

RAPPORTO

52/2025/I/COM

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS
Rapporto di aggiornamento di gennaio 2025**

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 nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas

18 febbraio 2025

Sommario

1. Introduzione	3
2. Sintesi delle evidenze principali	6
3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas.....	31
4. Azioni di cambio di fornitore	85
5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas.....	121
6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti.....	133
7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi	219
8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte	230

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 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;
 - c) andamento dei prezzi offerti ai clienti;
 - 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 2023-25¹.
- 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, col Rapporto 59/2024/I/com in data 27 febbraio 2024 e col Rapporto 346/2024/I/com in data 30 luglio 2024. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il settimo aggiornamento.

¹ 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”*.

Introduzione

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

- a) riporta con riferimento ad entrambi i settori,
 - i) la distribuzione per mercato dei clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili a livello nazionale, aggiornata a ottobre 2024;
 - ii) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a settembre 2024;
 - iii) 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 ATECO² rinvenibili nel SII a ottobre 2024, come dichiarati dalle controparti commerciali.
- b) non contiene l’aggiornamento delle tipologie di offerte scelte nel mercato libero per il 2024 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:
 - i) contiene una sintesi delle indagini demoscopiche condotte dall’Autorità nel 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 dai termini di pagamento e distinti per tipologia di cliente;
 - iii) contiene le evidenze delle analisi dei prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti domestici nell’ambito del mercato libero e basate su un Indicatore sintetico di prezzo delle offerte scelte nel 2023 e nel 2024, sviluppate nell’ambito del Monitoraggio retail.

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;

²La 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 ; 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 2012³;
 - 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, 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 economica⁴;
 - 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.

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

⁴ 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 al mercato libero, monitorato nel presente rapporto fino a settembre 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 settembre 2024, sono approvvigionati nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 77,9% (+3,5 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di marzo '24, di cui al Rapporto 346/2024/I/COM) dei clienti domestici e l'86,6% (+1,7 p.p.) dei clienti BT Altri usi;
- b) nel settore del gas, in seguito alla conclusione del Servizio di Tutela (a gennaio '24 tale servizio è stato sostituito per i soli clienti domestici vulnerabili dal servizio di tutela della vulnerabilità, di seguito anche: ST vulnerabili), l'86,3% dei clienti domestici (-1,6 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di marzo '24) e il 99,0% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (+0,8 p.p.).

2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, per entrambi i settori a settembre 2024, ultima rilevazione disponibile, una quota maggioritaria e significativa dei clienti, sia domestici che non domestici, ha scelto un contratto di libero mercato nella gran parte delle regioni e delle province italiane. In tutte le regioni, per entrambi i settori, anche se con un ritmo disomogeneo nel territorio, è cresciuta la percentuale di clienti usciti dalla tutela per scegliere un contratto di fornitura sul mercato libero rispetto alla rilevazione precedente di marzo 2024.

2.4. In particolare, nel settore elettrico, per i 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 72% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in sole 5 province⁵. 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 larga 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 province⁶.

⁵ Al Nord Imperia e Trento, al Centro Rieti e Roma e nelle isole Sud Sardegna.

⁶ Al Centro Rieti e Roma, al Sud Avellino, Napoli e Vibo Valentia.

Sintesi delle evidenze principali

- 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 maggioranza delle regioni e delle province oltre l'81% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in sole 9 province⁷. A settembre 2024, per i Condomini uso domestico il mercato libero è la modalità di approvvigionamento preponderante, 99% in Italia.
- 2.6. L'analisi della consistenza del mercato libero per attività economica a livello nazionale mostra che il mercato libero è scelto in larga maggioranza da tutte le attività economiche e commerciali del settore elettrico connesse in bassa tensione (BT). Inoltre, anche nel settore del gas naturale, i clienti non domestici, 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 92,1%, è "*Amministrazione pubblica e Difesa; Assicurazione sociale obbligatoria*". 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 (7,7%).
- 2.7. Inoltre, a settembre 2024 rispetto al totale dei clienti domestici:
- a) nel settore elettrico:
 - i) i non vulnerabili rappresentano il 61,0%, dei quali 50,0% si approvvigionano nel mercato libero e 11,0% in *STG_{NV}*,
 - ii) i vulnerabili rappresentano il 39,0%, dei quali 27,9% si approvvigionano nel mercato libero e 11,1% in Maggior tutela,
 - b) nel settore del gas naturale:
 - i) i non vulnerabili rappresentano il 60,5%, dei quali 60,2% si approvvigionano nel mercato libero e 0,3% nei vari servizi di ultima istanza (*FUI* e *FDD*),
 - ii) i vulnerabili rappresentano il 39,5%, dei quali 26,1% si approvvigionano nel mercato libero, 13,1% in *ST* vulnerabili e 0,3% nei vari servizi di ultima istanza.

Azioni di cambio fornitore

- 2.8. La dinamicità dei clienti è sostenuta, con riferimento a entrambi i settori e a tutte le tipologie di clienti.

⁷ Al Nord, Alessandria Sud Avellino, Bari, Matera e Napoli, nelle isole Caltanissetta, Enna e Messina.

- 2.9. Nel settore elettrico, nel periodo monitorato del '24 (gennaio-settembre) i clienti domestici hanno cambiato fornitore a un ritmo piuttosto elevato rispetto agli anni precedenti (19,4%), che se confermato nel resto dell'anno porterebbe a un tasso annuo del 25,9%⁸ (a fronte del 20,2% annuo del 2023). Il 77% di tali cambi di fornitore sono avvenuti nell'ambito del mercato libero. Pertanto, riguardano clienti che erano usciti dalla Maggior tutela già in passato.
- 2.10. Nel settore del gas naturale il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici del periodo gennaio-settembre del '24, pari al 16,3%, è in crescita rispetto ai valori registrati nello stesso periodo del 2023⁹ (+4,8 p.p.). Il 93% dei clienti domestici che hanno cambiato fornitore tra gennaio e settembre 2024, erano usciti dal servizio di tutela già in passato e hanno scelto di cambiare nuovamente venditore nel mercato libero. L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2024 deve essere valutata anche alla luce del superamento per i clienti domestici non vulnerabili della tutela di prezzo insita nel servizio di Maggior tutela a partire dal 1° luglio 2024¹⁰. Con l'approssimarsi del passaggio al nuovo Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili (di seguito *STG_{NV}*) e successivamente, tali clienti hanno in parte cercato offerte alternative sul mercato libero con maggiore determinazione.
- 2.11. 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 tornerà a verificarsi nel 2024. Nel 2023 si registra un tasso del 27,1%, superiore all'anno precedente (22,9% nel 2022), con il 19,6% dei clienti BT Altri usi che ha cambiato fornitore nell'ambito del solo mercato libero. Le previsioni a fine '24, basate sui primi nove mesi dell'anno, portano a stimare un

⁸ Per il 2024 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 2024 con quelli annuali degli anni precedenti. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore della prima parte del '24 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

⁹ 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.

¹⁰ Corrispondenti Servizi a Tutele Graduali sono stati avviati a parte dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese e a partire dal 1° aprile 2023 per le microimprese. 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;
- microimprese le imprese con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 2 milioni di euro.

In particolare, hanno diritto al *STG_{PMI}* le piccole imprese e le micro imprese titolari di soli punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW. Diversamente hanno diritto al *STG_{MICRO}* le microimprese titolari di soli punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 15 kW.

Sintesi delle evidenze principali

tasso annuo che potrebbe raggiungere il 23,1% (inferiore rispetto al dato annuale del 2023¹¹, ma comunque elevato rispetto agli precedenti).

2.12. I clienti serviti nei Servizi a Tutele Graduali per le piccole imprese (di seguito *STG_{PMI}*), per le microimprese (di seguito: *STG_{MICRO}*) e nel *STG_{NV}*, rispetto al primo mese di erogazione dei servizi da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali (luglio '21 per *STG_{PMI}*, aprile '23 per *STG_{MICRO}* e luglio 2024 per *STG_{NV}*), a settembre 2024 sono diminuiti:

- a) del -66,2% (passando da circa 200 mila a circa 66 mila) per *STG_{PMI}*. In tal caso, il tasso di uscita dal servizio è stato particolarmente elevato tra il settimo e il dodicesimo mese dall'inizio del servizio, il *STG_{PMI}* si è ridotto rapidamente per poi proseguire a un ritmo più lento;
- b) del -40,8% (passando da circa 1,3 Mln di punti a circa 772 mila) per *STG_{MICRO}*. Nei primi tre mesi del servizio i clienti sono usciti scegliendo un contratto nel mercato libero più rapidamente di quanto osservato nel *STG_{PMI}* (-10,3% in tre mesi per l'*STG_{MICRO}* e -6,8% per l'*STG_{PMI}*). Il progressivo svuotamento dell'*STG_{MICRO}* è poi proseguito a un tasso relativamente costante;
- c) del -7,4% (passando da circa 3,6 Mln di punti a circa 3,3 Mln) per *STG_{NV}*. Nei primi tre mesi di erogazione del servizio, pertanto l'*STG_{NV}* si è ridotto a un tasso più simile a quanto osservato nei primi mesi dell'*STG_{PMI}*. Dai dati preliminari relativi ai mesi successivi a settembre 2024 si osserva tuttavia un successivo significativo rallentamento con cui il l'*STG_{NV}* si sta svuotando, coerentemente con la rilevante convenienza economica che caratterizza tale servizio.

2.13. 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- settembre 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 (43,3% delle uscite dal *STG_{PMI}* registrate tra luglio 21 e settembre 24);
- b) in secondo luogo, con gli esercenti l'*STG* aggiudicatari del servizio stesso (29,5% delle uscite dal *STG_{PMI}* registrate tra luglio 21 e settembre 24). In merito si segnala un aumento rilevante di tale fenomeno nel corso del mese di marzo 24. È plausibile

¹¹ La dinamicità osservata tra il 2022 e il 2023 deve essere valutata anche alla luce:

- della congiuntura che ha coinvolto i mercati all'ingrosso dell'energia a partire da metà 2021;
- del superamento della tutela di prezzo insita nel servizio di Maggior tutela per le microimprese, a partire dal 1° aprile 2023. Con l'approssimarsi del passaggio al nuovo *STG_{MICRO}* e successivamente, le microimprese hanno in parte cercato offerte alternative sul mercato libero con maggiore determinazione.

Sintesi delle evidenze principali

che tale incremento sia legato a possibili strategie di *retention*¹² dei clienti attuate dagli esercenti il *STG_{PMI}* in vista del termine del periodo di aggiudicazione attuale e dell'avvio del periodo successivo, luglio 2024 – settembre 2027;

- c) solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior tutela¹³, 27,2% delle uscite dal *STG_{PMI}* registrate tra luglio 21 e settembre 24 (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).

2.14. Diversamente, le scelte dei clienti BT Altri usi 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 settembre 2024 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 tutela¹⁴ (39,9% delle uscite dal *STG_{MICRO}* registrate tra aprile 23 e settembre 24);
- b) in secondo luogo, con gli esercenti l'*STG_{MICRO}* aggiudicatari del servizio stesso (30,9% delle uscite dal *STG_{MICRO}* registrate tra luglio 21 e settembre 24);
- c) solo in ultima posizione, con altri venditori del mercato libero (29,2% delle uscite dal *STG_{MICRO}* registrate tra luglio 21 e settembre 24).

2.15. Infine, i domestici non vulnerabili inizialmente serviti in *STG_{NV}* e usciti dal servizio nei primi tre mesi di erogazione, hanno scelto principalmente venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior tutela (c.d. *switching back*). Fino a settembre 2024¹⁵ i clienti forniti in *STG_{NV}* 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 tutela¹⁶ (78,9% delle uscite dal *STG_{NV}* registrate tra luglio e settembre 24);
- b) in secondo luogo, con gli esercenti l'*STG_{NV}* aggiudicatari del servizio stesso (15,7% delle uscite dal *STG_{NV}* registrate tra luglio e settembre 24);
- c) solo in ultima posizione, con altri venditori del mercato libero (5,3% delle uscite dal *STG_{NV}* registrate tra luglio e settembre 24).

¹² 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.

¹³ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del *STG_{PMI}*.

¹⁴ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del *STG_{MICRO}*.

¹⁵ Tale evidenza potrebbero cambiare nel corso dei prossimi mesi, in base alla capacità di riacquisire i clienti da parte del precedente esercente la maggior tutela, presumibilmente decrescente nel tempo, man mano che si consolida la relazione commerciale col nuovo fornitore e anche alle pressioni concorrenziali degli altri esercenti del mercato libero.

¹⁶ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del *STG_{NV}*.

Sintesi delle evidenze principali

- 2.16. L'assegnazione dei servizi *STG* tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti 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 servizi *STG*.
- 2.17. Nel 2024, anche i clienti non domestici del settore del gas cambiano fornitore con minore frequenza che in passato. Inoltre, nel periodo gennaio-settembre 2024 il tasso di cambio fornitore è pari a:
- 18,6% per i condomini uso domestico, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 30,1%;
 - 17,7% per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 26,1%;
 - 21,7% per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 55,4%;
 - 24,7% per le attività di servizio pubblico, a fronte di un tasso annuo del 2023 del 42,7%.
- 2.18. Nel presente rapporto sono riportati i tassi di cambio fornitore distinti per:
- fasce di età per i domestici;
 - tipo di attività individuata sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO¹⁷ rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali, per i non domestici (per il settore elettrico, solo i non domestici connessi in BT).
- 2.19. Tra i clienti domestici, i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel 2024 del 28,9%, nel settore elettrico, e del 26,2%, 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 79 anni, i cui tassi di cambio fornitore per fascia età variano dal 24,9% al 28,8% nel settore elettrico e tra il 19,3% e il 23,7% nel settore del gas. Diversamente, a partire dagli 80 anni di età i tassi di cambio fornitore risultano significativamente più bassi in entrambi i settori, anche se in leggera crescita rispetto al passato.
- 2.20. 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 2024 le attività più dinamiche sono:
- per il settore elettrico, “*Amministrazione pubblica e Difesa; Assicurazione sociale obbligatoria*”, con un tasso di cambio fornitore del 37,7% (+5,2 p.p. rispetto al 2023);

¹⁷ Vedi nota 2.

- b) per il settore del gas, *Attività professionali, scientifiche e tecniche*”, con un tasso di cambio fornitore del 20,8% (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%).
- 2.21. 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 sia al nord che al centro o al sud. Parimenti, le aree in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.
- 2.22. 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 larga maggioranza dei passaggi avviene nell’ambito del mercato libero. 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.
- 2.23. 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-settembre 2024 tale quota è aumentata rispetto al 2023 sulle grandi reti, 45,8% (+3,3 p.p.), e addirittura superiore al 50% sulle piccole reti di distribuzione, 58,6% (+8,4 p.p.). Pertanto, i gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela hanno un elevato vantaggio competitivo nell’acquistare clienti sul libero rispetto ai propri concorrenti.
- 2.24. Tra febbraio 24 e giugno 24, con l’avvicinarsi del superamento della Maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e il loro passaggio al nuovo *STG_{NV}*, 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 di esercizio di tale servizio. Rimanendo, tuttavia, significativamente inferiori al numero delle uscite dalla Maggior tutela.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti

- 2.25. Le evidenze relative all’andamento dei prezzi offerti ai clienti sono articolate nel presente rapporto secondo cinque filoni di analisi¹⁸:

¹⁸ Per l’analisi sui *Tipi di offerte in essere* nel mercato libero nel 2023 e nel 2024, in cui si analizzano le caratteristiche dei contratti in corso nel mercato libero, come trasmesse dagli operatori all’Autorità nell’ambito delle indagini annuali, si rimanda al precedente Rapporto 346/2024/I/com. Tale analisi 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.

Sintesi delle evidenze principali

- 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 Offerte¹⁹ (di seguito alternativamente Portale Offerte, Portale o PO) che potenzialmente il cliente può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenuti 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 rinvenuti dal Portale Offerte;
- c) *Offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate per il settore elettrico le offerte scelte dai clienti domestici aventi diritto alla Maggior tutela²⁰ che hanno cambiato fornitore, sia uscendo dalla Maggior tutela che nell'ambito del mercato libero in ciascun mese del '23 e del '24 e che hanno rinegoziato il contratto col proprio fornitore nel '24 (di seguito: clienti che hanno cambiato fornitore o contratto). Per tali offerte vengono analizzate:
 - i) la struttura di prezzo scelta;
 - ii) la convenienza rispetto alla spesa di Maggior tutela prevista nel periodo subito precedente la scelta effettuata.

Inoltre, per tutti i clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore o contratto vengono analizzate:

- iii) la convenienza relativa rispetto all'insieme delle offerte di mercato libero disponibili al momento della scelta;
- iv) l'eventuale presenza nei relativi contratti di servizi aggiuntivi;
- d) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le evidenze del monitoraggio dei prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti domestici nel mercato libero, basato sull'Indicatore di prezzo sintetico delle offerte di mercato libero scelte nel 2024, sviluppato dall'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail.

2.26. Nel dettaglio, attraverso le analisi su:

¹⁹ 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.

²⁰ A partire da luglio 2024, nell'ambito di tale analisi vengono considerati pertanto solo i clienti domestici non vulnerabili.

Sintesi delle evidenze principali

- a) le *offerte disponibili nel mercato libero* si fornisce una fotografia del ventaglio di possibilità di scelta per il cliente che intenda sottoscrivere una nuova offerta, rispetto all'insieme di tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte;
- b) le *offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* si intende valutare, distintamente per i clienti che hanno cambiato fornitore o contratto la convenienza economica dell'offerta scelta rispetto a:
 - i) la Maggior tutela e se la scelta sia stata effettuata secondo *driver* diversi da tale convenienza. Per i clienti che hanno diritto alla Maggior tutela, infatti, questa rappresenta un'alternativa disponibile anche se hanno scelto un'alternativa sul mercato libero. Tale alternativa, tra l'altro, dal 1° luglio 2024 non è più disponibile per i clienti domestici non vulnerabili. Pertanto, nell'ambito di tale analisi da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili;
 - ii) l'insieme delle offerte di mercato libero disponibili, a prescindere dall'alternativa rappresentata dalla Maggior tutela, evidenziando la quota di contratti scelti con servizi aggiuntivi²¹, che potrebbero aver indotto il cliente a optare per tali contratti anche se relativamente non vantaggiosi dal punto vista economico rispetto alle alternative disponibili.

Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte

2.27. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 31 dicembre 2024, sulla base dei dati rinvenuti dal Portale Offerte, le analisi relative al numero e alla tipologia delle offerte disponibili ai clienti, alla loro disponibilità nelle varie aree geografiche nonché le valutazioni circa la loro convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

Numero e tipologia di offerte disponibili

2.28. Al 31 dicembre 2024 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 13.211, di cui 12.489 per le quali è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 722 pubblicate nella sezione *Offerte senza il calcolo della spesa*²². Le offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua sono suddivise come segue:

²¹ Che in quanto esogeni al prezzo non sono valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte.

²² 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.

Sintesi delle evidenze principali

- a) settore elettrico: 3.540 per i clienti domestici, di cui il 41,0% a prezzo fisso (-7,2 p.p. rispetto a luglio '24) e lo 0,4% di tipo “flat”²³, e 3.604 per i clienti non domestici, di cui il 40,7% a prezzo fisso (+12,2 p.p. rispetto a luglio '24);
- b) settore del gas naturale: 609 per i condomini uso domestico di cui il 31,9% a prezzo fisso (-0,1 p.p. rispetto a luglio '24), 2.998 per i clienti domestici di cui il 28,5% a prezzo fisso (-7,1 p.p. rispetto a luglio '24) e 1.696 per i non domestici di cui 30,0% a prezzo fisso (+0,2 p.p. rispetto a luglio '24);
- c) *dual fuel*: 41 per i clienti domestici (di cui il 51,2% a prezzo fisso, +16,2 p.p.) e 1 per i non domestici a prezzo variabile.

2.29. A dicembre 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 precedenti²⁴. La proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile è fortemente legata alla volatilità dei prezzi all'ingrosso rilevata a partire della seconda metà del 2021 e non ancora del tutto tornata ai livelli precedenti. A partire dal 2022, 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 volatile e incerto, 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 del periodo pre-crisi, questi non sono ancora raggiunti nel corso del 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

2.30. L'analisi delle offerte disponibili è volta anche a valutare, per alcuni clienti tipo²⁵, l'eventuale risparmio annuo, in euro, che in media il cliente potrebbe potenzialmente

²³ Offerte che tipicamente prevedono la fatturazione al cliente di importi costanti, indipendenti dai consumi da questo effettuati, mediante applicazione di un corrispettivo omnicomprendivo che resta invariato per un periodo di tempo definito in contratto, e di un conguaglio (almeno) annuale ottenuto applicando il corrispettivo previsto in contratto ai consumi effettivi del cliente per quell'anno di riferimento.

²⁴ Disponibili alla sezione “Offerte commerciali disponibili” della pagina web del monitoraggio retail (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm).

²⁵ 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.

ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in luogo dei servizi di tutela. Per il settore del gas le offerte del mercato libero sono confrontate con il servizio di tutela della vulnerabilità avviato a gennaio '24. Nel 2024:

- a) nel settore elettrico, sebbene in misura estremamente limitata, vi sono offerte disponibili più convenienti della tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile nel primo semestre e solo a prezzo fisso nel secondo;
- b) nel settore del gas naturale, sebbene in misura estremamente limitata, vi sono offerte disponibili più convenienti del ST vulnerabili, sia a prezzo fisso che variabile;
- c) per entrambi i settori, la quasi totalità delle offerte disponibili risulta meno conveniente della tutela²⁶, per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che variabile.

2.31. In merito al settore elettrico, nel 2024 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 dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano superiori a quelli previsti) o segno negativo (a credito dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano inferiori a quelli previsti). Nel 2024 la componente PPE ha segno negativo e incide per:

- a) -2,511 c€/kWh nel primo trimestre 2024;
- b) -2,354 c€/kWh nel secondo trimestre 2024;
- c) -3,437 c€/kWh nel terzo trimestre 2024;
- d) -3,623 c€/kWh e nel quarto trimestre 2024.

2.32. Inoltre, con deliberazione 262/2024/R/eel, da luglio 2024 l'Autorità ha ridotto la componente PCV a carico dei clienti in Maggior tutela, da circa 69,00 €/POD/anno (a cui va sommato il valore negativo del corrispettivo $DISP_{BT}$ di circa -11,00 €/POD/anno in vigore fino a giugno '24) a 40,00 €/POD/anno (a cui va sommato il valore positivo della $DISP_{BT}$ di circa +1,00 €/POD/anno in vigore da luglio '24), contribuendo a rendere la Maggior tutela ulteriormente conveniente rispetto alle alternative del mercato libero nel secondo semestre 2024.

²⁶ 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.

- 2.33. 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 disponibili²⁷.
- 2.34. Le evidenze 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 Offerte²⁸, 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 correlati²⁹.
 - la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero; le offerte a prezzo fisso, che fino al 2021 (come sopra evidenziato) hanno rappresentato la maggior parte delle offerte disponibili, infatti assicurano al cliente 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.
- 2.35. 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

²⁷ Tra i propri monitoraggi l'Autorità verifica periodicamente l'andamento di alcuni indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte, confrontandoli con la spesa annua dei servizi 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 o del ST vulnerabili 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 €.

²⁸ 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.

²⁹ 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 2024, a una spesa annua prevista³⁰:
- 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 basso della spesa annua media prevista per il 10% delle offerte a prezzo variabile è registrato a marzo 2024, in seguito al quale si evidenzia un progressivo aumento nel corso del resto dell'anno³¹. In particolare, la spesa annua prevista del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media nel 2024 pari a:
- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh³² di consumo annuo e 3 kW di potenza, 597,43 €, a fronte di una spesa annua prevista di Maggior tutela in media di 495,74 €;
 - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 758,61 €, a fronte di una spesa annua prevista di Maggior tutela in media di 632,72 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.653,52 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.452,02€.
- ii) per le offerte a prezzo fisso, per i soli Domestici, con un livello di spesa meno conveniente della Maggior tutela. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili nel 2024 è in media³³ pari a:

³⁰ 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.

³¹ 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 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.

³² Corrisponde al consumo medio nazionale dei clienti domestici residente; cliente tipo aggiunto alle analisi a partire dalla presente edizione del Rapporto.

³³ 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, 609,07€, a fronte di una spesa annua prevista di Maggior tutela in media di 495,74€;
 - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 664,52€, a fronte di una spesa annua prevista di Maggior tutela in media di 632,72€;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.561,44 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.184,53 €.
- 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, meno conveniente del ST vulnerabili, con differenze leggermente decrescenti nel secondo semestre 2024;
 - ii) per le offerte a prezzo fisso, più conveniente del ST vulnerabili, con risparmi significativi e leggermente decrescenti nel secondo semestre 2024;
 - iii) in particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 1.561,08€, per le offerte a prezzo variabile, e a 1.084,32€, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del ST vulnerabili in media pari a 1.536,69€.

2.36. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nel 2024³⁴:

- a) per il cliente-tipo domestico residente con consumo da 2.000 kWh e 3 kW di potenza, sono disponibili in media 6 offerte più convenienti della Maggior tutela, pari al 0,5% delle offerte a disposizione. Di queste, 2 sono a prezzo variabile e 4 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -12,83€ (pari al -2,6% della spesa di Maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -59,14€, (pari al -11,8% della spesa di Maggior tutela)³⁵;

³⁴ Di seguito sono riportate le medie annuali dei valori mensili.

³⁵ 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 29 offerte più convenienti della Maggior tutela, pari al 1,2% delle offerte a disposizione. Di queste, 3 sono a prezzo variabile e 26 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -4,31€ (pari al -0,7% della spesa di Maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -197,54€, (pari al -31,2% della spesa di Maggior tutela)³⁶.

2.37. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente-tipo domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, sono disponibili in media 48 offerte più convenienti del ST vulnerabili, pari allo 3,3% delle offerte a disposizione. Di queste 15 sono a prezzo variabile e 33 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -205,99€ (pari al -13,5% della spesa del servizio di tutela)³⁷. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -686,83€ (pari al -44,87% della spesa del ST vulnerabili).

2.38. 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'Autorità³⁸. Sono offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti (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 comunque disponibili sul PO

³⁶ 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.

³⁷ Vedi nota 36.

³⁸ 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.

Sintesi delle evidenze principali

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

- 2.39. Con riferimento al cliente domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW 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 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, 913,98€ (-7,8% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e dei rinnovi contrattuali);
 - b) per le offerte a prezzo fisso, 934,66€ (-25,4% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e dei rinnovi contrattuali).
- 2.40. 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 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, 770,95€ (+0,5% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e di rinnovo);
 - b) per le offerte a prezzo fisso, 761,39€ (+15,1% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET e di rinnovo).

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

- 2.41. 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. Per i clienti domestici con 2.000 kWh di consumo annuo, in media nel 2024, il 6,5% dei venditori del

settore elettrico ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 13,3% del settore del gas³⁹.

Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili

- 2.42. Gli approfondimenti dell’Autorità su un campione di clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore tra il 2022 e il 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 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 aggiuntivi⁴⁰.
- 2.43. In particolare, nel 2024 la percentuale 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), a eccezione che per i clienti in uscita dalla Maggior tutela che hanno scelto offerte di mercato libero a prezzo variabile.
- 2.44. Guardando alla convenienza delle scelte effettuate nel periodo 2022-2024 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*)⁴¹:
- a) per le offerte a prezzo fisso, il 38,5% nel 2022, il 73,3% nel 2023 e il 43,5% nel 2024;
 - a) per le offerte a prezzo variabile, il 51,0% nel 2022, il 42,4% nel 2023 e il 74,4% nel 2024.

Nel 2024, cresce significativamente la quota di clienti che ha scelto un’offerta fortemente non conveniente, a prezzo fisso 56,5%.

- 2.45. 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

³⁹Analisi 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.

⁴⁰ 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, per cui si rimanda al Rapporto 346/2024/I/com.

⁴¹ Si rinvia al successivo punto 1.6.18 per la definizione di offerta “molto conveniente” e “conveniente”.

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.

2.46. Nel 2024 hanno visitato il Portale Offerte⁴² 212.560 visitatori unici, +1,8% rispetto al 2023. Tale risultato è tuttavia influenzato dal rilevante numero di visite, 285.000 al mese, registrate nel I semestre innescato presso i clienti dal superamento:

- a) del servizio di tutela, avvenuto nel mercato del gas a gennaio 2024;
- b) della Maggior tutela per i clienti non vulnerabili, avvenuto nel mercato dell'energia elettrica a luglio 2024.

Diversamente, nel secondo semestre 2024 il numero di visitatori del PO si è ridotto considerevolmente, con una media mensile di 139.000.

2.47. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, pari al 34,8% nel 2024, è superiore rispetto a quanto osservato nel 2023 (+9,6 p.p.). Tuttavia, anche tale indicatore è influenzato principalmente dal grande numero di visite registrata nella prima parte dell'anno. Dopo il picco mensile raggiunto a febbraio 2024, 82,9 %, infatti, detto rapporto è andato via via diminuendo per raggiungere una media mensile nel secondo semestre pari al 23,8%. L'andamento delle consultazioni potrebbe essere in parte correlato all'andamento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, al superamento dei servizi di tutela come sopra indicato, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tali tematiche.

2.48. In sintesi, appare ancora evidente come l'approccio al mercato libero dei clienti, sia di quelli che lasciano il servizio di Maggior tutela sia 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

⁴² Il dato si riferisce alle "visite" del Portale Offerte da parte di singoli visitatori che non necessariamente portano a effettivi cambi di 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.

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.

- 2.49. 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 non vulnerabili, a partire dal 1° luglio 2024, potrebbe ragionevolmente favorire in futuro il passaggio al mercato libero dei clienti domestici vulnerabili con venditori diversi dall'esercente la Maggior tutela. Infatti, è importante sottolineare come le esperienze del *STG_{PMI}*, del *STG_{MICRO}* e dell'*STG_{NV}* circa la loro evoluzione nei mesi successivi all'assegnazione agli esercenti, ancorché relative a tipologie di clienti diversi, siano state caratterizzate da dinamiche di accesso al mercato libero che si discostano molto da quelle sintetizzate nel paragrafo precedente. Infatti, molte piccole e medie imprese, microimprese e molti domestici non vulnerabili che fino all'avvio dei relativi STG non avevano cambiato venditore e che quindi hanno avuto accesso al *STG_{PMI}* al *STG_{MICRO}* e *STG_{NV}*, 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 futura campagna informativa indirizzata ai clienti domestici 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

- 2.50. 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 o contratto nel 2023 e nel 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 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

- 2.51. L'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa indirizzata ai clienti domestici e non domestici a livello nazionale finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le

percezioni e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica). In particolare, nel presente rapporto sono esposti i risultati della nuova indagine demoscopica svoltasi tra ottobre e dicembre del 2024⁴³.

- 2.52. Per il 2024 viene in primo luogo confermato un alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore da parte dei clienti che hanno cambiato fornitore nell'ambito del mercato libero o che sono usciti dai servizi di tutela. Il grado di soddisfazione circa all'attuale fornitore presenta delle variazioni poco significative dal 2018 (Grafico 36). Rispetto a una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta completa insoddisfazione e 5 completa soddisfazione), i clienti domestici si dicono soddisfatti con un voto medio di 3,8 nel settore dell'energia elettrica (stabile dal 2022) e di 3,7 in quello del gas naturale (-0,1 punti). I clienti non domestici si dicono in media soddisfatti con un voto medio pari a 3,6 in entrambi i settori (-0,2 punti per l'energia elettrica e -0,3 punti per il gas naturale). Con specifico riferimento alla convenienza economica del proprio venditore, rilevata congiuntamente per l'energia elettrica e il gas naturale, il grado di soddisfazione dei clienti domestici è stabile (in media pari a 3,6 nel 2023 e nel 2024). Diversamente, la soddisfazione media dei non domestici è diminuita (in media pari a 3,9 nel 2023 e a 3,5 nel 2024).
- 2.53. Una quota rilevante di intervistati, domestici e non domestici, ha una parziale o incompleta conoscenza del mercato libero (Grafico 37). Il 18,1% dei clienti domestici intervistati (-0,4 p.p. rispetto la precedente indagine) e il 20,2 dei clienti non domestici (-3,0 p.p.) non sa che è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas naturale. La non corretta conoscenza del mercato libero è disomogenea nel territorio nazionale. È maggiore al Centro, al Sud e nelle Isole sia per i clienti domestici che per i non domestici. La quota di intervistati che pensa erroneamente che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire il misuratore è in diminuzione per i domestici (11,4% nel 2024, -1,7 p.p. rispetto alla rilevazione precedente) e per i non domestici 26,0% (-5,4 p.p.). Inoltre, è in diminuzione, seppur tuttora significativa la quota di intervistati che teme erroneamente che al momento del cambio fornitore possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura di energia elettrica o gas naturale (22,1% per i clienti domestici, -1,6 p.p., e 15,7% per i non domestici, -4,0 p.p.). Perfino tra gli intervistati che hanno già cambiato fornitore in passato, avendo pertanto esperienza diretta delle procedure di cambi fornitore, vi è una quota rilevante di intervistati che non sanno che non è necessario sostituire il misuratore né che l'avvicinarsi dei fornitori non può generare interruzioni fisiche delle forniture.
- 2.54. In media i clienti domestici che cambiano fornitore con maggiore frequenza hanno un livello di istruzione medio (Grafico 38). I clienti non domestici, invece, cambiano fornitore

⁴³ I risultati delle precedenti due indagini demoscopiche sono sintetizzati nel Rapporto 327/2021/I/COM del 27 luglio 2021, per l'indagine svolta tra maggio e settembre del 2021, nel Rapporto 342/2022/I/COM del 19 luglio 2022 e nel Rapporto 59/2024/I/com del 27 febbraio 2024.

con minore frequenza al diminuire della dimensione della loro impresa (in termini di numero dei dipendenti).

- 2.55. In linea con le indagini precedenti, il canale più utilizzato dai clienti domestici intervistati per sottoscrivere il contratto di fornitura di energia elettrica è quello digitale. Il 23,2% degli intervistati che hanno cambiato fornitore (-0,1 p.p.) lo hanno fatto da soli sul sito web del fornitore (Grafico 39), segno di una certa proattività del cliente nella ricerca dell'offerta. Nel settore del gas tale quota è pari al 27,8% (+5,7 p.p.). Call center, sportelli fisici e agenti di vendita seguono tra le modalità più utilizzate dai clienti domestici in entrambi i settori. È diminuita leggermente la quota di clienti domestici intervistati che ha sottoscritto il contratto di fornitura di energia elettrica ricevendo una chiamata da un call center o la visita di un agente di vendita (complessivamente 20,7% nel 2024, - 4,2 p.p.).
- 2.56. Tra i clienti non domestici intervistati, diminuiscono coloro che hanno sottoscritto un nuovo contratto dopo la visita di un agente (24,5% per il settore elettrico, -8,6 p.p., e 20,3% per il gas naturale, -2,9 p.p.), seppur tale canale permanga il più utilizzato⁴⁴. Rispetto alle indagini precedenti, sono invece in aumento i clienti non domestici intervistati che hanno sottoscritto il contratto con modalità maggiormente proattiva:
- a) direttamente sul sito web del venditore (9,6% nel settore elettrico, +1,4 p.p., e 13,0% in quello del gas, +0,2 p.p.);
 - b) tramite un comparatore di offerte (7,3% nel settore elettrico, +5,5 p.p., e 7,1% in quello del gas, +6,2 p.p.).

Infine, si segnala una rilevante crescita delle adesioni ai gruppi di acquisto, consorzi o associazioni da parte dei non domestici intervistati (complessivamente 12,8% nel settore elettrico, +10,4 p.p., e 14,0% in quello del gas, +13,4 p.p.). L'adesione a tali forme organizzate di contrattazione è invece più limitata tra i clienti domestici intervistati.

- 2.57. Tra i clienti intervistati che non hanno ancora cambiato fornitore la propensione a tale cambiamento diminuisce ulteriormente rispetto a quanto rilevato in passato (Grafico 40). Nel 2024 dichiara di non considerare il passaggio di fornitore nei mesi successivi all'intervista il 78,7% dei clienti domestici intervistati (+6,2 p.p.) e il 91,2% dei non domestici (+3,0 p.p.). Tra i motivi per non aver ancora effettuato una scelta nel 2024 si segnalano:
- a) la soddisfazione con l'attuale fornitore (51,1% per i domestici, -6,5 p.p., e 48,7% per i non domestici, +4,3 p.p.);

⁴⁴ Tale circostanza può essere in parte legata anche alla crescente complessità e personalizzazione che caratterizza le offerte dedicate ai clienti non domestici man mano che aumenta il livello dei consumi del cliente medesimo.

Sintesi delle evidenze principali

- b) la difficoltà nel reperire informazioni chiare sulle offerte del mercato libero o della scelta di nuovo fornitore (nel complesso 26,8% per i domestici, - 1,5 p.p., e 58,1% per i non domestici, +25,4 p.p.);
 - c) l'incertezza sui prezzi del mercato libero, per il 17,7% dei domestici intervistati, -6,0 p.p., e per l'11,0% dei non domestici, -5,6 p.p..
- 2.58. Infine, rispetto al 2023 la propensione a cambiare fornitore a parità di obiettivo di risparmio per i clienti intervistati che ancora non hanno cambiato fornitore aumenta per i domestici e diminuisce per i non domestici (Grafico 41).
- 2.59. 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 che per i clienti domestici le percentuali d'incasso complessivamente relative al fatturato del 2024 sono (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi):
- a) nel settore elettrico, in linea con quelle del 2023 e pertanto leggermente più basse di quelle riscontrate per il fatturato del 2022.
 - b) nel settore del gas, leggermente più basse di quelle riscontrate per il fatturato del 2023 e del 2022, equiparabili tra loro.
- 2.60. Considerando invece l'andamento degli incassi relativi al fatturato in scadenza in ciascun mese dell'anno, nel 2024 per i clienti domestici:
- a) gli incassi entro la scadenza in entrambi i settori sono inferiori a quelli riscontrati nel 2023, nonostante una certa variabilità tra un mese l'altro;
 - b) gli incassi entro tre e sei mesi e oltre la scadenza presentano una diminuzione lieve nel settore elettrico e leggermente più marcata nel settore del gas.
- 2.61. Per entrambi i settori, tali evidenze potrebbero essere influenzate nel 2024 dalla fine dell'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.

Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 2.62. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l'Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli sulle 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 un periodo di cambiamenti importanti nel mercato retail come quello in corso. In particolare, tale *task force* ha il compito di:

Sintesi delle evidenze principali

- 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 a 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.

2.63. Con riferimento ai controlli specifici sulle offerte pubblicate, in primo luogo, giornalmente su un campione di offerte, circa 450 al mese, vengono verificati ed eventualmente corretti potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utile alla pubblicazione delle offerte⁴⁵ (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 che ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella loro correzione e nel loro caricamento.

2.64. Le anomalie e le offerte non correttamente rappresentate rilevate nel 2024 sono in media:

- a) per il settore elettrico, pari a 3,8% (-0,2 p.p. rispetto al 2023);
- b) per il settore gas, pari a 3,8% (-2,4 p.p. rispetto al 2023).

2.65. Ulteriori controlli vengono eseguiti circa la corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche⁴⁶ (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

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Le CTE sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente. Le medesime pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea con quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell'offerta al cliente.

- 2.66. Nel 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 89,2% (+2,2 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.
- 2.67. Nel corso del 2024 la *task force* ha intensificato le verifiche in merito all'obbligo di pubblicare le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni. In merito sono stati interpellati da Acquirente Unico 364 operatori, che ha fornito loro anche supporto tecnico e interpretativo. In seguito, una larga maggioranza di tali operatori ha adempiuto alla pubblicazione, mentre la restante parte ha chiarito di non commercializzare offerte rivolte alla generalità dei clienti, in base ai criteri indicati al capoverso 7.4.b)⁴⁷.

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

- 2.68. 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 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 (di seguito: Codice di condotta commerciale), nonché mediante l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0⁴⁸;
 - 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;

⁴⁷ Più in dettaglio, la Legge 4 agosto 2017, n. 124, art. 1, comma 61 istituisce l'obbligo per gli operatori attivi nella vendita al dettaglio di energia elettrica/gas naturale sul mercato italiano, di trasmettere, per la pubblicazione su PO, le offerte rivolte a clienti domestici/non domestici in Bassa Tensione nel settore elettrico (definiti dal comma 2.3 lettera a) e lettera c) del TIV) e di clienti domestici/non domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc nel settore del gas naturale (definiti dal comma 2.3 lettera a), b),d) del TIVG). In attuazione di tale obbligo di Legge, ARERA ha disciplinato le modalità e i criteri per la pubblicazione sul PO delle offerte generalizzate di energia elettrica, gas naturale e dual-fuel con la deliberazione 51/2018/R/com e s.m.i. Nello specifico, l'Allegato A alla Delibera 51/18 predispone il Regolamento di Funzionamento del PO, in cui all'articolo 3 si stabiliscono gli obblighi dei venditori in merito alla pubblicazione delle offerte e all'articolo 5 si definiscono le c.d. offerte generalizzate oggetto di obbligo di pubblicazione .

⁴⁸ Di cui alla deliberazione 501/2014/R/com.

Sintesi delle evidenze principali

- d) le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti di piccole dimensioni nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale.

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, al mese di settembre 2024⁴⁹, ove non diversamente esplicitato.
- 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 settembre 2024⁵⁰;
 - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a settembre 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 ottobre 2024⁵¹;
 - ii) la distribuzione per mercato dei clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili a livello nazionale, aggiornata a settembre 2024;
 - iii) 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 ATECO⁵² rinvenibili nel SII ad aprile 2024, come dichiarati dalle controparti commerciali.

⁴⁹ 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.

