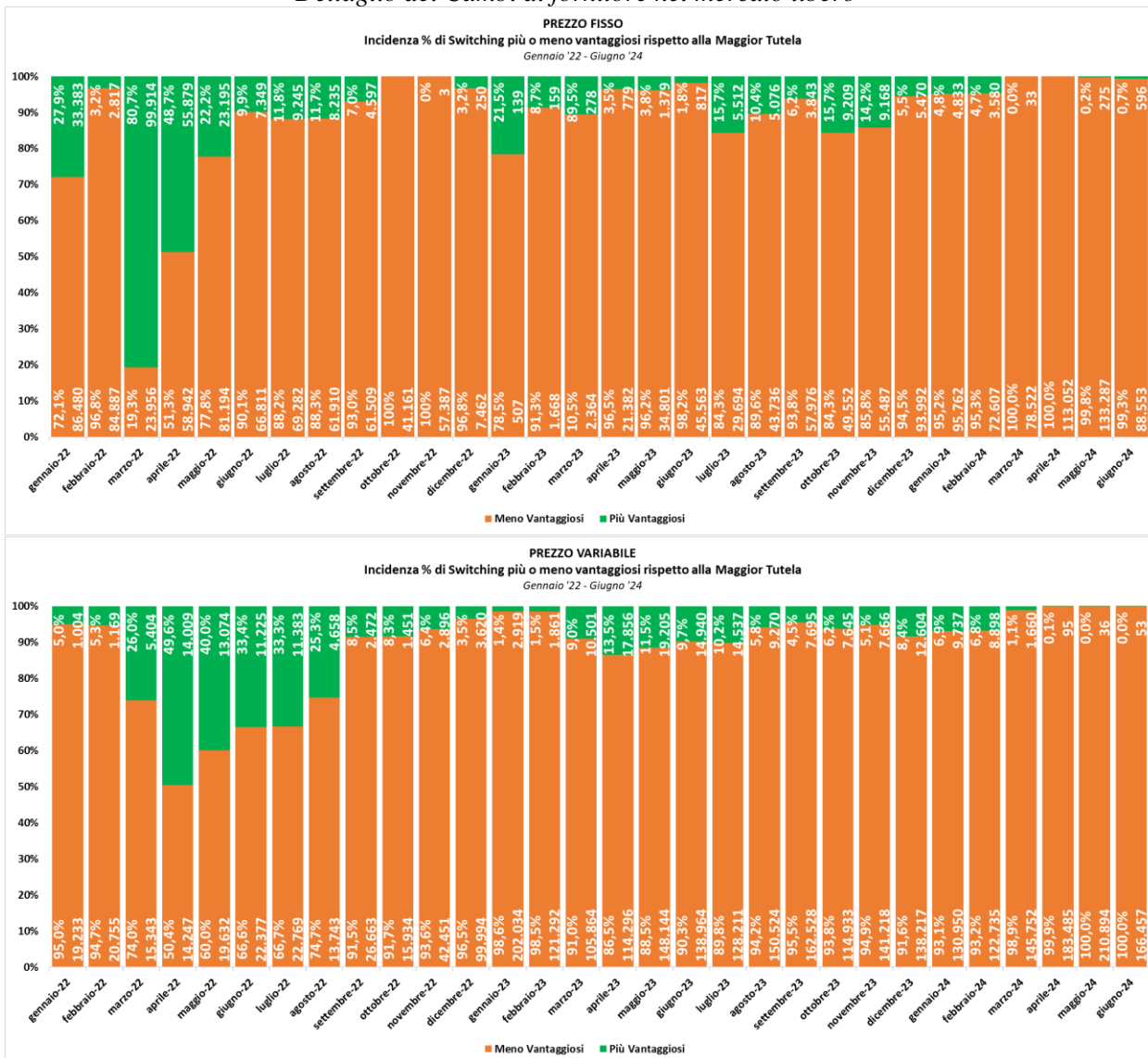


\*L'incidenza di Switching con offerte scelte più o meno vantaggiose rispetto alla Maggior Tutela è per le offerte a prezzo:

- variabile del 93,8% meno vantaggiose e 6,2% più vantaggiose nel 2023, nel primo semestre del '24 è del 89,2% meno vantaggiose e 10,8% più vantaggiose;
- fisso del 96,9% meno vantaggiose e 3,1% più vantaggiose nel 2023, nel primo semestre del '24 è del 98,9% meno vantaggiose e 1,1% più vantaggiose.

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

Dettaglio dei Cambi di fornitore nel mercato libero



\*L'incidenza di Switching, con offerte scelte più o meno vantaggiose rispetto alla Maggior Tutela è per le offerte a prezzo:

- Variabile, del 92,9% meno vantaggiose e 7,1% più vantaggiose nel 2023, nel primo semestre del '24 è del 97,9% meno vantaggiose e 2,1% più vantaggiose;
- fisso del 91,4% meno vantaggiose e 8,6% più vantaggiose nel 2023, nel primo semestre del '24 è del 91,4% meno vantaggiose e 8,6% più vantaggiose.

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

6.19. La convenienza delle offerte scelte dai clienti è valutata anche rispetto alle offerte di mercato libero disponibili in ciascun mese del periodo analizzato (2022-2023 e primo semestre del 2024), assumendo uno dei profili di consumo convenzionali di cui sopra<sup>63</sup>. In particolare, le scelte dei clienti sono raggruppate per struttura di prezzo, a prezzo fisso o

<sup>63</sup> Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo.

variabile. Distintamente per ciascuna struttura di prezzo e per ciascun mese vengono individuati i seguenti intervalli di convenienza relativa delle offerte disponibili:

- a) *Molto convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia inferiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili;
- b) *Convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili, ma inferiore alla media di tutte le offerte disponibili;
- c) *Non convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore alla media di tutte le offerte disponibili, ma inferiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili;
- d) *Fortemente non conveniente* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili.

6.20. Ne consegue che gli intervalli di convenienza relativa delle offerte a prezzo fisso differiscono da quelli delle offerte a prezzo variabile, in quanto l’analisi mette a confronto le offerte rispetto alle alternative disponibili con la stessa struttura di prezzo. Due offerte con lo stesso livello di spesa annua prevista, ma con due strutture di prezzo distinte, potrebbero essere classificate in due intervalli di convenienza diversi.

6.21. Infine, viene indagata la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto agli intervalli sopra descritti, con focus specifici sui clienti che hanno cambiato fornitore:

- a) uscendo dalla Maggior tutela;
- b) nell’ambito del Mercato libero;
- c) senza distinguere tra le due lettere precedenti.

6.22. La tabella seguente riporta una sintesi annuale delle analisi. Rispetto alle offerte di mercato libero disponibili, nel periodo gennaio 2022-giugno 2024, le scelte operate dal cliente sono *molto convenienti* in casi per lo più residuali. I clienti che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia *molto convenienti* che *convenienti*):

- a) per le offerte a prezzo fisso, il 38,5% nel 2022, il 74,3% nel 2023 e il 56,3% nel primo semestre del 2024;
- b) per le offerte a prezzo variabile, il 51,0% nel 2022, il 42,3% nel 2023 e il 73,5% nel primo semestre del 2024.

Nel primo semestre 2024, cresce significativamente la quota di clienti che ha scelto una offerta fortemente non conveniente, a prezzo variabile 22,63% e 43,57% a prezzo fisso.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 17. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Intervalli di convenienza relativa rispetto alle alternative offerte di mercato libero disponibili –gennaio 2022 –giugno 2024.**

	PREZZO FISSO					
	Uscite dalla MT		Cambi di fornitore nel ML		Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	
		%		%		%
Molto conveniente	8.053	0,70%	9.347	0,99%	17.400	0,83%
Conveniente	388.172	33,58%	403.021	42,61%	791.193	37,65%
Non conveniente	757.328	65,52%	528.323	55,86%	1.285.651	61,17%
Fortemente non conveniente	2.238	0,19%	5.157	0,55%	7.395	0,35%
<b>2022</b>	<b>1.155.791</b>	<b>100%</b>	<b>945.848</b>	<b>100%</b>	<b>2.101.639</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	2.260	1,16%	16.001	3,34%	18.261	2,71%
Conveniente	118.797	60,91%	363.646	75,99%	482.443	71,62%
Non conveniente	73.591	37,73%	94.798	19,81%	168.389	25,00%
Fortemente non conveniente	378	0,19%	4.106	0,86%	4.484	0,67%
<b>2023</b>	<b>195.026</b>	<b>100%</b>	<b>478.551</b>	<b>100%</b>	<b>673.577</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	11.486	3,25%	17.991	3,04%	29.477	3,12%
Conveniente	97.933	27,73%	404.670	68,46%	502.603	53,22%
Non conveniente	111	0,03%	727	0,12%	838	0,09%
Fortemente non conveniente	243.682	68,99%	167.712	28,37%	411.394	43,57%
<b>2024</b>	<b>353.212</b>	<b>100%</b>	<b>591.100</b>	<b>100%</b>	<b>944.312</b>	<b>100%</b>

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

	PREZZO VARIABILE					
	Uscite dalla MT		Cambi di fornitore nel ML		Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	
		%		%		%
Molto conveniente	8.908	7,38%	7.615	1,88%	16.523	3,14%
Conveniente	67.868	56,22%	183.885	45,35%	251.753	47,84%
Non conveniente	40.924	33,90%	177.683	43,82%	218.607	41,54%
Fortemente non conveniente	3.017	2,50%	36.323	8,96%	39.340	7,48%
<b>2022</b>	<b>120.717</b>	<b>100%</b>	<b>405.506</b>	<b>100%</b>	<b>526.223</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	3.375	0,47%	14.691	0,82%	18.066	0,72%
Conveniente	241.195	33,28%	804.828	44,89%	1.046.023	41,55%
Non conveniente	478.210	65,98%	915.612	51,07%	1.393.822	55,36%
Fortemente non conveniente	1.984	0,27%	57.793	3,22%	59.777	2,37%
<b>2023</b>	<b>724.764</b>	<b>100%</b>	<b>1.792.924</b>	<b>100%</b>	<b>2.517.688</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	6.690	3,37%	9.095	0,93%	15.785	1,34%
Conveniente	163.283	82,20%	687.961	70,15%	851.244	72,18%
Non conveniente	2.030	1,02%	43.375	4,42%	45.405	3,85%
Fortemente non conveniente	26.633	13,41%	240.321	24,50%	266.954	22,63%
<b>2024</b>	<b>198.636</b>	<b>100%</b>	<b>980.752</b>	<b>100%</b>	<b>1.179.388</b>	<b>100%</b>

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



6.23. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tali contratti, anche se economicamente non più vantaggiosi della maggior tutela. Come mostrato dalla tabella seguente, nel 2023 e nel primo semestre del 2024 per la grande maggioranza, ossia l'83,4%, delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero, l'attrattiva esercitata non è legata a particolari elementi aggiuntivi. Solo in pochi casi, il 16,6%, sono presenti servizi aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritengono pertanto sufficienti a giustificare la generalità delle scelte.