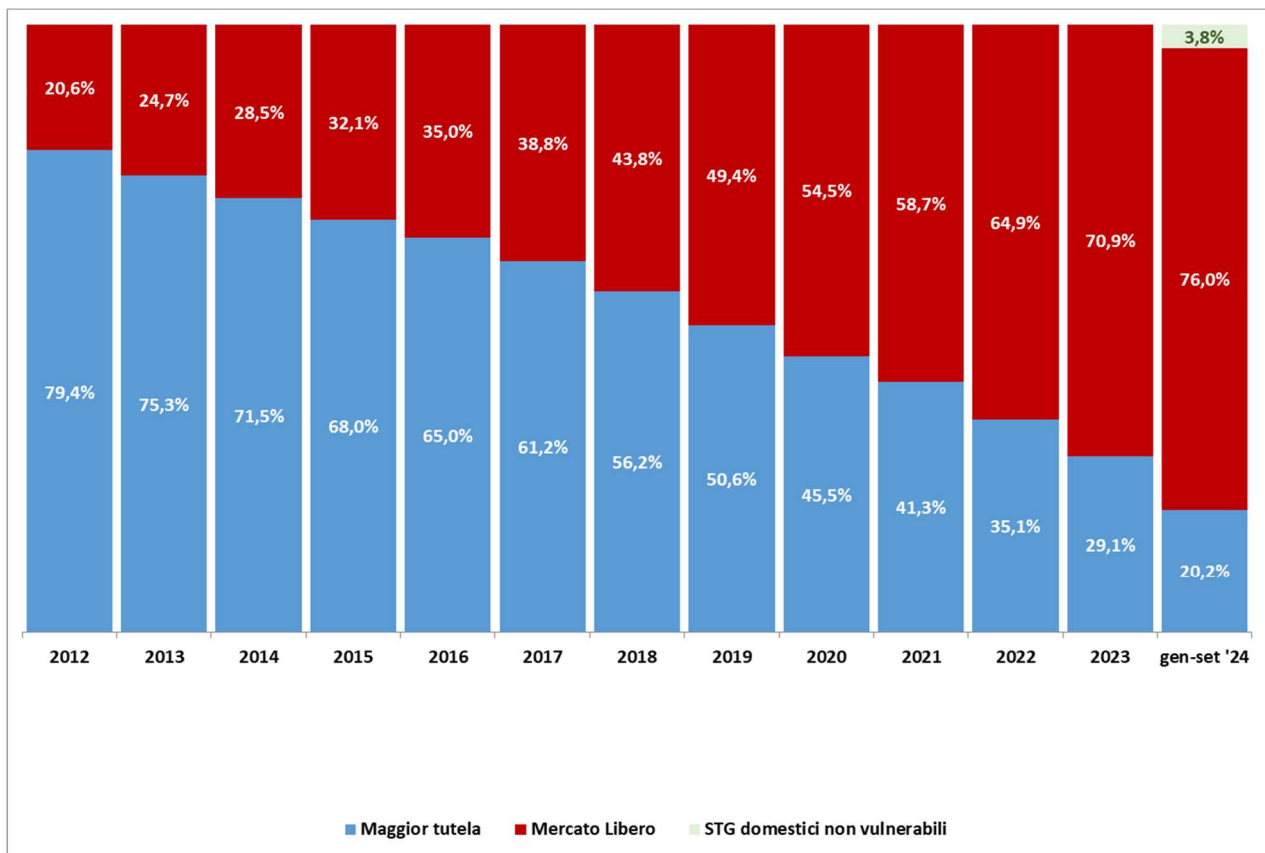
⁵⁰ Vengono riportati i valori medi delle rilevazioni mensili per ciascun anno fino al 2023 e del periodo gennaio-settembre per il 2024.

⁵¹ 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.

⁵² 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 afferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a settembre 2024.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

ITALIA - Domestici - set '24					
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior tutela	Mercato libero	Variazione da set 23	STG domestici non vulnerabili
Abruzzo	735	11,1%	78,7%	+3,1%	10,2%
Basilicata	283	13,1%	77,0%	+3,1%	9,8%
Calabria	1.043	14,6%	74,9%	+3,5%	10,4%
Campania	2.341	14,8%	74,9%	+3,7%	10,2%
Emilia-Romagna	2.314	8,8%	81,3%	+2,1%	9,9%
Friuli-Venezia Giulia	659	11,0%	76,0%	+2,3%	13,0%
Lazio	2.863	12,7%	72,0%	+2,7%	15,3%
Liguria	1.050	12,9%	73,9%	+3,0%	13,2%
Lombardia	5.014	8,6%	80,9%	+2,8%	10,5%
Marche	756	11,1%	78,2%	+2,9%	10,7%
Molise	172	13,1%	76,5%	+3,1%	10,4%
Piemonte	2.352	10,1%	79,5%	+2,1%	10,4%
Puglia	1.973	11,7%	79,3%	+3,2%	9,0%
Sardegna	907	13,9%	74,1%	+2,2%	12,0%
Sicilia	2.437	12,4%	78,7%	+3,1%	8,8%
Toscana	1.937	10,1%	78,9%	+2,5%	11,1%
Trentino-Alto Adige	569	9,8%	78,9%	+4,1%	11,4%
Umbria	432	8,5%	83,9%	+1,9%	7,6%
Valle d'Aosta	110	10,4%	74,5%	+2,8%	15,1%
Veneto	2.391	10,2%	77,5%	+2,7%	12,4%
ITALIA	30.337	11,1%	77,9%	+2,8%	11,0%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

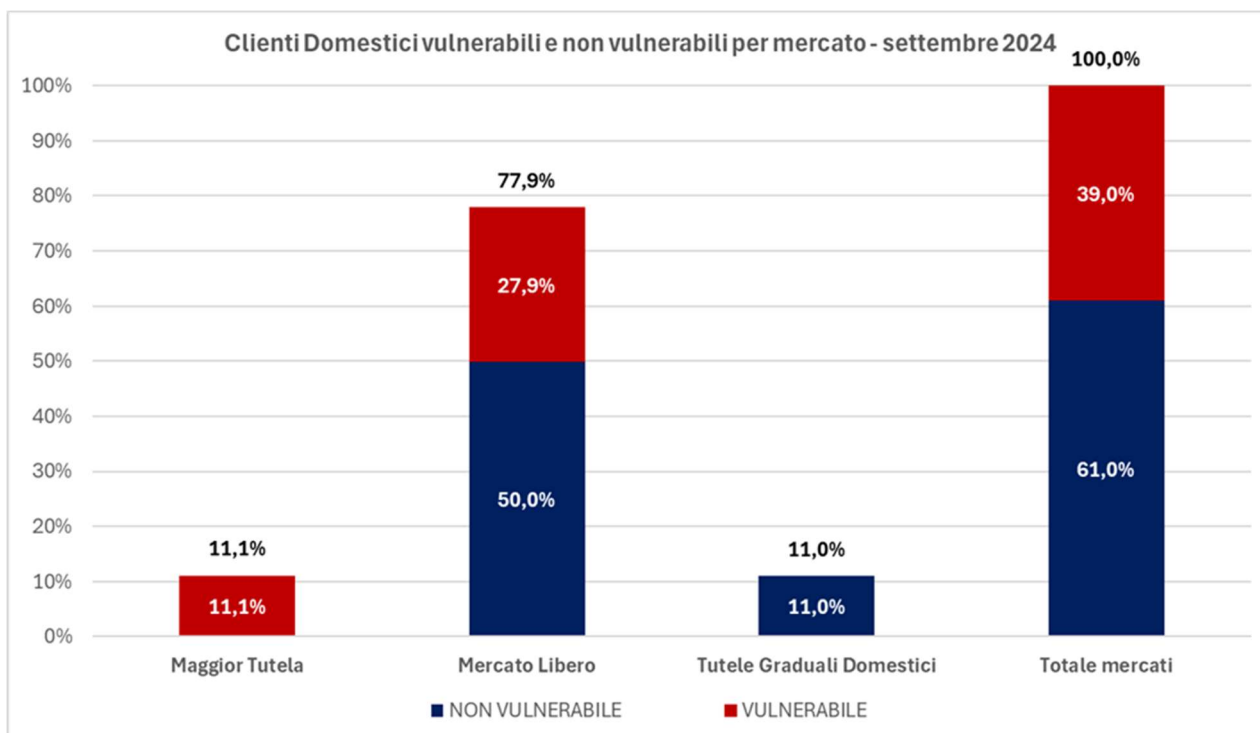
Grafico 2. **Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero a settembre 2024.**

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



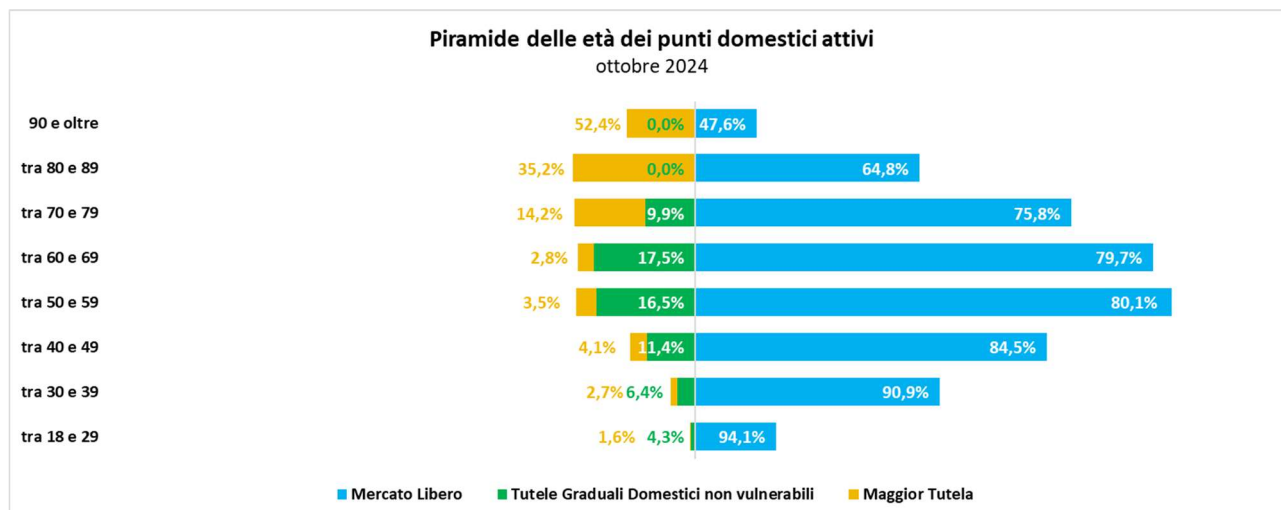
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 3. Distribuzione dei clienti vulnerabili e non vulnerabili per mercato, settore elettrico – settembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

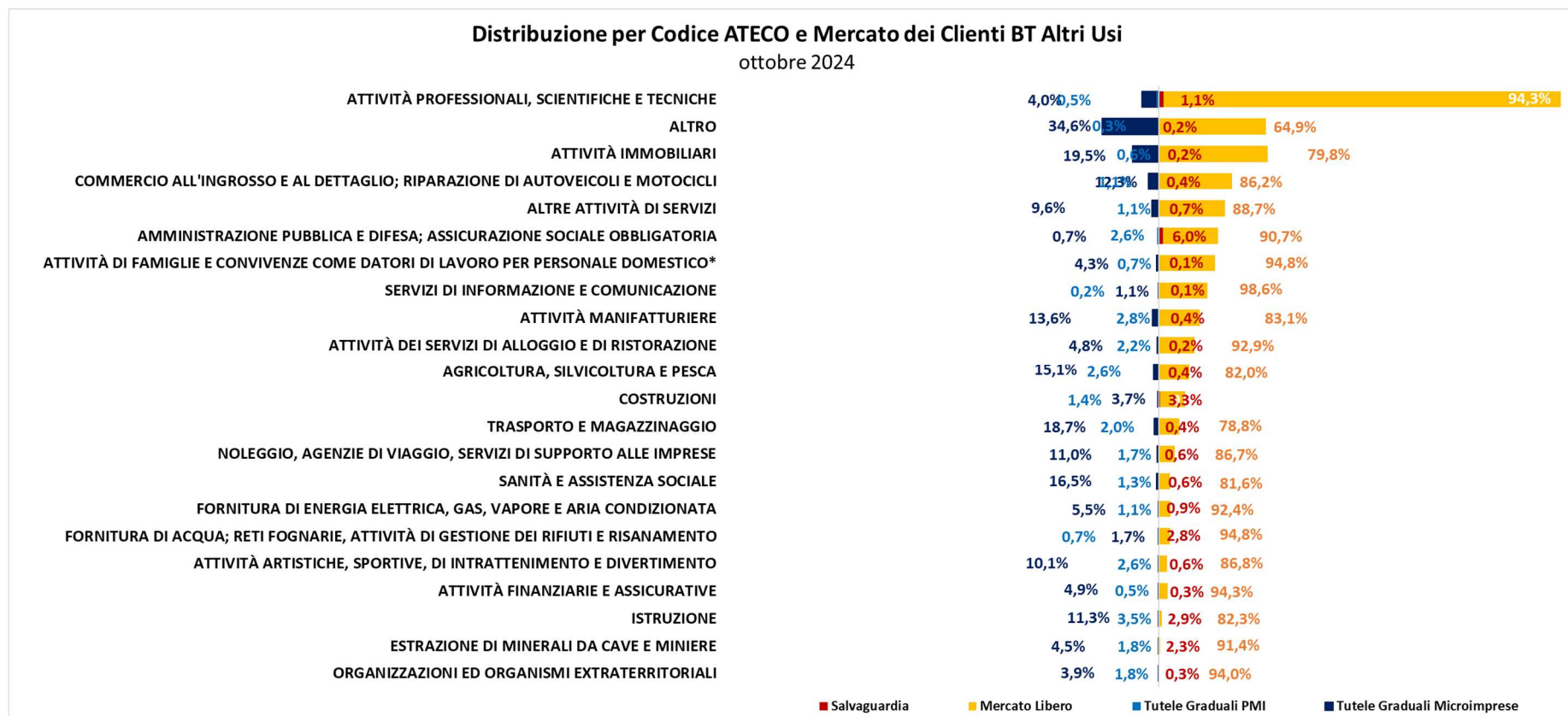
Grafico 4. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – Settore Energia Elettrica - distribuzione anagrafica a ottobre '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 5. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo BT Altri usi – distribuzione per sezione ATECO a ottobre 2024.

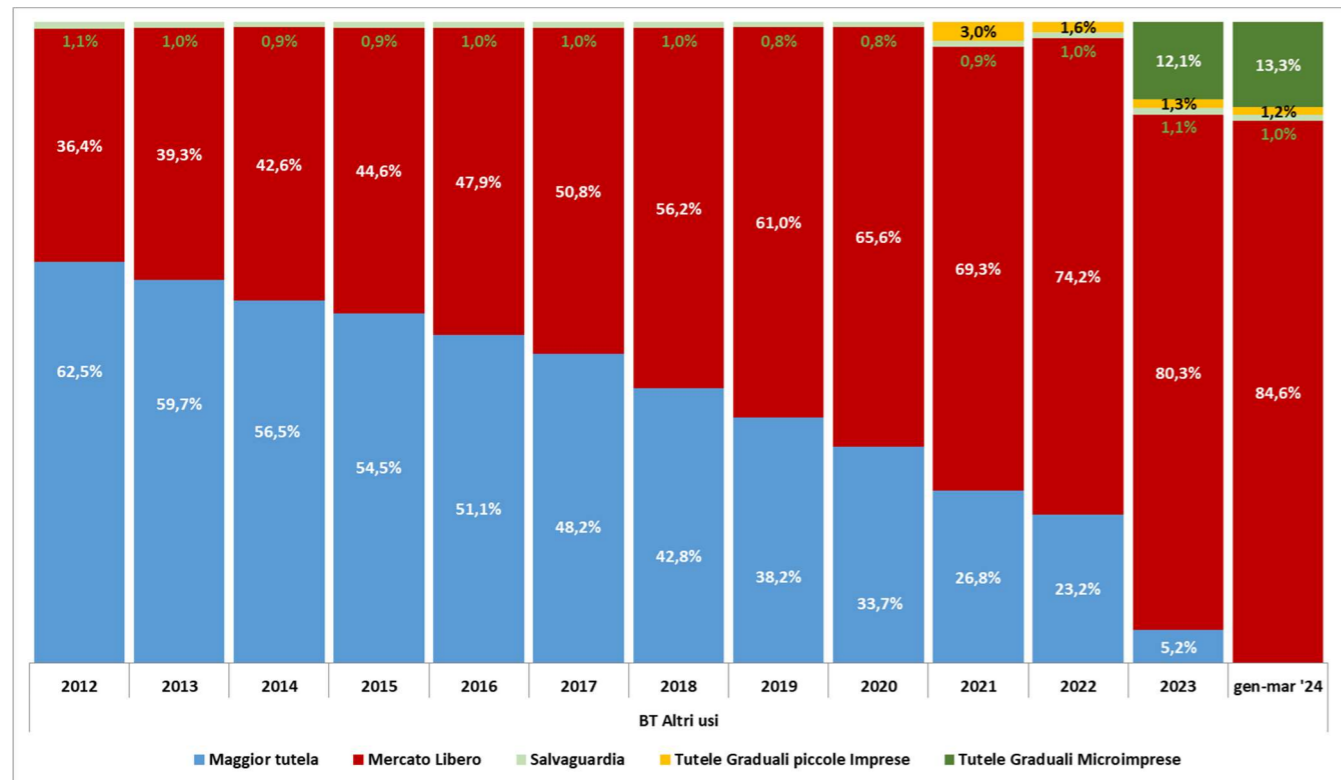


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – distribuzione per mercato e regione a settembre 2024.

ITALIA - BT Altri usi - set '24						
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Mercato libero	Variazione da set 23	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Abruzzo	147	88,4%	+1,2%	0,8%	0,8%	10,0%
Basilicata	68	82,5%	+1,6%	1,4%	0,9%	15,3%
Calabria	200	80,8%	+1,8%	2,4%	1,4%	15,4%
Campania	525	80,7%	+2,6%	1,7%	0,8%	16,8%
Emilia-Romagna	565	89,7%	+1,9%	0,4%	1,0%	8,8%
Friuli-Venezia Giulia	141	90,8%	+1,4%	0,5%	0,9%	7,8%
Lazio	604	79,3%	+1,8%	1,9%	1,2%	17,6%
Liguria	236	87,3%	+1,1%	0,5%	0,9%	11,3%
Lombardia	1.008	90,6%	+1,9%	0,6%	1,3%	7,5%
Marche	190	87,3%	+1,4%	0,8%	0,7%	11,3%
Molise	35	87,2%	+1,1%	0,8%	1,3%	10,7%
Piemonte	514	89,6%	+1,4%	0,4%	1,1%	8,9%
Puglia	474	84,4%	+1,5%	0,7%	0,9%	14,0%
Sardegna	187	84,8%	+1,6%	0,9%	1,2%	13,0%
Sicilia	504	84,1%	+1,9%	1,5%	0,6%	13,8%
Toscana	492	86,4%	+1,1%	0,7%	0,9%	12,0%
Trentino-Alto Adige	160	92,7%	+1,3%	0,2%	0,6%	6,6%
Umbria	102	89,4%	+1,0%	0,6%	0,8%	9,2%
Valle d'Aosta	25	95,6%	+1,7%	0,2%	0,5%	3,8%
Veneto	541	89,9%	+1,8%	0,4%	1,0%	8,7%
ITALIA	6.717	86,6%	+1,7%	0,9%	1,0%	11,5%

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



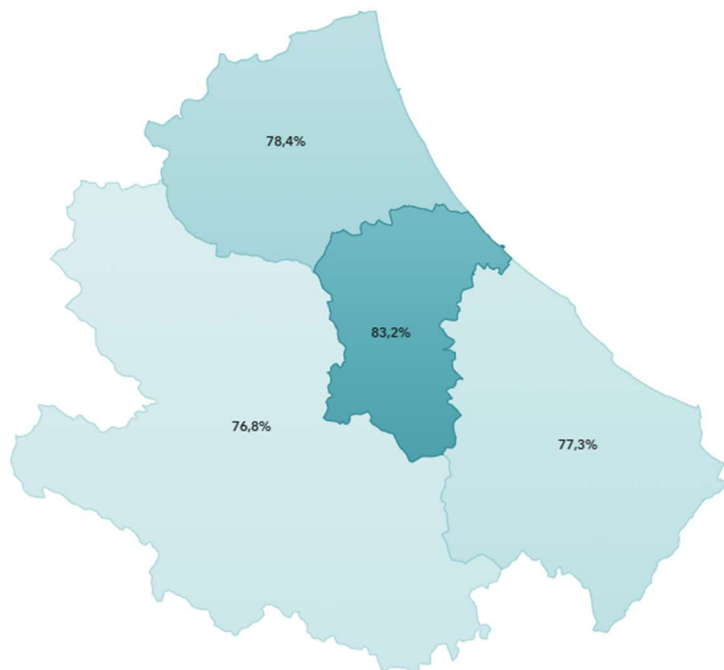
Ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. L'ultima rilevazione afferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a settembre 2024.

REGIONE ABRUZZO

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

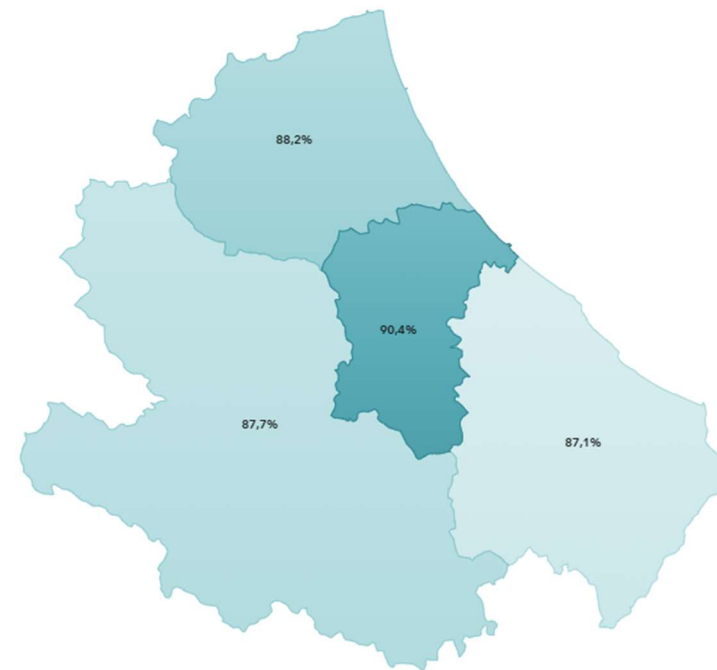
Domestico – settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Chieti	206	12,1%	77,3%	10,5%
L'Aquila	207	12,0%	76,8%	11,2%
Pescara	155	8,6%	83,2%	8,2%
Teramo	166	10,9%	78,4%	10,6%
Abruzzo	735	11,1%	78,7%	10,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Chieti	40	87,1%	0,9%	0,7%	11,2%
L'Aquila	38	87,7%	0,9%	1,1%	10,2%
Pescara	34	90,4%	0,3%	0,7%	8,5%
Teramo	35	88,2%	1,0%	0,9%	9,9%
Abruzzo	147	88,4%	0,8%	0,8%	10,0%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE BASILICATA

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

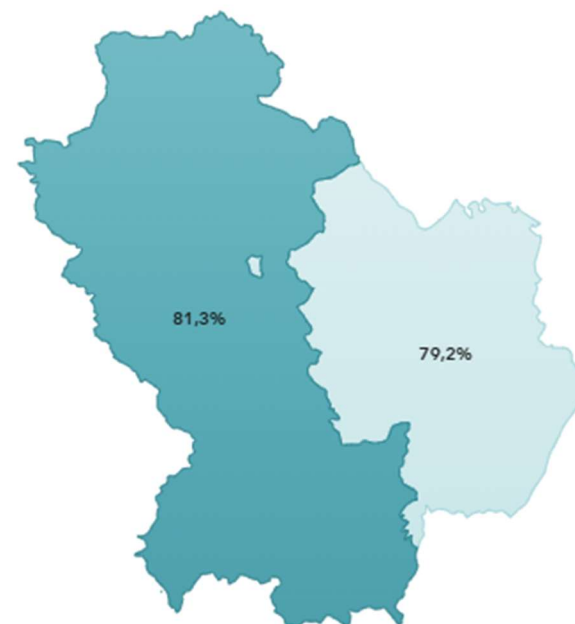
Domestico – settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Matera	102	12,8%	77,4%	9,8%
Potenza	181	13,3%	76,8%	9,8%
Basilicata	283	13,1%	77,0%	9,8%

BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Matera	26	79,2%	1,6%	0,8%	15,9%
Potenza	43	81,3%	1,2%	0,9%	15,0%
Basilicata	68	82,5%	1,4%	0,9%	15,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



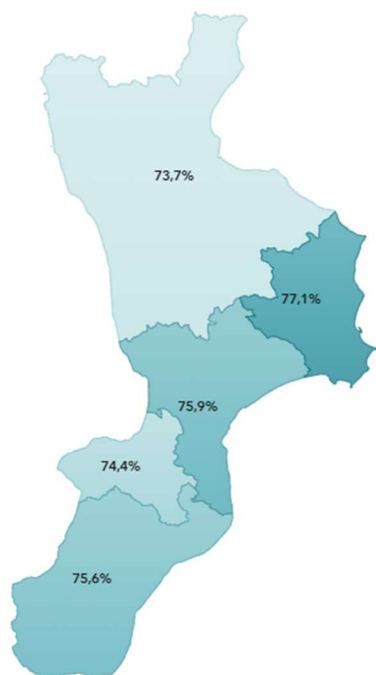
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

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

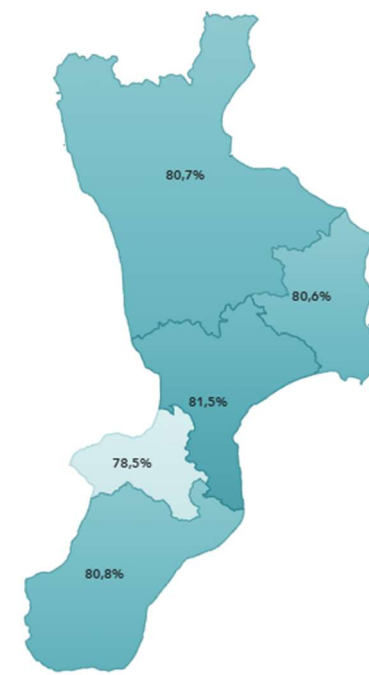
Domestico – settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Catanzaro	194	14,0%	75,9%	10,2%
Cosenza	406	15,0%	73,7%	11,3%
Crotone	90	13,4%	77,1%	9,5%
Reggio di Calabria	266	14,8%	75,6%	9,7%
Vibo Valentia	86	14,8%	74,4%	10,7%
Calabria	1.043	14,6%	74,9%	10,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Catanzaro	37	81,5%	2,4%	1,2%	14,7%
Cosenza	74	80,7%	2,4%	1,4%	15,4%
Crotone	15	80,6%	3,9%	0,9%	14,4%
Reggio di Calabria	57	80,8%	1,9%	1,1%	16,0%
Vibo Valentia	17	78,5%	2,4%	2,7%	16,2%
Calabria	200	80,8%	2,4%	1,4%	15,4%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

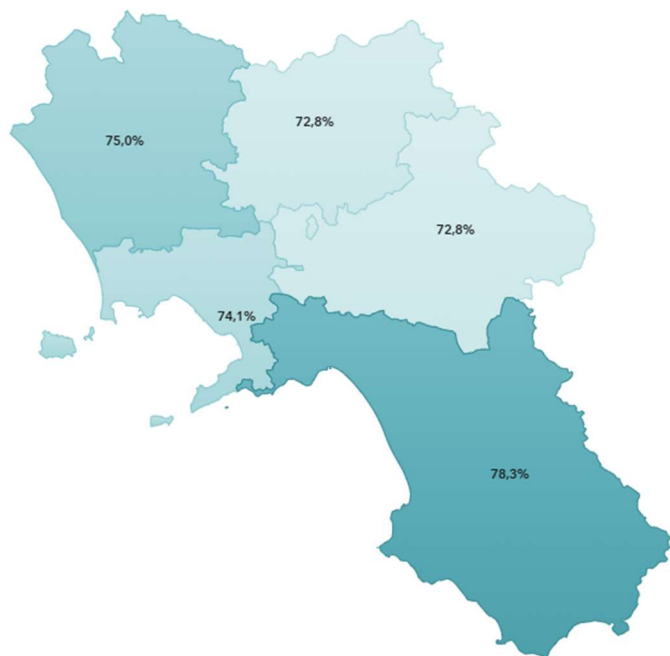
REGIONE CAMPANIA

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

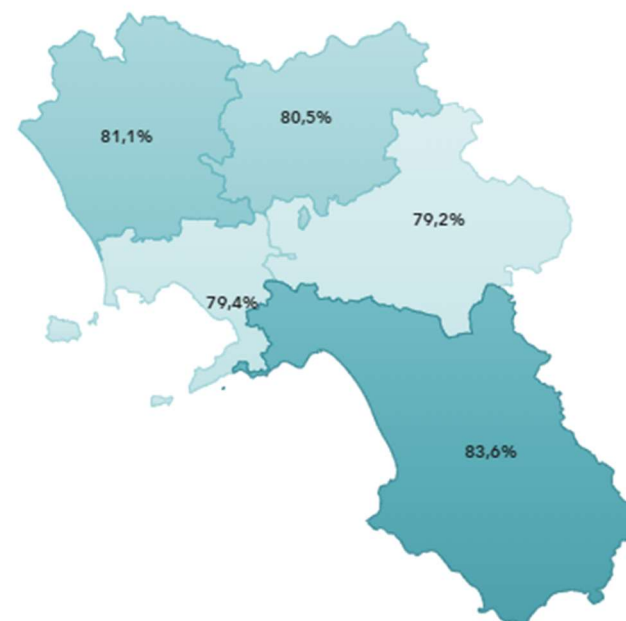
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Avellino	190	15,8%	72,8%	11,4%
Benevento	120	15,7%	72,8%	11,5%
Caserta	380	15,0%	75,0%	10,0%
Napoli	1.159	15,7%	74,1%	10,2%
Salerno	492	12,0%	78,3%	9,8%
Campania	2.341	14,8%	74,9%	10,2%

BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Avellino	37	79,2%	4,2%	1,4%	15,0%
Benevento	26	80,5%	3,7%	1,0%	14,6%
Caserta	74	81,1%	3,2%	1,0%	14,6%
Napoli	272	79,4%	0,8%	0,7%	19,0%
Salerno	116	83,6%	1,3%	0,6%	14,3%
Campania	525	80,7%	1,7%	0,8%	16,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

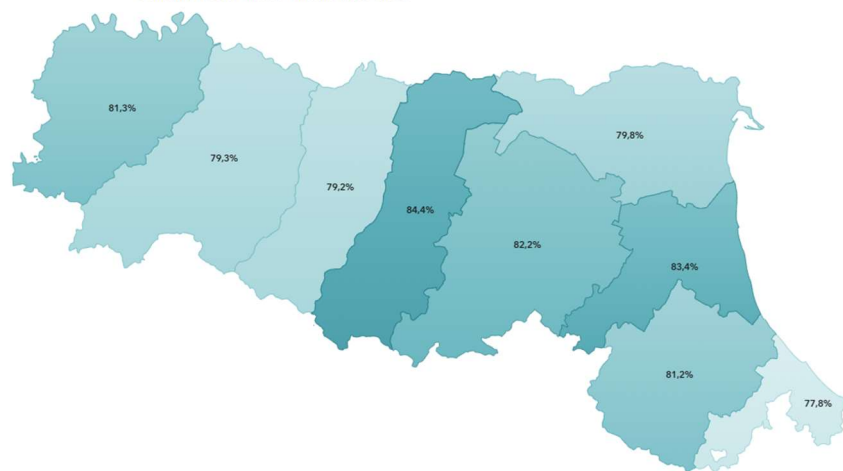
REGIONE EMILIA ROMAGNA

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

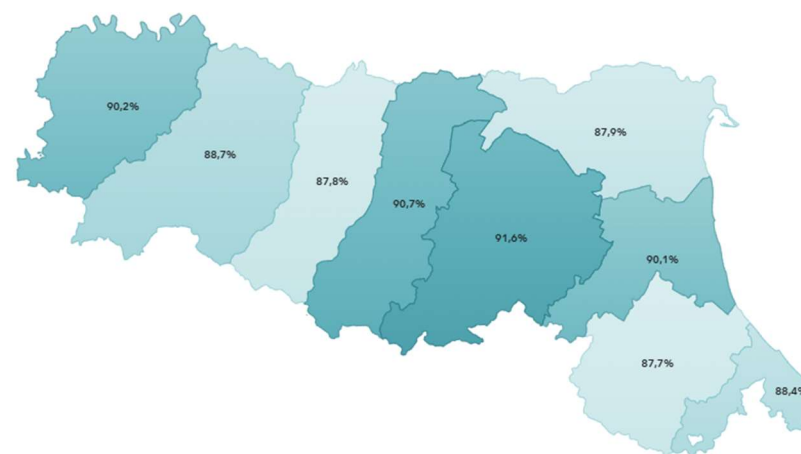
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Bologna	537	7,7%	82,2%	10,1%
Ferrara	204	9,8%	79,8%	10,4%
Forlì-Cesena	193	9,0%	81,2%	9,8%
Modena	345	7,2%	84,4%	8,4%
Parma	237	10,5%	79,3%	10,1%
Piacenza	157	9,3%	81,3%	9,4%
Ravenna	217	7,7%	83,4%	8,9%
Reggio nell'Emilia	246	9,5%	79,2%	11,4%
Rimini	177	10,9%	77,8%	11,4%
Emilia-Romagna	2.314	8,8%	81,3%	9,9%

BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PIMI}	STG _{MICRO}
Bologna	134	91,6%	0,4%	0,9%	7,1%
Ferrara	38	87,9%	0,6%	1,0%	10,4%
Forlì-Cesena	46	87,7%	0,5%	1,2%	10,5%
Modena	93	90,7%	0,3%	1,0%	7,9%
Parma	62	88,7%	0,6%	1,1%	9,6%
Piacenza	38	90,2%	0,5%	0,9%	8,3%
Ravenna	45	90,1%	0,3%	1,0%	8,5%
Reggio nell'Emilia	62	87,8%	0,3%	1,3%	10,5%
Rimini	45	88,4%	0,3%	0,8%	10,4%
Emilia-Romagna	565	89,7%	0,4%	1,0%	8,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



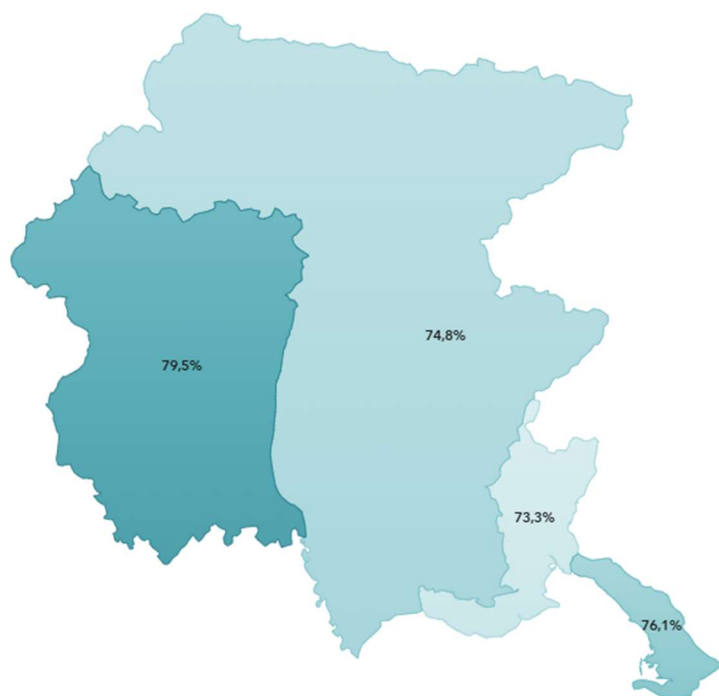
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

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

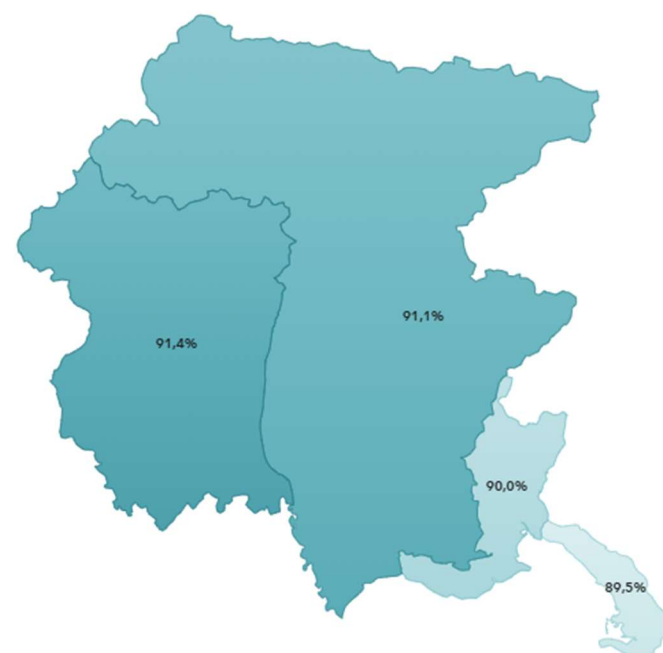
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Gorizia	77	12,2%	73,3%	14,4%
Pordenone	153	9,6%	79,5%	10,9%
Trieste	130	10,3%	76,1%	13,6%
Udine	299	11,7%	74,8%	13,5%
Friuli-Venezia Giulia	659	11,0%	76,0%	13,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024						
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}	
Gorizia	16	90,0%	0,7%	0,8%	8,5%	
Pordenone	31	91,4%	0,3%	0,9%	7,3%	
Trieste	30	89,5%	0,5%	1,0%	8,9%	
Udine	64	91,1%	0,6%	1,0%	7,3%	
Friuli-Venezia Giulia	141	90,8%	0,5%	0,9%	7,8%	

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



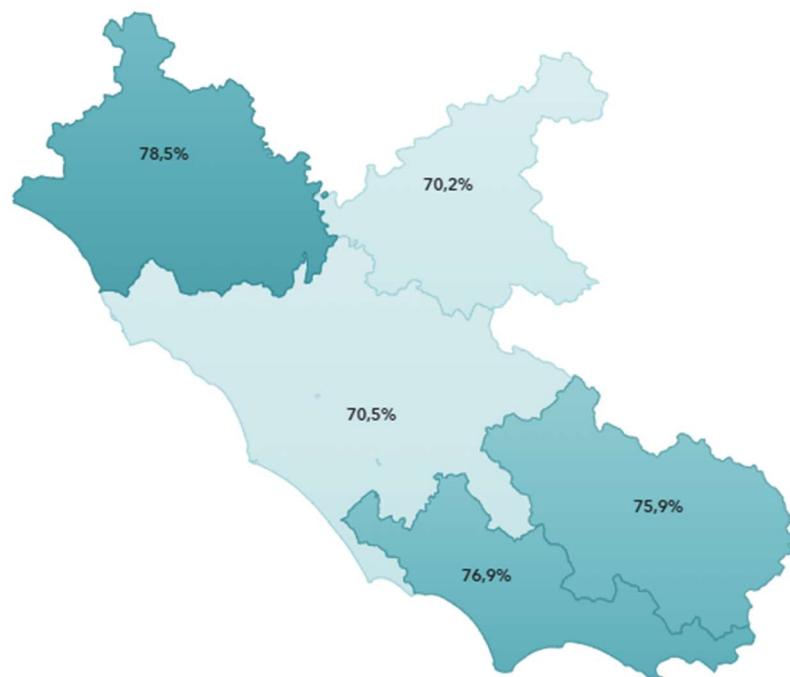
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LAZIO

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

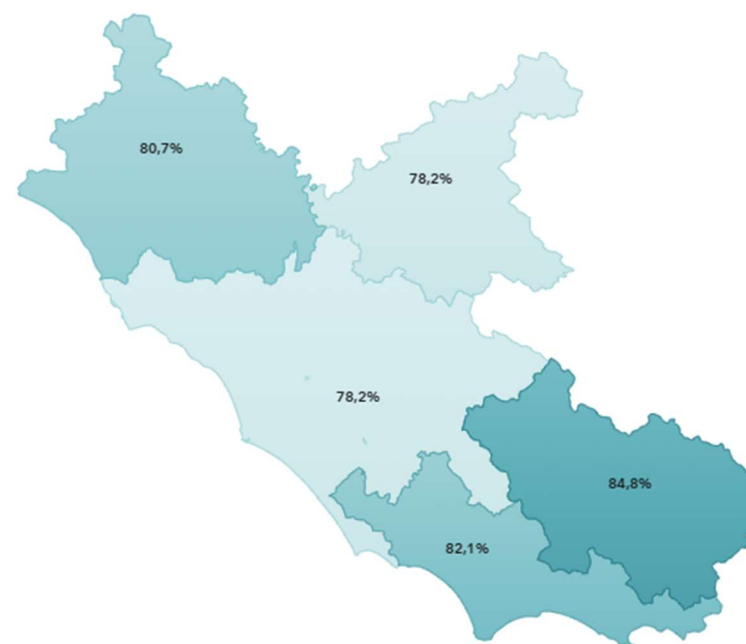
Domestico - settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}	
Frosinone	227	13,1%	75,9%	10,9%	
Latina	284	11,6%	76,9%	11,5%	
Rieti	100	16,5%	70,2%	13,2%	
Roma	2.073	12,7%	70,5%	16,8%	
Viterbo	178	11,1%	78,5%	10,4%	
Lazio	2.863	12,7%	72,0%	15,3%	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PIMI}	STG _{MICRO}
Frosinone	40	84,8%	1,6%	1,5%	12,0%
Latina	65	82,1%	1,6%	0,6%	15,7%
Rieti	18	78,2%	2,1%	2,1%	17,4%
Roma	437	78,2%	2,1%	1,2%	18,5%
Viterbo	45	80,7%	0,7%	1,1%	17,5%
Lazio	604	79,3%	1,9%	1,2%	17,6%

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

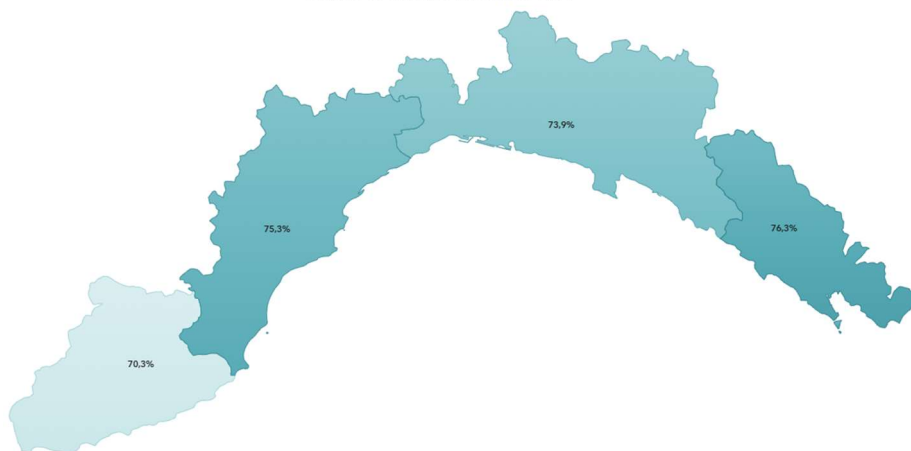


REGIONE LIGURIA

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

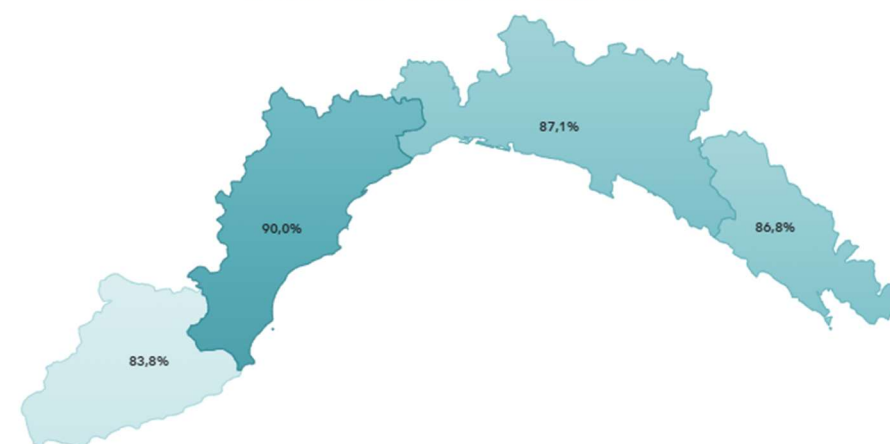
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Genova	501	12,9%	73,9%	13,2%
Imperia	174	14,5%	70,3%	15,2%
La Spezia	135	11,6%	76,3%	12,1%
Savona	241	12,3%	75,3%	12,4%
Liguria	1.050	12,9%	73,9%	13,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Genova	115	87,1%	0,3%	0,8%	11,7%
Imperia	37	83,8%	1,2%	1,6%	13,3%
La Spezia	30	86,8%	0,6%	0,7%	11,8%
Savona	53	90,0%	0,3%	0,8%	8,9%
Liguria	236	87,3%	0,5%	0,9%	11,3%

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



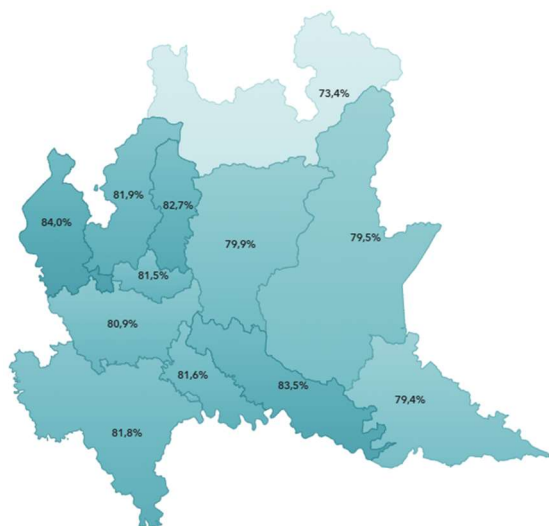
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LOMBARDIA

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

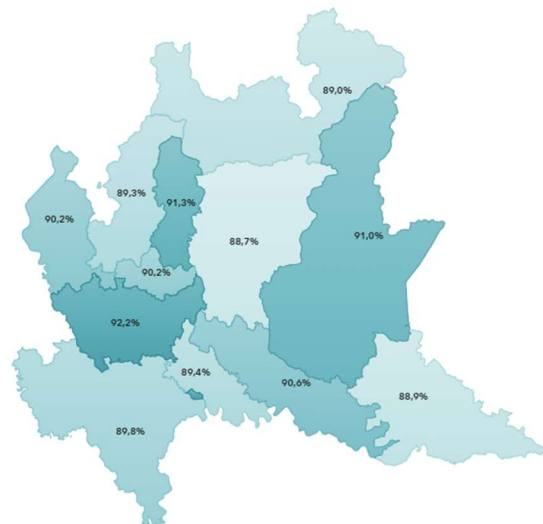
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Bergamo	569	9,0%	79,9%	11,0%
Brescia	640	9,2%	79,5%	11,4%
Como	311	8,1%	81,9%	10,0%
Cremona	164	8,2%	83,5%	8,3%
Lecco	179	8,1%	82,7%	9,2%
Lodi	105	8,5%	81,6%	9,9%
Mantova	186	10,0%	79,4%	10,6%
Milano	1.618	8,3%	80,9%	10,8%
Monza	403	8,0%	81,5%	10,5%
Pavia	274	8,8%	81,8%	9,4%
Sondrio	133	12,0%	73,4%	14,6%
Varese	432	7,4%	84,0%	8,6%
Lombardia	5.014	8,6%	80,9%	10,5%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Bergamo	119	88,7%	0,8%	1,2%	9,3%
Brescia	140	91,0%	0,6%	1,2%	7,1%
Como	64	89,3%	0,5%	1,1%	9,0%
Cremona	38	90,6%	0,7%	1,6%	7,1%
Lecco	39	91,3%	0,4%	0,7%	7,5%
Lodi	21	89,4%	0,9%	1,6%	8,0%
Mantova	43	88,9%	1,3%	1,4%	8,3%
Milano	299	92,2%	0,6%	1,3%	5,9%
Monza	79	90,2%	0,5%	1,2%	8,1%
Pavia	57	89,8%	0,6%	1,9%	7,6%
Sondrio	26	89,0%	0,5%	1,0%	9,4%
Varese	83	90,2%	0,5%	1,2%	8,0%
Lombardia	1.008	90,6%	0,6%	1,3%	7,5%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

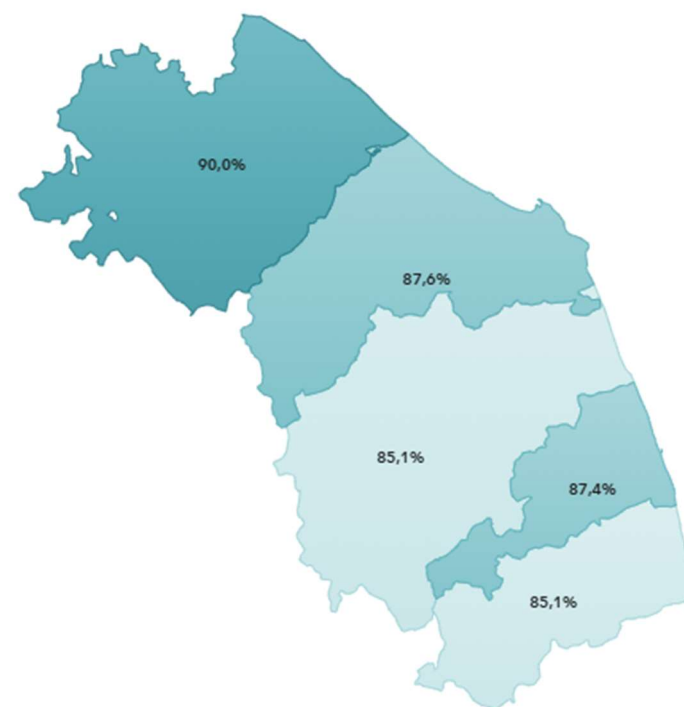
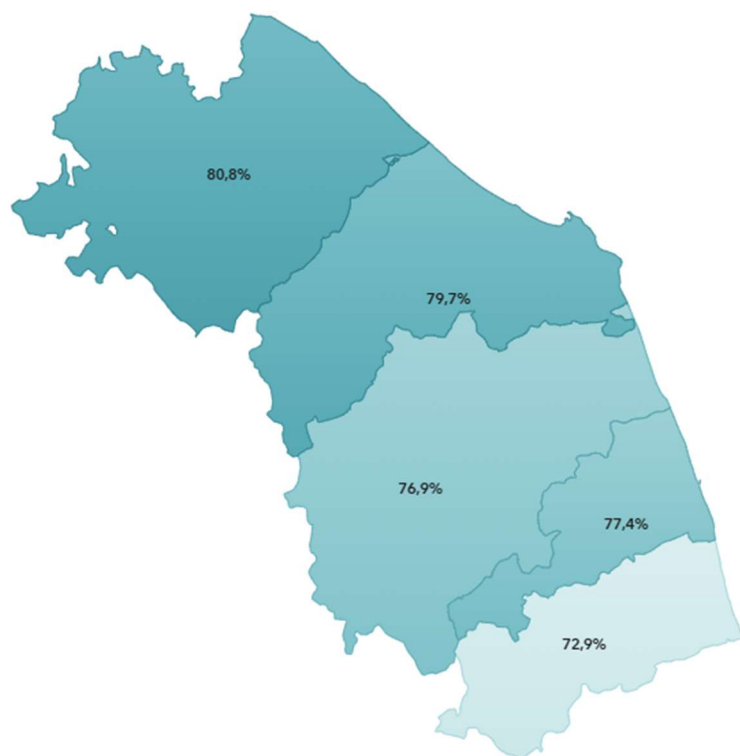
REGIONE MARCHE

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

Domestico - settembre 2024					BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STGNV	Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Ancona	236	10,0%	79,7%	10,3%	Ancona	58	87,6%	0,6%	0,4%	11,3%
Ascoli Piceno	105	14,0%	72,9%	13,2%	Ascoli Piceno	28	85,1%	1,0%	1,1%	12,6%
Fermo	83	11,9%	77,4%	10,7%	Fermo	21	87,4%	0,5%	0,8%	11,3%
Macerata	154	12,3%	76,9%	10,8%	Macerata	42	85,1%	1,1%	0,9%	12,8%
Pesaro e Urbino	179	9,5%	80,8%	9,7%	Pesaro e Urbino	41	90,0%	0,5%	0,6%	8,9%
Marche	756	11,1%	78,2%	10,7%	Marche	190	87,3%	0,8%	0,7%	11,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24

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



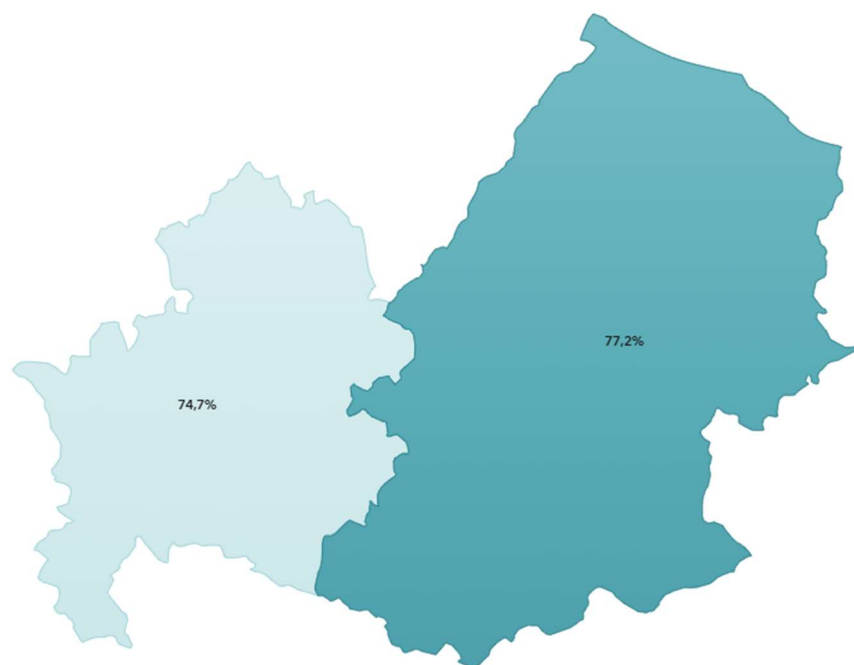
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MOLISE

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

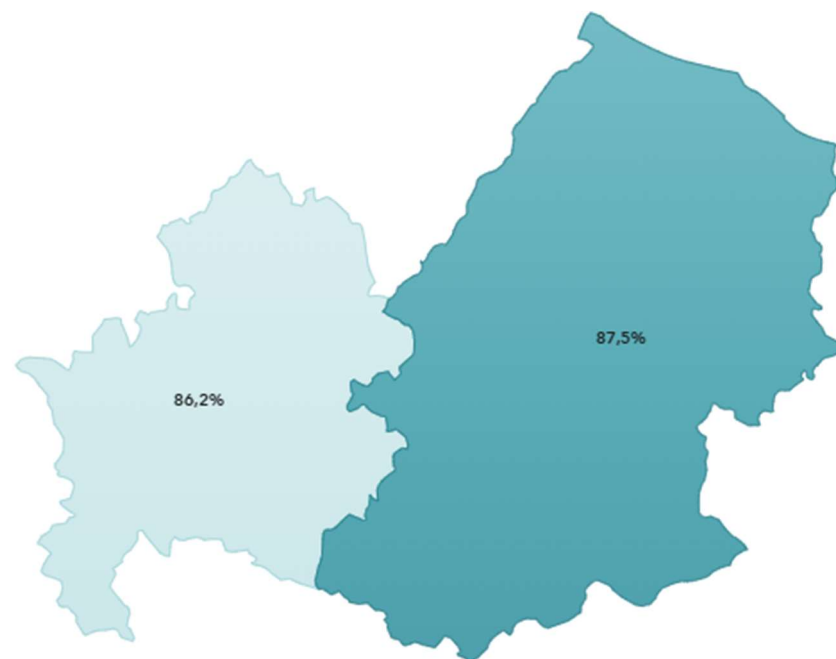
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Campobasso	124	12,7%	77,2%	10,1%
Isernia	49	14,2%	74,7%	11,1%
Molise	172	13,1%	76,5%	10,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Campobasso	25	87,5%	0,5%	1,4%	10,5%
Isernia	10	86,2%	1,5%	1,0%	11,2%
Molise	35	87,2%	0,8%	1,3%	10,7%

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



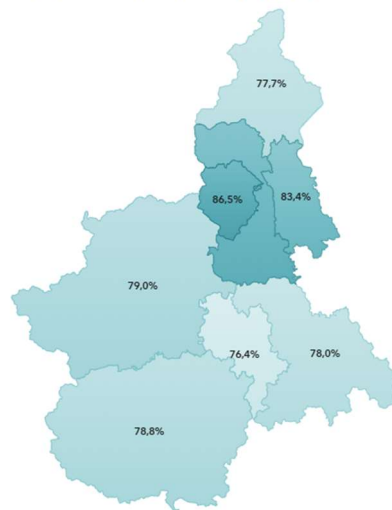
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

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

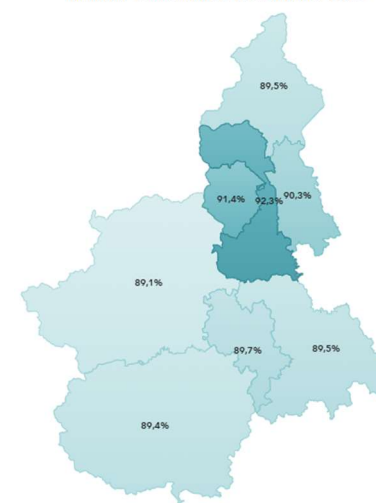
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Alessandria	233	11,3%	78,0%	10,8%
Asti	113	11,8%	76,4%	11,9%
Biella	93	7,0%	86,5%	6,5%
Cuneo	341	10,5%	78,8%	10,7%
Novara	181	7,8%	83,4%	8,7%
Torino	1.188	10,3%	79,0%	10,7%
Verbano-Cusio-Ossola	109	10,6%	77,7%	11,7%
Vercelli	94	7,6%	84,5%	7,9%
Piemonte	2.352	10,1%	79,5%	10,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Alessandria	53	89,5%	0,3%	1,3%	8,8%
Asti	26	89,7%	0,3%	1,1%	8,9%
Biella	20	91,4%	0,4%	0,9%	7,3%
Cuneo	82	89,4%	0,3%	1,1%	9,1%
Novara	40	90,3%	0,3%	1,0%	8,3%
Torino	251	89,1%	0,4%	1,1%	9,4%
Verbano-Cusio-Ossola	21	89,5%	1,2%	0,8%	8,4%
Vercelli	21	92,3%	0,4%	0,9%	6,3%
Piemonte	514	89,6%	0,4%	1,1%	8,9%

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



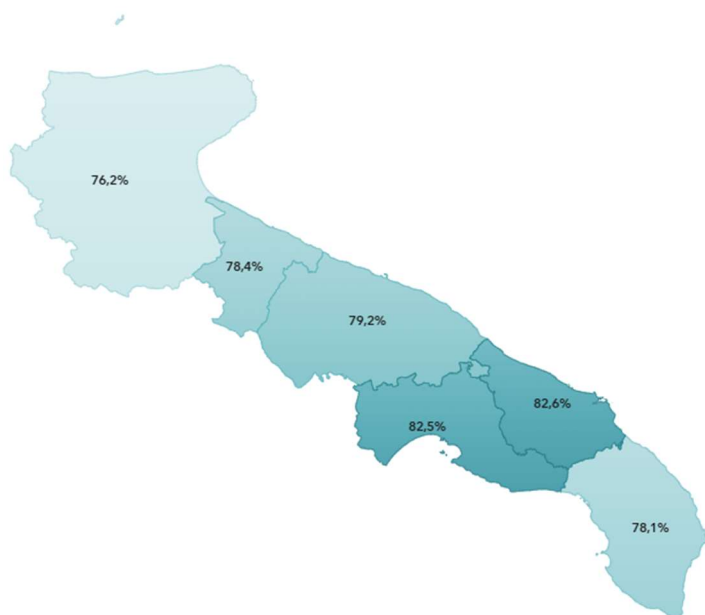
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

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

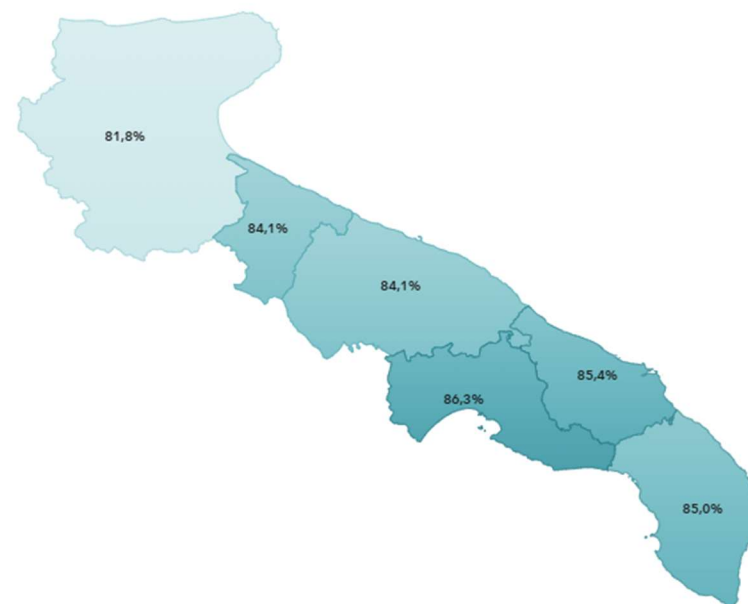
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Bari	566	11,5%	79,2%	9,2%
Barletta-Andria-Trani	169	12,3%	78,4%	9,2%
Brindisi	210	9,5%	82,6%	7,8%
Foggia	296	13,9%	76,2%	10,0%
Lecce	446	12,2%	78,1%	9,7%
Taranto	286	10,2%	82,5%	7,3%
Puglia	1.973	11,7%	79,3%	9,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Bari	161	84,1%	0,7%	0,7%	14,4%
Barletta-Andria-Trani	51	84,1%	0,9%	0,9%	14,0%
Brindisi	41	85,4%	1,2%	0,8%	12,4%
Foggia	79	81,8%	0,6%	1,0%	16,5%
Lecce	81	85,0%	0,7%	1,2%	12,9%
Taranto	61	86,3%	0,7%	0,9%	12,0%
Puglia	474	84,4%	0,7%	0,9%	14,0%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

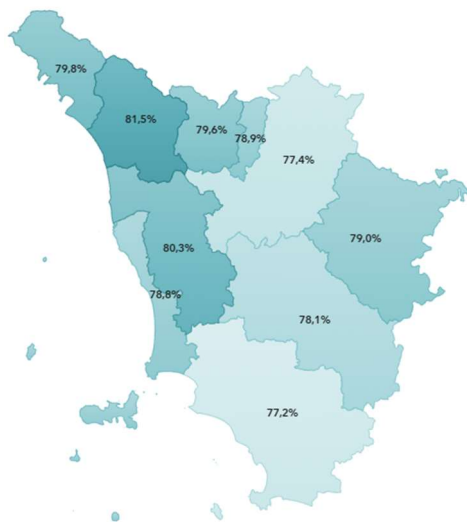
REGIONE TOSCANA

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

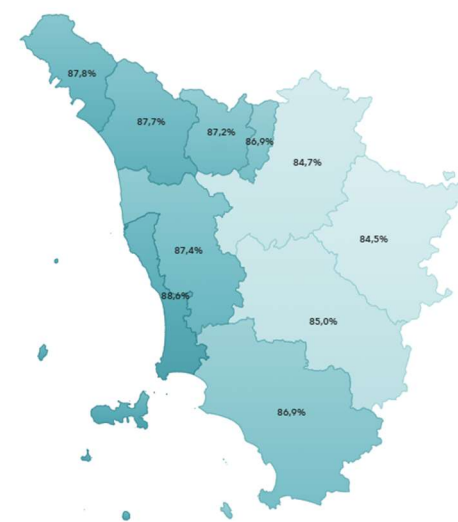
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Arezzo	167	10,6%	79,0%	10,4%
Firenze	493	10,1%	77,4%	12,5%
Grosseto	152	11,5%	77,2%	11,4%
Livorno	200	10,4%	78,8%	10,8%
Lucca	214	9,2%	81,5%	9,3%
Massa-Carrara	111	10,7%	79,8%	9,5%
Pisa	207	9,0%	80,3%	10,7%
Pistoia	144	10,1%	79,6%	10,3%
Prato	109	9,3%	78,9%	11,8%
Siena	141	10,3%	78,1%	11,5%
Toscana	1.937	10,1%	78,9%	11,1%

BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Arezzo	43	84,5%	0,9%	0,8%	13,6%
Firenze	137	84,7%	0,5%	0,8%	13,9%
Grosseto	40	86,9%	0,9%	0,9%	11,1%
Livorno	47	88,6%	0,8%	0,9%	9,5%
Lucca	45	87,7%	0,7%	1,0%	10,4%
Massa-Carrara	22	87,8%	1,0%	0,9%	10,1%
Pisa	49	87,4%	0,7%	0,8%	11,0%
Pistoia	34	87,2%	0,4%	1,0%	11,3%
Prato	33	86,9%	0,6%	1,2%	11,2%
Siena	42	85,0%	0,7%	0,9%	13,2%
Toscana	492	86,4%	0,7%	0,9%	12,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



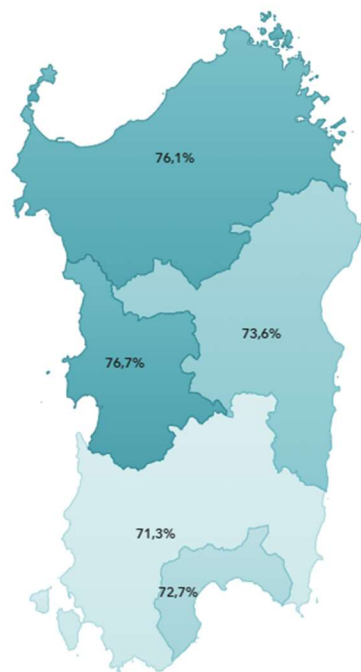
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SARDEGNA

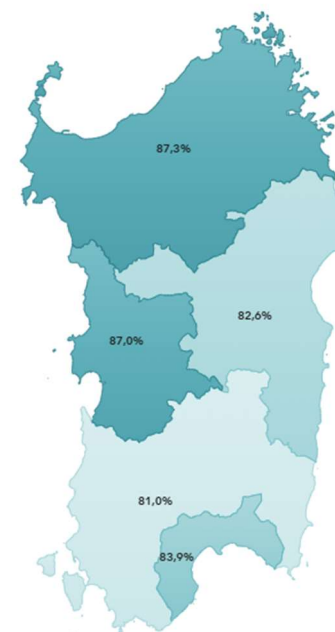
Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2024 – Sardegna

Domestico - settembre 2024					BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}	Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Cagliari	208	13,4%	72,7%	13,9%	Cagliari	45	83,9%	0,8%	0,7%	14,6%
Nuoro	113	15,6%	73,6%	10,8%	Nuoro	25	82,6%	0,9%	1,8%	14,7%
Oristano	86	13,3%	76,7%	9,9%	Oristano	18	87,0%	0,7%	2,0%	10,2%
Sassari	316	12,1%	76,1%	11,7%	Sassari	67	87,3%	0,8%	0,8%	10,9%
Sud Sardegna	184	16,6%	71,3%	12,1%	Sud Sardegna	32	81,0%	1,5%	2,0%	15,3%
Sardegna	907	13,9%	74,1%	12,0%	Sardegna	187	84,8%	0,9%	1,2%	13,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



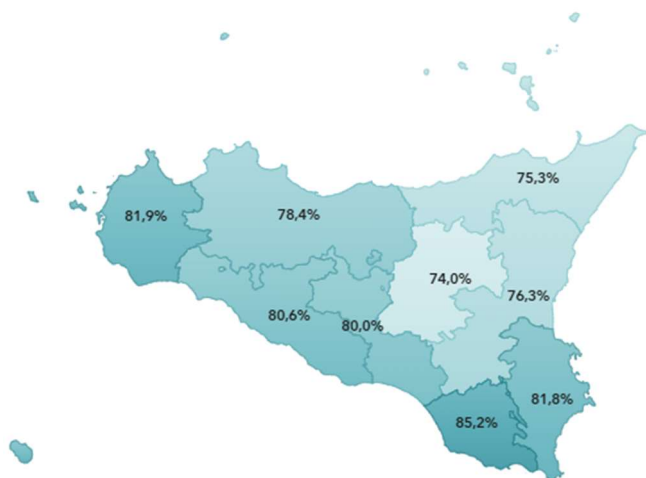
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SICILIA

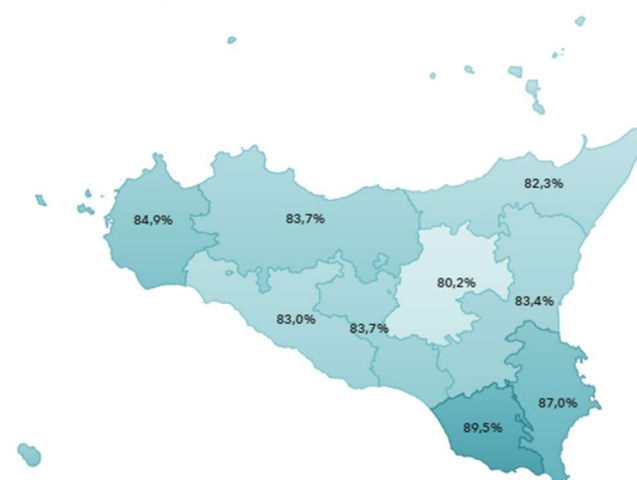
Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2024 – Sicilia

Domestico - settembre 2024					BT Altri Usi –settembre 2024						
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}	Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PIMI}	STG _{MICRO}	
Agrigento	220	11,5%	80,6%	7,8%	Agrigento	39	83,0%	2,6%	0,5%	13,8%	
Caltanissetta	127	12,4%	80,0%	7,6%	Caltanissetta	23	83,7%	2,2%	0,8%	13,2%	
Catania	494	13,7%	76,3%	10,0%	Catania	113	83,4%	1,4%	0,5%	14,6%	
Enna	84	15,5%	74,0%	10,5%	Enna	15	80,2%	2,3%	1,0%	16,3%	
Messina	347	14,2%	75,3%	10,5%	Messina	77	82,3%	1,9%	0,7%	15,0%	
Palermo	582	13,0%	78,4%	8,6%	Palermo	117	83,7%	0,9%	0,6%	14,8%	
Ragusa	170	8,5%	85,2%	6,3%	Ragusa	37	89,5%	1,3%	0,4%	8,6%	
Siracusa	196	10,2%	81,8%	7,9%	Siracusa	42	87,0%	1,3%	0,5%	11,1%	
Trapani	217	10,2%	81,9%	7,9%	Trapani	41	84,9%	1,5%	0,4%	13,2%	
Sicilia	2.437	12,4%	78,7%	8,8%	Sicilia	504	84,1%	1,5%	0,6%	13,8%	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

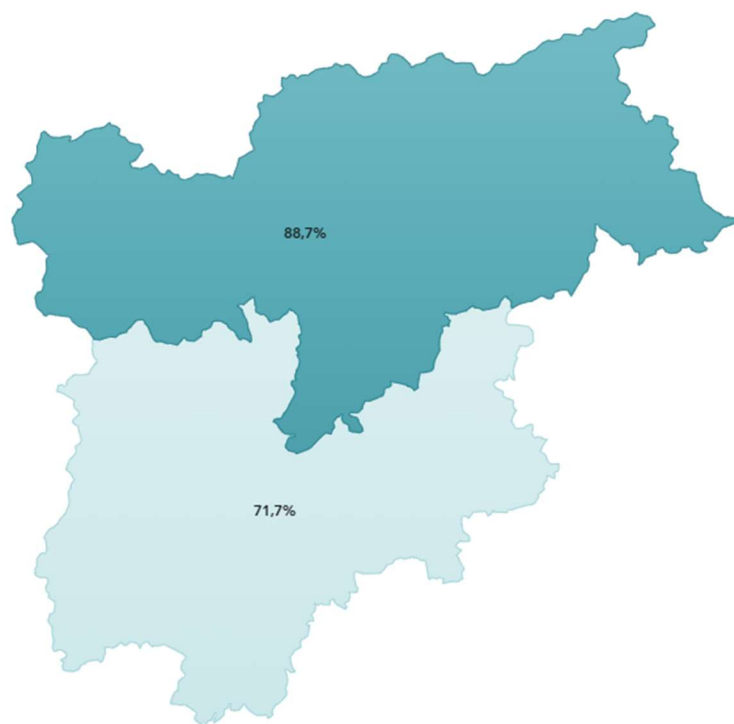
REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

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

Domestico - settembre 2024					BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}	Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Bolzano	240	4,7%	88,7%	6,6%	Bolzano/Bozen	84	92,9%	0,2%	0,7%	6,2%
Trento	329	13,4%	71,7%	14,9%	Trento	76	92,4%	0,1%	0,4%	7,1%
Trentino-Alto Adige	569	9,8%	78,9%	11,4%	Trentino-Alto Adige	160	92,7%	0,2%	0,6%	6,6%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

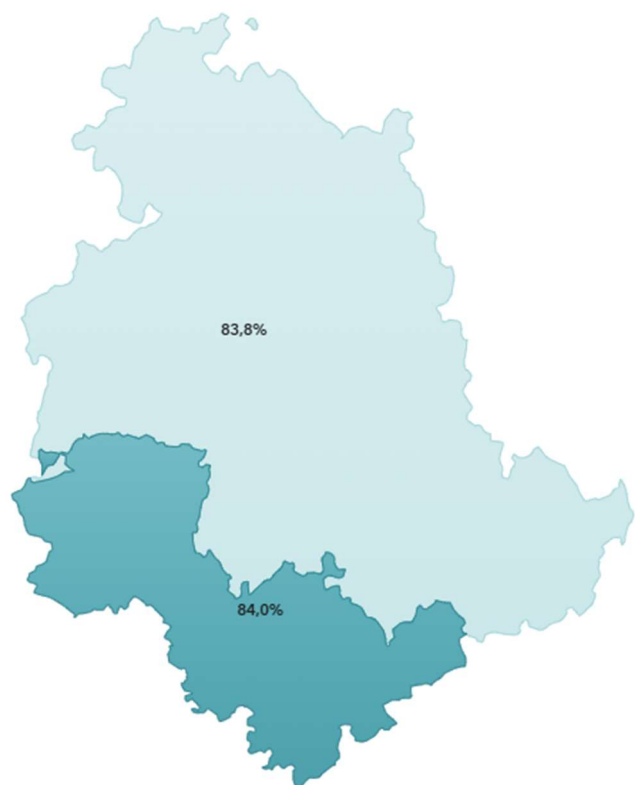
REGIONE UMBRIA

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

Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato	
			libero	STG _{NV}
Perugia	318	8,5%	83,8%	7,6%
Terni	114	8,5%	84,0%	7,4%
Umbria	432	8,5%	83,9%	7,6%

BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Perugia	76	89,3%	0,5%	0,8%	9,1%
Terni	26	89,0%	0,8%	0,5%	9,5%
Umbria	102	89,4%	0,6%	0,8%	9,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

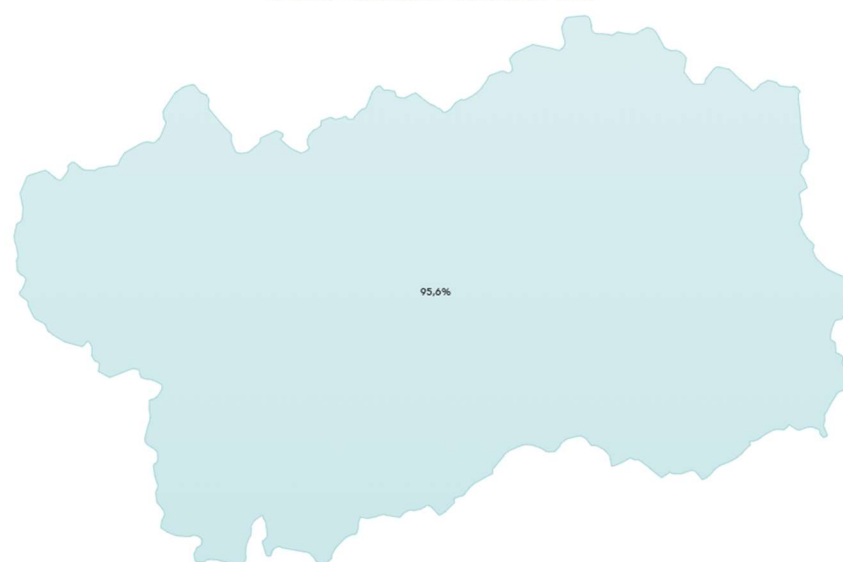
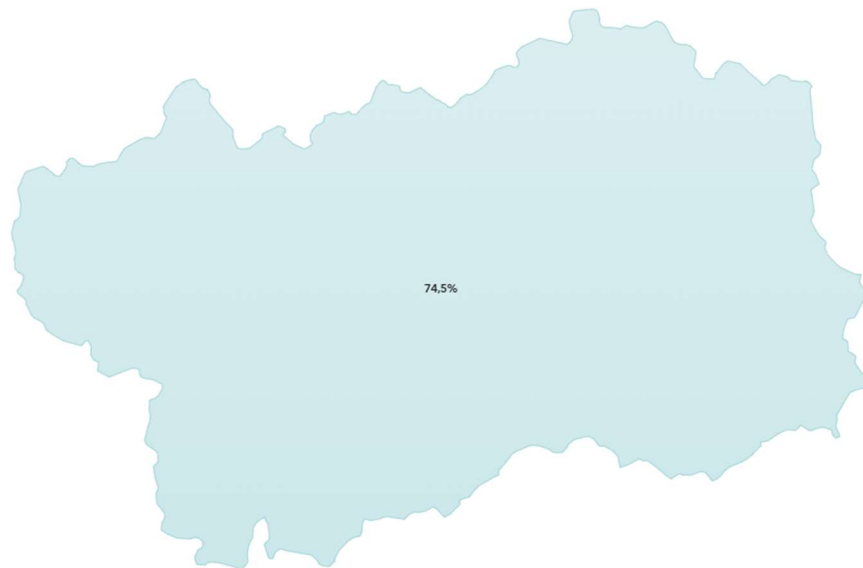
REGIONE VALLE D'AOSTA

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

Domestico - settembre 2024					BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}	Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Valle d'Aosta	110	10,4%	74,5%	15,1%	Aosta	25	95,6%	0,2%	0,5%	3,8%
Valle d'Aosta	110	10,4%	74,5%	15,1%	Valle d'Aosta	25	95,6%	0,2%	0,5%	3,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24

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



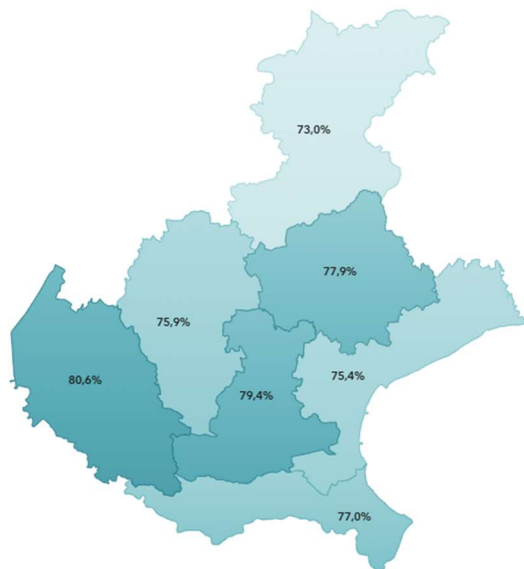
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VENETO

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

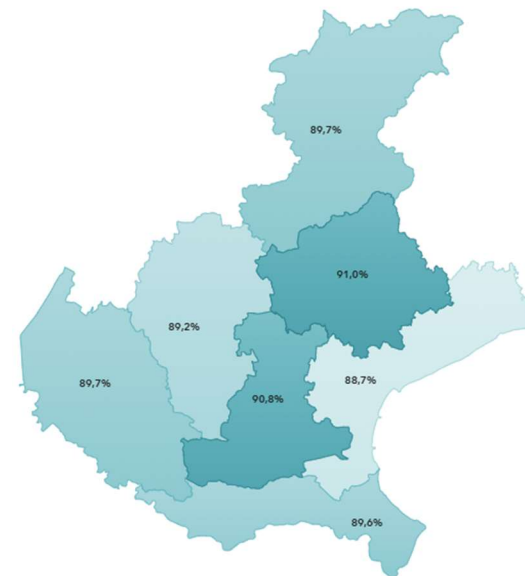
Domestico - settembre 2024				
Provincia	POD attivi n°	Maggior tutela	Mercato libero	STG _{NV}
Belluno	142	12,5%	73,0%	14,5%
Padova	422	8,9%	79,4%	11,7%
Rovigo	114	11,4%	77,0%	11,6%
Treviso	391	9,6%	77,9%	12,4%
Venezia	463	11,6%	75,4%	13,1%
Verona	448	8,9%	80,6%	10,6%
Vicenza	410	10,6%	75,9%	13,5%
Veneto	2.391	10,2%	77,5%	12,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set'24



BT Altri Usi –settembre 2024					
Provincia	POD attivi n°	Mercato libero	Salvaguardia	STG _{PMI}	STG _{MICRO}
Belluno	27	89,7%	0,5%	1,0%	8,7%
Padova	99	90,8%	0,6%	1,0%	7,6%
Rovigo	23	89,6%	0,5%	1,5%	8,2%
Treviso	86	91,0%	0,3%	0,9%	7,8%
Venezia	105	88,7%	0,5%	0,9%	9,8%
Verona	110	89,7%	0,2%	1,0%	9,0%
Vicenza	91	89,2%	0,4%	1,1%	9,3%
Veneto	541	89,9%	0,4%	1,0%	8,7%

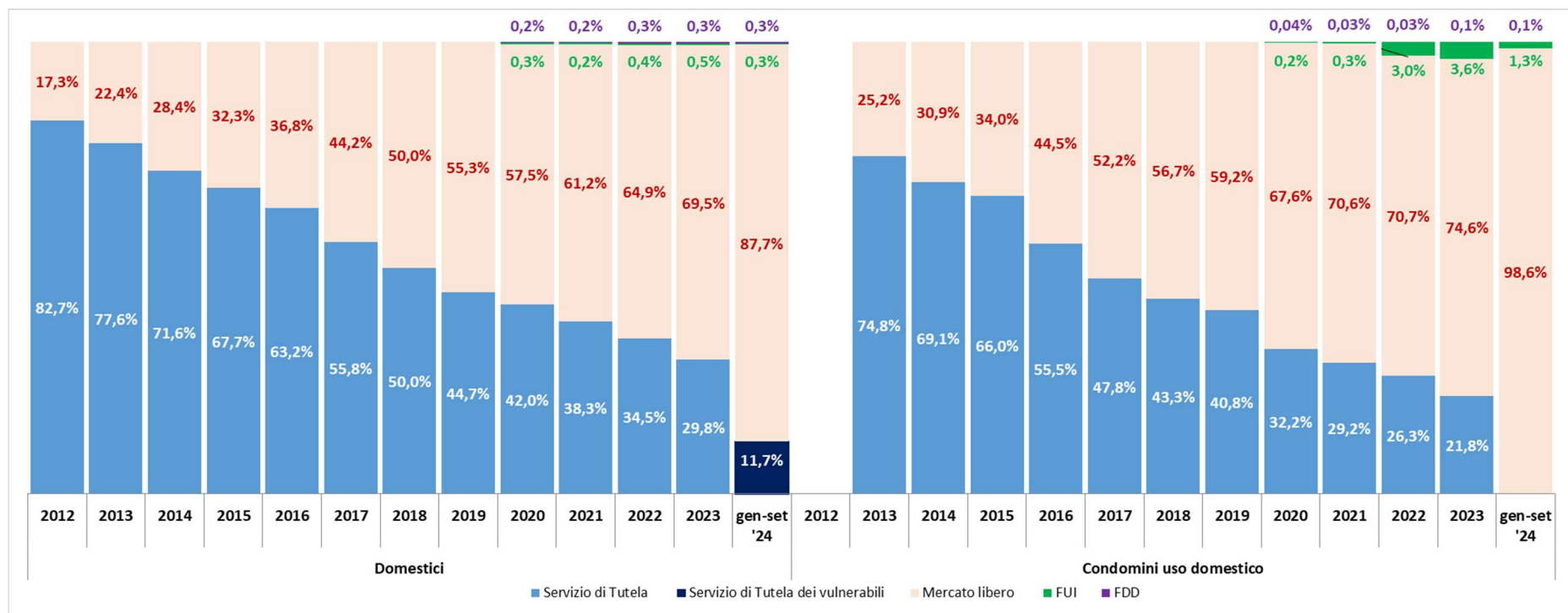
BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - set'24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

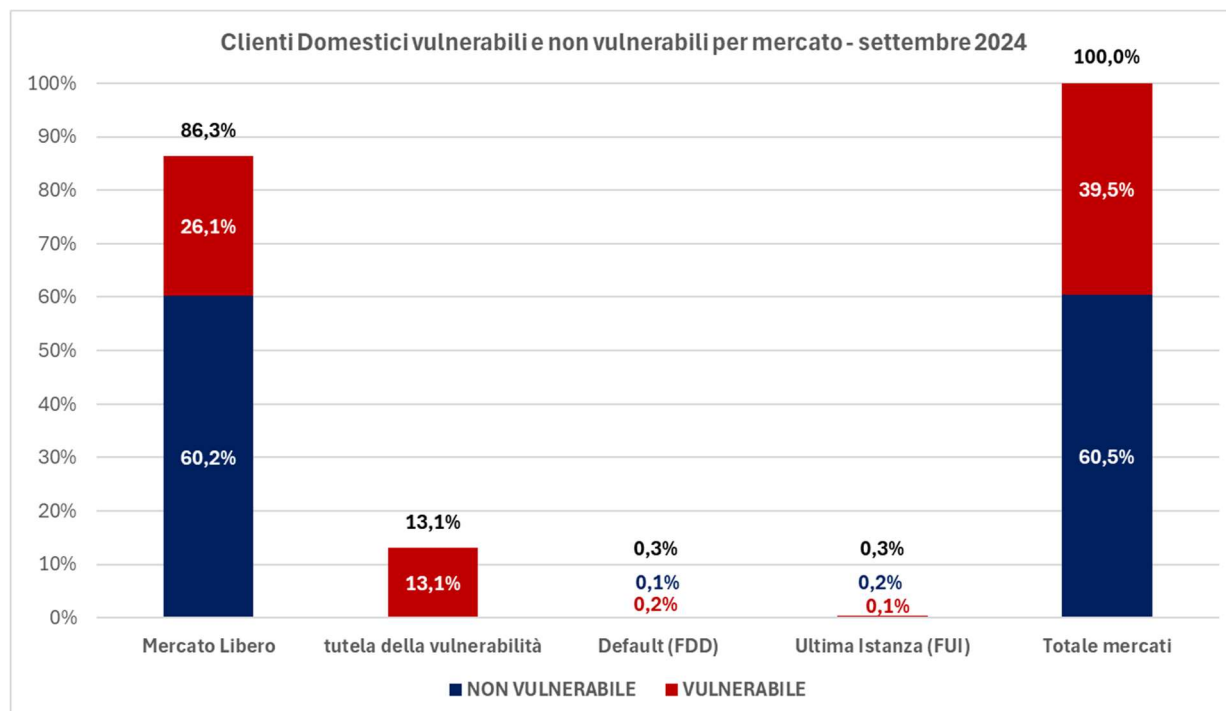
Grafico 7. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-settembre 2024.