**Tabella 18. Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero a confronto: Analisi sui servizi aggiuntivi delle offerte scelte dai clienti finali –gennaio 2022 –giugno 2024.**

Servizi aggiuntivi	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	%
Nessun servizio aggiuntivo	1.224.335	95,91%	1.199.180	88,74%	2.423.515	92,22%
Polizza assicurativa	561	0,04%	2.349	0,17%	2.910	0,11%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	218	0,02%	733	0,05%	951	0,04%
Altri servizi anche in bundle	51.394	4,03%	149.092	11,03%	200.486	7,63%
<b>2022</b>	<b>1.276.508</b>	<b>100%</b>	<b>1.351.354</b>	<b>100%</b>	<b>2.627.862</b>	<b>100%</b>
Nessun servizio aggiuntivo	834.537	90,73%	1.875.553	82,57%	2.710.090	84,92%
Polizza assicurativa	3.693	0,40%	26.262	1,16%	29.955	0,94%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Altri servizi anche in bundle	81.560	8,87%	369.660	16,27%	451.220	14,14%
<b>2023</b>	<b>919.790</b>	<b>100%</b>	<b>2.271.475</b>	<b>100%</b>	<b>3.191.265</b>	<b>100%</b>
Nessun servizio aggiuntivo	496.053	89,89%	1.224.142	77,88%	1.720.195	81,00%
Polizza assicurativa	3.716	0,67%	22.406	1,43%	26.122	1,23%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Altri servizi anche in bundle	52.079	9,44%	325.304	20,70%	377.383	17,77%
<b>2024</b>	<b>551.848</b>	<b>100%</b>	<b>1.571.852</b>	<b>100%</b>	<b>2.123.700</b>	<b>100%</b>

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

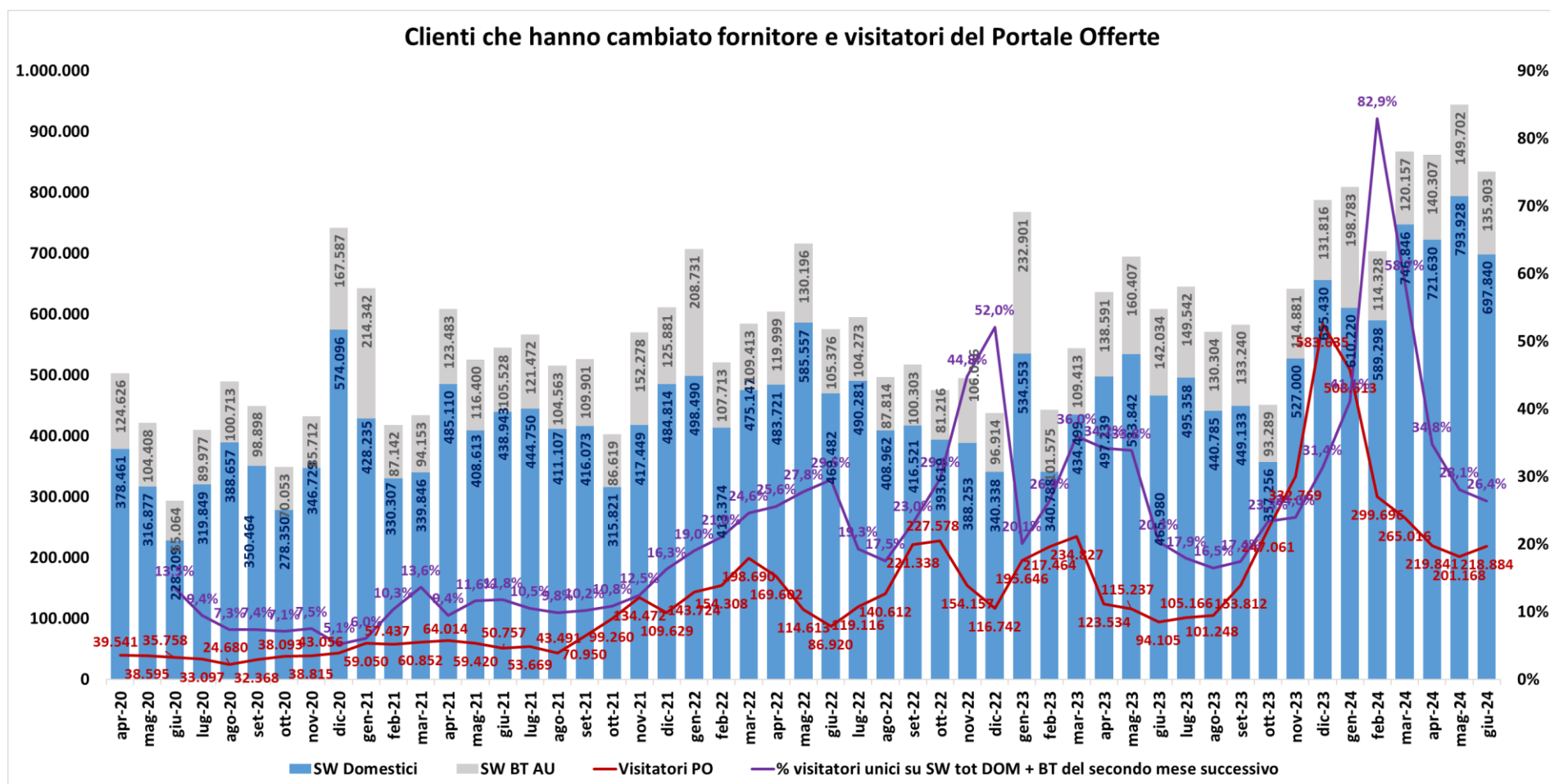
6.24. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del Rapporto 342/2022/I/com, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore realizzati nel medesimo periodo. In particolare, sono rapportati i visitatori unici di ciascun mese con il numero di *switching* eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, nell'ipotesi che tra la consultazione del Portale in cui il cliente può individuare l'offerta che ritiene più conveniente e l'esecuzione dello *switching* possano passare in media uno o

### *Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

due mesi, in cui contattare il venditore e firmare i contratti e dar modo al venditore di completare le procedure di *switching*. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 76. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – giugno 2024.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

- 6.25. Il numero di visitatori del Portale Offerte<sup>64</sup> nel primo semestre del 2024 è notevolmente aumentato rispetto al primo semestre del 2023 (+48%), con una media mensile di oltre 285.000 visitatori unici. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, pari al 44,0% è significativamente aumentato rispetto a quanto osservato nel 2023 (+18,8 p.p.). Il picco mensile è raggiunto a febbraio 2024, 82,9 %. L'incremento delle consultazioni osservato a partire dalla fine del 2021 potrebbe essere in parte ascrivibile anche all'aumento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, al superamento del servizio di tutela per i clienti non vulnerabili nel settore del gas, 1° gennaio 24, e al superamento della maggior tutela per i clienti non vulnerabili del settore elettrico, 1° luglio 2024, i servizi di tutela, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tali tematiche.
- 6.26. In sintesi, appare ancora evidente come l'approccio al mercato libero dei clienti, sia di quelli lasciano il servizio di maggior tutela che di quelli che hanno già avuto esperienza del mercato libero, sia caratterizzato da elementi di non semplice lettura, eventualmente indagabili attraverso una indagine demoscopica diretta ai clienti interessati. Molti di tali clienti scelgono un'offerta che dal punto di vista economico non risulta vantaggiosa e che non presenta elementi aggiuntivi che potrebbero giustificare tale scelta. Spesso i clienti sottoscrivono il contratto di mercato libero con il medesimo venditore (o con un venditore del medesimo gruppo societario) del servizio di maggior tutela. Tale scelta non sembra essere giustificata, se non in pochi possibili casi, dalla disponibilità a sostenere un costo maggiore, cambiando però operatore e scegliendone uno del quale si apprezzano talune caratteristiche. La scelta avviene, con molta probabilità e nella maggior parte dei casi, senza aver acquisito attivamente elementi puntuali di confronto attraverso il Portale Offerte, anche se gli elementi che potrebbero consentire una valutazione di tali aspetti economici sono presenti nella documentazione precontrattuale (a esempio la Scheda sintetica e la Scheda di confrontabilità) che forse il cliente non legge con la dovuta attenzione. Sembra, quindi, che in questo processo il motore principale di scelta sia costituito dal venditore proponente che riesce in molti casi a focalizzare l'attenzione di un cliente predisposto al cambiamento, ma non molto "attento" agli effettivi benefici economici di tale cambiamento, su offerte di mercato libero con caratteristiche tali da non risultare immediatamente migliorative.
- 6.27. In tale contesto, il processo di rimozione della tutela di prezzo secondo le modalità già sperimentate per le piccole imprese e le microimprese e per i clienti domestici vulnerabili, a partire dal 1° luglio 2024, potrebbe ragionevolmente favorire il passaggio al mercato

---

<sup>64</sup> Si evidenzia come il dato registri la "visita" al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un'effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

libero dei clienti finali domestici non vulnerabili con venditori diversi dall'esercente la maggior tutela. Infatti, è importante sottolineare come l'esperienza *STG<sub>PMI</sub>* e della sua evoluzione nei mesi successivi all'assegnazione agli esercenti, ancorché relativa ad una determinata tipologia di clienti diversi sia stata caratterizzata da una dinamica di accesso al mercato libero che si discosta molto da quella sintetizzata nel paragrafo precedente. Infatti, nella maggior parte dei casi, le piccole e medie imprese e le microimprese che fino a rispettivamente luglio 2021 e aprile 2023 non avevano cambiato venditore e che quindi hanno avuto accesso al *STG<sub>PMI</sub>* e al *STG<sub>MICRO</sub>*, hanno trovato una collocazione nel mercato libero con un venditore diverso dall'esercente la maggior tutela e in alcuni casi anche dagli esercenti *STG* stessi. In tale ambito la campagna informativa indirizzata ai clienti domestici non vulnerabili dovrebbe non solo rendere edotti i clienti sulla rimozione della tutela di prezzo, ma anche stimolare l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione del cliente per favorire una scelta pienamente consapevole, primo tra tutti il Portale Offerte.

## **Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.**

- 6.28. Di seguito, si illustrano le prime evidenze delle analisi sviluppate dall'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell'ambito del mercato libero.
- 6.29. L'Autorità ha definito un **indicatore di prezzo** sintetico (di seguito: IP):
- a) basato sulla simulazione della spesa annua di ciascuna offerta prevista per i clienti che hanno cambiato fornitore al momento della scelta del nuovo fornitore;
  - b) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/kWh;
  - c) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel momento della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura<sup>65</sup>;

---

<sup>65</sup> Considerando il tempo necessario per il cliente a ricercare l'offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore siglare il contratto e poi al venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all'avvio della fornitura, i dati afferenti all'offerta scelta nell'ambito dello switching vengono associate con le offerte disponibili sul Portale Offerte nei tre mesi precedenti l'avvio della fornitura. In particolare, l'associazione avviene nel rispetto del seguente ordine di priorità: offerta disponibile sul PO e dunque commercializzata nel mese *m-2*, *m-1* e infine *m-3*, con *m* che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura.

- d) con riferimento alla spesa totale prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte<sup>66</sup>.

6.30. Coerentemente, i grafici seguenti mostrano, distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:

- a) in termini di spesa totale unitaria prevista afferente a:
  - i) tutte le offerte di mercato libero scelte in caso di *switching* (**linea blu per prezzo variabile, linea viola per prezzo fisso**);
  - ii) le sole offerte più convenienti (10% più conveniente tra le offerte disponibili) effettivamente scelte dai clienti in caso di *switching*, al fine di fornire un'indicazione di come le opportunità di convenienza siano effettivamente colte rispetto alla media (**linea oro**);
  - iii) la Maggior tutela (**linea verde**), al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto all'ulteriore alternativa disponibile rispetto alle offerte di libero mercato a prezzo variabile;
- b) con dettaglio mensile.

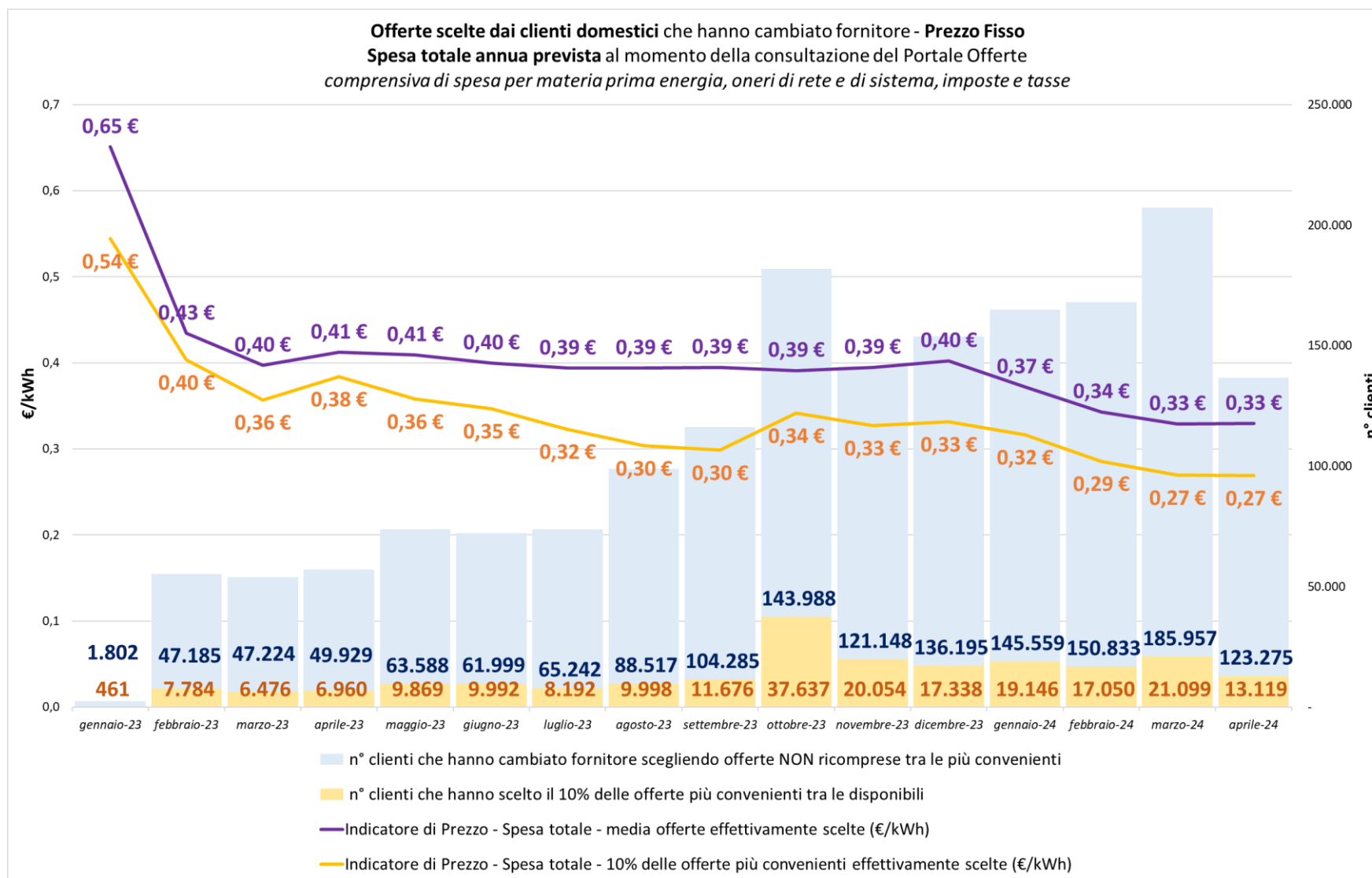
6.31. Inoltre, il grafico mostra il numero di clienti che hanno cambiato fornitore scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore (oltre 3,7 Mln nel 2023 e nei primi quattro mesi del 1,6 2024), distinguendo tra clienti che hanno scelto:

- a) le offerte più convenienti tra le disponibili (10% più conveniente delle offerte) (**parte in oro dell'istogramma**);
- b) offerte diverse dalle più convenienti tra le disponibili (**parte in celeste dell'istogramma**).

---

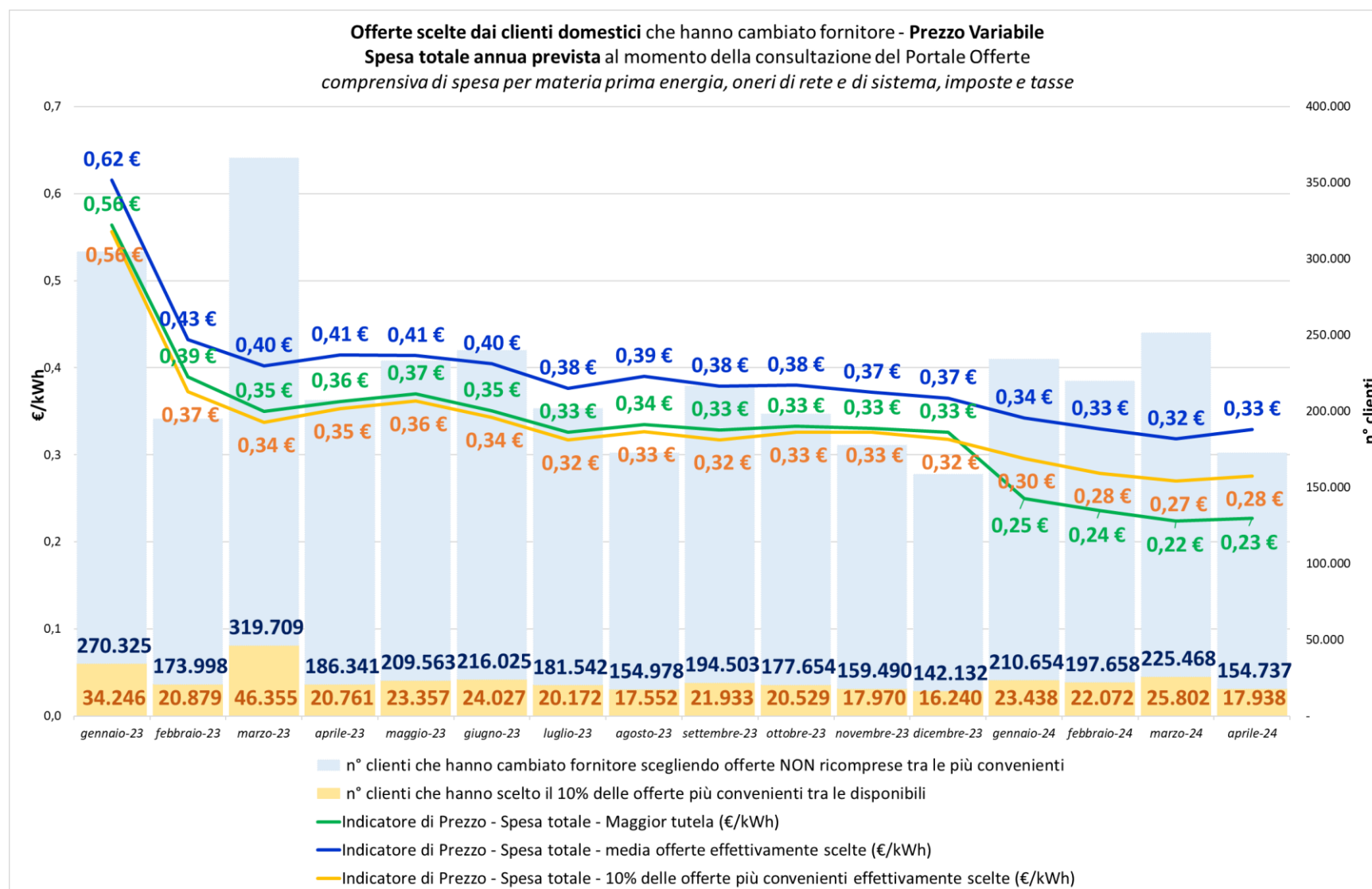
<sup>66</sup> La spesa totale include la spesa per materia prima, gli oneri di trasporto e gestione contatore, gli oneri di sistema, le imposte e l'IVA. La spesa per materia prima energia include le componenti di prezzo afferenti alle diverse attività svolte dal solo venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale e stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento

Grafico 77. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching –offerte a prezzo fisso– 2023-aprile 24.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

Grafico 78. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching – offerte a prezzo variabile – 2023-aprile '24.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte



## **7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi**

- 7.2. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII<sup>67</sup> in coordinamento con l’Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 7.3. In particolare, sono sintetizzate le seguenti attività di verifica effettuate a campione sulle offerte disponibili per alcuni clienti tipo:
- a) **monitoraggio della corretta rappresentazione dell’offerta sul PO** che il venditore intendeva pubblicare;
  - b) **verifica di corrispondenza tra l’offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori.**
- 7.4. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell’Autorità, il Gestore del SII verifica da luglio 2018 il rispetto dell’obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile e una a prezzo fisso).
- 7.5. Inoltre, è istituita presso Acquirente Unico una *task force* sul Portale Offerte su richiesta dell’Autorità e con l’indirizzo e il coordinamento della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia dell’Autorità, con lo scopo di presidiare ulteriormente il PO in ragione dell’attenzione generale sul tema in questo periodo di cambiamenti importanti nel mercato retail. In particolare, tale *task force* ha il compito di:
- a) garantire l’operatività del sito del PO in termini di livelli di servizio e sicurezza;
  - b) monitorare preventivamente le offerte presenti nel PO in termini di completezza e correttezza delle offerte (ex ante), svolta a campione su un numero rilevante di offerte ad integrazione delle attività già in corso;
  - c) gestire le segnalazioni degli operatori, degli utenti e dell’Autorità stessa che necessitano di verifiche specifiche (ex post) e l’interazione con i venditori per essere risolte.

---

<sup>67</sup> Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull’andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell’Autorità.

Le tematiche, le criticità e i comportamenti non corretti degli operatori rilevati dalla *task force* sono oggetto di segnalazione all’Autorità per i seguiti di competenza, anche ai fini regolamentari o sanzionatori.

### **Monitoraggio della corretta rappresentazione dell’offerta sul Portale Offerte**

- 7.6. La verifica si basa sull’interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche dei clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo). In particolare, rientrano nel campione 10 clienti tipo per il settore elettrico ed 8 clienti tipo per il settore gas<sup>68</sup>.
- 7.7. Vengono controllate n. 450 offerte al mese. Nello specifico:
- a) n. 250 offerte del settore elettrico corrispondenti a n. 25 offerte al mese per ogni tipo-cliente;
  - b) n. 200 offerte del settore del gas naturale corrispondenti a n. 20 offerte al mese per ogni tipo-cliente.
- 7.8. Per entrambi i settori, i criteri con cui vengono selezionate le offerte per tipo-cliente sono riassunti in tabella:

---

<sup>68</sup> I clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 per il settore elettrico mentre per il settore gas i clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 e a Palermo, nel CAP 90121.

Per il settore elettrico sono distinti tra:

- Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – ulteriormente differenziato con prezzo fisso trattato per fasce/monorario, con prezzo variabile trattato per fasce/monorario,
- BT Altri usi con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile;
- BT Altri usi con 15 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.
- BT Altri usi con 45 kW di potenza e 60.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.

Per il settore del gas sono distinti tra:

- Domestico ulteriormente differenziato per i CAP di Milano e Palermo, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso gas per Cottura, acqua calda e riscaldamento, misuratore di classe < G6– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
- Altri usi gas uso con 16.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe tra G10 e G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
- Altri usi gas con 30.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe >G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile.

N. Offerte	Criteri di selezione offerte settore
10	a) prime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	b) ultime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	c) offerte dei primi 5 operatori di mercato (una per venditore) prediligendo gli operatori non già analizzati rispetto alle offerte di cui al punto a) e b)
5	d) ulteriori offerte scelte in modo da intercettare casistiche particolari (nuove per offerta o per venditore, offerte con servizi aggiuntivi, offerte green, offerte a sconto (una tantum o su Tutela))

7.9. Su tutte le offerte trasmesse dagli operatori al fine del caricamento sul Portale Offerte il SII esegue delle verifiche automatiche già nella fase di caricamento. Tali verifiche automatiche afferiscono alle componenti pubblicate dell'offerta afferenti alle informazioni riguardanti:

- a) trasporto e gestione contatore;
- b) oneri di sistema;
- c) imposte.

7.10. Successivamente nell'ambito del monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione delle offerte, con specifico riferimento alle informazioni afferenti alla Materia Prima contenute nelle offerte selezionate, sono verificate le informazioni afferenti a:

- a) presenza di tutte le componenti impresa/regolate necessarie alla corretta rappresentazione dell'offerta;
- b) congruità unità di misura;
- c) applicazione di sconti;
- d) prezzi applicati;
- e) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...) <sup>69</sup>.