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

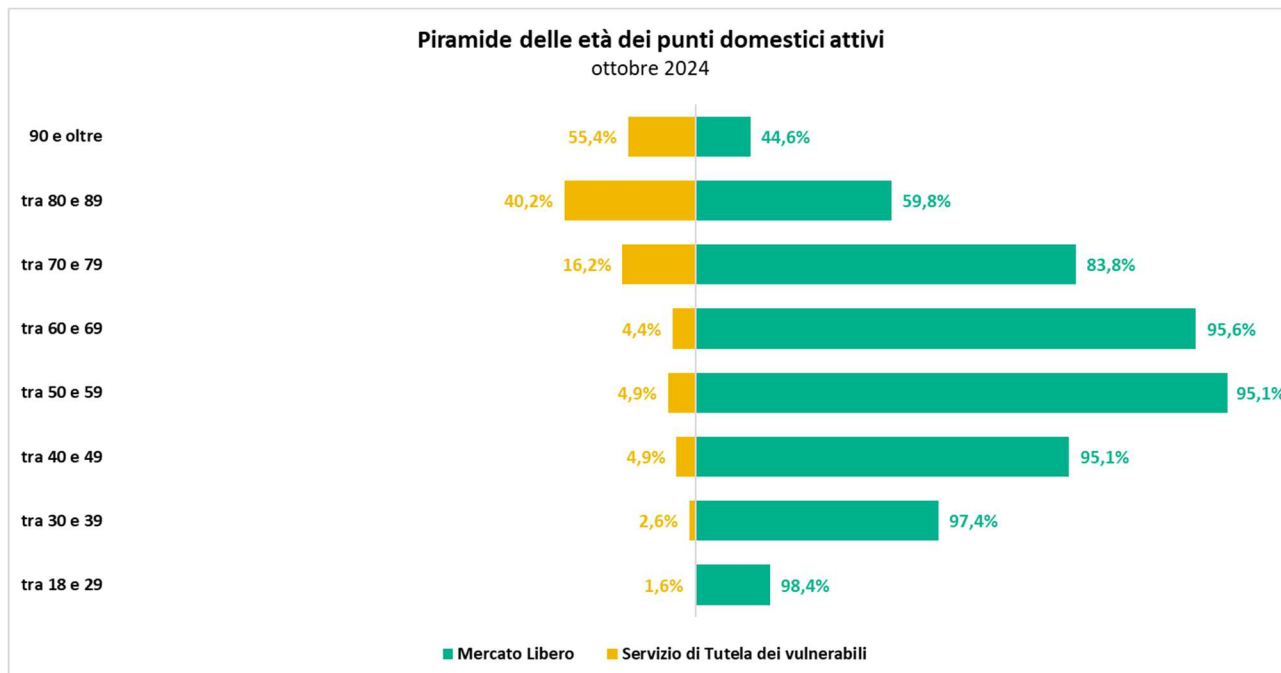
* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2021 vengono riportati per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

Grafico 8. Distribuzione dei clienti vulnerabili e non vulnerabili per mercato a settembre 2024.



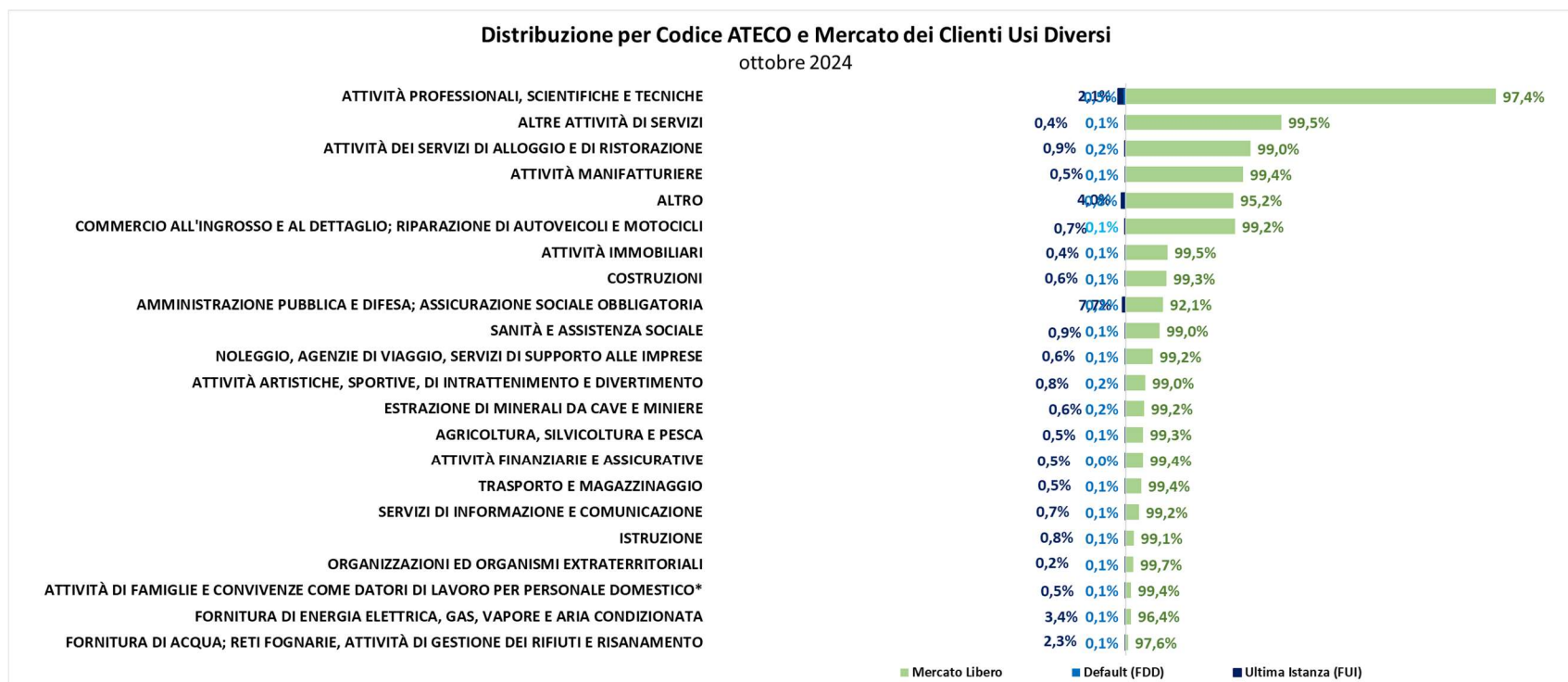
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 9. Consistenza dei mercati dei punti di riconsegna Domestici – Settore Gas Naturale – distribuzione anagrafica ad ottobre '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 10. Consistenza dei mercati dei punti di raccolta Usi diversi – distribuzione per sezione ATECO ad ottobre '24.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 11. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato – settembre 2024 .

settembre 2024	DOMESTICI <200.000 Smc					
Regione	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela dei vulnerabili	Mercato libero	Variazione da mar 24	FUI	FDD
Abruzzo	578	12,2%	87,2%	-1,1%	0,5%	0,2%
Basilicata	183	20,0%	79,8%	-2,1%	0,1%	0,0%
Calabria	377	17,9%	81,0%	-1,7%	1,0%	0,1%
Campania	1.269	17,9%	80,6%	-2,8%	0,5%	1,0%
Emilia-Romagna	1.935	9,5%	90,1%	-1,1%	0,2%	0,2%
Friuli-Venezia Giulia	467	9,9%	89,4%	-1,2%	0,3%	0,4%
Lazio	2.090	15,3%	84,2%	-2,3%	0,2%	0,2%
Liguria	782	16,2%	82,9%	-1,8%	0,3%	0,6%
Lombardia	4.175	10,0%	89,4%	-1,2%	0,3%	0,3%
Marche	594	12,9%	86,7%	-1,0%	0,2%	0,2%
Molise	113	13,6%	86,0%	-1,1%	0,3%	0,1%
Piemonte	1.749	13,0%	86,4%	-2,0%	0,2%	0,4%
Puglia	1.269	18,1%	81,4%	-2,4%	0,3%	0,2%
Sicilia	982	18,0%	80,7%	-1,3%	0,8%	0,5%
Toscana	1.436	13,0%	86,6%	-2,0%	0,2%	0,1%
Trentino-Alto Adige	234	11,7%	88,2%	-0,1%	0,1%	0,004%
Umbria	311	9,4%	90,3%	-1,4%	0,2%	0,048%
Valle d'Aosta	19	14,4%	85,4%	-2,5%	0,1%	0,1%
Veneto	1.819	10,8%	88,9%	-0,9%	0,2%	0,1%
ITALIA	20.381	13,1%	86,3%	-1,6%	0,3%	0,3%

Mercato libero - gas naturale - Domestici - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 12. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato – settembre 2024 .

settembre 2024					
Condomini <200.000 Smc					
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar 24	FUI	FDD
Abruzzo	2,3	99,0%	+0,9%	0,9%	0,1%
Basilicata	0,5	99,1%	+0,8%	0,9%	-
Calabria	0,7	95,6%	+0,5%	4,4%	-
Campania	2,6	97,0%	+0,3%	1,9%	1,1%
Emilia-Romagna	19,1	99,6%	-0,02%	0,4%	0,1%
Friuli-Venezia Giulia	4,3	99,0%	+0,3%	0,9%	0,1%
Lazio	20,7	98,3%	+3,7%	1,7%	0,03%
Liguria	10,3	98,7%	+0,6%	1,3%	0,02%
Lombardia	52,4	99,1%	+0,4%	0,9%	0,1%
Marche	2,3	99,4%	+0,1%	0,6%	-
Molise	0,4	97,9%	-0,8%	2,1%	-
Piemonte	32,4	99,2%	+0,5%	0,8%	0,05%
Puglia	2,3	98,7%	+0,5%	0,8%	0,5%
Sicilia	1,4	97,1%	+0,5%	2,0%	0,9%
Toscana	8,5	99,2%	+0,5%	0,8%	0,05%
Trentino-Alto Adige	7,9	99,9%	+0,0%	0,1%	-
Umbria	1,3	98,8%	+0,6%	1,2%	-
Valle d'Aosta	0,7	99,3%	+0,7%	0,7%	-
Veneto	13,1	99,3%	+0,2%	0,6%	0,05%
ITALIA	183	99,0%	+0,8%	0,9%	0,1%

Mercato libero - gas naturale - Condomini - set'24



Grafico 13. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2024 .

settembre 2024		Altri usi <50.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar 24	FUI	FDD
Abruzzo	31	97,8%	+0,2%	2,0%	0,2%
Basilicata	9	97,3%	+0,8%	2,5%	0,1%
Calabria	13	95,1%	+1,5%	4,8%	0,1%
Campania	40	96,2%	+0,5%	2,6%	1,2%
Emilia-Romagna	151	99,1%	+0,1%	0,7%	0,2%
Friuli-Venezia Giulia	33	98,5%	-0,2%	1,2%	0,3%
Lazio	64	97,9%	+0,9%	1,9%	0,3%
Liguria	29	98,2%	+0,2%	1,4%	0,5%
Lombardia	263	98,5%	+0,0%	1,3%	0,2%
Marche	39	98,7%	+0,1%	1,1%	0,2%
Molise	7	96,9%	+1,0%	2,9%	0,2%
Piemonte	111	98,4%	+0,1%	1,4%	0,2%
Puglia	36	97,1%	+0,9%	2,5%	0,4%
Sicilia	26	93,7%	-0,2%	5,6%	0,7%
Toscana	77	98,2%	-0,4%	1,7%	0,1%
Trentino-Alto Adige	25	99,5%	+0,1%	0,5%	0,02%
Umbria	19	98,9%	+0,1%	1,0%	0,1%
Valle d'Aosta	2	96,3%	-2,0%	3,7%	0,1%
Veneto	141	98,9%	-0,0%	1,0%	0,1%
ITALIA	1.114	98,3%	+0,1%	1,5%	0,2%

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



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

Grafico 14. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2024 .

settembre 2024		Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar 24	FUI	FDD
Abruzzo	0,2	98,6%	+0,5%	-	1,4%
Basilicata	0,05	100,0%	-	-	-
Calabria	0,1	96,2%	-2,0%	-	3,8%
Campania	0,3	97,8%	+1,5%	-	2,2%
Emilia-Romagna	2,1	98,3%	+0,7%	0,2%	1,5%
Friuli-Venezia Giulia	0,5	97,8%	-0,7%	-	2,2%
Lazio	0,8	96,8%	+2,2%	-	3,2%
Liguria	0,3	98,7%	-0,3%	-	1,3%
Lombardia	4,6	97,6%	-0,8%	0,1%	2,3%
Marche	0,4	99,4%	-0,002%	-	0,6%
Molise	0,04	90,9%	-4,5%	-	9,1%
Piemonte	1,8	99,0%	+0,8%	0,1%	1,0%
Puglia	0,2	97,3%	-0,9%	-	2,7%
Sicilia	0,2	96,7%	-0,0%	1,3%	2,0%
Toscana	1,0	97,9%	+0,5%	0,1%	2,0%
Trentino-Alto Adige	0,6	99,5%	-0,001%	-	0,5%
Umbria	0,2	98,4%	-0,5%	-	1,6%
Valle d'Aosta	0,03	84,6%	-15,4%	-	15,4%
Veneto	2,1	99,1%	+0,5%	0,1%	0,8%
ITALIA	15	98,1%	+0,1%	0,1%	1,8%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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



Grafico 15. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2024 .

settembre 2024					
Attività di servizio pubblico <200.000 Smc					
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar 24	FUI	FDD
Abruzzo	2	86,0%	-1,4%	14,0%	-
Basilicata	1	86,7%	-0,2%	13,3%	-
Calabria	2	52,6%	+0,7%	47,4%	-
Campania	5	75,8%	+4,2%	24,2%	-
Emilia-Romagna	5	95,3%	-0,8%	4,6%	0,02%
Friuli-Venezia Giulia	1	94,0%	+2,0%	5,9%	0,1%
Lazio	8	70,7%	-14,0%	29,3%	0,03%
Liguria	2	92,1%	+0,4%	7,9%	-
Lombardia	10	92,4%	-0,9%	7,6%	0,1%
Marche	2	91,8%	+2,9%	8,2%	0,04%
Molise	1	76,1%	+3,1%	23,7%	0,2%
Piemonte	6	92,4%	00%	7,6%	0,03%
Puglia	3	82,2%	+3,0%	17,9%	-
Sicilia	3	66,6%	+2,3%	33,3%	0,1%
Toscana	4	90,7%	-0,4%	9,3%	0,03%
Trentino-Alto Adige	1	98,3%	-0,1%	1,8%	-
Umbria	2	89,7%	+5,7%	10,3%	-
Valle d'Aosta	-	88,6%	-3,8%	11,4%	-
Veneto	5	91,7%	-0,5%	8,2%	0,1%
ITALIA	63	85,2%	-1,2%	14,8%	0,03%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

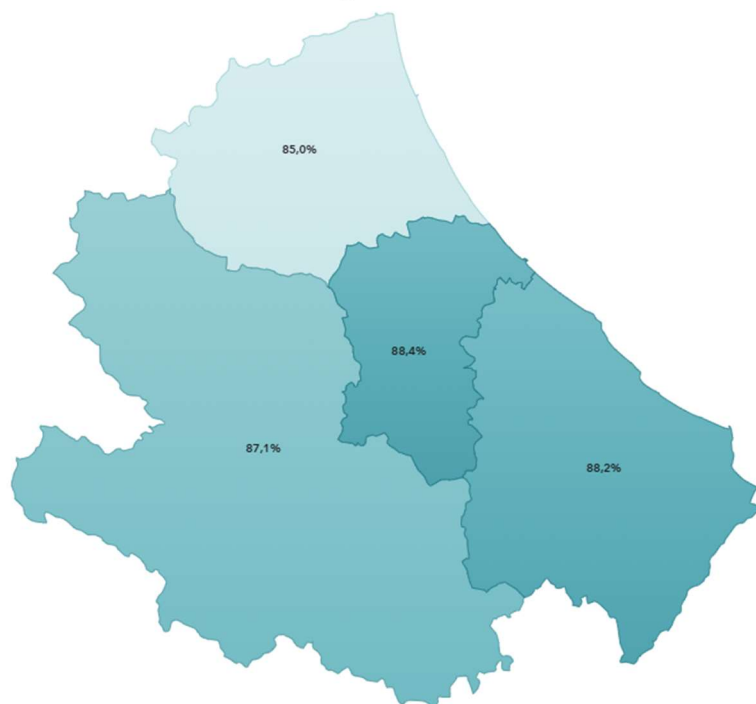


REGIONE ABRUZZO

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

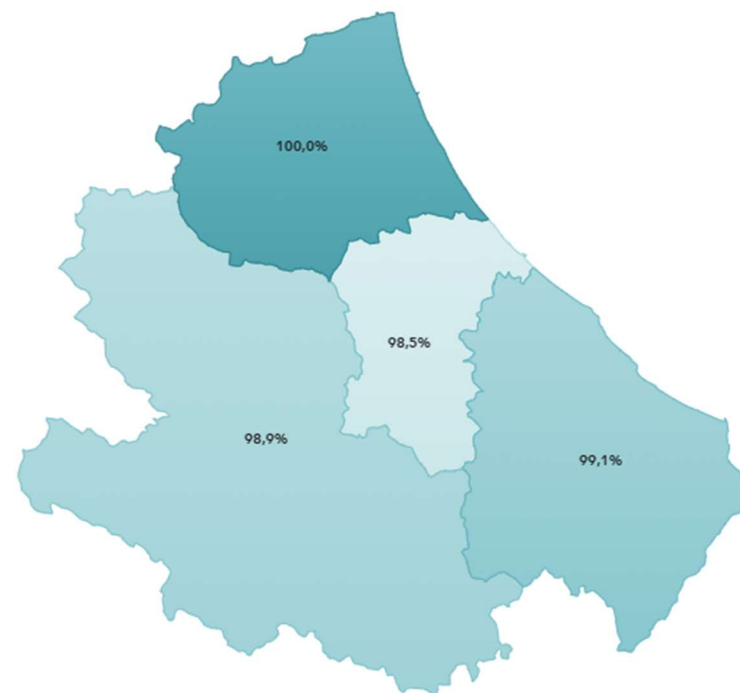
set '24 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	155	11,1%	88,2%	0,6%	0,1%
L'Aquila	157	12,3%	87,1%	0,5%	0,1%
Pescara	131	10,6%	88,4%	0,6%	0,4%
Teramo	134	14,7%	85,0%	0,3%	0,1%
Abruzzo	578	12,2%	87,2%	0,5%	0,2%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



set '24 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	0	99,1%	0,85%	-
L'Aquila	1.000	98,9%	1,08%	-
Pescara	1.000	98,5%	1,23%	0,31%
Teramo	0	100,0%	-	-
Abruzzo	2.259	99,0%	0,89%	0,09%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24

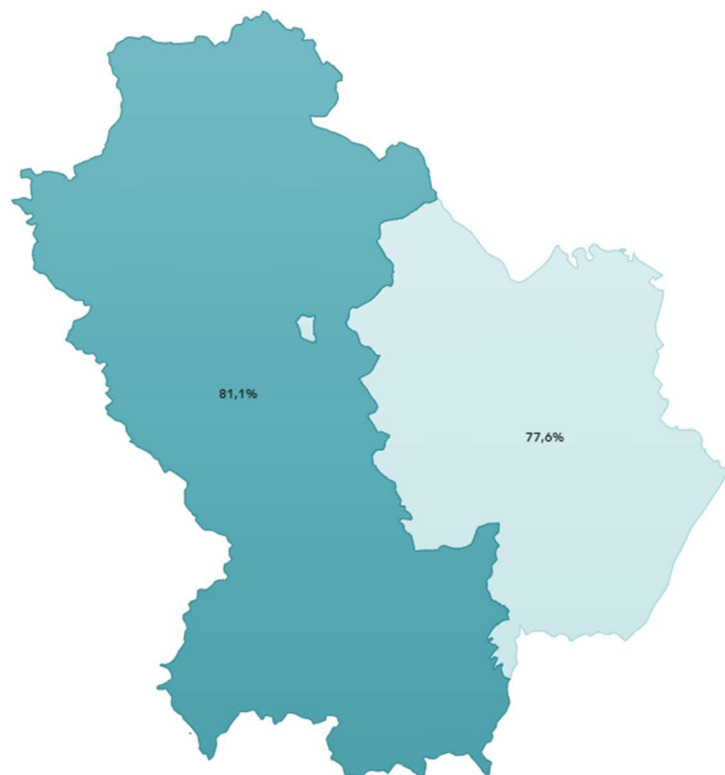


REGIONE BASILICATA

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

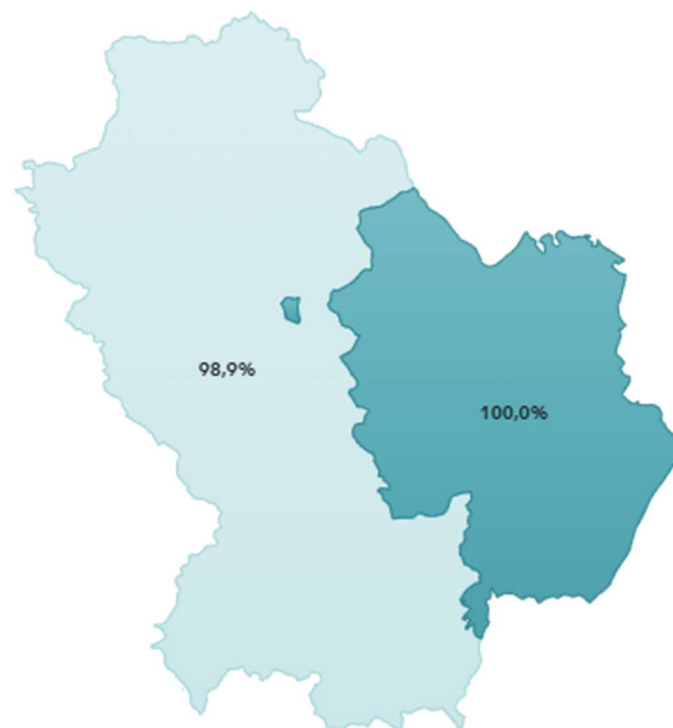
set '24 Basilicata	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	71	22,2%	77,6%	0,1%	0,04%
Potenza	113	18,7%	81,1%	0,2%	0,05%
Basilicata	183	20,0%	79,8%	0,1%	0,04%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



set '24 Basilicata	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	0	100,0%	-	-
Potenza	0	98,9%	1,12%	-
Basilicata	455	99,1%	0,9%	-

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



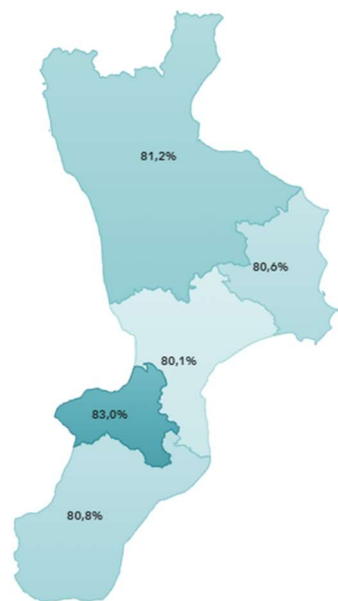
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

REGIONE CALABRIA

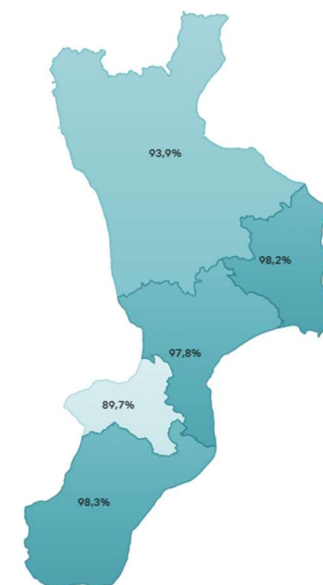
Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre 2024 – Calabria.

set '24 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc					set '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	19,2%	80,1%	0,6%	0,05%	Catanzaro	0	97,8%	2,22%	-
Cosenza	157	17,7%	81,2%	1,1%	0,1%	Cosenza	0	93,9%	6,13%	-
Crotone	29	18,6%	80,6%	0,8%	0,03%	Crotone	0	98,2%	1,82%	-
Reggio di Calabria	90	17,8%	80,8%	1,1%	0,3%	Reggio di Calabria	0	98,3%	1,69%	-
Vibo Valentia	26	15,5%	83,0%	1,4%	0,03%	Vibo Valentia	0	89,7%	10,26%	-
Calabria	377	17,9%	81,0%	1,0%	0,1%	Calabria	657	95,6%	4,41%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

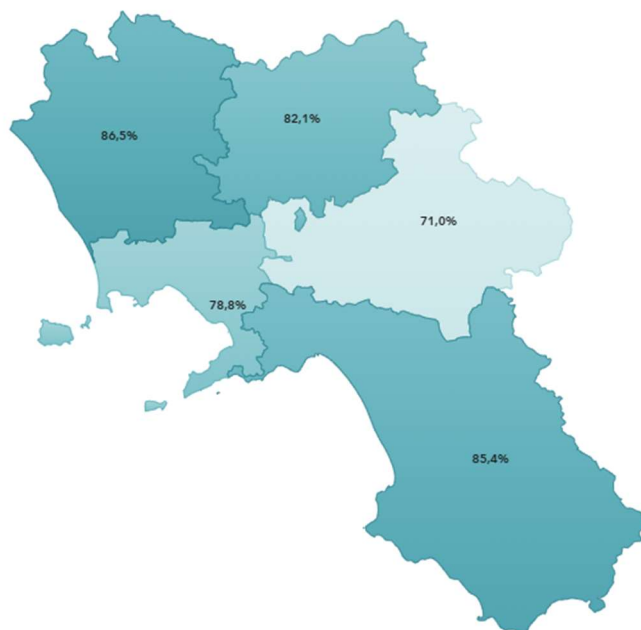
REGIONE CAMPANIA

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

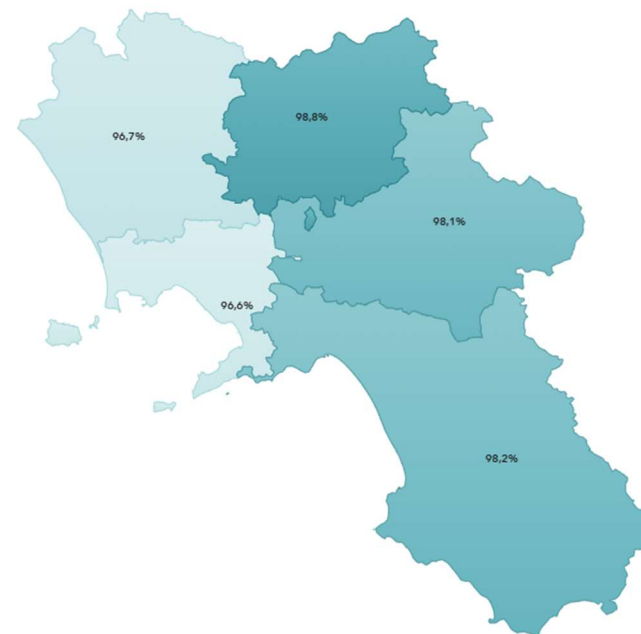
set '24 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	103	28,3%	71,0%	0,2%	0,5%
Benevento	60	17,2%	82,1%	0,3%	0,3%
Caserta	189	12,9%	86,5%	0,4%	0,2%
Napoli	703	19,5%	78,8%	0,5%	1,2%
Salerno	215	12,6%	85,4%	1,0%	1,1%
Campania	1.269	17,9%	80,6%	0,5%	1,0%

set '24 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	0	98,1%	1,27%	0,63%
Benevento	0	98,8%	-	1,16%
Caserta	0	96,7%	2,87%	0,41%
Napoli	2.000	96,6%	2,02%	1,38%
Salerno	0	98,2%	1,50%	0,30%
Campania	2.558	97,0%	1,92%	1,09%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



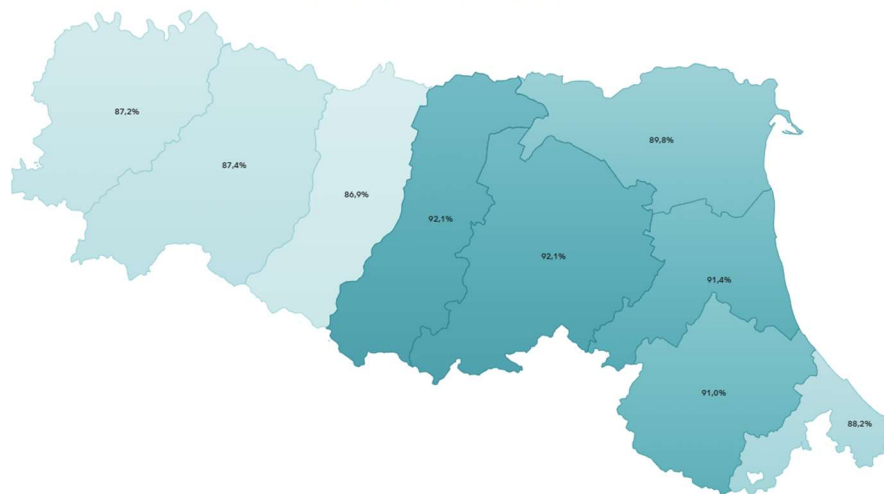
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

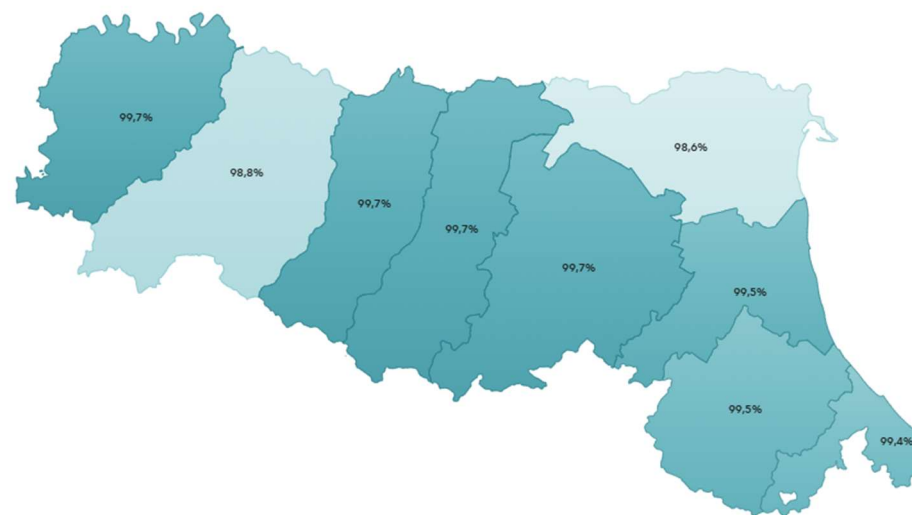
Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre 2024 – Emilia-Romagna.

set '24 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc					set '24 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	447	7,5%	92,1%	0,2%	0,2%	Bologna	7.000	99,7%	0,27%	0,04%
Ferrara	165	9,7%	89,8%	0,2%	0,2%	Ferrara	0	98,6%	1,35%	-
Forlì-Cesena	167	8,8%	91,0%	0,1%	0,1%	Forlì-Cesena	1.000	99,5%	0,31%	0,23%
Modena	291	7,5%	92,1%	0,2%	0,2%	Modena	4.000	99,7%	0,25%	0,03%
Parma	191	12,1%	87,4%	0,2%	0,3%	Parma	2.000	98,8%	1,17%	-
Piacenza	126	12,4%	87,2%	0,2%	0,2%	Piacenza	1.000	99,7%	0,28%	-
Ravenna	188	8,4%	91,4%	0,1%	0,1%	Ravenna	1.000	99,5%	0,47%	-
Reggio nell'Emilia	203	12,6%	86,9%	0,2%	0,3%	Reggio nell'Emilia	2.000	99,7%	0,17%	0,13%
Rimini	156	11,4%	88,2%	0,3%	0,1%	Rimini	1.000	99,4%	0,62%	-
Emilia-Romagna	1.935	9,5%	90,1%	0,2%	0,2%	Emilia-Romagna	19.126	99,6%	0,39%	0,05%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini - settore gas - mercato libero - set '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 – settembre 2024 – Friuli-Venezia Giulia.

set '24 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc					set '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	12,3%	87,0%	0,3%	0,4%	Gorizia	0	99,6%	0,42%	-
Pordenone	109	11,7%	88,1%	0,2%	0,1%	Pordenone	1.000	99,8%	0,18%	-
Trieste	108	8,3%	90,2%	0,4%	1,1%	Trieste	1.000	99,7%	0,09%	0,17%
Udine	191	9,1%	90,4%	0,3%	0,2%	Udine	2.000	97,7%	2,22%	0,07%
Friuli-Venezia Giulia	467	9,9%	89,4%	0,3%	0,4%	Friuli-Venezia Giulia	4.262	99,0%	0,92%	0,07%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

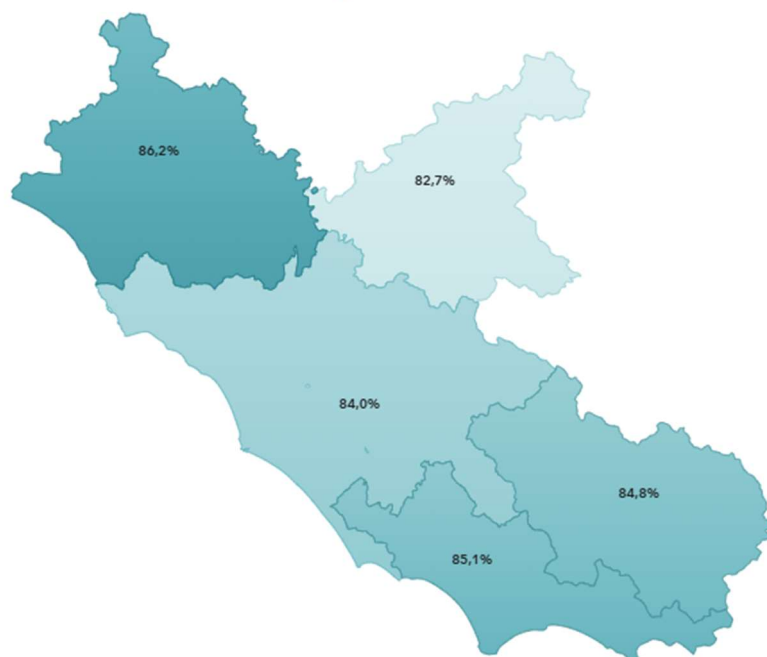
REGIONE LAZIO

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

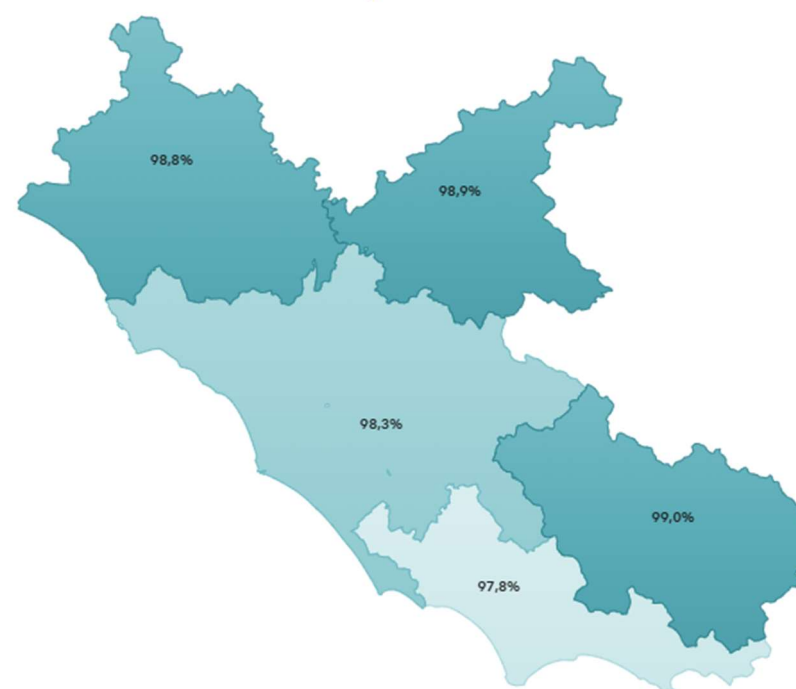
set '24 Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	112	14,6%	84,8%	0,2%	0,3%
Latina	155	14,3%	85,1%	0,2%	0,3%
Rieti	44	16,6%	82,7%	0,3%	0,4%
Roma	1.679	15,5%	84,0%	0,2%	0,2%
Viterbo	99	13,5%	86,2%	0,2%	0,1%
Lazio	2.090	15,3%	84,2%	0,2%	0,2%

set '24 Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	0	99,0%	1,05%	-
Latina	1.000	97,8%	2,19%	-
Rieti	0	98,9%	1,05%	-
Roma	19.000	98,3%	1,70%	0,03%
Viterbo	0	98,8%	1,17%	-
Lazio	20.741	98,3%	1,68%	0,03%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



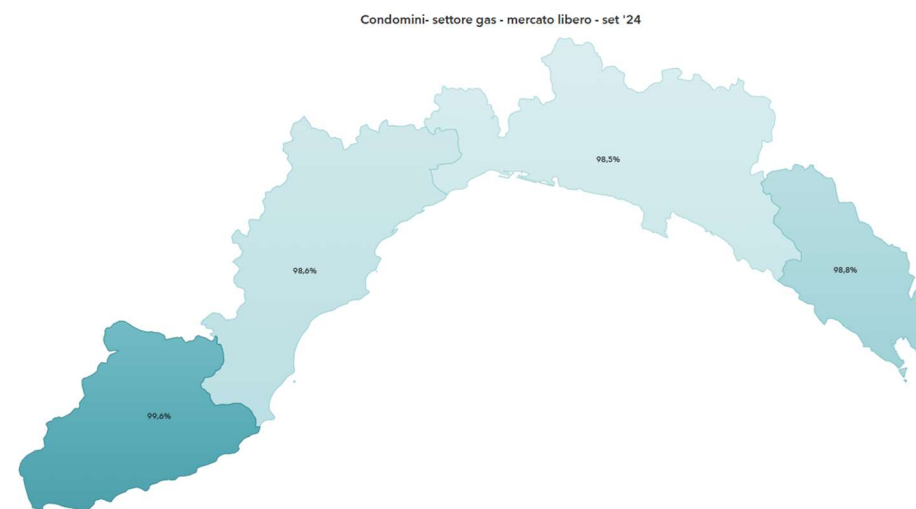
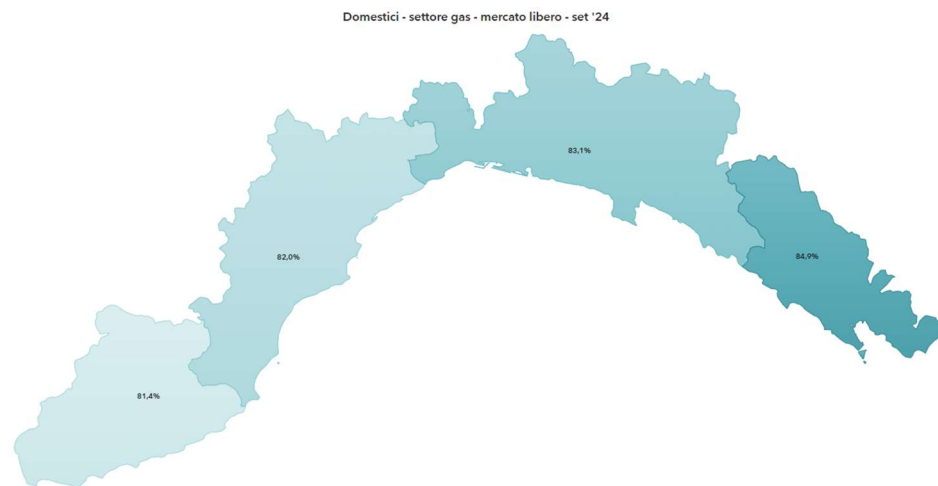
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LIGURIA