---

<sup>69</sup> Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale Offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

- Sconto Tutela - offerte strutturate in maniera da applicare uno sconto predeterminato sulle condizioni di tutela (ad Es: 10% di sconto sul prezzo della componente materia prima fissato dall'Autorità per la maggior tutela o, fino a dicembre 2023, per il servizio di tutela);
- Energia Verde – offerte che prevedono l'impegno da parte del venditore di approvvigionare la quantità di energia venduta a chi sottoscrive l'offerta solo da produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- Sconto una tantum – offerte che prevedono uno sconto in caso di sottoscrizione riconosciuto in un'unica soluzione al cliente;
- Sconto sempre applicabile: offerte che prevedono il riconoscimento di uno sconto sul prezzo della materia prima energia riconosciuto nel corso dell'intera durata del contratto, o su un periodo predefinito;

- 7.11. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati, vengono verificati:
- a) il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento);
  - b) la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore;
  - c) eventuali errori del venditore in fase di imputazione che determinano il caricamento di offerte formalmente corrette ma con prezzi erroneamente troppo alti o bassi.
- 7.12. Il Gestore del SII ha messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa e informativa per la rettifica e il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le rappresentazioni non corrette riscontrate sono segnalate al venditore competente. Questi ha dunque la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella loro correzione e nel caricamento di nuove offerte. Nell'ambito di tale attività, a ulteriore chiarimento delle Specifiche tecniche approvate dall'Autorità per il caricamento delle offerte sul Portale Offerte, il Gestore del SII ha pubblicato alcuni chiarimenti in merito alla corretta classificazione delle offerte sul mercato libero.
- 7.13. Per il settore elettrico, sono state individuate nell'ambito dei controlli offerte non correttamente rappresentate<sup>70</sup> per una quota altalenante nel corso del primo semestre 2024, compresa tra l'2,4% di aprile e il 6,0% di marzo. In media nel primo semestre 2024 le offerte non correttamente rappresentate ammontano al 4% (-2,4 p.p. rispetto al 2023).
- 7.14. Nel corso del primo semestre 2024, il maggior numero di non corrette rappresentazioni riguarda la corretta compilazione dei tracciati informatici standardizzati "XML" per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, in media il 49% delle incongruenze rilevate nel semestre e al "prezzo" che l'operatore avrebbe inteso pubblicare, in media pari al 47%. Nel confronto con il primo semestre 2023, la causale "Prezzo" registra un forte decremento pari a -36 p.p., mentre la causale "XML" risulta più frequente che in passato (+32% p.p.). Si evidenzia, quindi, da un lato una maggiore precisione nell'indicazione dei prezzi da parte dei venditori e dall'altro la necessità di porre attenzione alla corretta compilazione del tracciato per includere nella rappresentazione su PO tutte le caratteristiche dell'offerta in modo corretto. Le altre causali hanno una incidenza residuale nel I primo semestre 2024. Nello specifico, le non conformità riscontrate circa la rappresentazione dello "Sconto" e

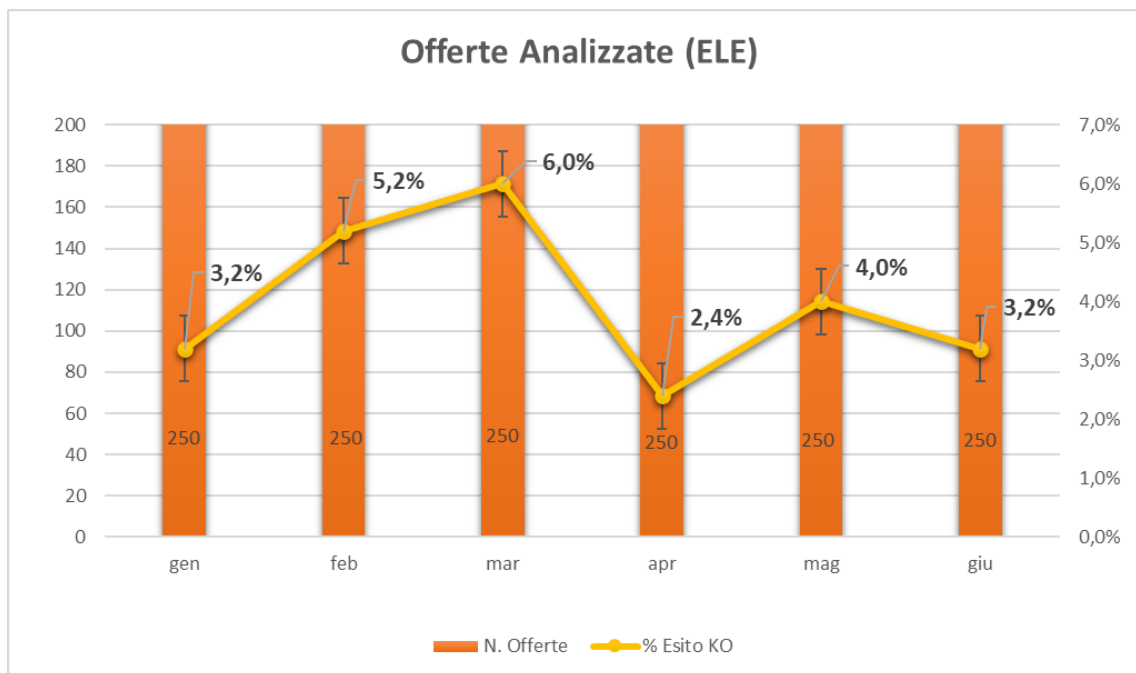
---

- Servizi aggiunti – offerte che prevedono oltre la fornitura di energia elettrica o gas naturale anche la fornitura di servizio aggiuntivi quali: la fornitura di una caldaia, la mobilità elettrica, la fornitura di pannelli solari termici o fotovoltaici, la climatizzazione, polizze assicurative varie e altri.

<sup>70</sup> Oggetto della verifica è la corretta rappresentazione delle caratteristiche dell'offerta trasmessa dal venditore rispetto alle regole di compilazione, rappresentazione e trasmissione stabilite dal Gestore e/o a quanto dichiarato nei documenti precontrattuali pubblicati dal venditore stesso.

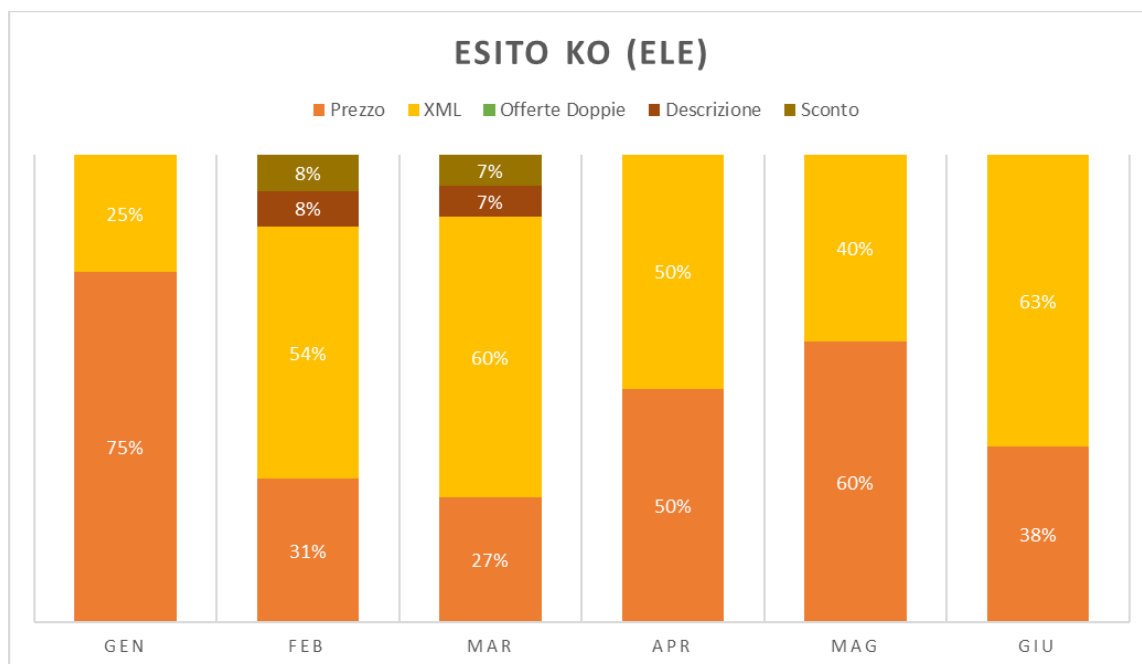
circa la “Descrizione” dell’offerta pesano per il 14% sul totale delle incongruenze riscontrate.

**Grafico 79. Incidenza delle non corretta rappresentazione dell’offerta riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte del campione – settore elettrico I semestre 2024.**



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

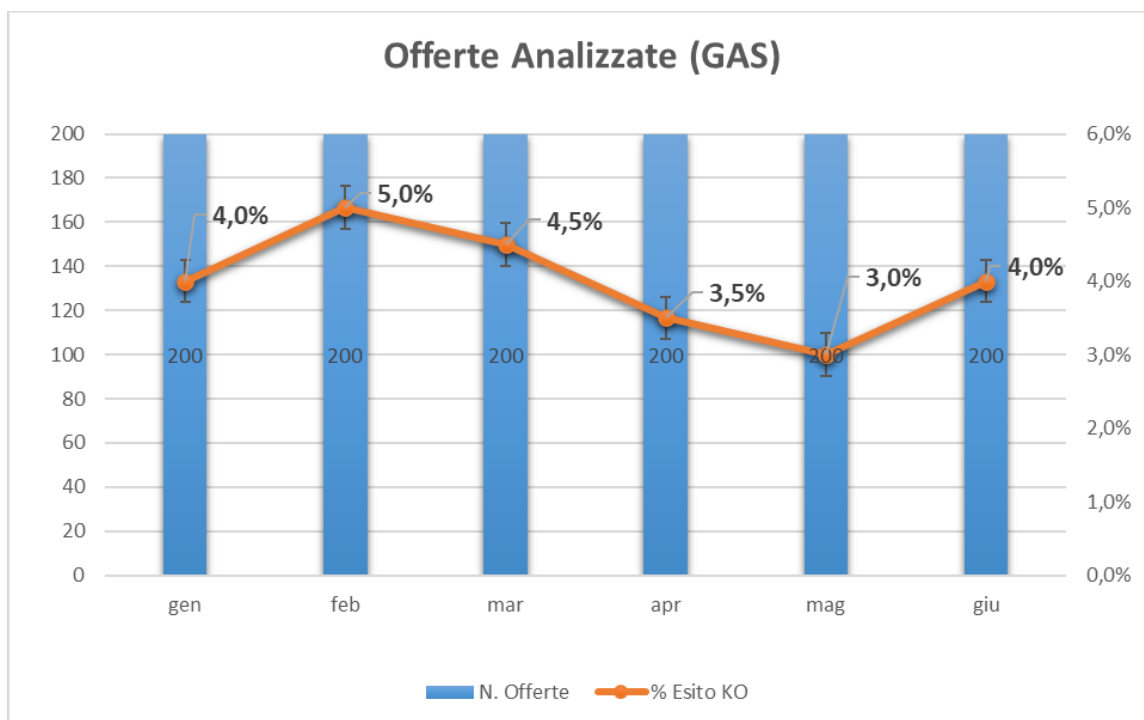
**Grafico 80. Classificazione per argomento della non corretta rappresentazione delle offerte riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico I semestre 2024.**



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

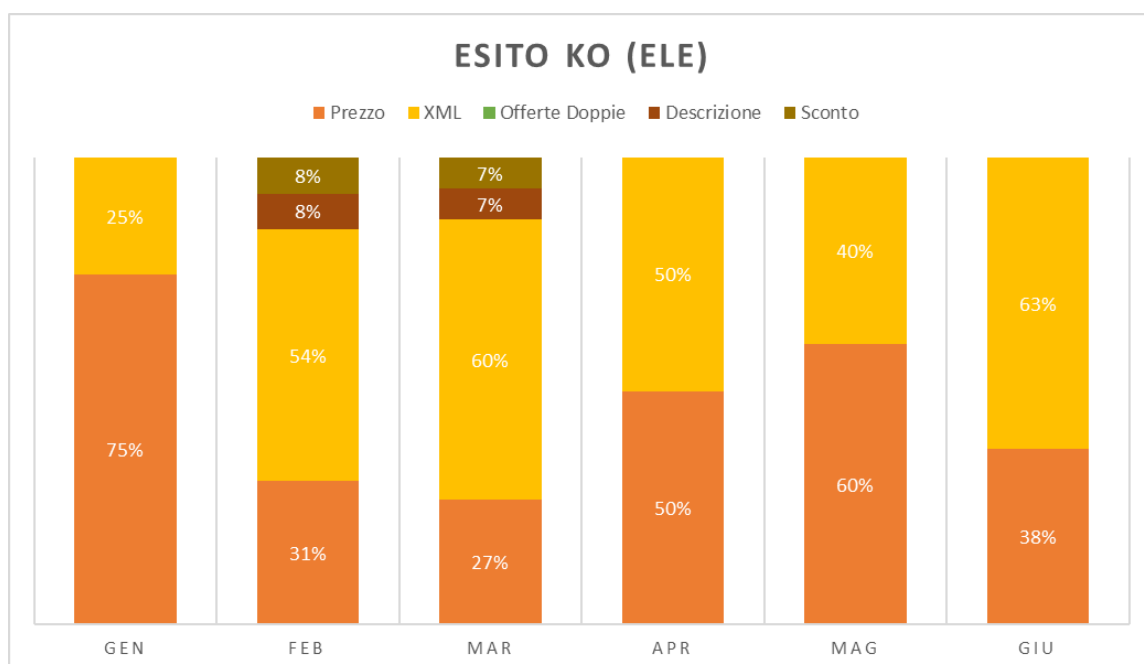
- 7.15. Per il settore del gas, nel primo semestre 2024, sono state rilevate non congruità per il 4% delle offerte oggetto di verifica (-2,2 p.p.). Anche in tale settore gli aspetti più frequenti per cui sono state rilevate incongruenze rispetto a quanto l’ercente avrebbe inteso pubblicare sono la corretta compilazione dei tracciati informatici standardizzati “XML” per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, in media il 59% delle incongruenze rilevate nel semestre e al “prezzo” che l’operatore avrebbe inteso pubblicare, in media pari al 39%. Le altre causali hanno una incidenza residuale nel I primo semestre 2024. Nello specifico, le non conformità riscontrate circa la rappresentazione dello “Sconto” e circa la “Descrizione” vengono riscontrate solo nel mese di giugno 24.
- 7.16. Le non conformità riscontrate, sono oggetto di segnalazione all’operatore e ove richiesto, vengono corrette con l’assistenza del Gestore del SII nell’ambito del suddetto servizio di assistenza formativa e informativa per la rettifica e il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte. In caso di persistente non conformità, queste vengono segnalate all’Autorità al fine di chiarire la corretta interpretazione della regolamentazione a riguardo, ove necessario, o se necessario per eventuali seguiti sanzionatori.