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

set '24 Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	416	15,7%	83,1%	0,4%	0,8%
Imperia	100	18,0%	81,4%	0,2%	0,4%
La Spezia	105	14,8%	84,9%	0,2%	0,1%
Savona	161	17,4%	82,0%	0,3%	0,3%
Liguria	782	16,2%	82,9%	0,3%	0,6%

set '24 Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	6.000	98,5%	1,50%	0,03%
Imperia	1.000	99,6%	0,36%	-
La Spezia	1.000	98,8%	1,18%	-
Savona	2.000	98,6%	1,41%	-
Liguria	10.321	98,7%	1,31%	0,02%



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LOMBARDIA

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

set '24 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST dei vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	482	9,8%	89,8%	0,3%	0,1%
Brescia	494	9,2%	90,5%	0,2%	0,1%
Como	252	9,3%	90,4%	0,2%	0,1%
Cremona	150	10,0%	89,5%	0,2%	0,2%
Lecco	143	9,6%	90,2%	0,1%	0,1%
Lodi	96	9,9%	89,4%	0,3%	0,4%
Mantova	156	15,7%	83,9%	0,2%	0,1%
Milano	1.388	10,3%	88,8%	0,3%	0,6%
Monza e Brianza	358	10,6%	89,0%	0,2%	0,2%
Pavia	239	9,8%	89,7%	0,2%	0,3%
Sondrio	45	5,4%	94,2%	0,3%	0,05%
Varese	371	8,6%	90,9%	0,2%	0,3%
Lombardia	4.175	10,0%	89,4%	0,3%	0,3%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



set '24 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	4.000	98,0%	2,04%	-
Brescia	2.000	99,4%	0,49%	0,10%
Como	3.000	99,2%	0,79%	0,04%
Cremona	0	99,5%	0,23%	0,23%
Lecco	2.000	99,6%	0,38%	-
Lodi	0	99,3%	0,74%	-
Mantova	1.000	96,7%	3,35%	-
Milano	26.000	99,0%	0,92%	0,08%
Monza e Brianza	5.000	99,5%	0,44%	0,04%
Pavia	3.000	99,5%	0,45%	0,03%
Sondrio	1.000	99,1%	0,77%	0,13%
Varese	5.000	99,5%	0,48%	0,04%
Lombardia	52.391	99,1%	0,85%	0,06%

Condomini - settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

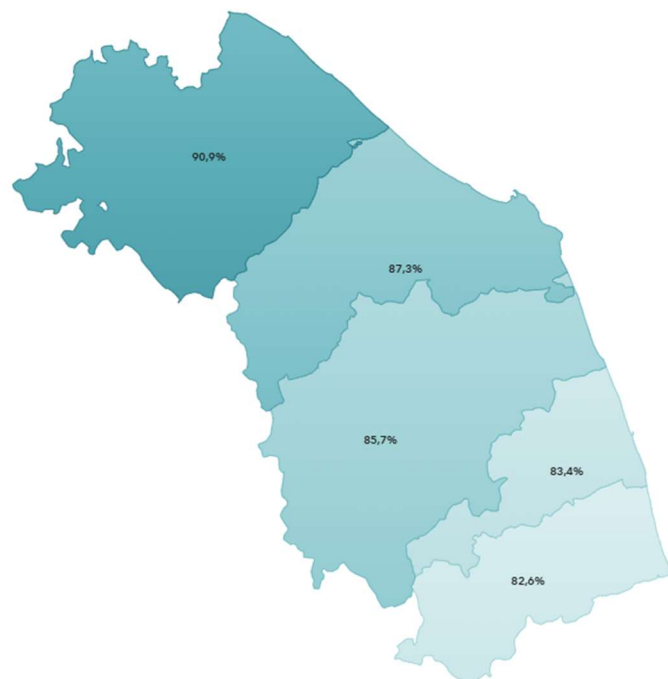
REGIONE MARCHE

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

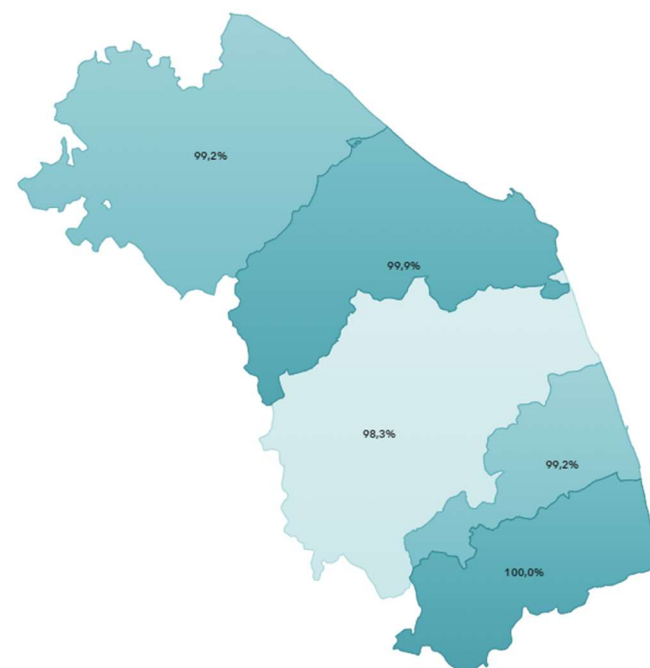
set '24 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	195	12,1%	87,3%	0,2%	0,4%
Ascoli Piceno	85	17,0%	82,6%	0,2%	0,1%
Fermo	66	16,5%	83,4%	0,1%	0,005%
Macerata	114	14,1%	85,7%	0,2%	0,03%
Pesaro e Urbino	134	8,9%	90,9%	0,2%	0,1%
Marche	594	12,9%	86,7%	0,2%	0,2%

set '24 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Ancona	1.000	99,9%	0,14%	-	-
Ascoli Piceno	0	100,0%	-	-	-
Fermo	0	99,2%	0,79%	-	-
Macerata	0	98,3%	1,72%	-	-
Pesaro e Urbino	1.000	99,2%	0,78%	-	-
Marche	2.349	99,4%	0,55%	-	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

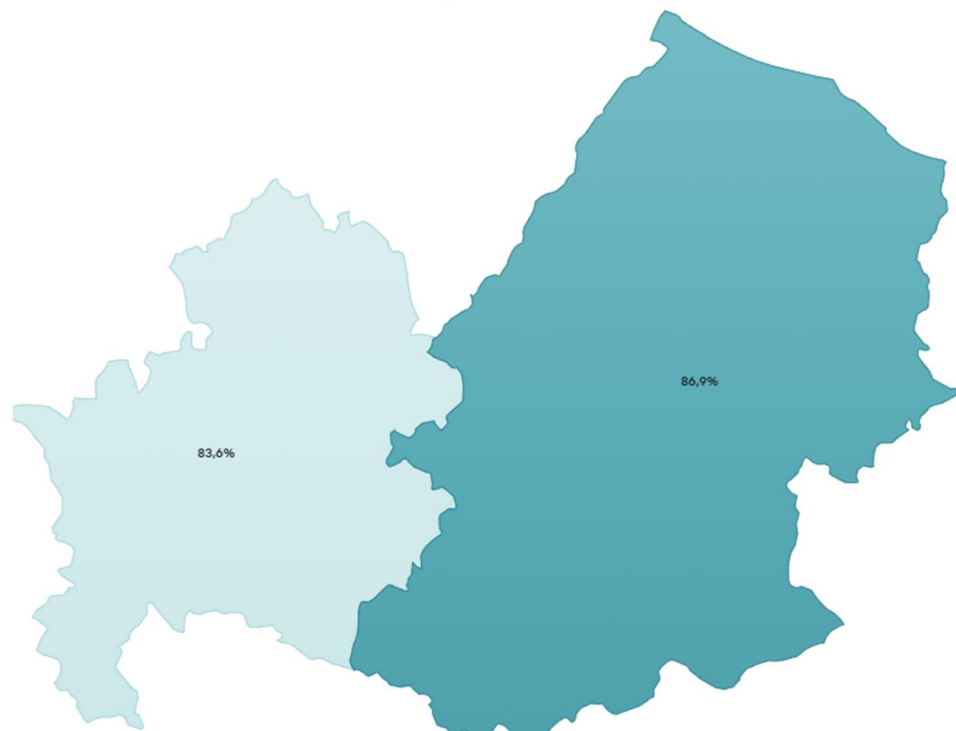
REGIONE MOLISE

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

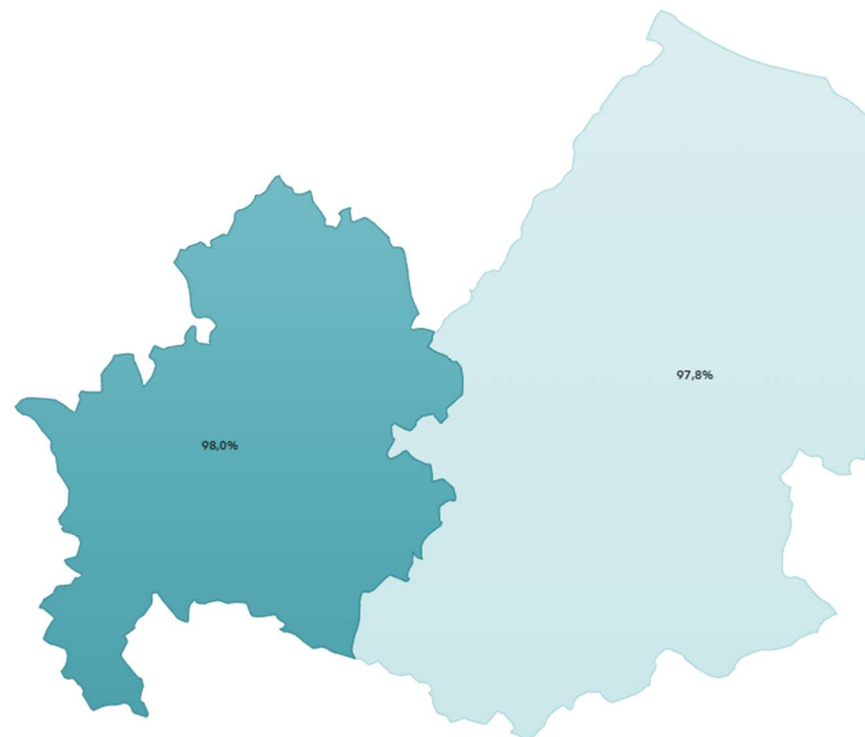
set '24 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	81	12,7%	86,9%	0,3%	0,1%
Isernia	32	15,8%	83,6%	0,4%	0,2%
Molise	113	13,6%	86,0%	0,3%	0,1%

set '24 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	0	97,8%	2,17%	-
Isernia	0	98,0%	2,02%	-
Molise	422	97,9%	2,13%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



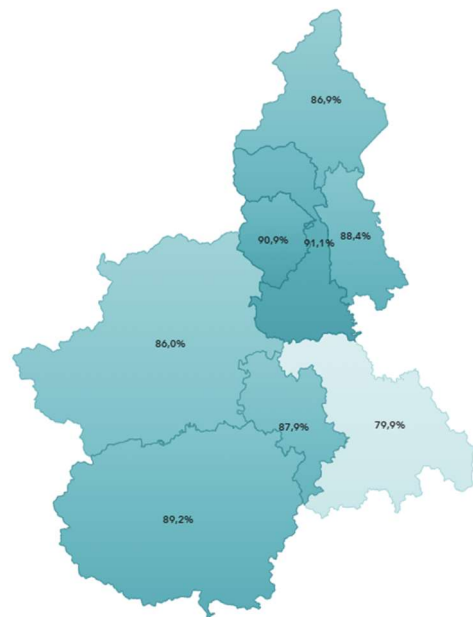
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

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

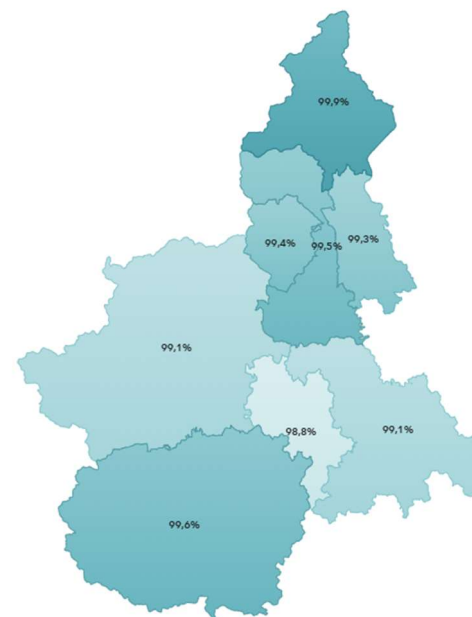
set '24 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	176	19,6%	79,9%	0,2%	0,3%
Asti	75	11,6%	87,9%	0,2%	0,2%
Biella	59	8,6%	90,9%	0,2%	0,3%
Cuneo	190	10,5%	89,2%	0,2%	0,1%
Novara	156	10,9%	88,4%	0,3%	0,3%
Torino	940	13,3%	86,0%	0,2%	0,5%
Verbano- Cusio-Ossola	85	12,7%	86,9%	0,2%	0,2%
Vercelli	68	8,1%	91,1%	0,3%	0,5%
Piemonte	1.749	13,0%	86,4%	0,2%	0,4%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



set '24 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	3.000	99,1%	0,83%	0,07%
Asti	2.000	98,8%	1,13%	0,05%
Biella	1.000	99,4%	0,58%	-
Cuneo	4.000	99,6%	0,36%	0,06%
Novara	2.000	99,3%	0,65%	-
Torino	18.000	99,1%	0,86%	0,05%
Verbano- Cusio-Ossola	1.000	99,9%	0,10%	-
Vercelli	1.000	99,5%	0,48%	-
Piemonte	32.369	99,2%	0,76%	0,05%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



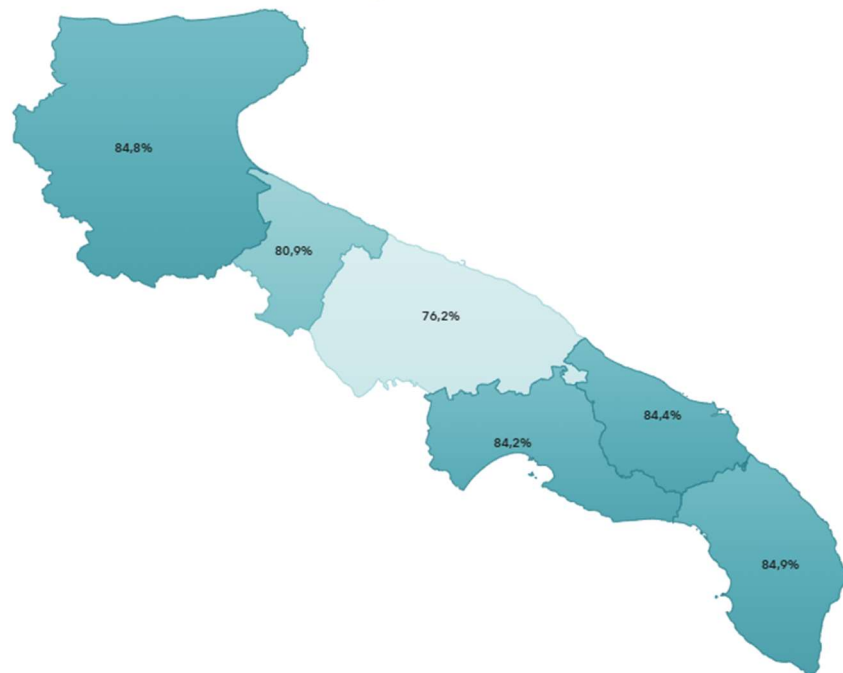
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

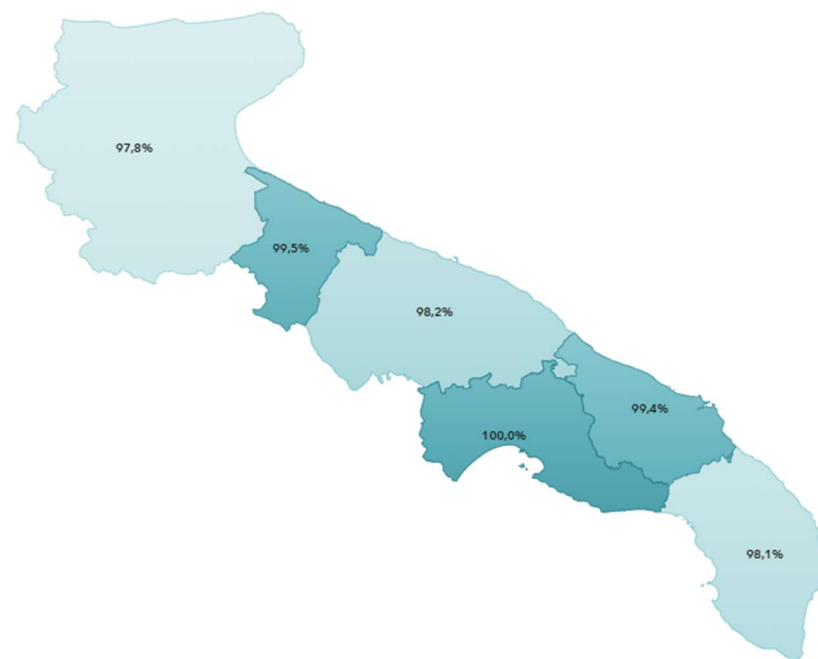
Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente – settembre 2024 – Puglia.

set '24 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc					set '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	23,4%	76,2%	0,3%	0,2%	Bari	1.000	98,2%	0,92%	0,84%
Barletta- Andria-Trani	135	18,8%	80,9%	0,2%	0,1%	Barletta-Andria- Trani	0	99,5%	0,52%	-
Brindisi	112	15,1%	84,4%	0,3%	0,2%	Brindisi	0	99,4%	0,56%	-
Foggia	196	14,4%	84,8%	0,4%	0,4%	Foggia	0	97,8%	1,50%	0,75%
Lecce	223	14,7%	84,9%	0,2%	0,1%	Lecce	0	98,1%	1,92%	-
Taranto	175	15,2%	84,2%	0,3%	0,3%	Taranto	0	100,0%	-	-
Puglia	1.269	18,1%	81,4%	0,3%	0,2%	Puglia	2.309	98,7%	0,82%	0,52%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



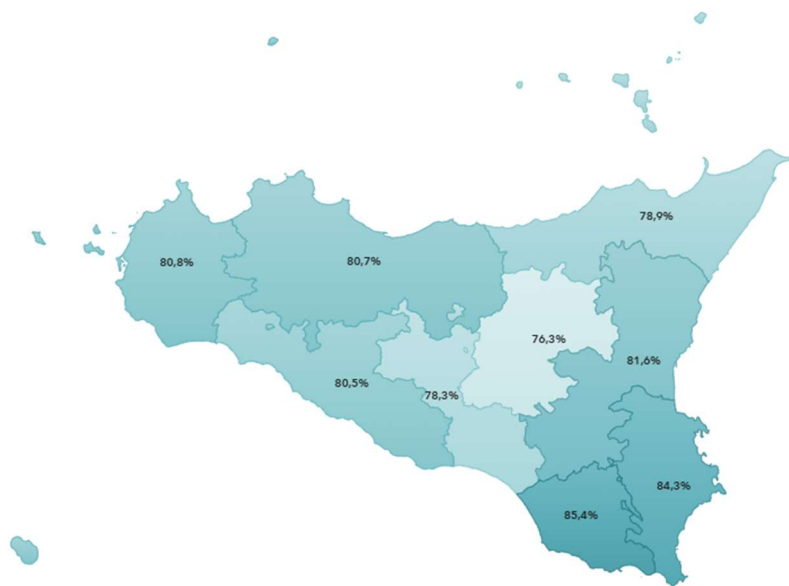
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SICILIA

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

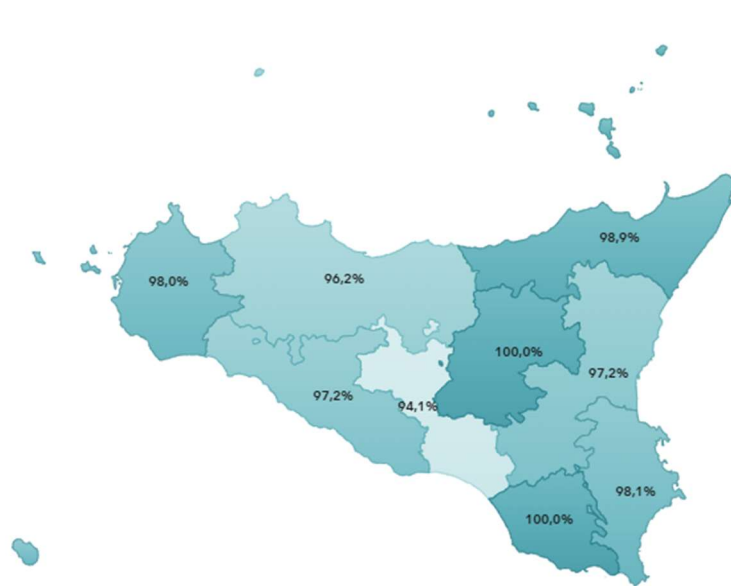
set '24 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	78	18,2%	80,5%	0,9%	0,4%
Caltanissetta	67	20,2%	78,3%	1,0%	0,5%
Catania	208	17,5%	81,6%	0,8%	0,2%
Enna	49	23,1%	76,3%	0,6%	0,02%
Messina	148	19,6%	78,9%	1,3%	0,2%
Palermo	250	17,7%	80,7%	0,5%	1,0%
Ragusa	51	13,6%	85,4%	0,6%	0,4%
Siracusa	57	15,0%	84,3%	0,6%	0,1%
Trapani	75	17,4%	80,8%	1,2%	0,6%
Sicilia	982	18,0%	80,7%	0,8%	0,5%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



set '24 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	0	97,2%	2,78%	-
Caltanissetta	0	94,1%	3,52%	2,34%
Catania	0	97,2%	2,10%	0,70%
Enna	0	100,0%	-	-
Messina	0	98,9%	1,10%	-
Palermo	0	96,2%	2,08%	1,73%
Ragusa	0	100,0%	-	-
Siracusa	0	98,1%	1,85%	-
Trapani	0	98,0%	1,49%	0,50%
Sicilia	1.420	97,1%	2,0%	0,9%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



REGIONE TOSCANA

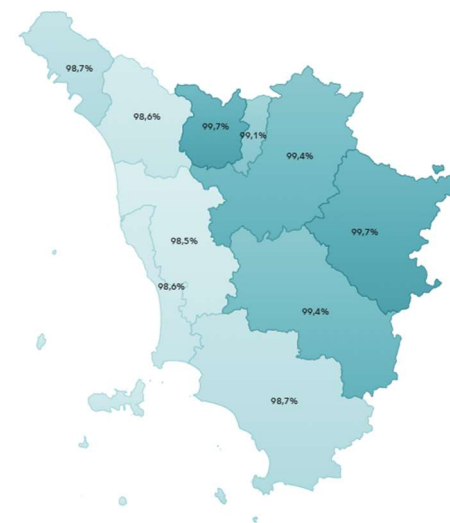
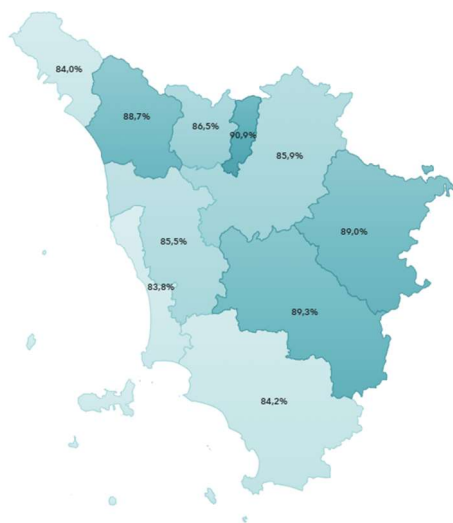
Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre 2024 – Toscana

set '24 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	119	10,8%	89,0%	0,1%	0,1%
Firenze	413	13,8%	85,9%	0,2%	0,1%
Grosseto	73	15,5%	84,2%	0,2%	0,05%
Livorno	126	15,3%	83,8%	0,3%	0,6%
Lucca	154	11,0%	88,7%	0,2%	0,1%
Massa-Carrara	84	15,4%	84,0%	0,3%	0,3%
Pisa	170	14,3%	85,5%	0,2%	0,1%
Pistoia	101	13,3%	86,5%	0,2%	0,1%
Prato	95	8,8%	90,9%	0,2%	0,1%
Siena	100	10,4%	89,3%	0,1%	0,2%
Toscana	1.436	13,0%	86,6%	0,2%	0,1%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24

set '24 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	1.000	99,7%	0,30%	-
Firenze	4.000	99,4%	0,51%	0,09%
Grosseto	0	98,7%	1,27%	-
Livorno	1.000	98,6%	1,34%	0,10%
Lucca	0	98,6%	1,45%	-
Massa-Carrara	0	98,7%	1,27%	-
Pisa	1.000	98,5%	1,48%	-
Pistoia	1.000	99,7%	0,29%	-
Prato	1.000	99,1%	0,89%	-
Siena	0	99,4%	0,60%	-
Toscana	8.511	99,2%	0,79%	0,05%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTINO-ALTO ADIGE

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

set '24 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	64	6,7%	93,2%	0,04%	-
Trento	169	13,6%	86,3%	0,1%	0,006%
Trentino-Alto Adige	234	11,7%	88,2%	0,1%	0,004%

set '24 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	3.000	100,0%	0,03%	-
Trento	5.000	99,9%	0,10%	-
Trentino-Alto Adige	7.908	99,9%	0,08%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE UMBRIA

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

set '24 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST dei vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	228	9,5%	90,3%	0,1%	0,05%
Terni	83	9,4%	90,3%	0,3%	0,05%
Umbria	311	9,4%	90,3%	0,2%	0,05%

set '24 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	1.000	98,8%	1,23%	-
Terni	0	99,0%	1,02%	-
Umbria	1.304	98,8%	1,15%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

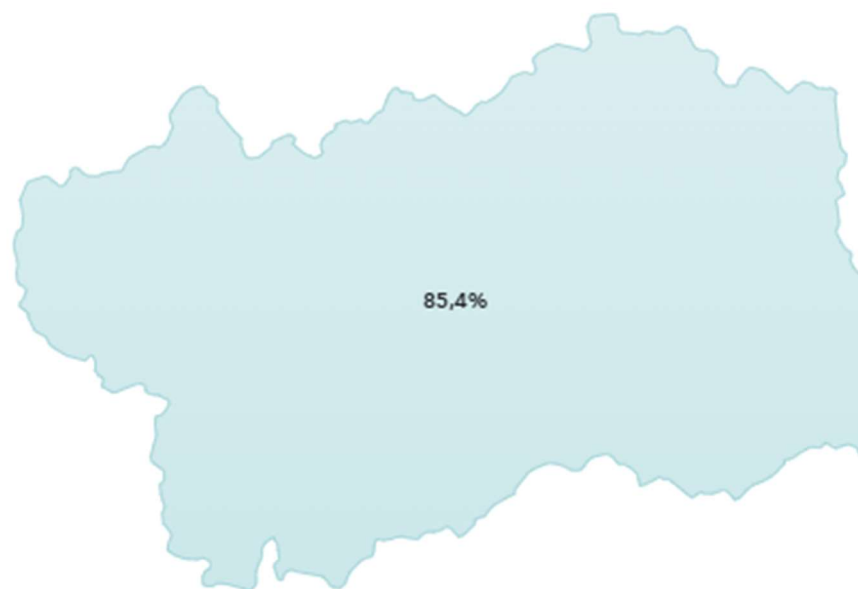
REGIONE VALLE d'AOSTA

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

set '24	DOMESTICI <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	19	14,4%	85,4%	0,1%	0,1%

Set '24	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti	Mercato libero	FUI	FDD	
Valle d'Aosta	1.000	99,3%	0,69%	-	

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '24



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

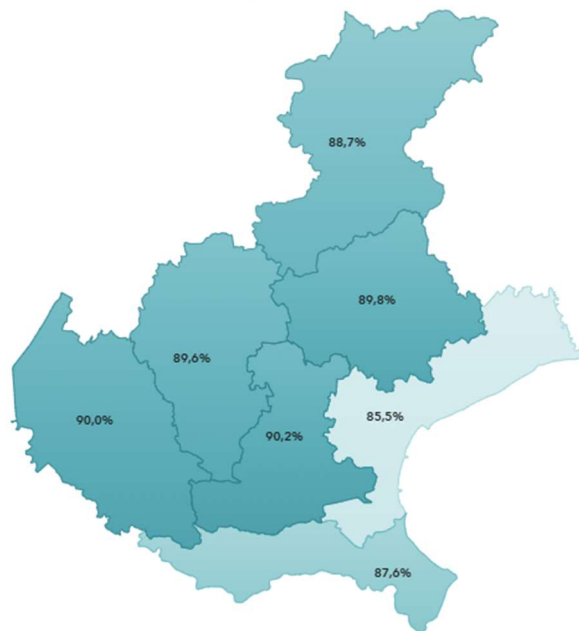
REGIONE VENETO

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

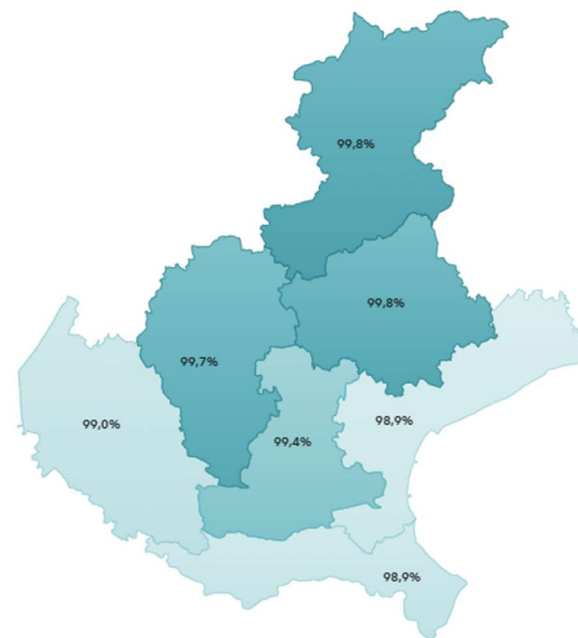
set '24 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	ST vulnerabili	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	11,1%	88,7%	0,1%	0,00%
Padova	339	9,6%	90,2%	0,2%	0,02%
Rovigo	90	12,1%	87,6%	0,2%	0,1%
Treviso	282	10,0%	89,8%	0,2%	0,02%
Venezia	357	14,2%	85,5%	0,2%	0,1%
Verona	374	9,6%	90,0%	0,2%	0,2%
Vicenza	331	10,2%	89,6%	0,2%	0,03%
Veneto	1.819	10,8%	88,9%	0,2%	0,1%

set '24 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc			
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.000	99,8%	0,16%	-
Padova	3.000	99,4%	0,58%	0,06%
Rovigo	0	98,9%	1,05%	-
Treviso	2.000	99,8%	0,25%	-
Venezia	3.000	98,9%	1,01%	0,10%
Verona	2.000	99,0%	0,98%	0,05%
Vicenza	2.000	99,7%	0,28%	-
Veneto	13.057	99,3%	0,63%	0,05%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '24



Condomini- settore gas - mercato libero - set '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_{PMI}* a partire dal 2021 e dal *STG_{PMI}* a partire dal 2023 e dal *STG_{PMI}* 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 consente 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, 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 – settembre 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 nei primi tre trimestri⁵³;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 ai primi tre trimestri 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 settembre 2024;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2022, il dato parziale del 2024, aggiornato a settembre 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_{PML}*, *STG_{MICRO}*, *STG_{NV}* e salvaguardia nel settore elettrico);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati a ottobre 2024, distinti per:
 - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
 - ii) per sezioni ATECO⁵⁴, dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;
- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del *STG_{PML}*, del *STG_{MICRO}* e del *STG_{NV}* e sul dettaglio dei passaggi da e per tali servizi, a partire dal primo mese esercizio e fino a settembre 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*);

⁵³ 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.

⁵⁴Vedi nota 2.

iii) verso un venditore differente nel mercato libero.

In merito, vengono confrontate per anche le variazioni percentuali del numero di punti serviti nel *STG_{PMI}*, nel *STG_{MICRO}* e nel *STG_{NV}* 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 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 interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti.

In particolare, la delibera 135/2021/R/eel ha previsto:

- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente, 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, prevedendo che la controparte commerciale debba comunicare, al cliente 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.

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.

In merito al settore del gas, inoltre, con riferimento alle innovazioni nella gestione dei processi commerciali nel mercato *retail*, con il documento per la consultazione 429/2024/R/gas, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti finalizzati a consentire ai clienti di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore, come già previsto nel mercato dell'energia elettrica. La possibilità per il cliente di scegliere la controparte commerciale a cui chiedere la voltura, in un momento importante della gestione della fornitura, non è stata estesa fin da subito anche al settore del gas naturale per la necessità di dover gestire tutte le attivazioni contrattuali infra-mese, gestione ritenuta di difficile attuazione 3 anni fa circa, stante la quota di *smart meter* gas installati (e i relativi obblighi di rilevazione e messa a disposizione della misura) e la maggiore complessità della filiera. Attualmente, con oltre l'80% di *smart meter* gas installati sul totale delle forniture, con l'entrata in vigore dei nuovi obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura per questa tipologia di misuratori, di cui alla deliberazione 269/2022/R/gas, e in considerazione del consolidamento della gestione delle relazioni tra gli operatori della filiera e il punto di riconsegna nell'ambito del Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) nel SII, l'Autorità ritiene opportuno uniformare la gestione della voltura, delineando anche con riferimento

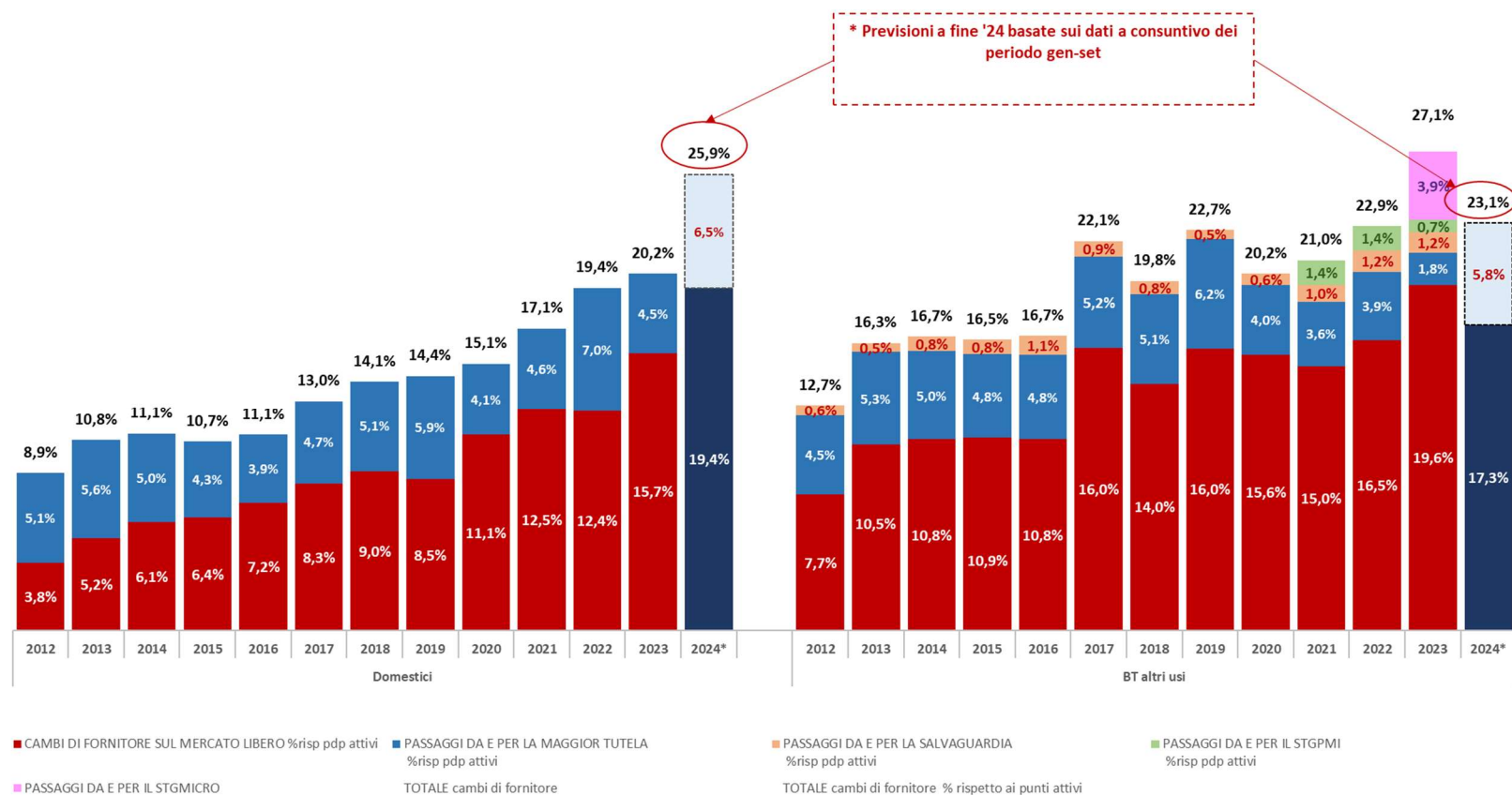
al settore gas la possibilità di scegliere la controparte commerciale già in fase di voltura, a beneficio dei clienti.

Inoltre, l'Autorità è intervenuta per centralizzare nel SII la gestione dei processi afferenti alle prestazioni tecniche che richiedono l'esecuzione di alcune attività da parte dell'impresa distributrice. La centralizzazione, infatti, consente di cogliere i benefici connessi alla generalizzazione di buone pratiche di gestione e la standardizzazione dei flussi informativi, tenendo conto del fatto che per talune fattispecie gli interventi prospettati mal si adattano ad una gestione puntuale e diversificata. In particolare, l'Autorità ha centralizzato nel SII la gestione dei processi relativi a:

- con la deliberazione 638/2022/R/eel, i processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione a partire dal 1° dicembre 2023;
- con la deliberazione 135/2024/R/eel, l'Autorità ha stabilito le disposizioni funzionali alla centralizzazione nell'ambito del SII di ulteriori prestazioni, a oggi gestite bilateralmente tra utenti del trasporto e imprese distributrici, con particolare riferimento all'attivazione e disattivazione di un punto di prelievo, nonché alla variazione di potenza. La deliberazione, nel dettaglio, definisce le modalità di gestione centralizzata nel SII delle prestazioni che richiedono un'attività tecnica svolta dall'impresa distributrice, ovvero che comportano una variazione dello stato di energizzazione del punto di prelievo, quali le prestazioni di attivazione e disattivazione. In ragione della complessità dei processi, sono state introdotte tempistiche di implementazione differenziate, ovvero l'implementazione per la prestazione di disattivazione a far data da febbraio 2025 e l'implementazione delle prestazioni di attivazione e variazione di potenza, anche non contestuale all'attivazione, da settembre 2025.

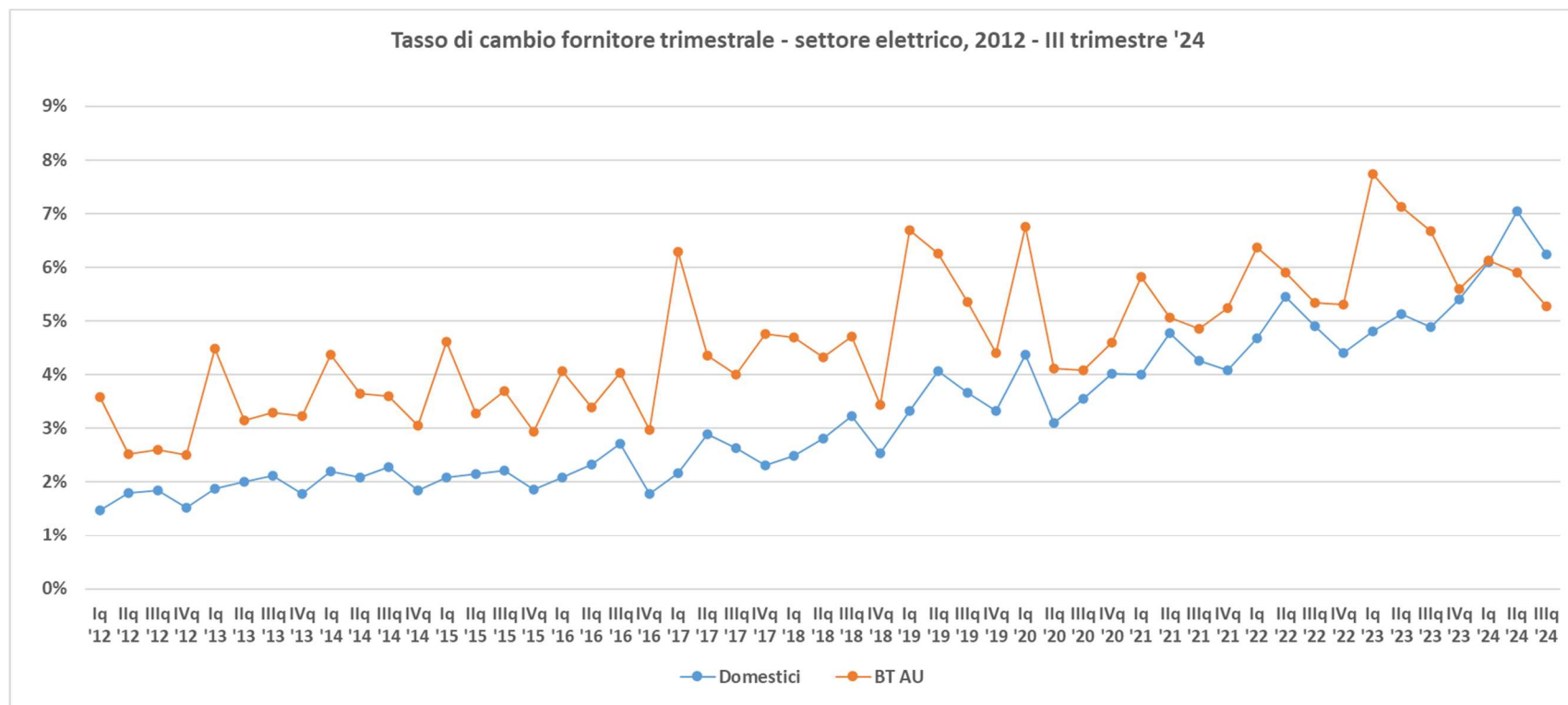
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 16. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2024 .



*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio –settembre 2024 , evidenziati in blu scuro, inclusivi dei passaggi da e per il STG_{VN}, avviato a luglio 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 (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 17. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 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

Grafico 18. Passaggi connessi in BT per tipologia di cliente e regione – Anno 2023 e proiezioni sul 2024 basata sull'andamento della prima parte dell'anno.

Regione	Domestico		
	2023	gen-set '24	Proiezione sul '24
Abruzzo	23,2%	20,8%	27,8%
Basilicata	22,0%	21,7%	28,9%
Calabria	19,1%	19,7%	26,3%
Campania	21,3%	20,1%	26,7%
Emilia-Romagna	17,7%	16,8%	22,4%
Friuli-Venezia Giulia	19,6%	16,9%	22,6%
Lazio	17,1%	17,5%	23,3%
Liguria	19,2%	18,6%	24,8%
Lombardia	20,1%	19,0%	25,3%
Marche	21,1%	18,9%	25,2%
Molise	20,9%	20,8%	27,8%
Piemonte	21,3%	18,6%	24,8%
Puglia	24,4%	26,5%	35,3%
Sardegna	26,7%	22,7%	30,3%
Sicilia	19,1%	20,1%	26,8%
Toscana	21,0%	20,3%	27,1%
Trentino-Alto Adige	10,2%	11,9%	15,9%
Umbria	20,2%	18,4%	24,6%
Valle d'Aosta	7,1%	7,4%	9,9%
Veneto	22,2%	19,3%	25,8%
ITALIA	20,2%	19,4%	25,9%

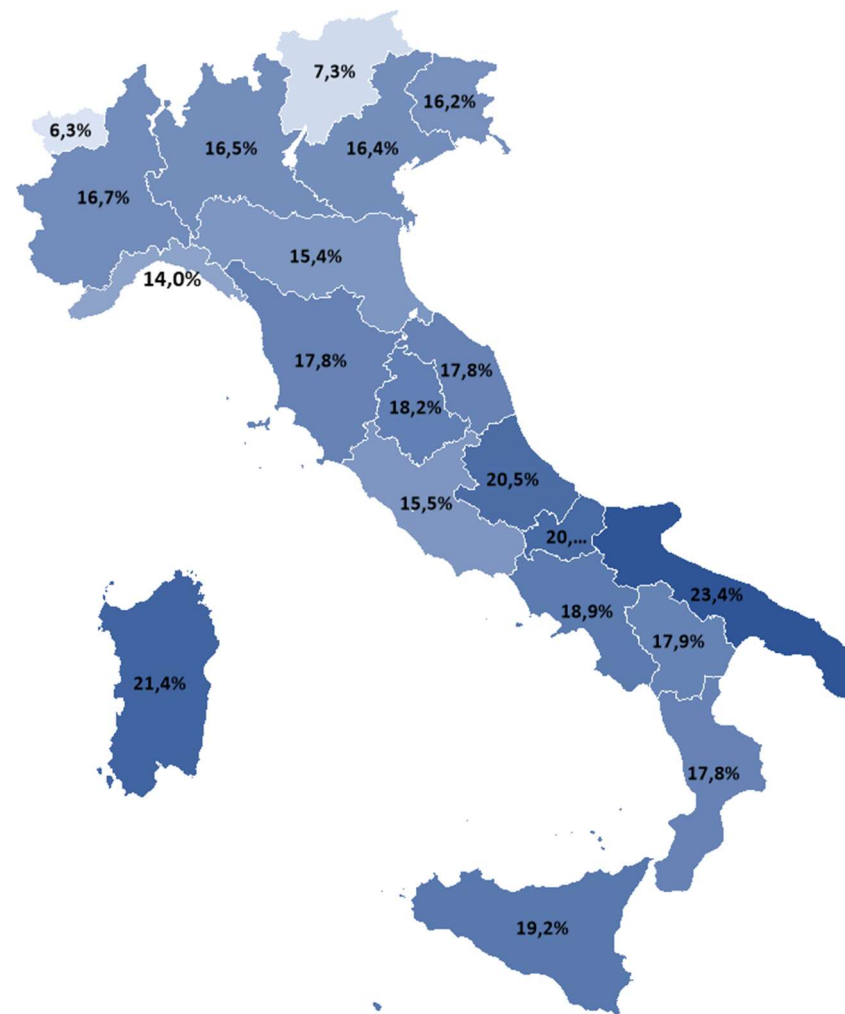


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	BT Altri usi		Proiezione sul '24
	2023	gen-set '24	
Abruzzo	34,4%	20,5%	27,3%
Basilicata	27,7%	17,9%	23,8%
Calabria	28,7%	17,8%	23,7%
Campania	29,9%	18,9%	25,1%
Emilia-Romagna	22,7%	15,4%	20,6%
Friuli-Venezia Giulia	26,6%	16,2%	21,6%
Lazio	24,8%	15,5%	20,7%
Liguria	24,0%	14,0%	18,7%
Lombardia	25,2%	16,5%	22,0%
Marche	30,8%	17,8%	23,8%
Molise	29,5%	20,8%	27,8%
Piemonte	28,6%	16,7%	22,3%
Puglia	36,2%	23,4%	31,2%
Sardegna	30,0%	21,4%	28,6%
Sicilia	28,7%	19,2%	25,6%
Toscana	27,2%	17,8%	23,8%
Trentino-Alto Adige	11,8%	7,3%	9,7%
Umbria	33,9%	18,2%	24,3%
Valle d'Aosta	10,8%	6,3%	8,4%
Veneto	25,0%	16,4%	21,9%
ITALIA	27,1%	17,3%	23,1%

Passaggi - settore elettrico - BT Altri usi gen-set'24



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		gen-set'24		Proiezioni a fine 2024 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)	20,2%	27,2%	19,4%	17,3%	25,9%	23,1%
Passaggi da e per la Maggior tutela (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. verso ML %)	4,5%	1,8%	3,8%	n.a.	5,1%	n.a.
- Passaggi in uscita dalla Maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)	1,6%	0,7%	0,0%	n.a.	0,0%	n.a.
- Passaggi in entrata dalla Maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)	-	-	1,3%	n.a.	1,7604%	n.a.
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	15,7%	19,6%	14,9%	15,4%	19,8%	20,5%
Passaggi da e per la Salvaguardia (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	n.a.	1,2%	n.a.	0,4%	n.a.	0,6%
- Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)	n.a.	0,2%	n.a.	0,2%	n.a.	0,3%
Passaggi da e per il STG_{PMI} (in entrata in STG _{PMI} , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG _{PMI} a ML %)	n.a.	0,8%	n.a.	0,2%	n.a.	0,3%
- Passaggi in uscita dal STG_{PMI} con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)	n.a.	0,1%	n.a.	0,08%	n.a.	0,10%
- Rinegoziazioni in uscita dal STG_{PMI} con lo stesso venditore (%)	n.a.	0,1%	n.a.	0,08%	n.a.	0,10%
Passaggi da e per il STG_{micro} (in entrata in STG _{micro} , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG _{micro} a ML %)	n.a.	5,2%	n.a.	1,3%	n.a.	1,7%
- Passaggi in uscita dal STG_{micro} con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)	n.a.	1,3%	n.a.	0,9%	n.a.	1,1%
- Rinegoziazioni in uscita dal STG_{micro} con lo stesso venditore (%)	n.a.	1,3%	n.a.	0,9%	n.a.	1,1%
Passaggi da e per il STG_{NV} (in entrata in STG _{NV} , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG _{NV} a ML %)	n.a.	n.a.	0,7%	n.a.	1,0%	n.a.
- Passaggi in uscita dal STG_{NV} con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%)	n.a.	n.a.	0,14%	n.a.	0,18%	n.a.
- Rinegoziazioni in uscita dal STG_{NV} con lo stesso venditore (%)	n.a.	n.a.	0,14%	n.a.	0,18%	n.a.

* 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 – settembre 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

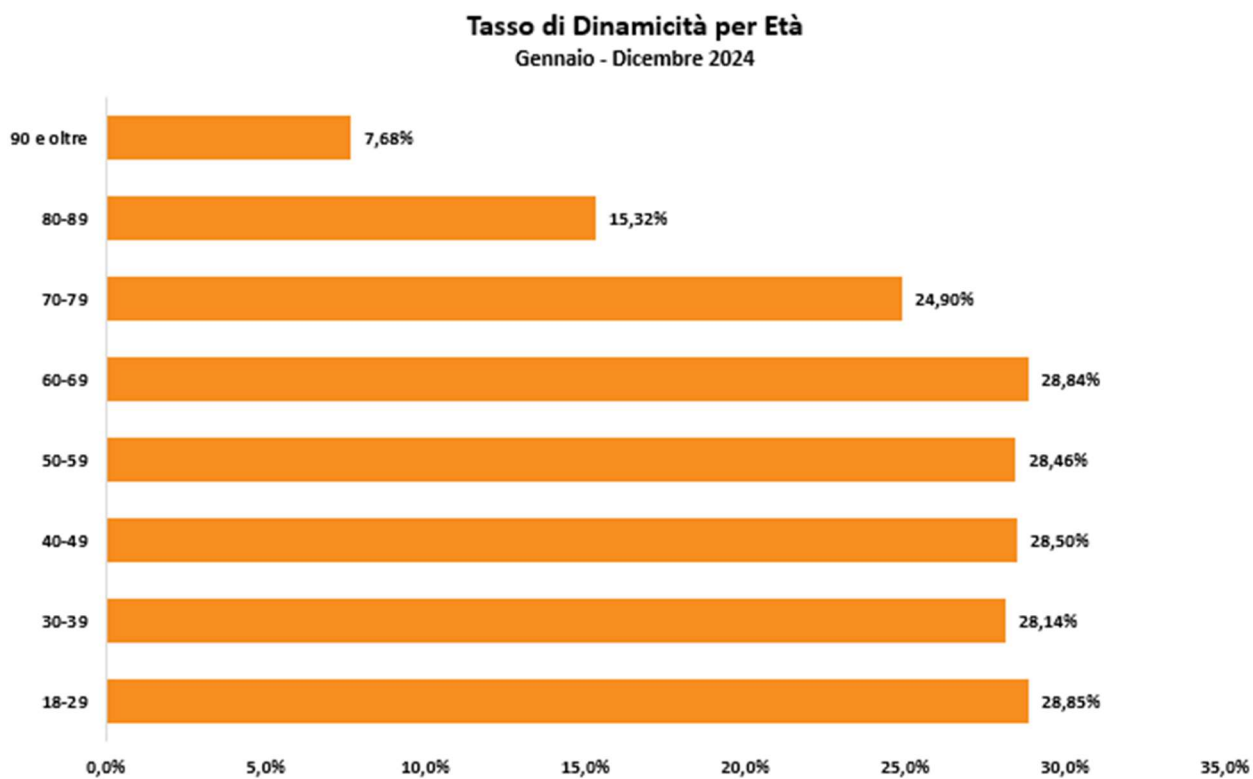
Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2023 e proiezioni sul 2024 basata sull'andamento della prima parte

DATO	2023		Gennaio – settembre 2024		Proiezioni a fine 2024 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Cambio di CC con stesso UdD (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,2%	0,01%	0,07%	0,04%	0,28%

**Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre 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

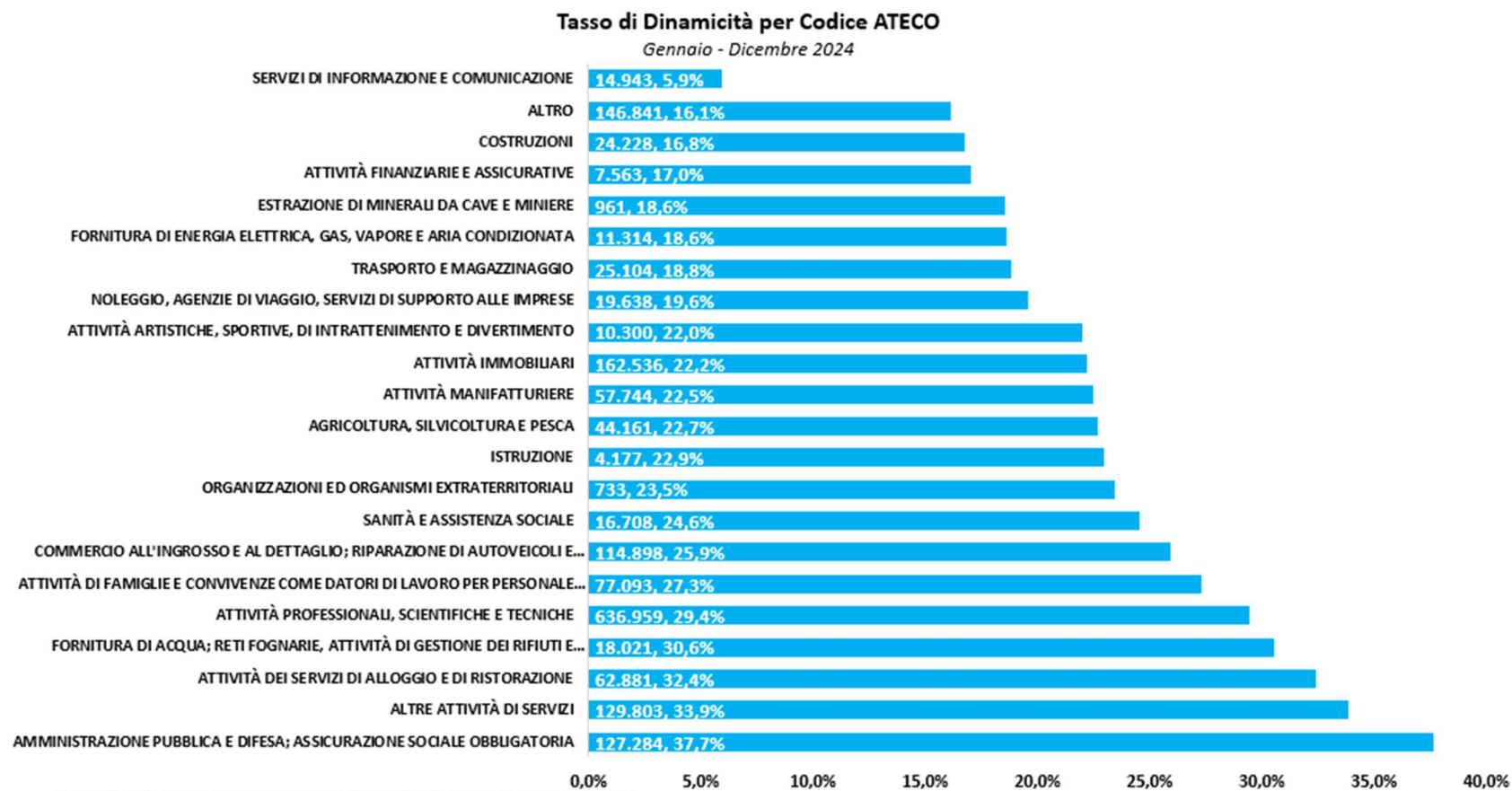
Grafico 19. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore elettrico, gennaio -dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

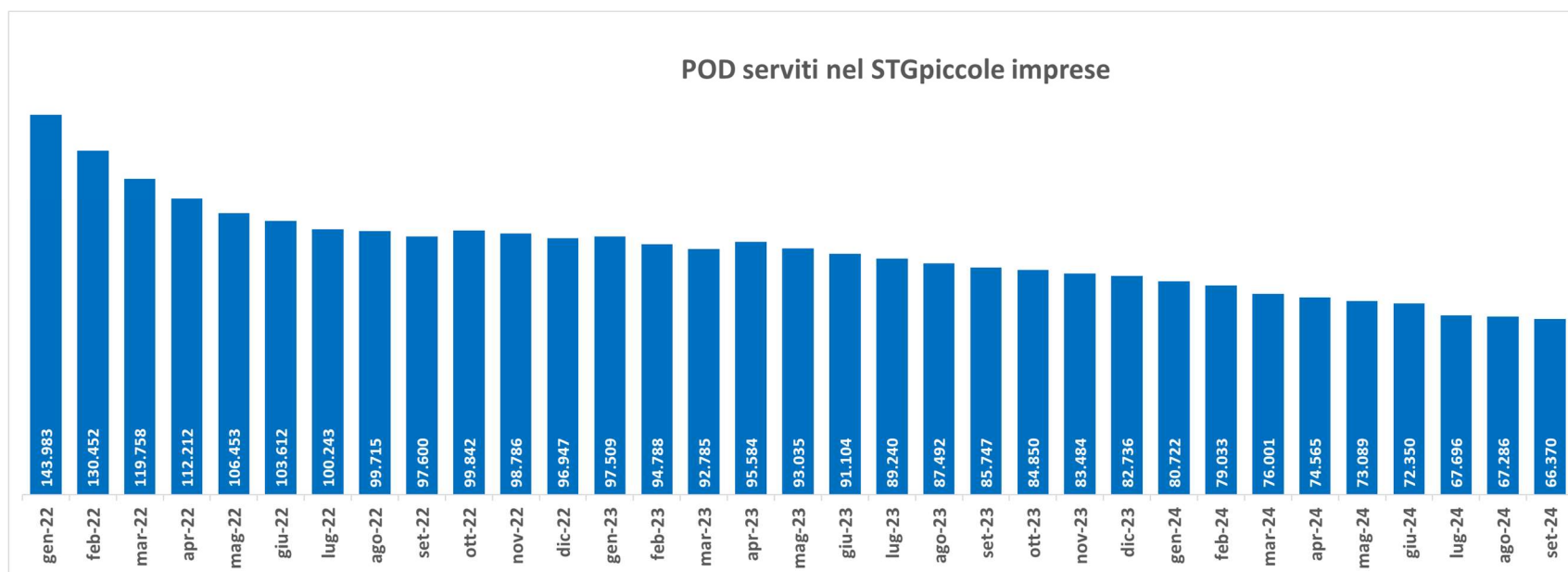
Grafico 20. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi del settore elettrico, gennaio - dicembre 2024



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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

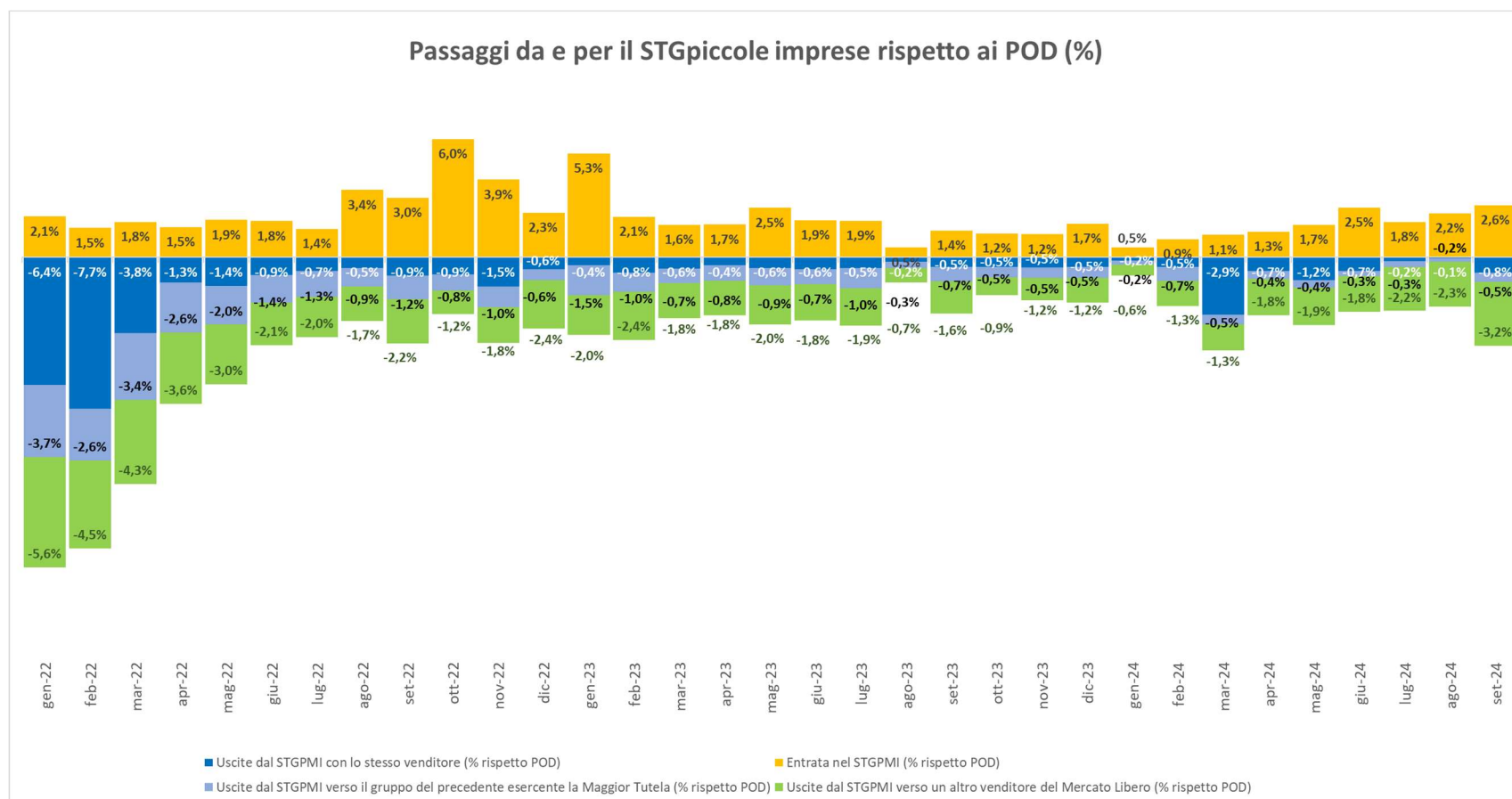
Grafico 21. Consistenza mensile del STG_{PMI} – dall'inizio del servizio a settembre 2024 .



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

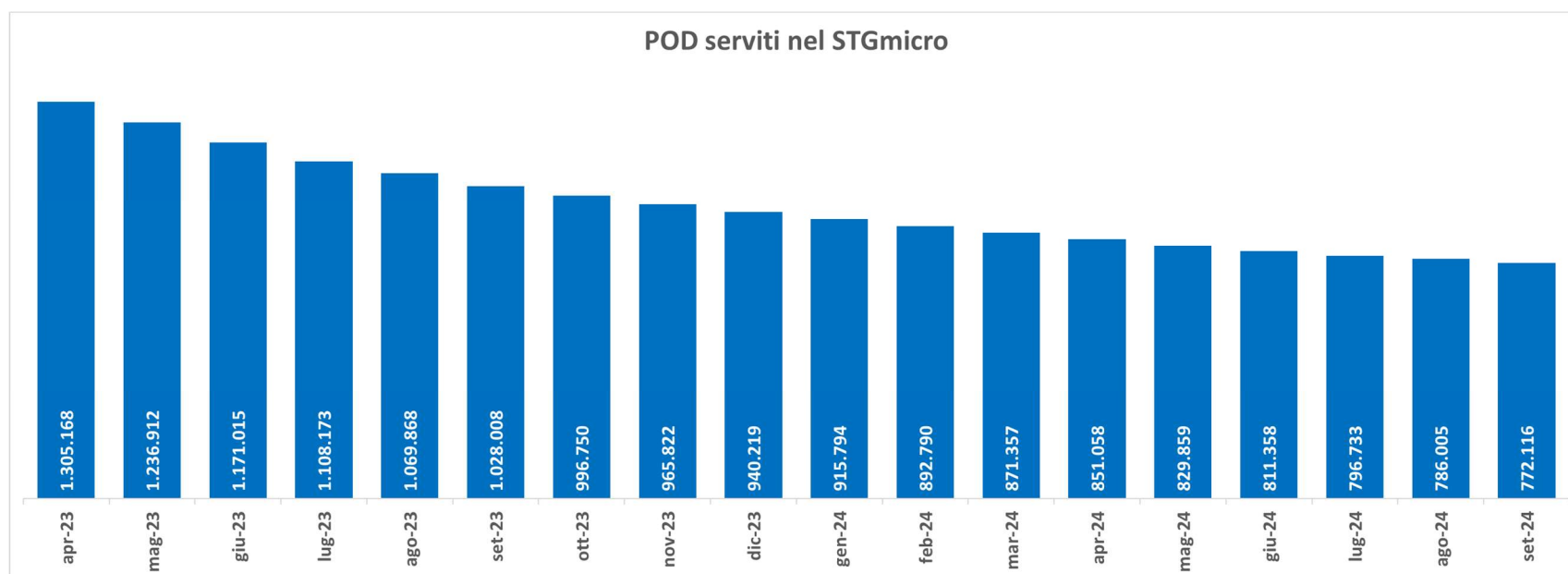
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 22. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG_{PMI} – dall'inizio del servizio a settembre 2024 .



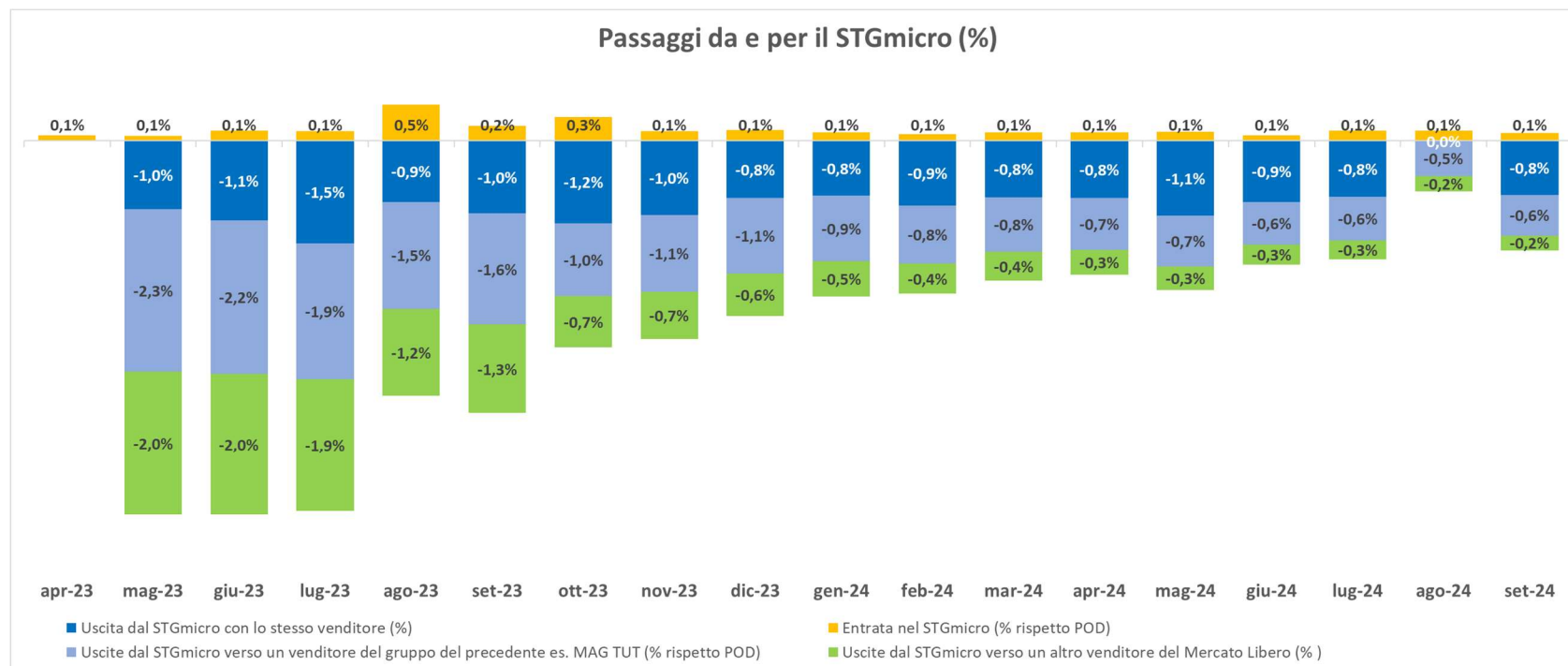
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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



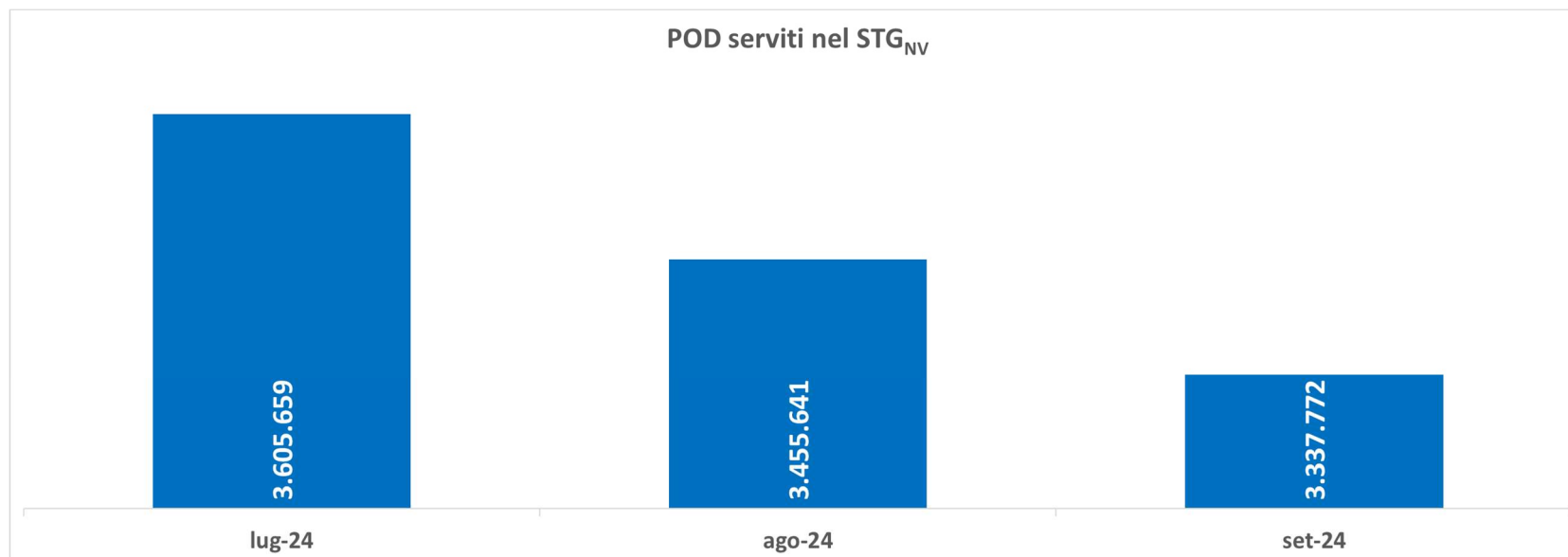
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 24. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG_{MICRO} – dall'inizio del servizio a settembre 2024 .



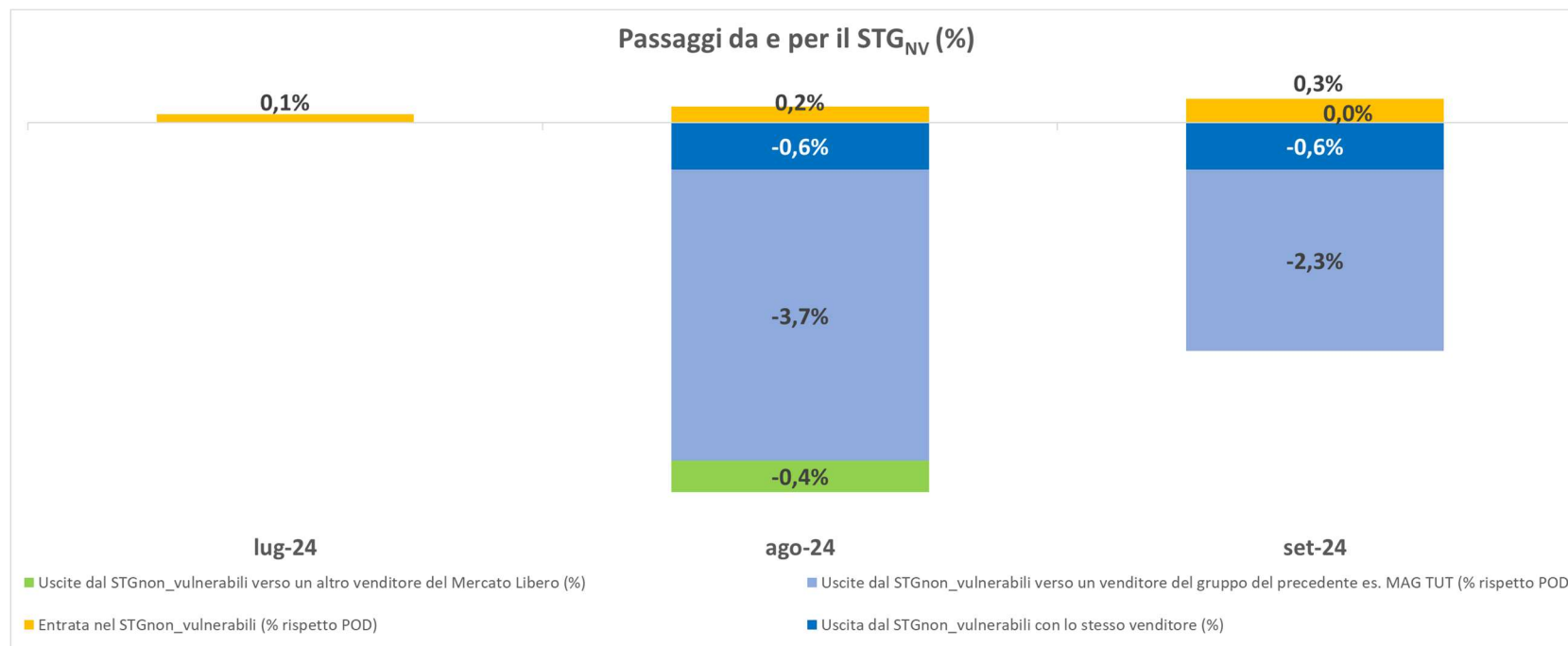
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 25. Consistenza mensile del STG_{NV} e dettaglio dei passaggi da tale servizio – dall'inizio del servizio a settembre 2024 .



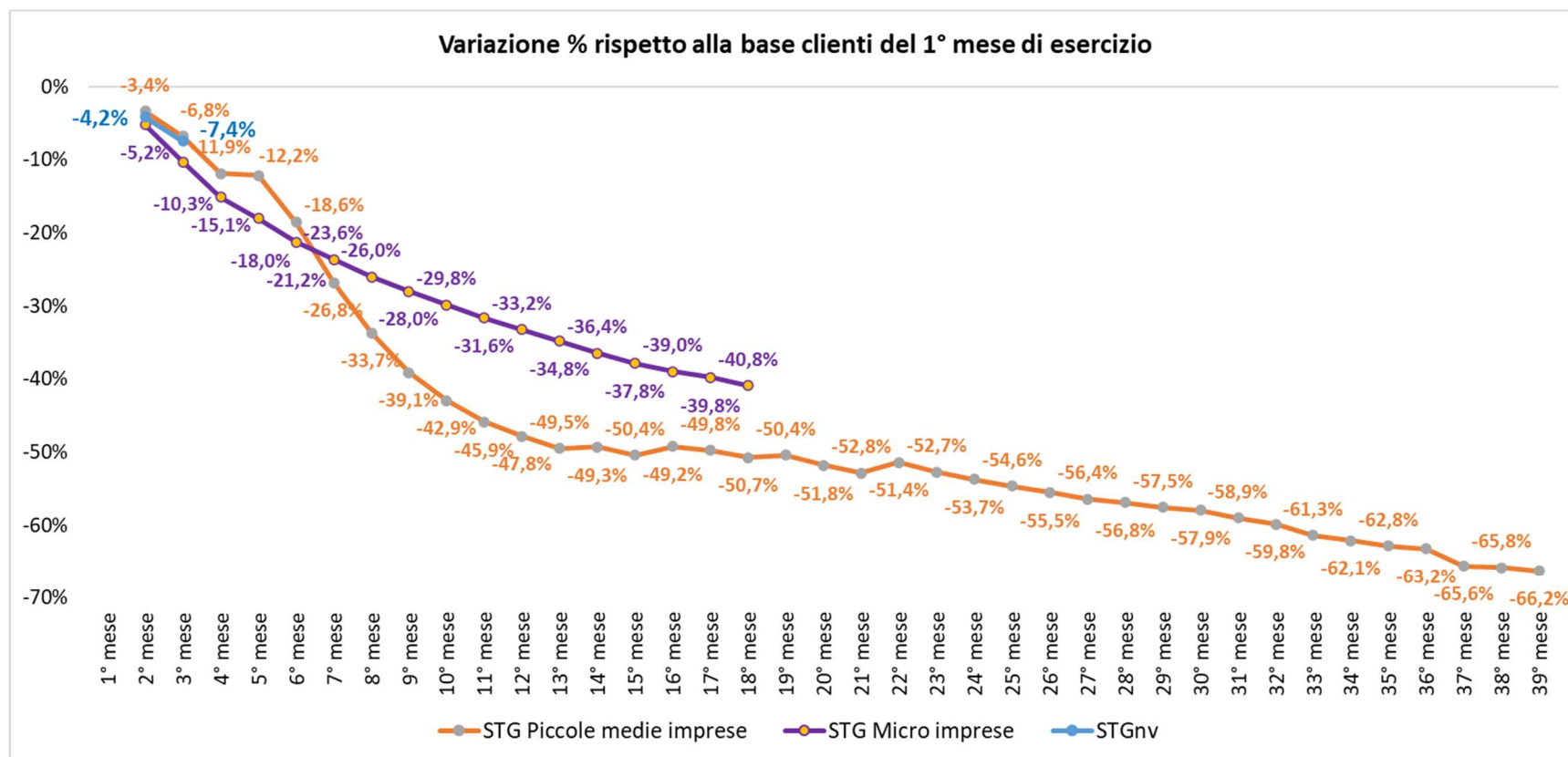
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 26. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il STG_{NV} – dall'inizio del servizio a settembre 2024 .



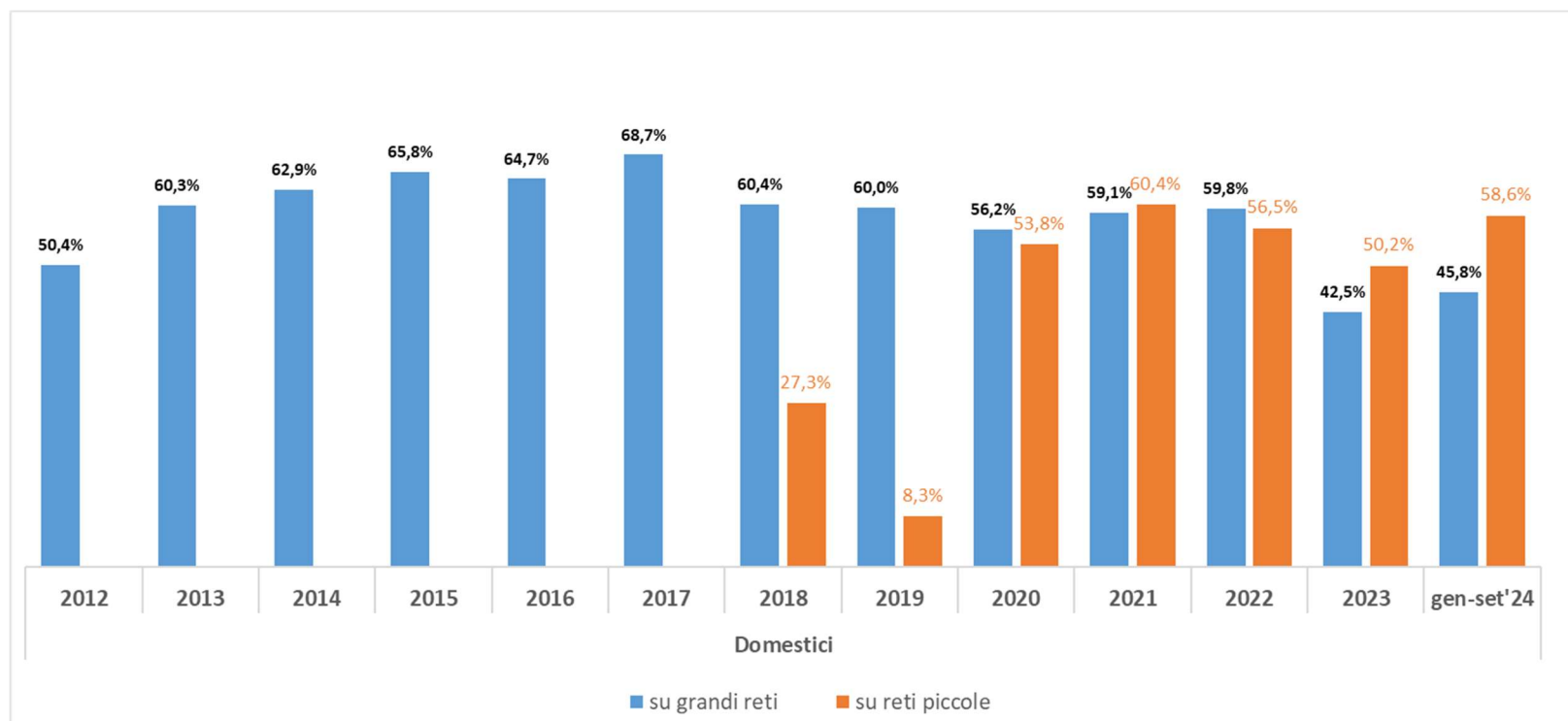
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 27. Variazioni percentuali del numero di punti serviti nel STG_{PMI} , nel STG_{MICRO} e nel STG_{NV} a parità di numero di mesi passati dall'avvio di ciascuno di detti servizi.