**Grafico 81. Incidenza delle non corretta rappresentazione dell'offerta riscontrate nell'ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte del campion – settore del gas naturale – I semestre 2024.**



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

**Grafico 82. Classificazione per argomento della non corretta rappresentazione delle offerte riscontrate nell'ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas naturale – I semestre 2024.**



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

***Verifica di corrispondenza tra l'offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori***

7.17. Mensilmente si eseguono anche le verifiche de:

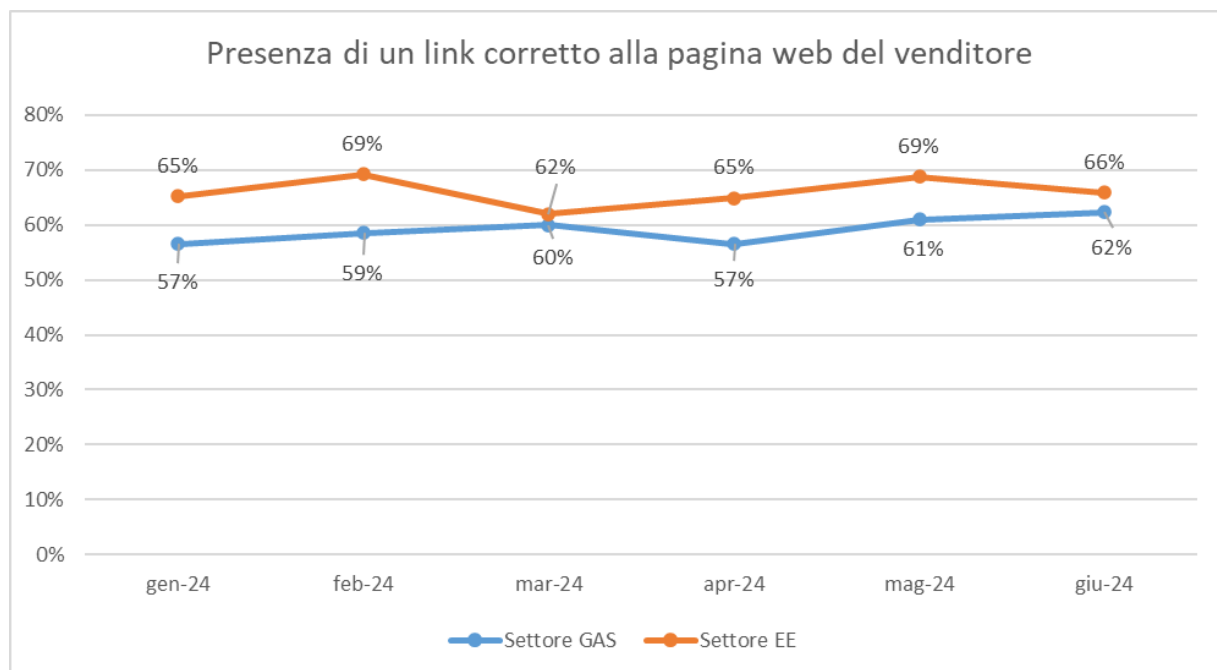
- a) **la presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** - verifica della effettiva presenza, nelle pagine *web* del Venditore, delle offerte pubblicate sul PO; per le offerte selezionate nel campione di cui al capoverso 7.5;
- b) **la corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore** – confronto della corrispondenza del contenuto delle CTE della offerta pubblicate sul PO con quelle presenti sulla pagina *web* del venditore; per un sottoinsieme di offerte tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 7.5.

7.18. In merito alla **presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore**, sono verificati mensilmente, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- i. presenza sul PO del link alla pagina *web* del venditore;
- ii. correttezza del link pubblicato sul PO, ove presente
- iii. facilità di accesso per il cliente finale -in termini di click- alle informazioni sull'offerta.



**Grafico 83. Esito verifiche: Presenza all'interno dell'offerta pubblicata sul Portale Offerte di un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore – entrambi i settori – I semestre 2024.**



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

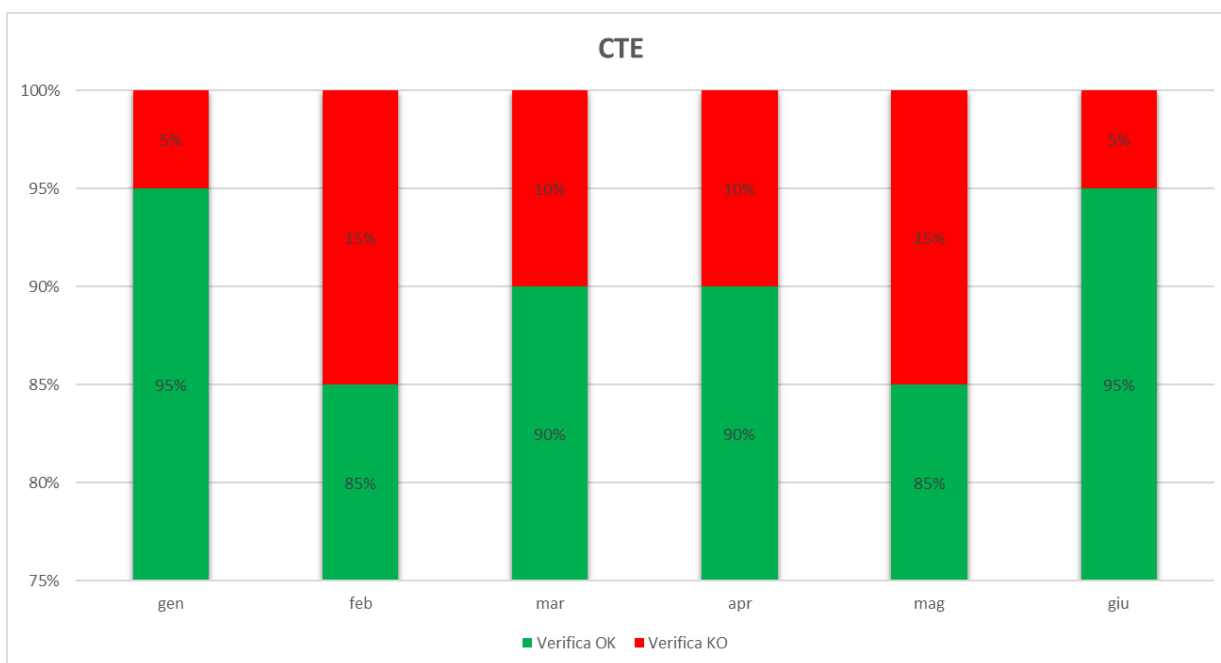
- 7.19. Per il **settore elettrico**, nel corso del I semestre 2024 le offerte che presentano un link corretto e funzionante tra le offerte analizzate rappresentano una quota via via crescente, in media pari a 66% (+4,0 p.p. rispetto al 2023).
- 7.20. Per il **settore del gas naturale**, la quota di offerte con un link corretto e funzionante risultano minori rispetto al settore elettrico ma in crescita rispetto a quanto rilevato l'anno precedente 59% nel 2023 (+7 p.p. rispetto al 2023).
- 7.21. Si segnala che nell'ambito dell'attività della *task force* sopra menzionata, è stato avviato un monitoraggio dettagliato dei link pubblicati sul PO dai singoli venditori, in seguito al quale sono stati rimossi campi non conformi alla normativa e sono stati chiariti modalità e criteri di utilizzo di tale campo.
- 7.22. Le verifiche di **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, hanno l'obiettivo accertare che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente con quanto trasmesso al SII dal venditore per la pubblicazione nel Portale Offerte. In tal modo si accerta che

l'offerta rappresentata sul Portale Offerte corrisponda con quanto indicato al cliente dal venditore tramite la documentazione dell'offerta e in particolar modo con le CTE<sup>71</sup>.

7.23. La suddetta corrispondenza è verificata mensilmente su un campione di 20 offerte, 10 per settore, individuate tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 7.5.

7.24. Come riportato nel grafico seguente, nel primo semestre 2024, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari al 90% (+3 p.p. rispetto al 2023). Le non corrispondenze riscontrate mensilmente non hanno mai superato il 15%, toccato a febbraio e maggio, rimanendo per il resto dei mesi dell'anno tra il 5% e il 10%.

**Grafico 84. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – I semestre 2024.**



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

<sup>71</sup> I venditori hanno l'obbligo ai sensi del codice di condotta commerciale di trasferire tutta la documentazione contrattuale al cliente finale ma non l'obbligo di pubblicare sul proprio sito la medesima documentazione. Le CTE di un'offerta sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Nello specifico pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

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

- 8.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente gli interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci successivamente al decreto ministeriale del 31 dicembre 2020 ed entro la fine del 2023 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0 e le disposizioni di carattere normativo e regolatorio in merito agli elenchi dei venditori ai clienti finali di energia elettrica e di gas naturale.
- 8.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte e gli interventi regolatori volti a fornire strumenti informativi circa l'affidabilità dei fornitori.
- 8.3. Infine, sono riportate le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale.

### ***Il Codice di condotta commerciale***

#### **BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?**

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo<sup>72</sup> e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)<sup>73</sup> nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza e informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la

---

<sup>72</sup> Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

<sup>73</sup> Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

fase precontrattuale (acquisizione del cliente finale) e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto.

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

- 8.4. In tale ambito si ricorda che, con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzati a migliorare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali (ad esempio, con l'introduzione della **Scheda sintetica**<sup>74</sup> e di **indicatori sintetici di prezzo** relativi alla materia prima energia/materia gas naturale<sup>75</sup>) e contrattuali (ad esempio, con l'introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali delle condizioni economiche, dell'informazione relativa alla **stima della spesa annua** e la previsione di una comunicazione specifica in caso di **evoluzioni automatiche delle condizioni economiche**), incluse le condizioni economiche delle offerte, ad aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori e a rafforzare la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo. Tali interventi sono diventati operativi nel corso del 2021.
- 8.5. Inoltre, l'Autorità ha approvato ulteriori interventi finalizzati a rafforzare il set informativo a disposizione del cliente finale nella fase di scelta di un'offerta di mercato libero. In particolare, l'Autorità:
- a) con la deliberazione 135/2022/R/com ha previsto la standardizzazione del codice offerta da riportare obbligatoriamente nella documentazione precontrattuale e contrattuale nonché sul Portale Offerte;
  - b) con la deliberazione 289/2022/R/com ha adeguato alcuni degli obblighi informativi dei venditori per tenere conto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210/2021 (decreto legislativo 210/21)<sup>76</sup> relativamente ai diritti contrattuali dei clienti finali nonché i criteri di calcolo della stima della spesa annua

---

<sup>74</sup> Allegato 1 al Codice di condotta commerciale in vigore dal 1° gennaio 2024. La Scheda sintetica riassume tutti gli obblighi informativi della fase precontrattuale, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale.

<sup>75</sup> Finalizzati a sintetizzare le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le offerte.

<sup>76</sup> Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE.

delle offerte a prezzo variabile riportata nel materiale informativo precontrattuale fornito al cliente finale, in considerazione del perfezionamento della metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte pubblicate sul Portale Offerte.

- c) con la deliberazione 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, ha dato attuazione alle disposizioni dell'articolo 1, comma 59, della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificata e integrata, e alle disposizioni del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Aiuti bis) in materia rispettivamente di rimozione del servizio di tutela gas e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di superamento graduale del medesimo servizio da completare entro gennaio 2024. Nell'ambito del provvedimento, sono stati approvati, tra l'altro, una serie di interventi per adeguare il Codice di condotta commerciale alla rimozione delle tutele di prezzo. In particolare, in aggiunta all'allineamento delle definizioni e all'eliminazione dei riferimenti alla tutela gas, le modifiche in questione al Codice di condotta commerciale prevedono, a partire dal 1° gennaio 2024:
- i. l'introduzione, in fase precontrattuale, dell'obbligo in capo al venditore di informare il cliente della possibilità, qualora rientri nella categoria dei clienti vulnerabili di cui alla normativa vigente<sup>77</sup> e si identifichi come tale con le modalità indicate dal venditore ai sensi della deliberazione 102/2023/R/gas, di scegliere il servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG e, nel caso di cliente identificato come vulnerabile, di consegnare la Scheda sintetica di tale servizio, definita dall'Autorità con determina 26 luglio 2023, 1/2023 - DIME;
  - ii. l'inserimento, all'interno della Scheda sintetica, di una specifica informazione sui diritti dei clienti vulnerabili.