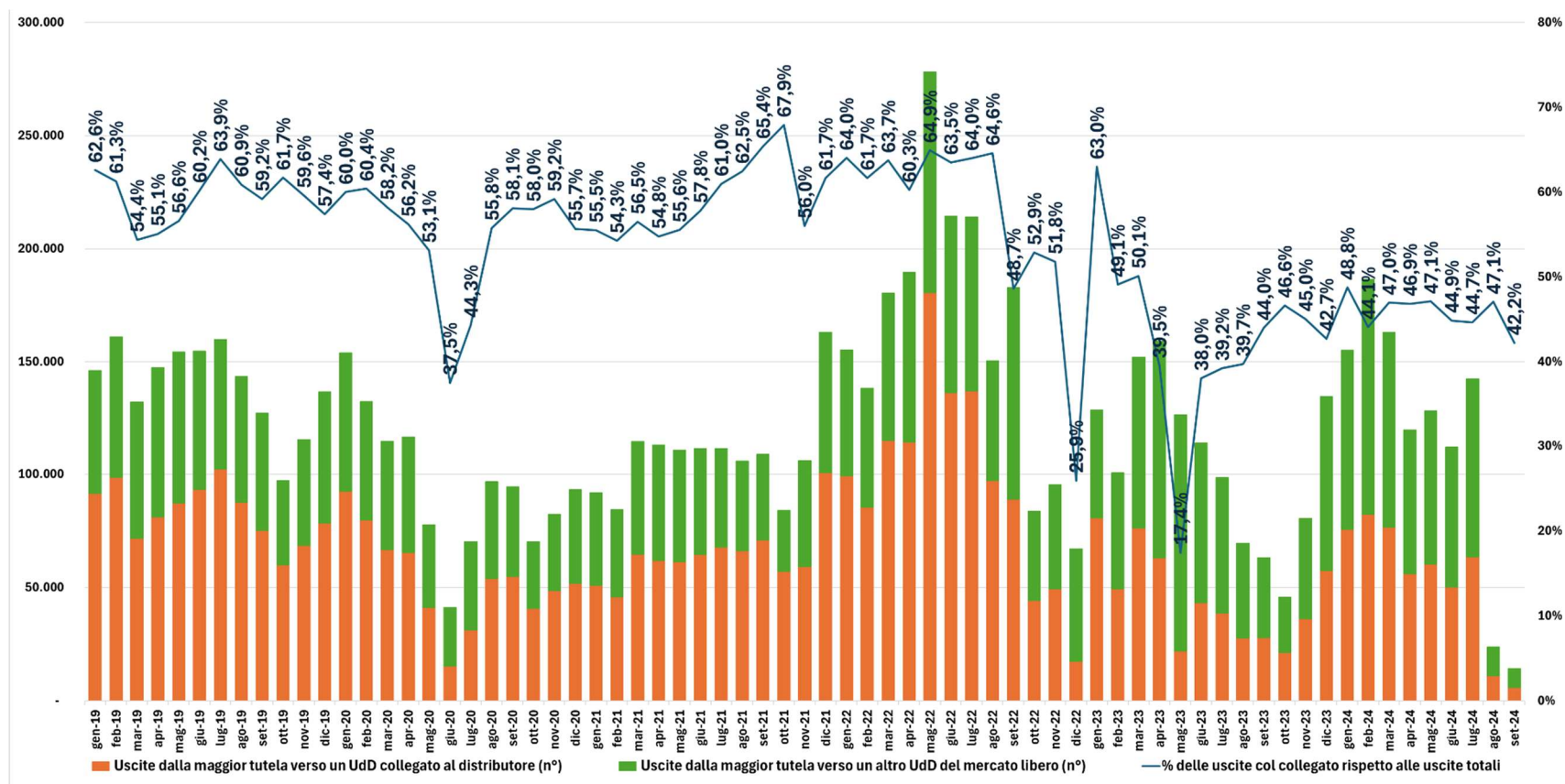
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 28. Incidenza delle uscite dalla Maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla Maggior tutela – Domestici, aggiornato a settembre 2024 .



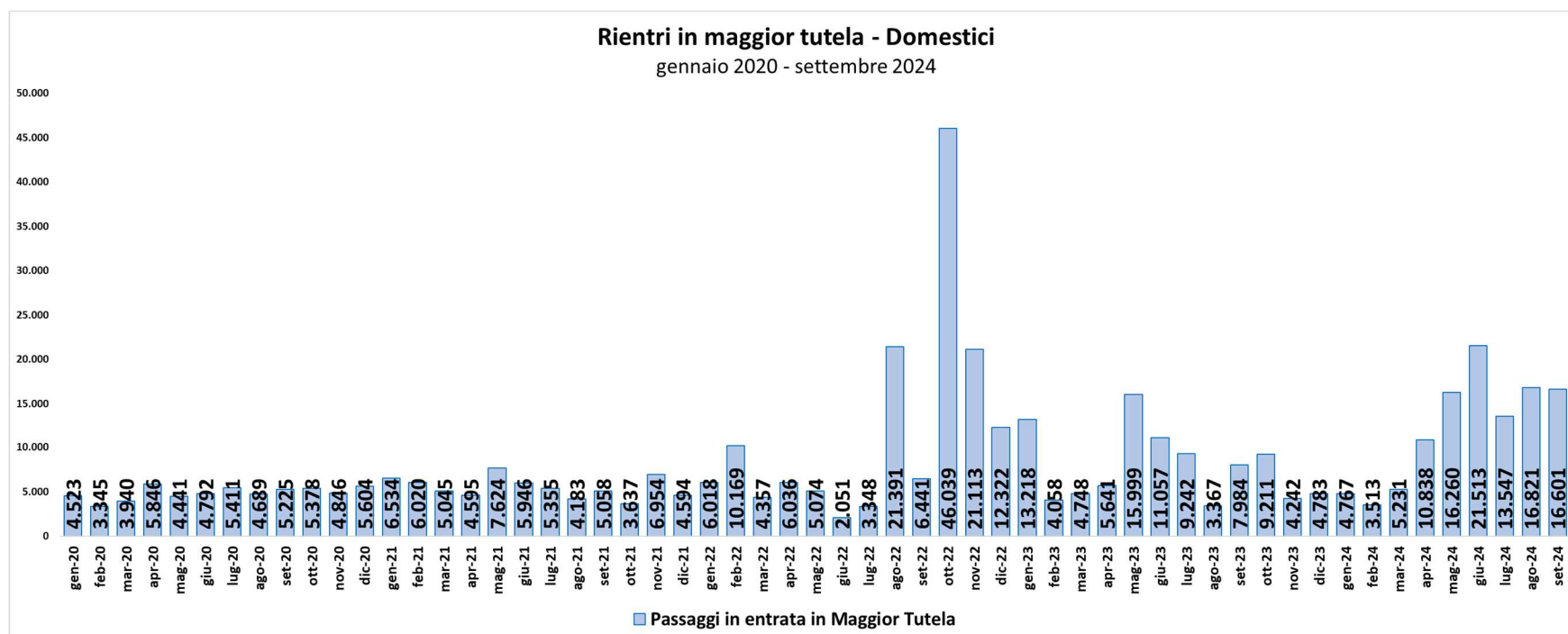
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 29. Uscite dalla Maggior tutela verso un venditore collegato e verso un altro venditore del mercato libero – Domestici – gennaio 2019 – settembre 2024.



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

Grafico 30. Rientri in Maggior tutela – Domestici – gennaio 2020 – settembre 2024.



A partire dal 1° luglio 2024 i rientri in Maggior tutela si riferiscono ai soli clienti non vulnerabili. Eventuali contratti che i clienti domestici non vulnerabili hanno siglato con gli esercenti la Maggior tutela entro il 30 giugno 2024, ma per le quali gli esercenti la Maggior tutela hanno inviato al SII le richieste di switching necessariamente dopo il 30 giugno sono state eseguite attivando direttamente il *STG_{NV}* con data di decorrenza tra il 1° luglio e il 1° settembre.

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

SETTORE DEL GAS NATURALE

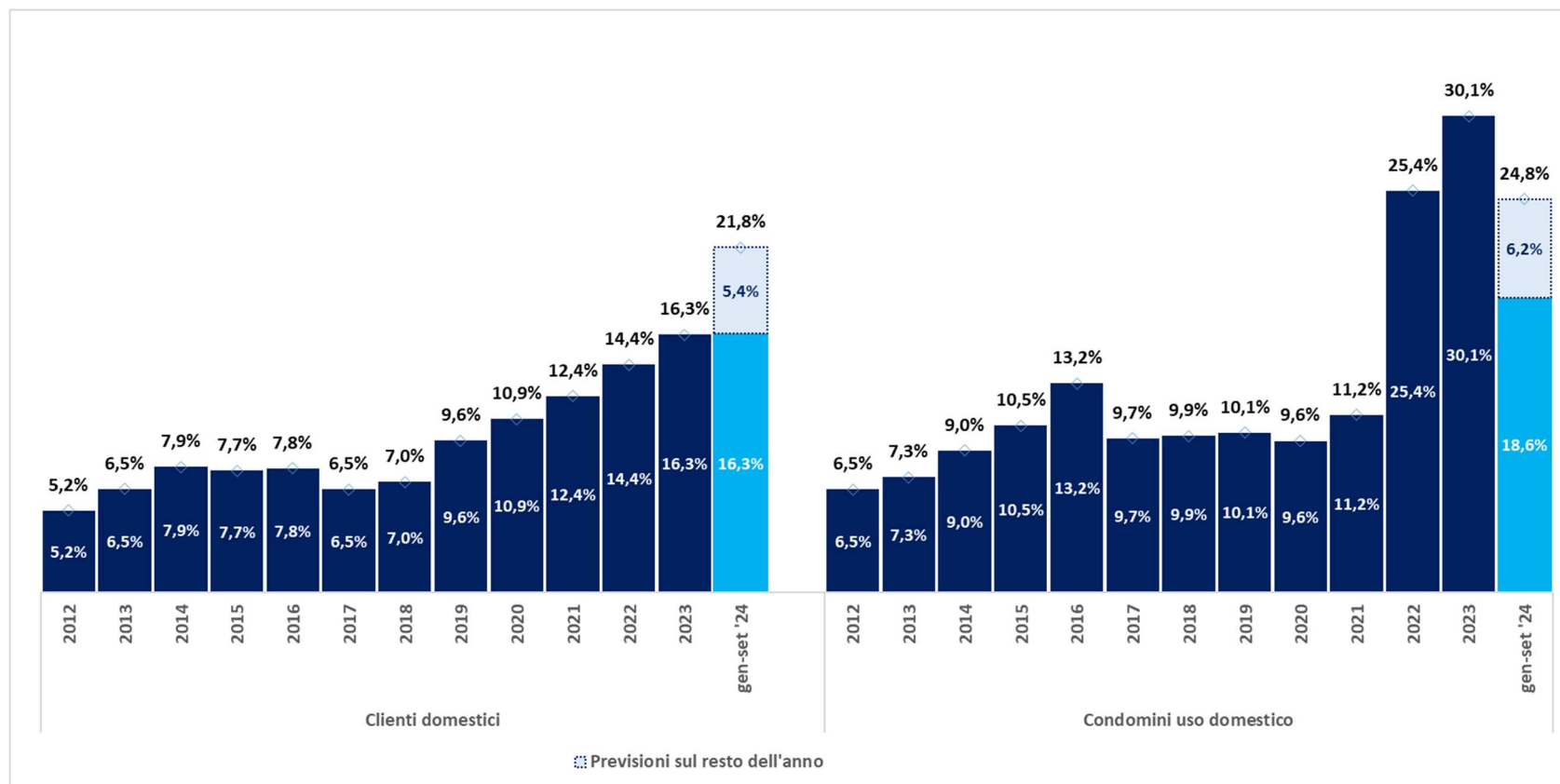
4.3. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze⁵⁵ su:

- 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 – settembre 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 nei primi tre trimestri⁵⁶;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 ai primi tre trimestri 2024;
- c) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, ST vulnerabili e i vari servizi di ultima istanza nel settore del gas).

⁵⁵ Le rilevazioni del 2023 sono state parzialmente aggiornate rispetto a quanto pubblicato nei rapporti precedenti.

⁵⁶ Vedi nota 53.

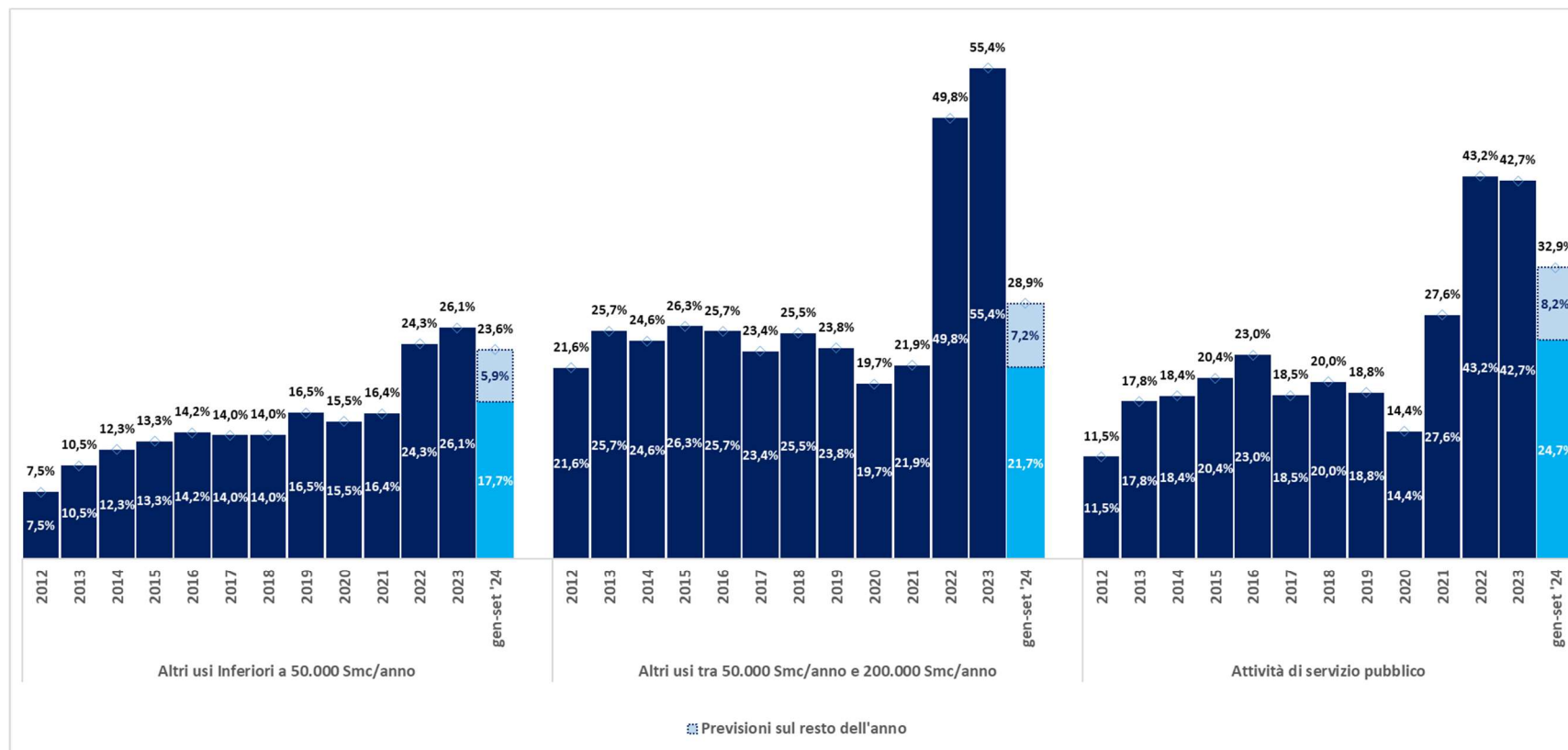
Grafico 31. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annuali inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2024.



*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio –settembre 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 dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018.

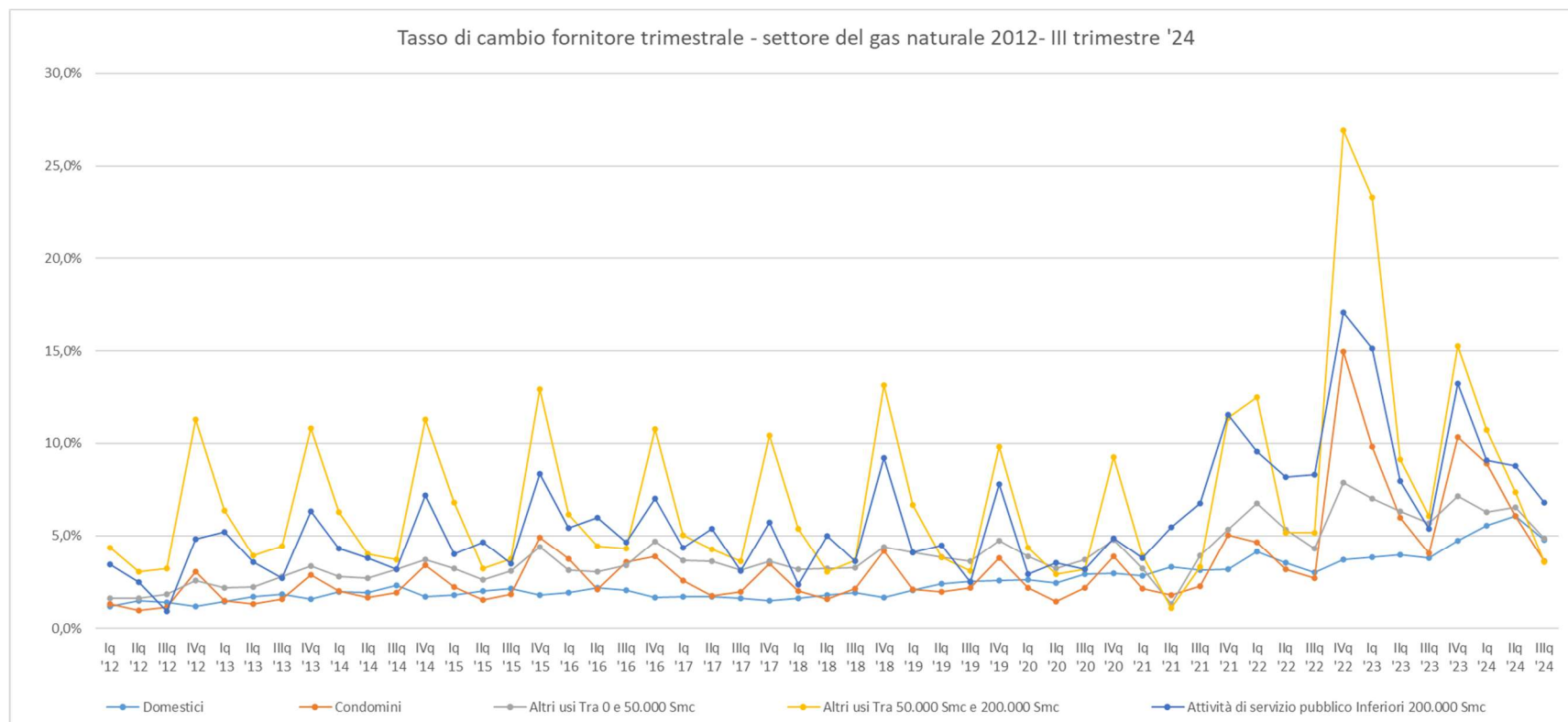
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



*Per il 2024 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio –settembre 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 dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018.

Grafico 32. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 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, primi nove mesi del 2024 e proiezioni a fine anno.

Regione	Anno 2023				
	DOMESTICI	Condomini	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico
Abruzzo	19,7%	22,8%	31,4%	40,2%	66,6%
Basilicata	12,5%	19,5%	20,2%	38,8%	34,8%
Calabria	12,2%	11,6%	30,2%	56,9%	24,5%
Campania	17,1%	31,2%	37,7%	65,2%	34,1%
Emilia-Romagna	13,7%	11,8%	21,4%	33,9%	49,0%
Friuli-Venezia Giulia	15,8%	14,8%	30,6%	39,2%	32,3%
Lazio	12,0%	36,6%	20,4%	114,6%	52,6%
Liguria	14,5%	33,2%	25,0%	39,8%	47,0%
Lombardia	16,5%	31,5%	22,8%	49,8%	35,5%
Marche	15,0%	16,3%	23,0%	69,5%	34,7%
Molise	22,5%	32,3%	32,5%	59,5%	41,9%
Piemonte	22,9%	53,1%	35,9%	60,2%	50,8%
Puglia	18,1%	15,6%	31,7%	212,7%	48,5%
Sicilia	12,1%	15,3%	22,6%	59,4%	31,7%
Toscana	20,4%	19,1%	30,4%	60,1%	46,1%
Trentino-Alto Adige	4,5%	7,3%	9,0%	16,5%	20,6%
Umbria	17,9%	25,8%	32,8%	55,5%	52,5%
Valle d'Aosta	8,0%	32,5%	22,5%	43,2%	48,2%
Veneto	16,6%	24,3%	26,4%	56,3%	40,4%
ITALIA	16,3%	30,1%	26,1%	55,4%	42,7%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	gennaio-settembre 2024				
	DOMESTICI	Condomini	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico
Abruzzo	19,5%	25,7%	22,1%	22,4%	32,8%
Basilicata	15,6%	12,0%	16,3%	24,3%	9,7%
Calabria	15,8%	15,7%	22,9%	32,6%	8,3%
Campania	18,0%	17,8%	21,7%	24,2%	20,8%
Emilia-Romagna	13,5%	8,7%	14,8%	16,7%	21,3%
Friuli-Venezia Giulia	14,8%	9,4%	17,2%	16,1%	30,1%
Lazio	14,0%	25,5%	16,9%	22,6%	36,8%
Liguria	15,6%	10,9%	14,8%	16,8%	20,3%
Lombardia	16,0%	14,9%	16,9%	25,1%	16,6%
Marche	15,1%	15,0%	15,3%	16,0%	27,2%
Molise	17,8%	26,1%	19,7%	32,0%	31,3%
Piemonte	17,2%	32,7%	20,8%	24,9%	40,0%
Puglia	23,6%	24,2%	27,2%	40,3%	35,7%
Sicilia	14,5%	15,4%	16,8%	34,2%	18,7%
Toscana	17,6%	18,8%	18,8%	17,8%	13,9%
Trentino-Alto Adige	4,8%	4,1%	7,2%	8,0%	11,3%
Umbria	16,0%	18,1%	18,3%	16,2%	29,9%
Valle d'Aosta	8,1%	12,5%	11,7%	30,8%	42,9%
Veneto	17,9%	20,6%	18,4%	21,2%	19,6%
ITALIA	16,3%	18,6%	17,7%	21,7%	24,7%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	Proiezioni fine '24 basate sulla prima parte dell'anno				
	DOMESTICI	Condomini	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico
Abruzzo	25,9%	34,3%	29,4%	29,8%	43,7%
Basilicata	20,8%	16,0%	21,7%	32,4%	12,9%
Calabria	21,1%	20,9%	30,5%	43,4%	11,0%
Campania	24,0%	23,7%	28,9%	32,2%	27,8%
Emilia-Romagna	18,0%	11,5%	19,7%	22,2%	28,4%
Friuli-Venezia Giulia	19,7%	12,5%	22,9%	21,4%	40,1%
Lazio	18,7%	33,9%	22,6%	30,1%	49,0%
Liguria	20,8%	14,5%	19,7%	22,4%	27,0%
Lombardia	21,3%	19,9%	22,5%	33,5%	22,2%
Marche	20,2%	19,9%	20,4%	21,3%	36,3%
Molise	23,8%	34,8%	26,3%	42,6%	41,8%
Piemonte	22,9%	43,6%	27,7%	33,3%	53,4%
Puglia	31,4%	32,3%	36,2%	53,7%	47,6%
Sicilia	19,4%	20,5%	22,4%	45,5%	24,9%
Toscana	23,4%	25,1%	25,0%	23,7%	18,5%
Trentino-Alto Adige	6,4%	5,5%	9,6%	10,6%	15,0%
Umbria	21,3%	24,1%	24,3%	21,5%	39,9%
Valle d'Aosta	10,8%	16,6%	15,5%	41,0%	57,2%
Veneto	23,9%	27,5%	24,5%	28,2%	26,1%
ITALIA	21,8%	24,8%	23,6%	28,9%	32,9%

* Sulla base dei dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre 2024, vengono previsti i tassi a fine '24, per 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

Grafico 33. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – settembre 2024 .

Passaggi - gas naturale - Domestici gen-set'24



Passaggi - gas naturale - Condomini gen-set'24



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

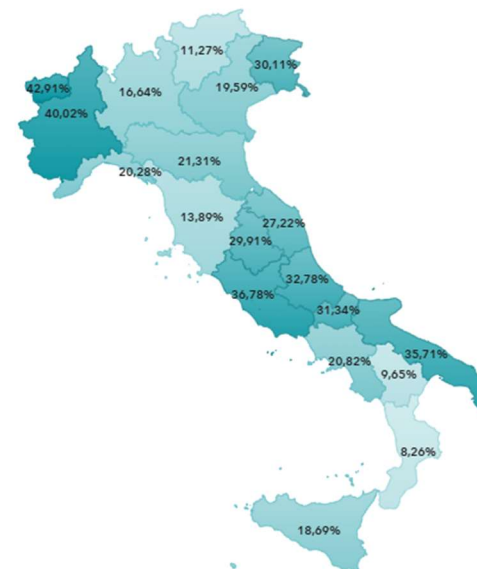
Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen-set'24



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



Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl. gen-set'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 nove mesi del 2024

ITALIA – ANNO 2023	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Atti. Serv. pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD*)	16,3%	30,1%	26,1%	55,4%	42,7%
Passaggi da e per il Servizio di tutela ** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,4%	1,2%	0,5%	0,3%	0,2%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	14,1%	20,3%	21,3%	30,2%	22,5%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	2,4%	7,8%	4,9%	8,5%	8,0%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,7%	8,6%	4,2%	15,3%	19,9%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,1%	0,1%	0,1%	9,6%	0,1%
*ITALIA – gennaio - settembre 2024 **, ***	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Atti. Serv. pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD)	16,3%	18,6%	17,7%	21,7%	24,7%
Passaggi da e per il ST vulnerabili ** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	0,7%	0,4%	0,01%	0,02%	0,02%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	15,2%	15,8%	16,0%	17,9%	14,7%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,8%	4,8%	1,7%	4,9%	3,7%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,3%	2,3%	1,6%	0,3%	9,7%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,1%	0,1%	0,1%	3,4%	0,3%

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

*ITALIA – gennaio - settembre 2024 ** , ***	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Atti. Serv. pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD)	21,8%	24,8%	23,6%	28,9%	32,9%
Passaggi da e per il ST vulnerabili** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,0%	0,5%	0,02%	0,0%	0,0%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	20,3%	21,1%	21,4%	23,9%	19,7%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	1,0%	6,4%	2,2%	6,5%	4,9%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,4%	3,1%	2,1%	0,4%	12,9%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,1%	0,2%	0,1%	4,6%	0,4%

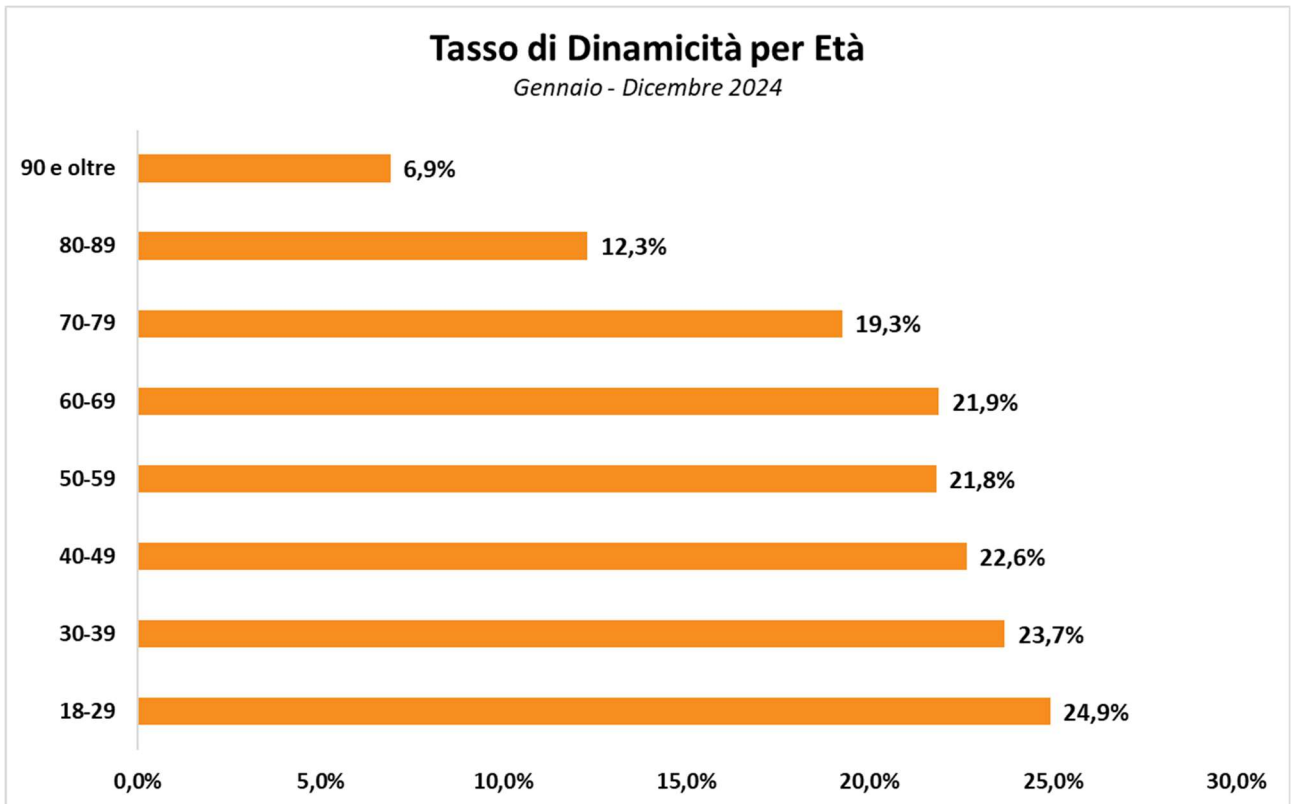
**Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04.*

***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 – settembre 2024.*

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

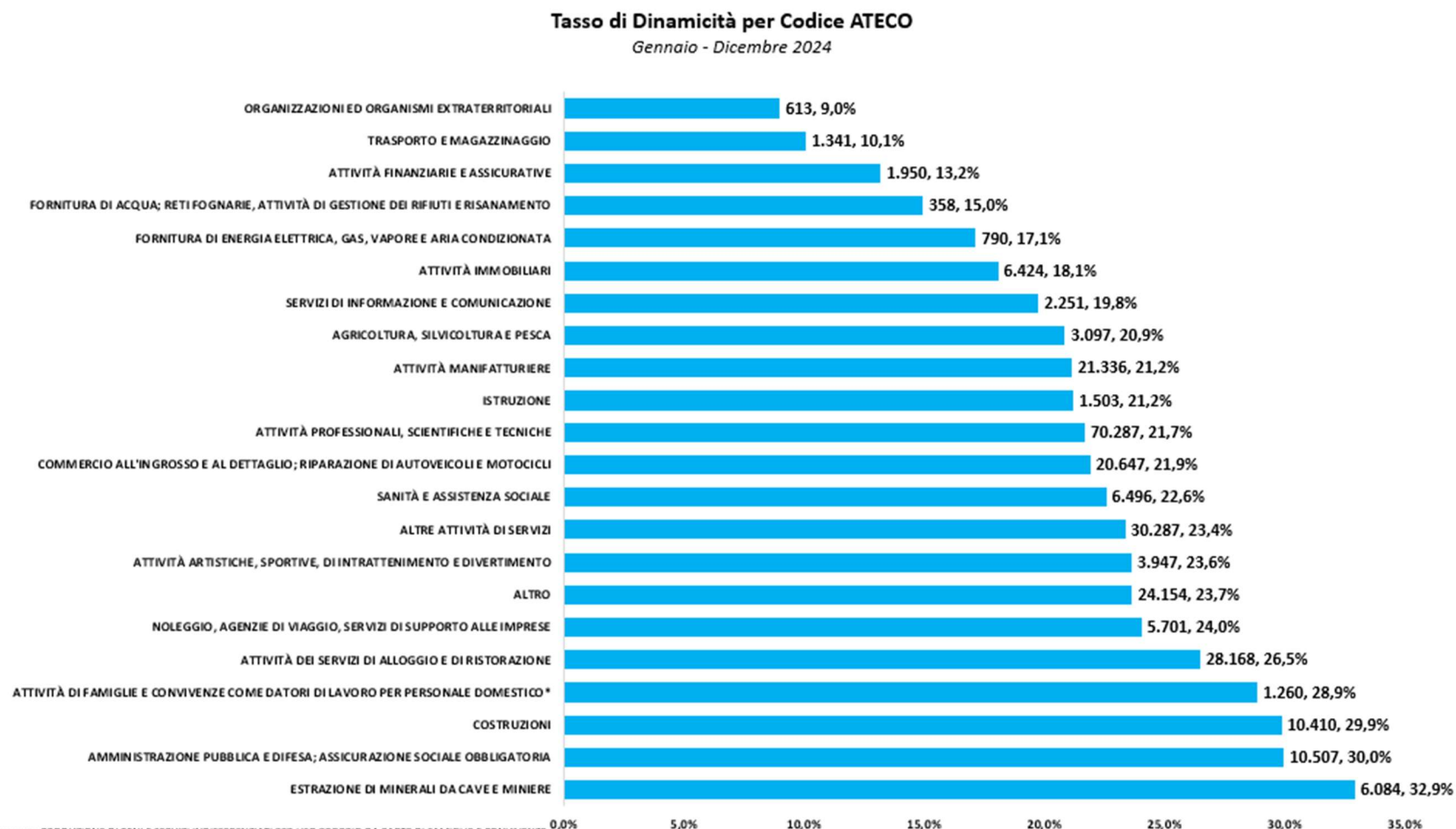
Grafico 34. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore del gas naturale, gennaio 2024-dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 35. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti non domestici del settore del gas naturale, gennaio 2024-dicembre 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. In particolare, contiene aggiornamenti delle evidenze:
- a) delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità a fine 2024;
 - b) 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:
 - i) l'evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi;
 - ii) l'andamento degli incassi in base al mese di scadenza delle fatture, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi.
- 5.2. Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica⁵⁷, svoltasi tra ottobre e dicembre del 2024. I relativi risultati sono esposti, in continuità con quelli riportati nei precedenti aggiornamenti del presente Rapporto.
- 5.3. In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra settore elettrico e del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:
- a) la soddisfazione del cliente circa il fornitore attuale;
 - b) la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;

⁵⁷ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (metodologia CATI) o questionari online (metodologia CAWI). Il campione dei clienti intervistati nel 2024 è formato come segue:

- per i clienti domestici, sono state intervistate 2.305 famiglie, negli ultimi anni il 67,4% ha cambiato fornitore in almeno uno dei due settori o ha sottoscritto un nuovo contratto;
- per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.304 aziende fornite in BT, di cui 67,5% ha cambiato fornitore o contratto negli ultimi anni in almeno uno dei settori. Il campione dei clienti business dell'indagine 2024 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici. Rispetto a tali settori il campione è ripartito come segue: attività manifatturiere 13,3%, commercio 19,1% e servizi 67,6%.

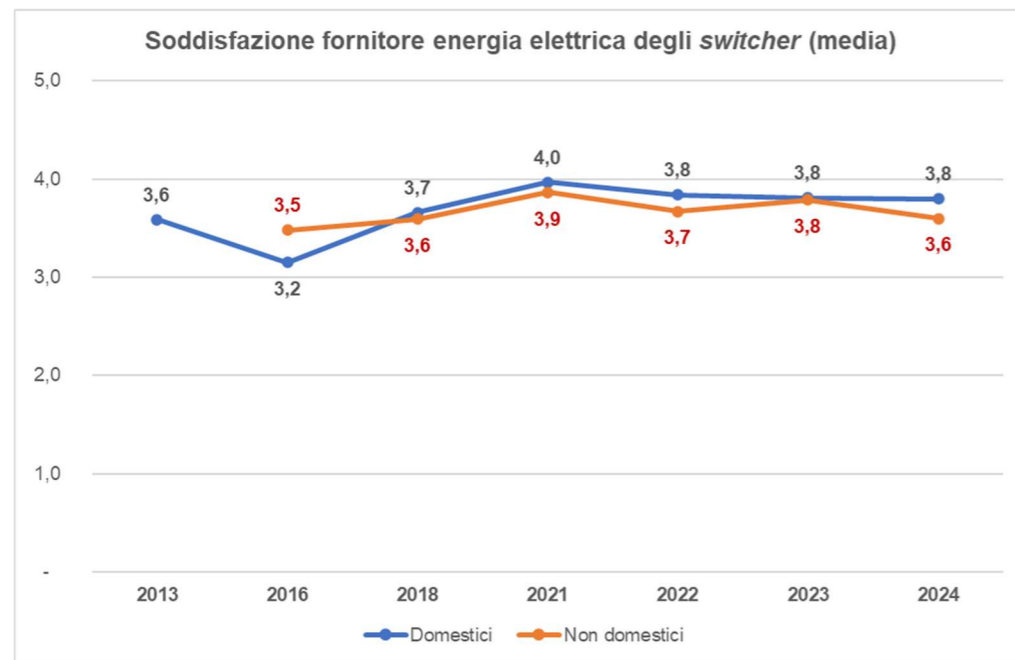
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- c) le caratteristiche degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni, tra cui l'età media, il livello di istruzione e la localizzazione geografica;
- d) i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;
- e) per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono espone le ragioni sottostanti tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

Grafico 36. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?

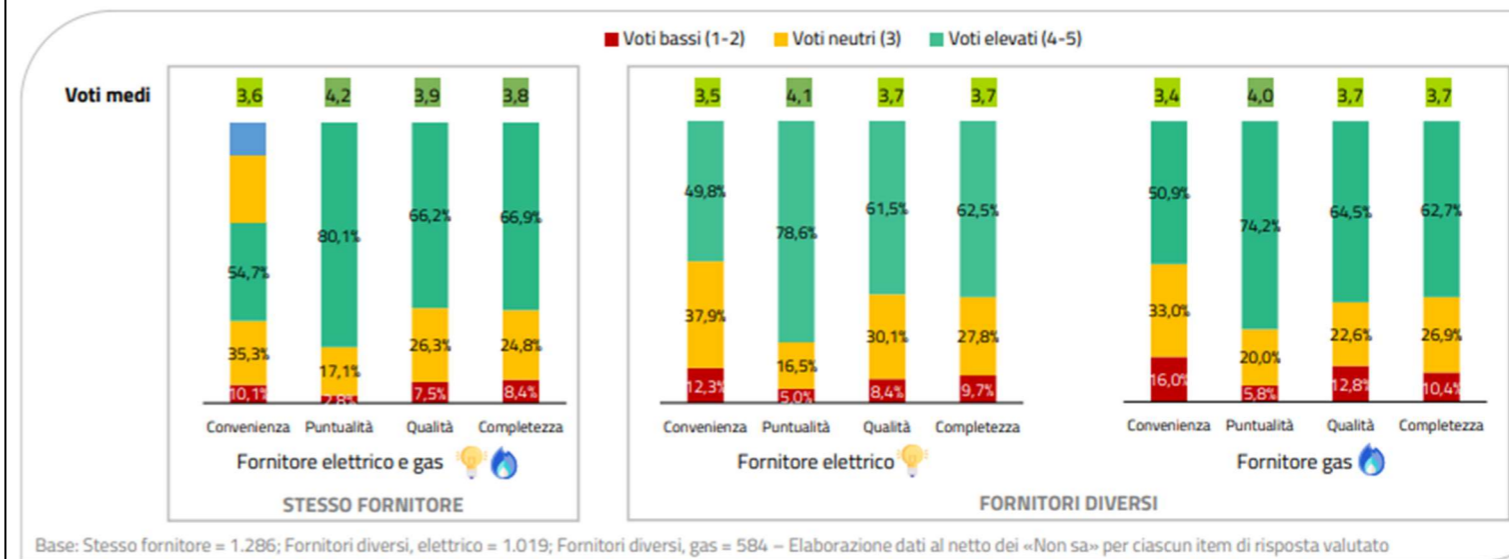
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



CLIENTI DOMESTICI

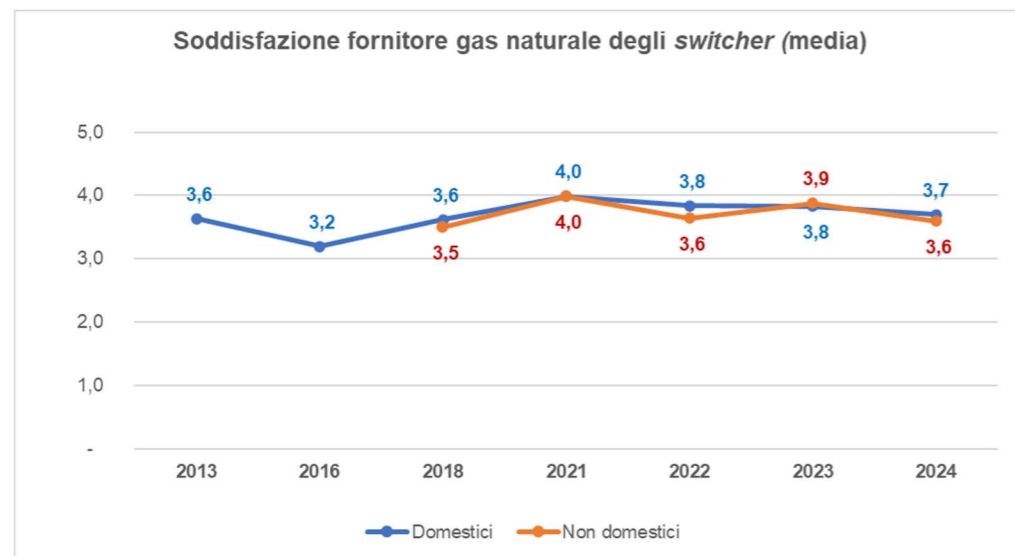
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?

Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?