8.6. Con la deliberazione 100/2023/R/com, è stata disposta, per la generalità dei clienti domestici, la rimozione della Scheda di confrontabilità della spesa<sup>78</sup> a partire dal 1° gennaio 2024. Successivamente, la delibera 28 novembre 2023, 549/2023/R/eel ha disposto l'obbligo per il venditore di continuare a fornire la Scheda di confrontabilità della spesa dell'energia elettrica al cliente finale domestico, fino alla data di attivazione del *STG<sub>NV</sub>*.

---

<sup>77</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.

<sup>78</sup> Di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

Infine, la delibera 8 maggio 2024, 167/2024/R/eel ha prorogato, fino a successivo provvedimento, l'obbligo per i venditori di consegnare a tutti i clienti finali domestici la Scheda di confrontabilità della spesa dell'energia elettrica, integrata con l'indicazione che le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella medesima Scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili.

- 8.7. Con la deliberazione 6 giugno 2023, 250/2023/R/com, l'Autorità ha approvato ulteriori interventi di aggiornamento ed efficientamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali; in particolare, l'Autorità:
- a) ha adeguato gli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale, nonché il perimetro di applicazione della deliberazione 302/2016/R/com e le informazioni presenti sul Portale Offerte, alle nuove disposizioni in materia di oneri di recesso anticipato dei clienti finali di energia elettrica introdotte dal decreto legislativo 210/2021;
  - b) ha introdotto nuovi obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, sia nel Codice di condotta commerciale sia nella regolazione della bolletta.
- 8.8. Le disposizioni della deliberazione 250/2023/R/com sono entrate in vigore il 1° gennaio 2024 ad eccezione di quelle relative alla deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, entrate in vigore al momento della pubblicazione della deliberazione. La deliberazione 250/2023/R/com ha anche previsto, a partire dalla data di pubblicazione del provvedimento (9 giugno 2023) e fino al 31 dicembre 2023, una deroga al preavviso di tre mesi della comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali<sup>79</sup>, riducendo il termine minimo di preavviso ad un mese esclusivamente nel caso di variazioni unilaterali delle condizioni economiche che comportino una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto.
- 8.9. Con la deliberazione 31 ottobre 2023, 496/2023/R/com, l'Autorità ha aggiornato, tra l'altro, il Codice di condotta commerciale in attuazione del decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224 in materia di garanzie d'origine, prevedendo specifici obblighi informativi nel materiale promozionale e in fase precontrattuale con riferimento alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita e all'impatto ambientale della produzione.

---

<sup>79</sup> Articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale.

## Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il **Portale Offerte**, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e smi in attuazione della legge Concorrenza, è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità open data dove clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Con la medesima deliberazione l'Autorità ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII (Acquirente Unico), del Portale Offerte.<sup>80</sup> Il Regolamento prevede la pubblicazione in seno al Portale Offerte, unicamente delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni, mentre esclude dallo stesso quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale.

Fin dalla sua implementazione (luglio 2018) il Portale Offerte è divenuto strumento di confronto delle offerte di mercato; tramite l'inserimento da parte del cliente finale di alcuni parametri in input, è possibile individuare e confrontare fra loro le offerte di mercato libero sottoscrivibili che rispettino criteri tecnici quali il consumo annuo e i dati caratteristici del misuratore e commerciali quali la tipologia di offerta (a prezzo fisso o variabile) e la destinazione d'uso (domestico, condominio o altri usi).

Inoltre, il Portale Offerte permette di confrontare la stima della spesa annua delle offerte individuate secondo i parametri in input con la spesa annua stimata relativa ai servizi di tutela (per le utenze che ne hanno ancora diritto).

Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il **Comitato Tecnico Consultivo** (di seguito: CTC)<sup>81</sup> che si riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in

---

<sup>80</sup> Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data sono disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

<sup>81</sup> Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU e uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditor. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.

merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo.

In sintesi, in seno al sopracitato Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito (tipicamente clienti finali) che includono, in aggiunta all'accesso libero, anche la futura predisposizione, da parte del Gestore, di un accesso mediante identificazione dell'utente per permettere al Portale di calcolare la spesa annua stimata delle offerte ivi visualizzate sulla base dei dati di consumo presenti nel SII. Sono altresì stabilite:

- (a) le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio l'oggetto della fornitura);
- (b) il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultante dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di default, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile;
- (c) i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante: filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte);
- (d) le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (ad esempio una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.).

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

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

### **Evoluzione e monitoraggio del Portale Offerte**

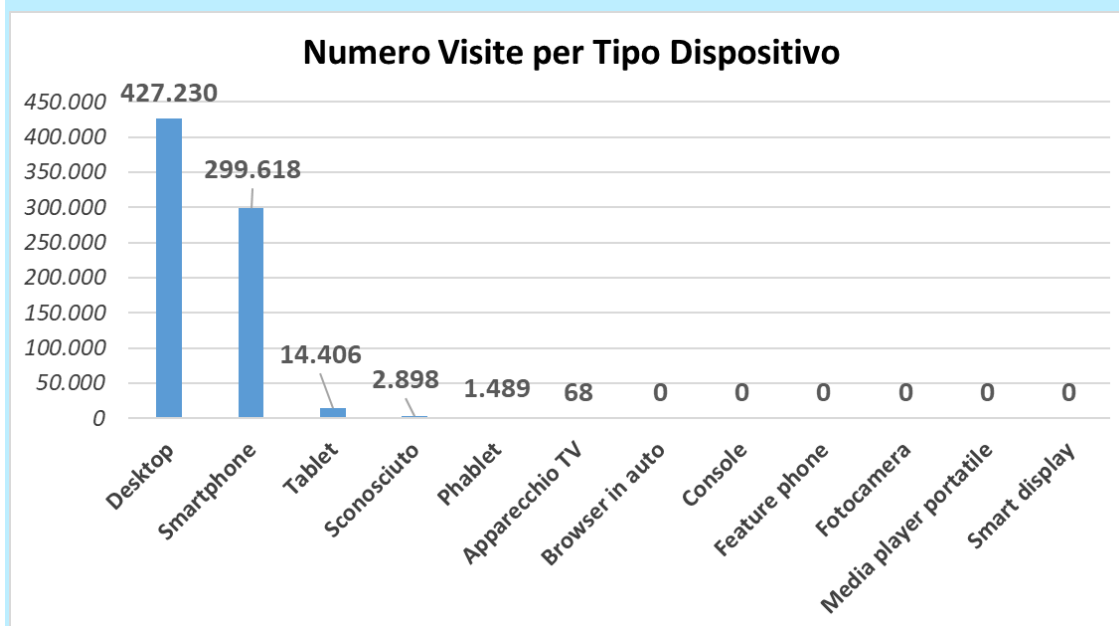
Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte le offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas inferiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>)/anno.

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata nel garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale. A tal fine è svolto un monitoraggio trimestrale



relativamente alla fruibilità e semplicità di consultazione del Portale Offerte, valutandone l'utilizzo sia mediante pc-desktop, sia attraverso dispositivi mobili.

Nel secondo trimestre 2024, la maggior parte degli utenti del Portale hanno utilizzato per accedervi dei dispositivi desktop. Tuttavia, è significativa anche la quota di utenti che utilizzano dispositivi mobile.



### Biennio 2021-2022

Nel corso del 2021 sono stati effettuati nuovi interventi per l'adeguamento del Portale Offerte con riferimento al *layout* grafico in concomitanza con l'evoluzione del quadro regolatorio, nonché per l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte. I principali interventi realizzati hanno riguardato:

- *l'inserimento di nuovi parametri di ricerca*: sono stati inseriti nel Portale Offerte due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca sono disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
- *l'adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio* delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. capoverso 7.4). In particolare, sono stati inseriti gli indicatori sintetici di prezzo e il grafico dell'andamento dell'indice negli ultimi 12 mesi, in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile. A tal proposito, sono stati completati gli ulteriori interventi di allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i venditori

sono tenuti a fornire ai clienti in fase precontrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte<sup>82</sup>;

- implementazione di strumenti di *customer satisfaction*: è stato messo a disposizione degli utenti, in esito a controlli di sicurezza e specifici criteri di navigazione, un questionario a risposta chiusa che consentirà loro di fornire il proprio riscontro sull'esperienza d'uso del Portale Offerte;
- l'adeguamento degli algoritmi di calcolo della spesa per recepire il nuovo corrispettivo mercato della capacità di cui alla deliberazione ARG/elt 98/11. Gli algoritmi di calcolo della spesa sono stati altresì modificati al fine di tenere conto dell'aliquota IVA gas al 5% introdotta dal DL 130/21 per il quarto trimestre 2021 e poi confermata per il primo trimestre 2022 dalla legge 234/21 (legge di Bilancio 2022).

Nel corso del 2022 è stato ulteriormente ottimizzato il layout delle pagine di dettaglio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e quello di fornirgli il maggior numero di informazioni utili.

A titolo esemplificativo, nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta è stata resa evidente la spesa al netto e al lordo delle imposte, sono stati inserite le informazioni contenute nella scheda sintetica di cui al codice di Condotta commerciale richiamate nel paragrafo precedente.

Da ottobre 2022, dopo apposita consultazione, sono state apportate alcune modifiche al tracciato con cui gli operatori caricano le proprie offerte nel Portale, principalmente al fine di acquisire ulteriori informazioni sulle offerte, nonché a rendere più agevole il processo di trasmissione dei dati su tali offerte (il nuovo tracciato, ad esempio, permette al venditore di inserire offerte con nuovi indici di riferimento e con differenti periodicità di aggiornamento dell'indice di riferimento delle offerte variabili).

Inoltre, sono stati effettuati degli interventi di affinamento delle modalità di calcolo della spesa delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte, finalizzati a riflettere più adeguatamente nella stima di tale spesa l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle commodities energetiche. In particolare:

- è stato previsto l'aggiornamento su base mensile in luogo di quello trimestrale degli indici forward di energia elettrica e gas naturale adoperati per la stima della spesa delle offerte a prezzo variabile;
- con specifico riferimento alla stima della spesa del servizio di tutela gas, sono state modificate le modalità di determinazione della stessa, in seguito all'eliminazione di alcune componenti del prezzo di tutela previgenti alla riforma di cui alla deliberazione 374/2022/R/gas e alla nuova indicizzazione al PSV.

Sempre nell'ottica di agevolare l'utilizzo del sito da parte degli utenti sono stati integrati e arricchiti i contenuti dei video tutorial.

---

<sup>82</sup> Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

## 2023

In aggiunta alle attuali funzionalità, nel primo semestre 2023 è stata sviluppata una nuova funzionalità che permette all'utente del Portale Offerte di confrontare l'offerta che il cliente riceve dal venditore (ad es. in fase di rinnovo delle condizioni economiche) con tutte le offerte di mercato sottoscrivibili in quel momento e presenti nel Portale Offerte. Ai fini del già menzionato confronto è richiesto all'utente del Portale Offerte di inserire tra i parametri in input funzionali alla ricerca delle offerte anche il codice offerta che trova nella documentazione trasmessa dal venditore.

La funzionalità in questione è rivolta a tutti i clienti finali che ricevono una comunicazione da un venditore per:

- rinnovo delle condizioni di un'offerta/cambio operatore (switching);
- variazione unilaterale<sup>83</sup>;
- evoluzione automatica<sup>84</sup>.

In questo modo il cliente finale che consulta del Portale Offerte ha a disposizione uno strumento diretto per verificare la convenienza dell'offerta ricevuta rispetto al resto delle proposte del mercato che soddisfano i requisiti tecnico/commerciali che ha indicato nella ricerca. La nuova funzionalità, inoltre, è stata importante anche con riferimento al superamento della tutela gas, quale strumento di ausilio alla scelta di un'offerta nel libero mercato per i clienti che nel corso del mese di settembre 23 hanno ricevuto le comunicazioni di fine tutela ai sensi della deliberazione 100/2023/R/com, nonché per il confronto con la spesa prevista nell'ambito del nuovo Servizio di tutela della vulnerabilità, per gli aventi diritto a quest'ultimo. La nuova funzionalità è disponibile a partire dal mese di luglio 2023.

Si rammenta, infine, che oltre alle attività sopra riportate, Acquirente unico svolge la consueta analisi delle offerte caricate sul Portale Offerte dai venditori così da valutare l'esigenza di modifiche/affinamenti agli attuali algoritmi di calcolo della spesa in funzione delle caratteristiche prevalenti di tali offerte, nonché interventi sul layout grafico del Portale o in generale sui contenuti informativi (es. icone, descrizione delle tipologie di sconto applicate) nell'ottica di rendere lo strumento di più agevole uso per l'utente.

A partire dal 29 maggio 2024 è stata attivata una nuova funzionalità del Portale Offerte che prevede la possibilità per l'utente di accedervi autenticandosi tramite SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE). Nel dettaglio, l'utente che accede alla pagina web del PO trova nella home page un tasto blu che, selezionato, gli dà la possibilità di autenticarsi tramite SPID o CIE.

---

<sup>83</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

<sup>84</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

**ARERA**  
Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

**AU**  
Acquirente  
Unico

portale offerte  
luce e gas 100

Accedi

Seleziona l'opzione in caso di  
identità Persona Giuridica

SCOPRI ▾ CONFRONTA TRASPARENZA ▾ 🔍

## Un confronto semplice e affidabile tra le offerte luce e gas. Come vuole la legge.

Il Portale Offerte, previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas per confrontarle con semplicità e immediatezza.

PER SAPERNE DI PIÙ →

### Confronta le offerte

Che tipo di offerta stai cercando

Inserisci il tuo Comune o CAP

Scegli l'offerta ▾

INIZIA ORA →

Effettuata l'autenticazione, il PO mostra all'utente del PO la possibilità di selezionare una delle proprie forniture come cliente finale (presentate con indirizzo, codice POD/PDR, icona della commodity) e lo informa che, selezionando la fornitura, il confronto delle offerte verrà impostato sulla base delle caratteristiche della fornitura e dei dati di consumo storici (se disponibili nel Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII)), ferma restando la possibilità per l'utente di modificare i parametri per il confronto in base alle proprie esigenze.

A questo punto, se l'utente seleziona una fornitura, il PO gli propone come già compilati i campi relativi alla medesima utili per il confronto delle offerte (CAP, potenza, residenza, consumo annuo), lasciando al cliente la scelta di confrontare offerte a prezzo fisso o variabile (e altre scelte, es. solo energia rinnovabile o meno; offerte a fasce orarie o meno) e visualizzare quindi le offerte secondo le consuete modalità.

Tale funzionalità rende molto più semplice per l'utente effettuare il confronto delle offerte attraverso il PO, garantendogli al contempo che la simulazione della spesa con le diverse offerte venga effettuata utilizzando i dati reali della propria fornitura.

Infine, avendo effettuato l'accesso autenticato, l'utente del PO ha accesso ad una sezione denominata "Le tue forniture" in cui può visualizzare le principali caratteristiche tecniche e commerciali delle proprie forniture, tra le quali a titolo esemplificativo, il codice offerta, la potenza disponibile, la ragione sociale del venditore e del distributore, il tipo di misuratore, la data attivazione di attivazione del contratto in essere e di prima attivazione (o voltura) del POD/PDR, nonché l'informazione relativa alla vulnerabilità.

- 8.10. Inoltre, con la deliberazione 135/2022/R/com già sopra citata, l'Autorità ha definito criteri per la standardizzazione del codice offerta identificativo delle offerte pubblicate nel Portale Offerte e il contestuale obbligo di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII con tale informazione. Tale intervento è funzionale a facilitare sia le attività di verifica e monitoraggio delle offerte disponibili sul Portale Offerte da parte dell'Autorità, sia la valutazione e la comparazione delle offerte da parte del cliente. Le disposizioni suddette sono entrate in vigore, in via facoltativa a decorrere dal 1° luglio 2022 e, in via ordinaria, a decorrere dal 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica e dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale.
- 8.11. Con riferimento agli interventi sulla trasparenza della bolletta, con la deliberazione 549/2020/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento e revisione della regolazione della Bolletta 2.0, teso, tra altro, a perseguire una maggiore coerenza del contenuto informativo della bolletta con gli altri interventi disciplinati dall'Autorità in vista del superamento delle tutele di prezzo, tra cui il Portale Offerte, il **Portale Consumi** e il Codice di condotta commerciale. In particolare, con la deliberazione 209/2022/R/com, l'Autorità ha dapprima disposto un arricchimento delle informazioni minime veicolate mediante il canale della bolletta, definendo l'obbligo di riportare elementi funzionali alla maggiore consapevolezza da parte del cliente finale rispetto alle condizioni economiche del proprio contratto di fornitura, alla riscontrabilità dell'offerta sottoscritta e, infine, alla valutazione ed eventuale confrontabilità di quest'ultima con le altre offerte presenti sul mercato. Nello specifico, dal 1° gennaio 2023, sono riportati in bolletta sia la spesa annua sostenuta, aggiornata in ogni bolletta, finalizzata a incrementare la consapevolezza del cliente finale rispetto alla sua spesa complessiva, sia il Codice Offerta, quale informazione funzionale al perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità delle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta e al confronto con le offerte disponibili sul Portale Offerte al momento della consultazione dello stesso. Entrambe queste informazioni sono state infatti inserite in un'ottica di utilizzo integrato con il Portale Offerte e con la documentazione precontrattuale predisposta dal venditore, in particolar modo con la

Scheda sintetica come brevemente illustrato sopra. Infine, anche in attuazione della Direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (Direttiva elettrica), nonché del suo decreto di recepimento, decreto legislativo 210/2021, è stato introdotto, tra altro, il link alla pagina web **ARERA per il consumatore** creata appositamente, che permette di accedere in maniera semplice e immediata ai servizi disciplinati dall'Autorità sviluppati rispettivamente per confrontare le offerte sul mercato (**Portale Offerte**), conoscere i propri consumi storici degli ultimi 36 mesi di energia elettrica e di gas naturale (**Portale Consumi**) e di conoscere i propri diritti (**Sportello per il consumatore**).

- 8.12. Nell'ambito dello stesso procedimento, con la delibera 637/2022/R/com, l'Autorità ha successivamente disposto un'ulteriore revisione della regolazione della Bolletta 2.0 al fine di aumentare ulteriormente la trasparenza delle bollette dei clienti finali dell'energia elettrica e di definire nuove misure volte alla razionalizzazione e sistematizzazione delle comunicazioni dell'Autorità. In particolare, è stato disposto di incrementare la reperibilità degli Elementi di Dettaglio, attraverso l'obbligo di messa a disposizione di questi ultimi in formato digitale, mediante un canale digitale individuato dal venditore, prevedendo altresì l'obbligo di riportarvi gli importi fatturati a copertura degli oneri generali di sistema disaggregati nelle componenti tariffarie ASOS e ARIM. Quest'ultima misura è anche finalizzata a dare seguito alle disposizioni del PNRR in tema di riforme abilitanti volte a garantire la piena concorrenzialità del mercato elettrico. Ulteriori modifiche hanno riguardato l'introduzione della "lettura ricondotta" che assume maggiore importanza con la diffusione degli *smart meter* elettrici di seconda generazione, allorché si ha la necessità di ripartire i consumi effettivi di un determinato periodo temporale rispetto a una data compresa nel periodo temporale di cui si conosce il consumo effettivo.
- 8.13. Con la deliberazione 516/2023/R/com, l'Autorità ha avviato un nuovo procedimento per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0, volto a modificarla in maniera più organica anche in vista del quadro mutato del mercato *retail* con la rimozione degli attuali regimi di tutela da un lato e la definizione dei nuovi servizi di tutela della vulnerabilità dall'altro. In questa ottica, l'Autorità ritiene che l'orientamento sul mercato del cliente finale di piccole dimensioni, e in particolare del cliente domestico, dovrà essere sorretto da strumenti informativi in grado di promuovere maggiormente la loro fattiva partecipazione. A tale fine, l'intendimento è che la bolletta non dovrà solo fornire in modo semplice e facilmente reperibile le informazioni funzionali alla comprensione della spesa e delle condizioni economiche e contrattuali applicate, ma anche fornire un supporto per la valutazione continuativa dell'offerta sottoscritta. Il procedimento, pertanto, ha inteso perseguire gli obiettivi della semplicità, la comprensibilità e l'uniformità delle informazioni messe a disposizione al cliente finale mediante la bolletta. Tale procedimento è altresì sottoposto all'Analisi di impatto della regolazione (AIR) al fine di permettere, da un lato, la più ampia partecipazione al procedimento da parte di tutti i soggetti interessati (gli "stakeholder") e, dall'altro, una valutazione più ampia e approfondita delle diverse opzioni regolatorie

prospettate secondo gli obiettivi prefissati. A tal fine, l'Autorità ha proposto con un primo documento per la consultazione (documento 517/2023/R/com) i primi orientamenti tesi sia a definire in maniera più decisiva gli elementi da riportare in prima pagina della bolletta, definendo un insieme circoscritto e uguale per tutti gli operatori, sia la modalità di esposizione degli importi fatturati. Nel corso del procedimento, l'Autorità ha organizzato diversi incontri informativi, strutturati in *Focus Group*, con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici e dei consumatori non domestici e un incontro, strutturato come un tavolo tecnico, con la partecipazione delle associazioni rappresentative degli operatori, finalizzati a illustrare e condividere le proposte ricomprese nel primo documento per la consultazione. Inoltre, è stata svolta un'apposita indagine demoscopica rivolta alle famiglie per comprendere e valutare meglio l'utilizzo e grado di comprensione della bolletta, nonché testare le nuove proposte per la bolletta revisionata. Anche a seguito di tali incontri e approfondimenti, l'Autorità ha considerato opportuno prevedere un'ulteriore fase di consultazione, con il documento per la consultazione 136/2024/R/com, con cui ha illustrato gli orientamenti finali per la revisione della bolletta. In tale provvedimento, fermo restando l'obbligo del venditore di redigere per ogni periodo di fatturazione i due documenti regolatori obbligatori che compongono la bolletta – cioè la “Bolletta sintetica” e gli “Elementi di dettaglio” – con gli elementi minimi definiti dalla normativa europea e nazionale di riferimento, l'Autorità ha illustrato, tra l'altro, alcune innovazioni da apportare al documento della “Bolletta sintetica”, introducendo alcuni nuovi contenuti della bolletta (il “Frontespizio unificato”, lo “Scontrino dell'Energia” e “il Box dedicato all'offerta”, dettagliandone le informazioni da riportare. In esito a tale consultazione, con il provvedimento 315/2024/R/com è stato quindi, recentemente, approvata la nuova struttura della bolletta, a valere dal 1° luglio 2025 e recante, più in particolare:

- a) il “Frontespizio unificato”, che corrisponde alla prima facciata della bolletta in cui i venditori sono tenuti a riportare, tra gli altri, l'importo da pagare e il consumo fatturato nonché tutte le informazioni essenziali sul cliente e sul tipo di servizio in cui è rifornito, sull'offerta applicata, su fatturazione e pagamenti, etc.;
- b) lo “Scontrino dell'energia”, che riporta la formazione del costo complessivo dell'energia elettrica/gas naturale in relazione ai volumi consumati secondo la struttura quantità x prezzo, suddiviso in “quota consumi” e “quota fissa”, più la “quota potenza” per l'energia elettrica, e ulteriormente dettagliato per voci di spesa (vendita e ‘rete e oneri’). In questa sezione sono da riportarsi separatamente anche l'IVA e le accise, l'eventuale bonus sociale, le c.c. “altre partite” e il canone RAI;
- c) il “Box offerta”, che contiene tutti gli elementi utili al cliente per verificare che sia correttamente applicata l'offerta sottoscritta;
- d) gli “Elementi informativi essenziali”, in cui sono riportate, tra le altre, le informazioni relative alle caratteristiche tecniche della fornitura, letture e consumi, ricalcoli,

informazioni storiche sui consumi e le informazioni relative ai pagamenti e rateizzazioni, mix energetico, etc.

- 8.14. Gli “Elementi di dettaglio”, infine, continuano a riportare le informazioni di dettaglio con una ripartizione per “voci di spesa”. Oltre alle già previste modalità di ricezione, il documento dovrà essere raggiungibile tramite un QR code e un URL riportati in bolletta.
- 8.15. Nell’ambito degli strumenti informativi in merito all’affidabilità dei fornitori, per quanto riguarda il settore elettrico si richiama il decreto del Ministero della Transizione Ecologica 25 agosto 2022 con cui è stato introdotto l’Elenco Venditori Elettricità, anche sulla base della proposta rilasciata dall’Autorità nel 2017. A seguito dell’emanazione di tale decreto si sono susseguiti alcuni interventi regolatori da parte dell’Autorità:
- a) con la deliberazione 60/2022/R/eel le prime disposizioni finalizzate a consentire il primo popolamento dell’Elenco e l’iscrizione provvisoria delle imprese di vendita dell’energia elettrica come risultano accreditate in qualità di controparti commerciali nel SII alla data di entrata in vigore dello stesso Elenco;
  - b) con la deliberazione 339/2023/R/eel sono state definite le specifiche procedure finalizzate a garantire le comunicazioni ai soggetti interessati e consentire le successive verifiche, da parte del Ministero, ai fini della permanenza dei venditori nell’Elenco, condizione necessaria per lo svolgimento dell’attività di vendita. Esse si riferiscono sia alle comunicazioni da parte delle imprese distributrici e di Terna nei confronti del SII sia alle successive verifiche e segnalazioni da parte del Gestore del SII, affinché si possa dispiegare l’iter procedurale delineato dallo stesso decreto.
- 8.16. Per quanto riguarda il settore del gas naturale, infine, la legge 30 dicembre 2023, n. 214, ha disposto che l’Autorità formulasse al Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica una proposta contenente i criteri, le modalità e i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l’iscrizione e la permanenza nell’Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale ai clienti finali, al fine di rivedere la previgente normativa in materia (in particolare il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2011). A tal fine, previa consultazione con gli operatori (documento per la consultazione 70/2024/R/gas), l’Autorità - con la deliberazione 157/2024/R/gas - ha formulato al Ministro la propria proposta recante condizioni, criteri, modalità e requisiti dell’elenco delle imprese di vendita di gas naturale ai clienti finali, sia seguendo il criterio dell’uniformità con il settore elettrico che indicando elementi specifici per il settore, in particolare per quanto riguarda i requisiti e gli indicatori di natura finanziaria, finalizzati a misurare la capacità (delle imprese anche per il tramite degli utenti della distribuzione e del bilanciamento di cui esse si servono) di approvvigionarsi dei servizi di filiera evitando socializzazioni a carico del Sistema. Contestualmente è stato avviato un tavolo interistituzionale al fine di valutare gli elementi più opportuni da prevedere nel decreto ministeriale che si prevede sia emanato, sui temi dell’esclusione dall’Elenco a seguito di condotte sanzionate da parte dello stesso Ministero, dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, del Garante per la protezione dei dati personali e dell’Agenzia delle Dogane.



## Iniziative informative

- 8.17. A partire dal 1° gennaio 2023, ai sensi della deliberazione 209/2022/R/com che modifica, tra l'altro, l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, sia i venditori di mercato libero sia gli esercenti i servizi di tutela per le forniture di energia elettrica e gas naturale sono tenuti a riportare all'interno di ciascuna bolletta, con separata e adeguata evidenza, il seguente messaggio:
- "Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)."*
- 8.18. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo per le microimprese, con la deliberazione 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni della legge Concorrenza, definendo la regolazione del *STG<sub>MICRO</sub>* e le modalità di assegnazione dello stesso tramite procedure concorsuali, così da permetterne l'operatività a partire da gennaio 2023, termine differito al 1° aprile 2023 con la successiva deliberazione 586/2022/R/eel. La deliberazione 208/2022/R/eel ha previsto specifici obblighi informativi in capo agli esercenti la maggior tutela che sono stati assolti nel primo semestre 2023.
- 8.19. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo con riferimento ai clienti domestici del settore elettrico, il decreto-legge 152/21 ha previsto che, a partire da gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuano a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell'allora Ministero della Transizione Ecologica (ora Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, di seguito: MASE). Il decreto legislativo 210/21, come da ultimo novellato dal decreto-legge 181/23 ha previsto che i clienti domestici identificati come vulnerabili, a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela, hanno diritto a essere riforniti di energia elettrica, nell'ambito del servizio di vulnerabilità secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità (art. 11, comma 2); nelle more dell'adozione delle richiamate misure a favore dei clienti vulnerabili di cui al decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 proroga transitoriamente il servizio di maggior tutela anche per questi clienti (art. 16-ter, comma 3).
- 8.20. Con la deliberazione 362/2023/R/eel, l'Autorità ha adottato le disposizioni relative alla regolazione e alle modalità di affidamento del *STG<sub>NV</sub>* senza un fornitore dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela, la cui cessazione è stata fissata a partire dal 1° luglio 2024 (rispetto all'originario termine del 1° aprile 2024), in esito a quanto previsto dal recente decreto-legge 181/23. La decisione assunta con la deliberazione 600/2023/R/eel risponde a diverse esigenze: assicurare ai clienti un tempo sufficiente per essere informati attraverso le campagne informative che, secondo il decreto-legge 181/23, sono state

condotte dal MASE; effettuare le attività preparatorie all'operatività del *STG<sub>NV</sub>*, tra cui gli interventi attuativi delle disposizioni sul trasferimento automatico delle autorizzazioni all'addebito diretto delle bollette emesse dall'esercente il STG, da completarsi entro il 31 maggio 2024; limitare il più possibile il periodo intercorrente tra l'assegnazione e l'attivazione del servizio in questione.

- 8.21. In materia di iniziative informative, la deliberazione 362/2023/R/eel, come modificata dalle deliberazioni 549/2023/R/eel, 600/2023/R/eel e 217/2024/R/eel, prevede che gli esercenti la maggior tutela siano tenuti:
- a) con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a giugno 2024, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento, una specifica informativa definita dall'Autorità contenente informazioni sul superamento del servizio di maggior tutela, sui diritti dei clienti vulnerabili e sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta nel mercato libero. Le deliberazioni 101/2024/R/eel e 217/2024/R/eel hanno successivamente previsto ulteriori informazioni da comunicare ai clienti finali domestici che rientrano nel STG in merito al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto dei pagamenti;
  - b) con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, a riportare, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, nella bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, il seguente testo in carattere grassetto: *“Gentile Cliente, dal 1° luglio 2024, con la fine del Servizio di Maggior Tutela, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Può conoscere il nominativo del Suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiamando il numero verde 800 166654.”*;
  - c) con riferimento ai clienti finali identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a giugno 2024, ad allegare ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento, una specifica informativa definita dall'Autorità contenente informazioni sul superamento del servizio di maggior tutela, sui diritti dei clienti vulnerabili e sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta nel mercato libero.

- 8.22. Inoltre, la deliberazione 362/2023/R/eel prevede che i venditori, con riferimento ai soli clienti finali domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero, siano tenuti:
- a) in tutte le bollette emesse tra dicembre 2023 e giugno 2024, a riportare un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0;
  - b) a riportare, a partire dal 1° gennaio 2025, in almeno una bolletta all'anno, un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0.
- 8.23. Al contempo, la deliberazione 362/2023/R/eel ha previsto che l'esercente le tutele gradualì, in esito all'attivazione del servizio trasmetta a ciascun cliente finale servito nel *STG<sub>NV</sub>* una comunicazione volta a informarlo, tra l'altro, delle condizioni (contrattuali ed economiche) di erogazione del servizio medesimo. Nell'ambito di tale comunicazione, è indicato il codice offerta che il cliente finale può inserire nel Portale Offerte per simulare la stima della spesa annua del *STG<sub>NV</sub>* e confrontarla con quella delle altre offerte di libero mercato disponibili nel comparatore.
- 8.24. Da ultimo, con la deliberazione 29 maggio 2024, 217/2024/R/eel l'Autorità ha dato attuazione, d'intesa con Banca d'Italia, alle disposizioni del decreto-legge 181/23 volte a permettere il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto per il pagamento delle bollette da parte dei clienti domestici non vulnerabili che passano dal servizio di maggior tutela al *STG<sub>NV</sub>*.
- 8.25. Per il settore del gas naturale, con la delibera 100/2023/R/com, l'Autorità ha introdotto, tra l'altro, una serie di obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili. In particolare: nel corso del mese di settembre 2023, ciascun venditore ha inviato ai propri clienti finali serviti in tutela gas una comunicazione contenente informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas, sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta consapevole (Portale Offerte e Portale Consumi) e per ottenere informazioni sui propri diritti, anche relativi ai clienti vulnerabili (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e pagina internet ARERA per il consumatore); inoltre, la comunicazione contiene informazioni differenziate a seconda che il cliente sia stato identificato come vulnerabile o meno, relative alle differenti e dedicate opzioni a disposizione in seguito alla rimozione del servizio di tutela gas; similmente, i fornitori di ultima istanza hanno inviato nel corso del mese di ottobre 2023 una comunicazione ai propri clienti differenziata sulla base della condizione identificata di vulnerabilità.
- 8.26. In tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 dei propri clienti domestici nel mercato libero, ciascun venditore ha riportato un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato

alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0. Inoltre, a partire dal 1° settembre 2024 e con le stesse modalità, ciascun venditore riporta in almeno una bolletta all'anno dei propri clienti domestici nel mercato libero un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate.

## **Campagna accompagnamento fine tutela e servizio tutele graduali per i domestici non vulnerabili**

- 8.27. A seguito delle indicazioni contenute nel DL Energia (Decreto-Legge 9 dicembre 2023, n. 181) e all'attribuzione della campagna informativa "*Fine Tutela*" al MASE in collaborazione con Acquirente Unico, l'Autorità ha rimandato la diffusione e modificato i contenuti della campagna programmata in precedenza.
- 8.28. Nel periodo gennaio-marzo 2024 il lavoro della Direzione Comunicazione dell'Autorità si è concentrato in prevalenza sulla predisposizione di materiale giornalistico (raggiungendo testate differenti per target e contenuti) e sulla realizzazione di pagine informative diffuse attraverso mezzi propri (pagine web, schede, card e post) con uno specifico piano editoriale per i social media.
- 8.29. I format di pagine *on line* dedicate, la prima a fine 2023 relativa al gas e la seconda a maggio relativa alla fine tutela elettricità, hanno rappresentato il modo migliore per avere un'interpretazione autentica – quella dell'Autorità – alle tante e confuse informazioni che hanno circolato intorno alla tutela. I risultati sono apprezzabili con un'analisi della rassegna stampa del periodo, che rende evidente come le notizie pubblicate siano state omogenee nella forma e corrette nei contenuti.
- 8.30. Nel periodo successivo è stata riprogrammata anche la campagna televisiva e radiofonica Difenditi Così, realizzata insieme ad AGCM per fornire ai cittadini strumenti utili a fronteggiare l'insistenza dei call-center, particolarmente attivi con l'avvicinarsi della scadenza del 1° luglio. Lo spot è stato programmato sulle reti RAI grazie agli spazi gratuiti resi disponibili dal Dipartimento Informazione ed Editoria.
- 8.31. Non appena AU ha presentato al Collegio di ARERA la propria campagna pubblicitaria (spot in animazione con personaggio "*ingegner Lumi*") la Direzione Comunicazione ha perimetrato le proprie azioni di comunicazione verso gli strumenti di ARERA a disposizione dei consumatori, in modo da affiancare e risultare complementari alle strategie MASE/AU.
- 8.32. Con la campagna di sensibilizzazione "*Chiedi all'ARERA*", diffusa con Spot TV e spot Radio nelle reti Mediaset e nelle reti RAI grazie agli spazi concessi dal Dipartimento Informazione ed Editoria, l'Autorità ha diffuso il numero verde dello Sportello per il Consumatore (per il contatto telefonico degli utenti meno abituati al digitale) e rimandato alla pagina *on line* Arera per il Consumatore, che riunisce tutti gli strumenti accessibili *on-line*.

- 8.33. Per evitare che vi fossero difficoltà di diffusione durante il periodo di buio elettorale, nel quale devono essere sospese tutte le iniziative di comunicazione istituzionale, l'Autorità ha rimandato il lancio della campagna al giorno successivo alle Elezioni Europee, chiedendo preventivamente all'Autorità garante delle comunicazioni (AGCOM) uno specifico parere sulla indispensabilità e indifferibilità della campagna.
- 8.34. La diffusione degli spot è stata integrata da un'azione capillare sui *social media* e dalla realizzazione e presentazione di specifici tutorial, due dei quali hanno preceduto la data della fine del servizio di Maggior Tutela per l'elettricità (1° luglio) con informazioni dettagliate anche per il rientro in tutela propedeutico al trasferimento al Servizio Tutele Graduali.