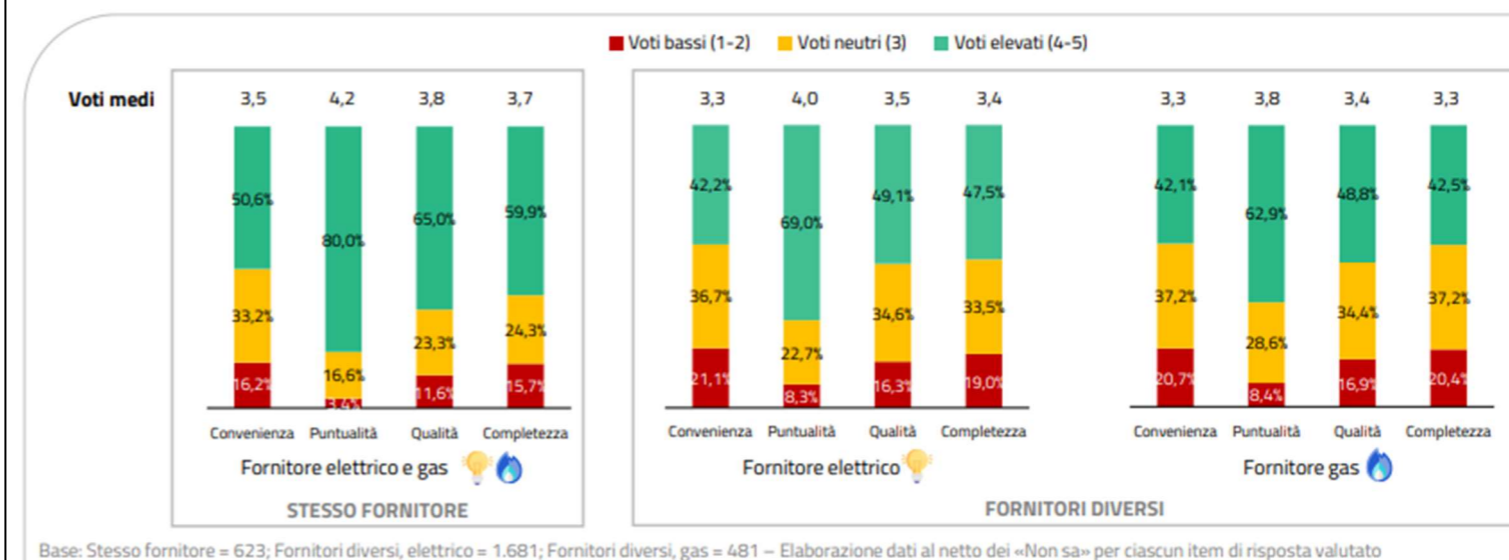
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



CLIENTI BUSINESS

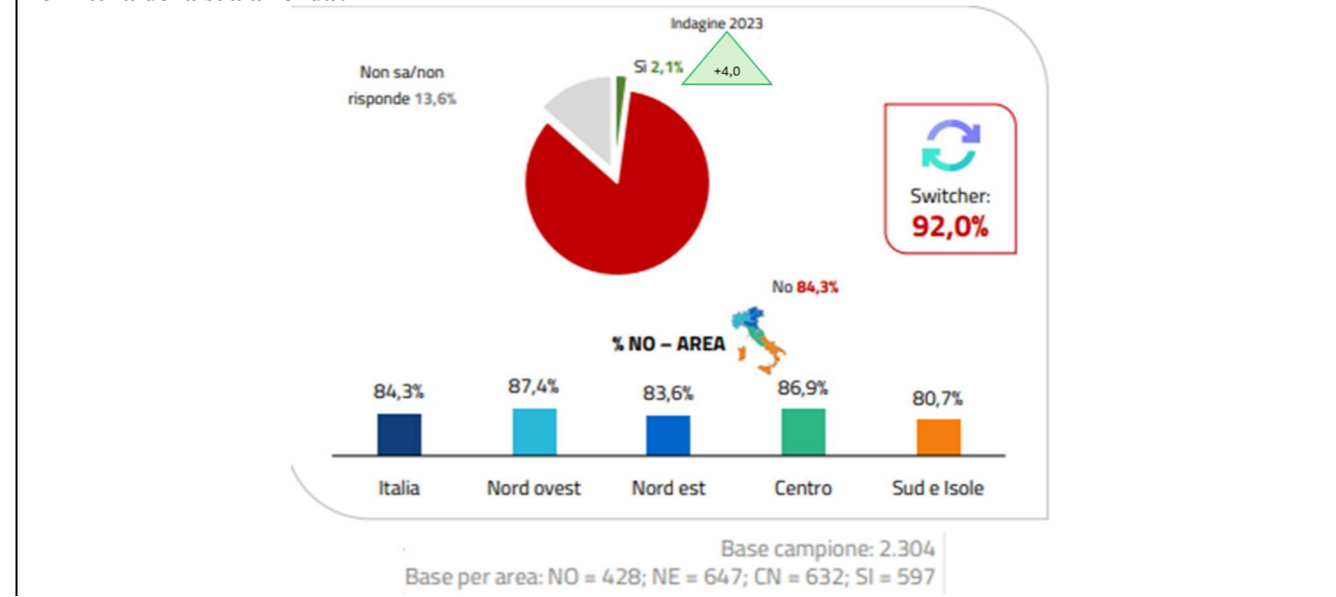
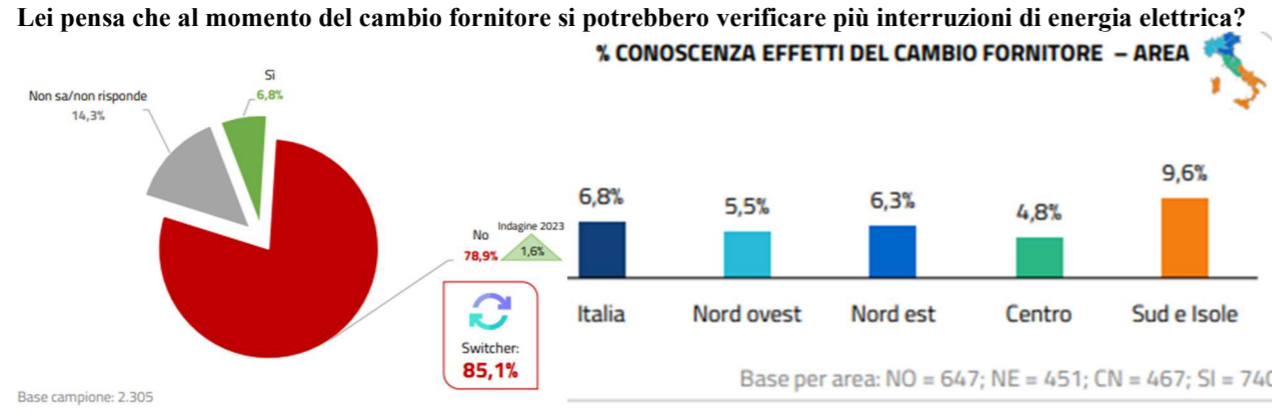
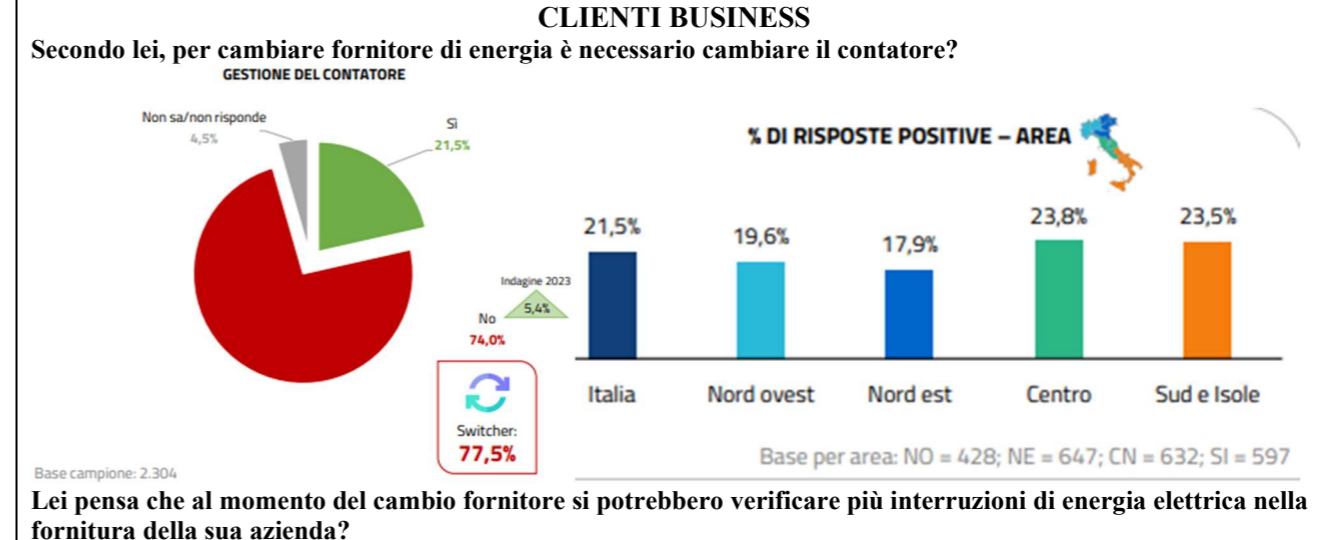
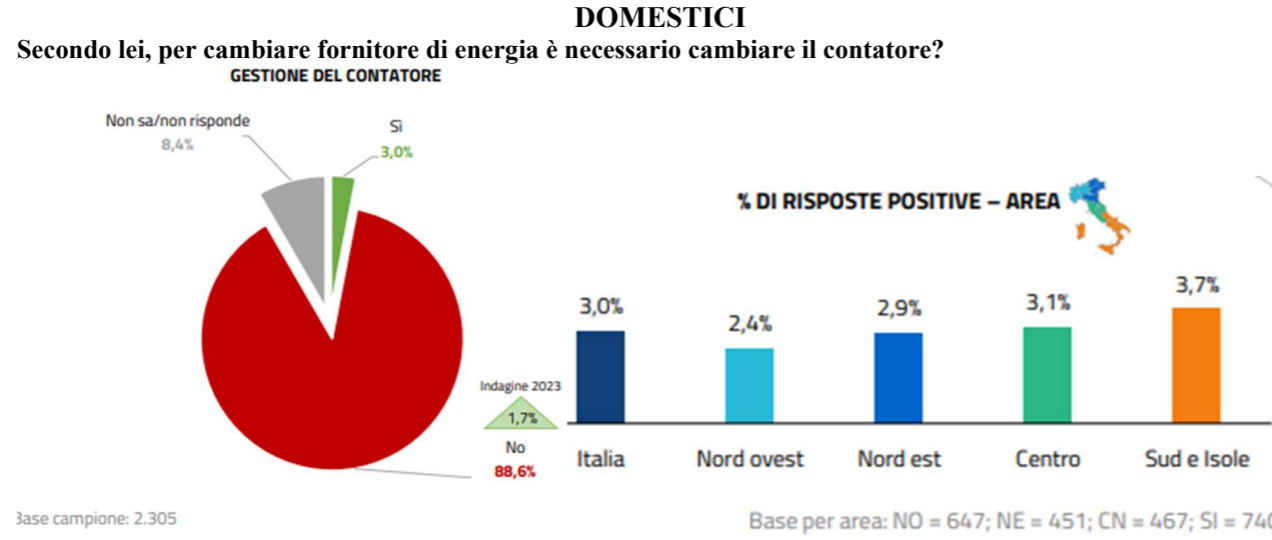
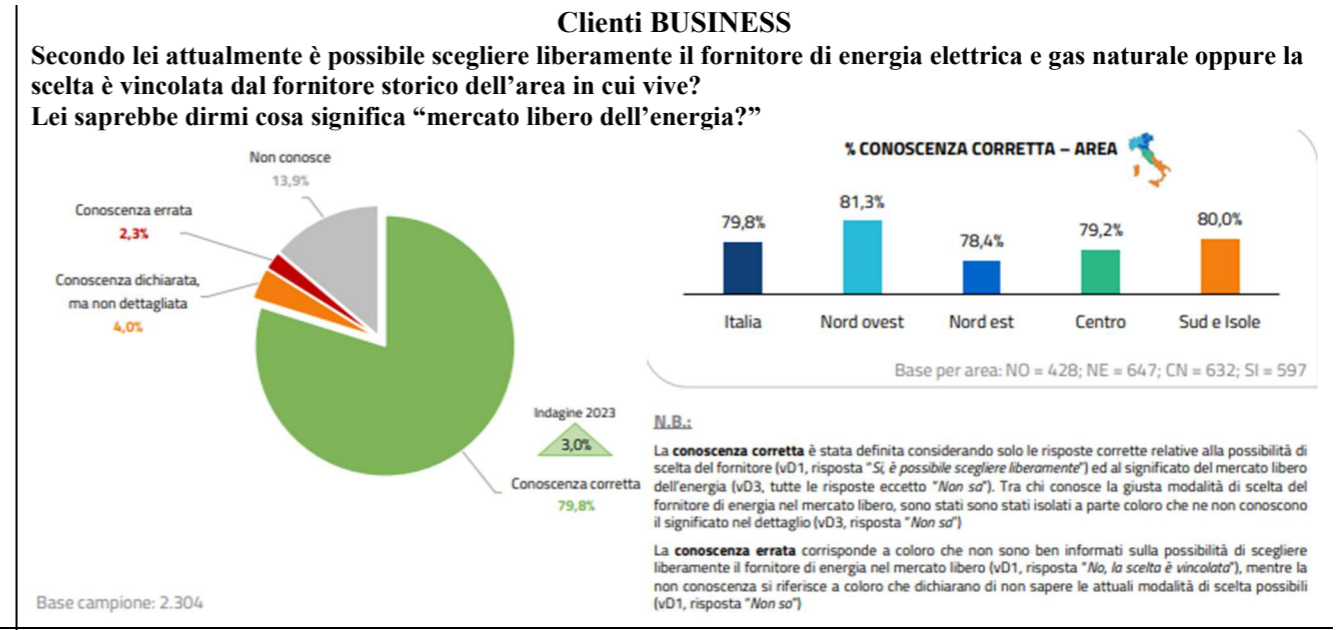
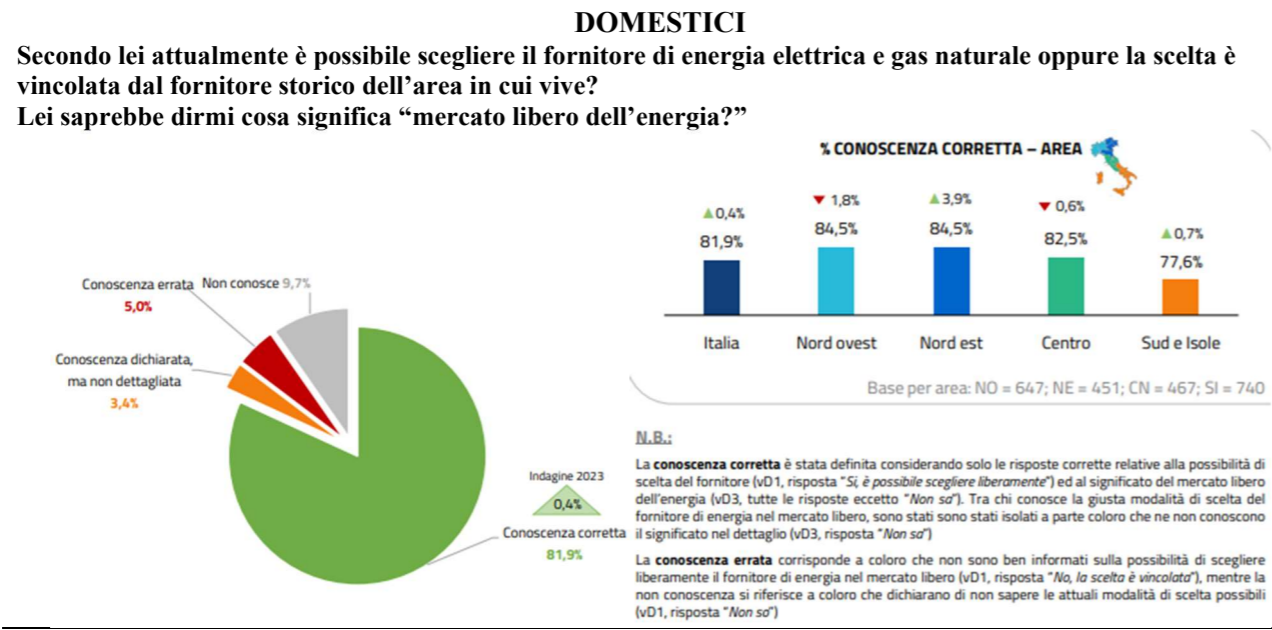
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?

Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



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

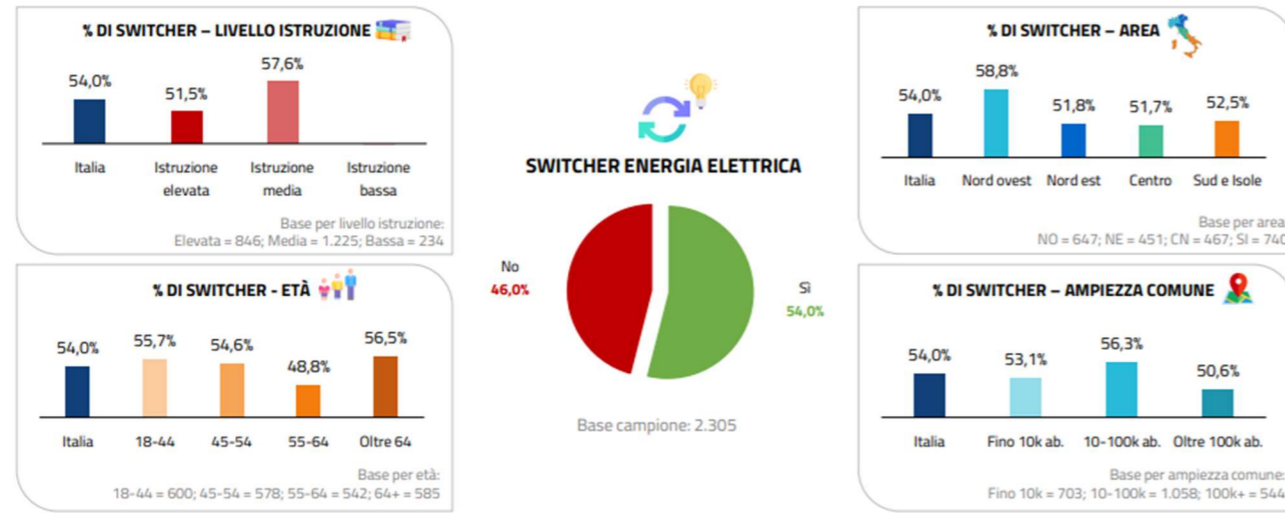
Grafico 37. **CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE**



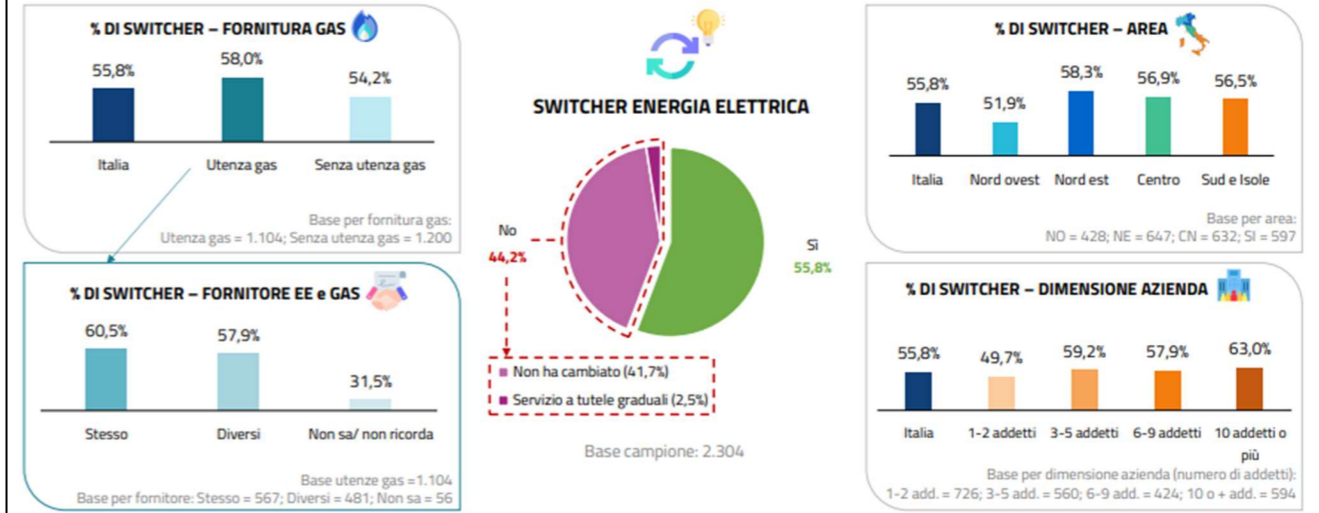
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Grafico 38. CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI

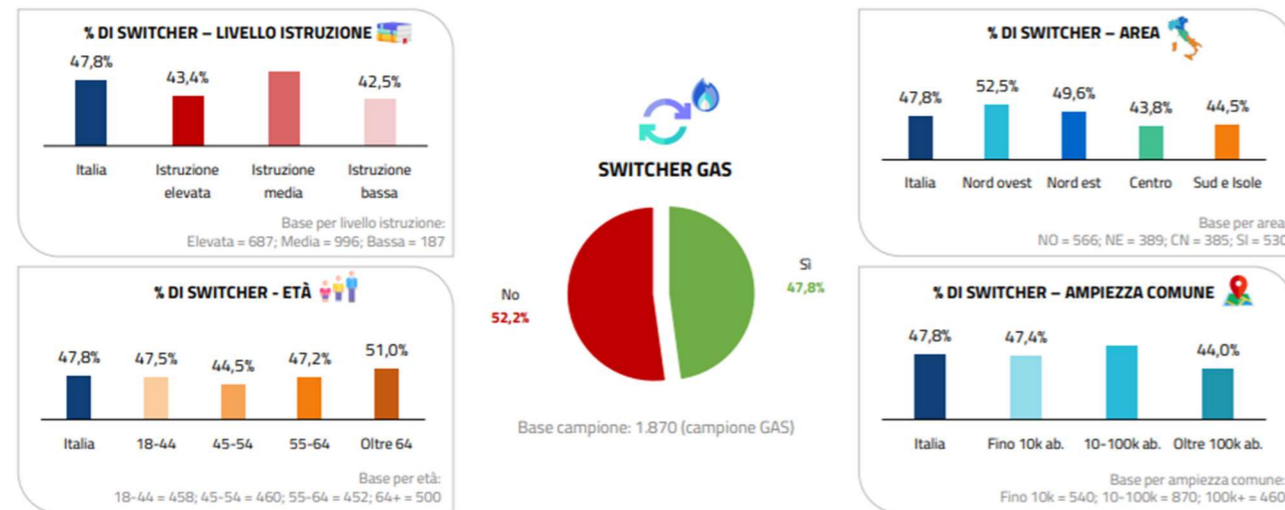
DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA



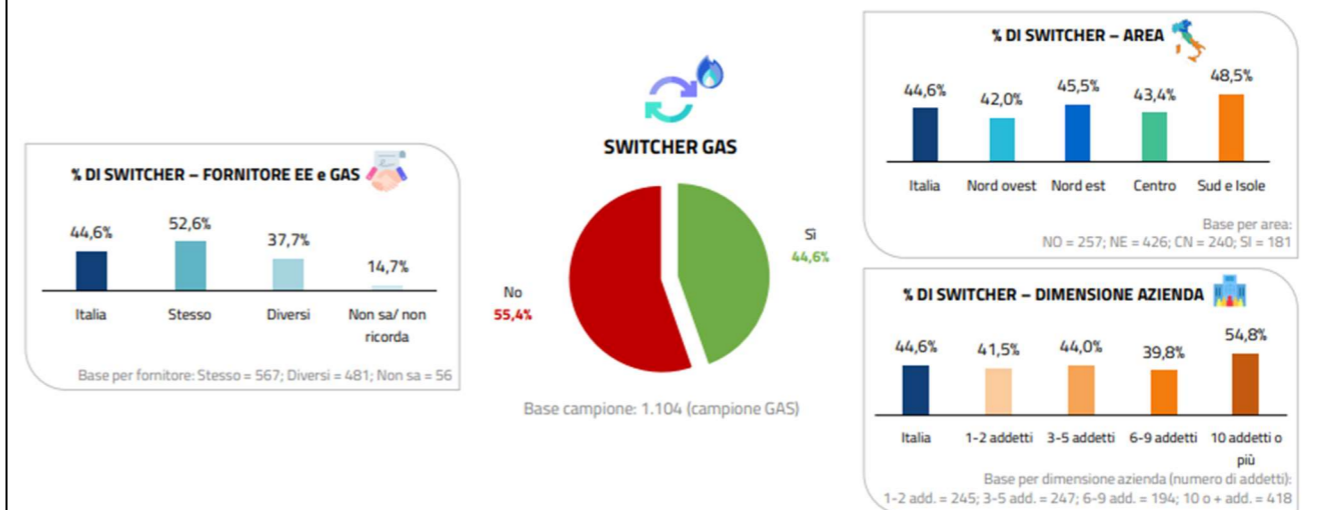
Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA



DOMESTICI SETTORE DEL GAS NATURALE



CLIENTI BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE



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

Grafico 39. **MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA

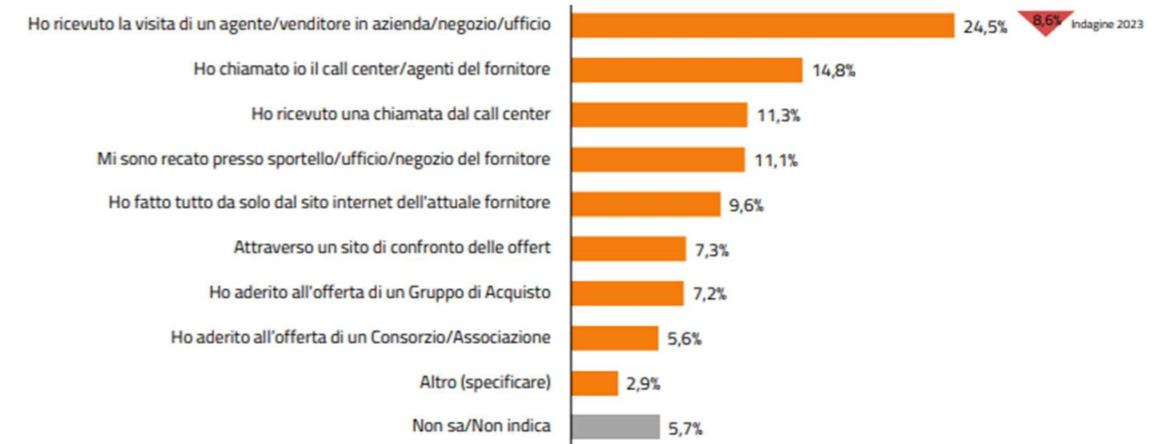
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica) = 860

Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

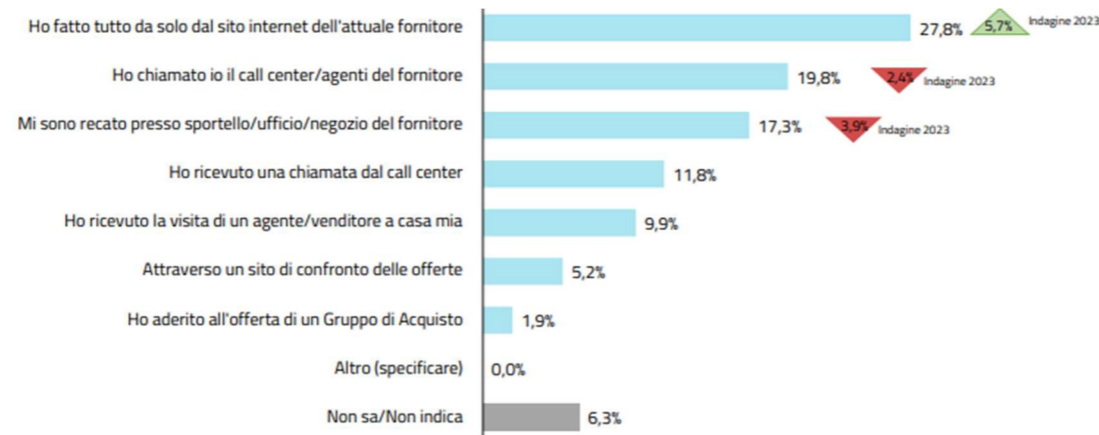
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica) = 1.098

DOMESTICI SETTORE GAS NATURALE

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



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto gas) = 485

Clienti BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE

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



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto gas) = 284

Grafico 40. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI
 Lei mi ha detto di non aver mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



Base: NO SWITCHER (960)

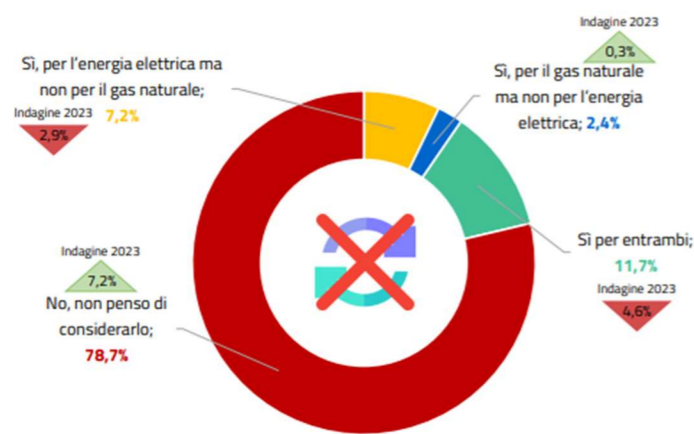
Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI
 Lei mi ha detto che non avete mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



Base: NO SWITCHER (922)

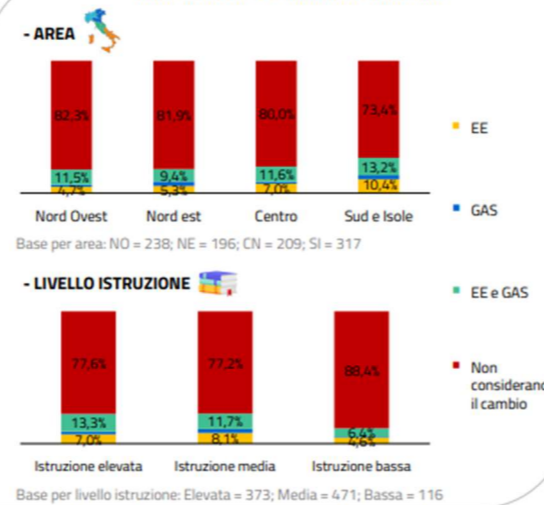
DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI
 Nei prossimi mesi pensa di cambiare fornitore o contratto?

vF2. Nei prossimi mesi, pensa di cambiare fornitore o contratto?



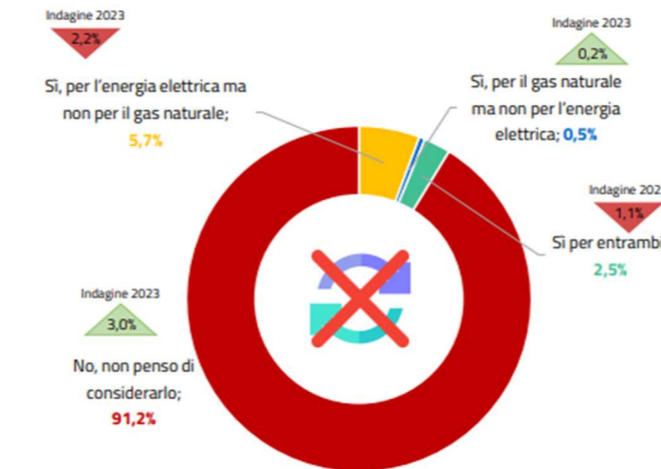
Base: NO SWITCHER (960)

PROPENSIONE A CAMBIARE FORNITORE



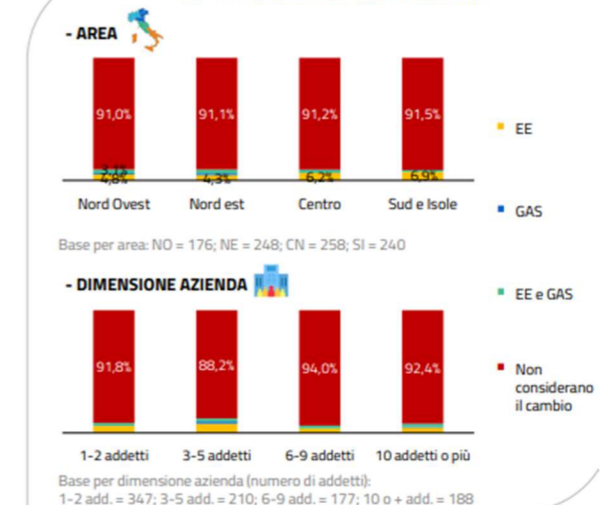
CLIENTI BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI
 Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?

vF2. Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?



Base: NO SWITCHER (922)

PROPENSIONE A CAMBIARE FORNITORE

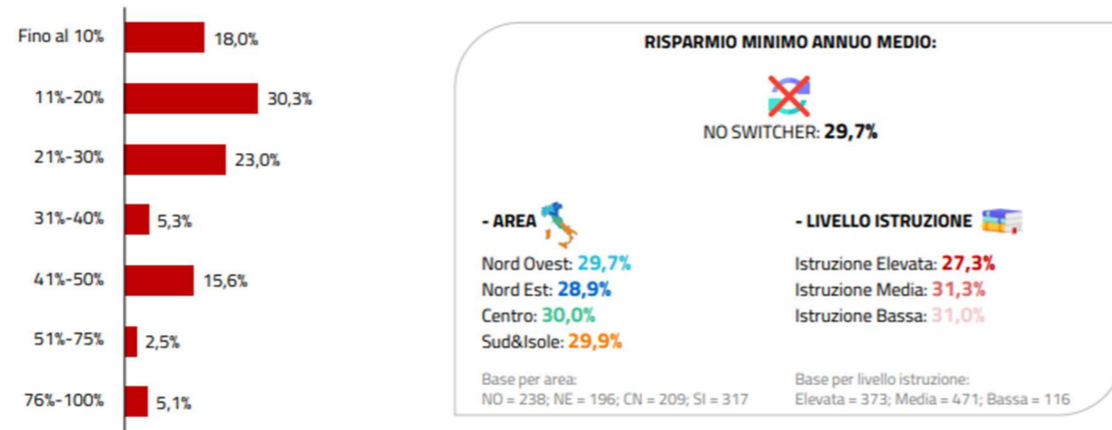


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

Grafico 41. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

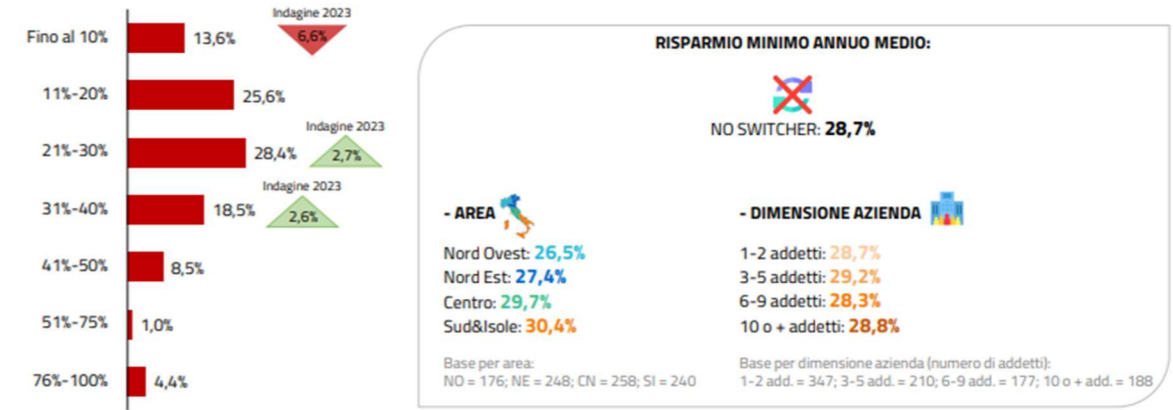
Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincerla a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



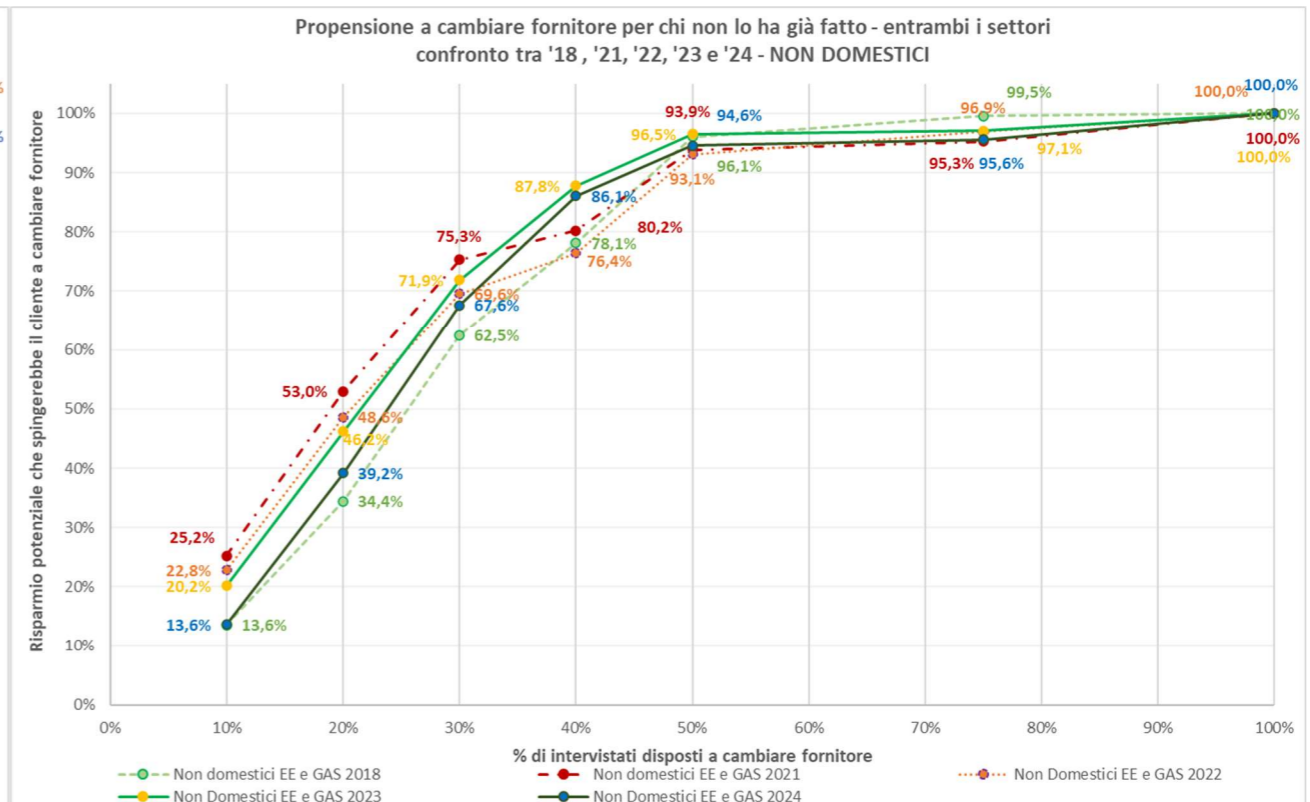
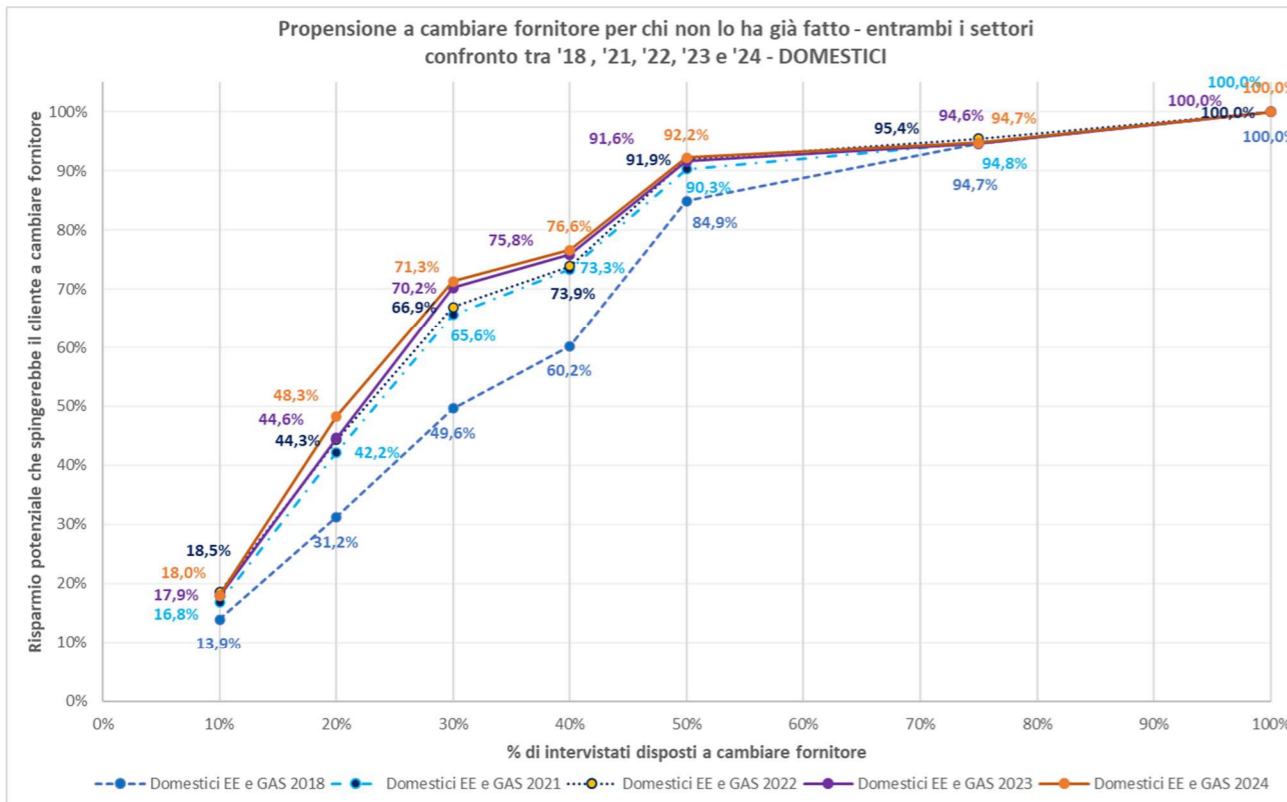
Base: NO SWITCHER (960)

Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

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



Base: NO SWITCHER (922)

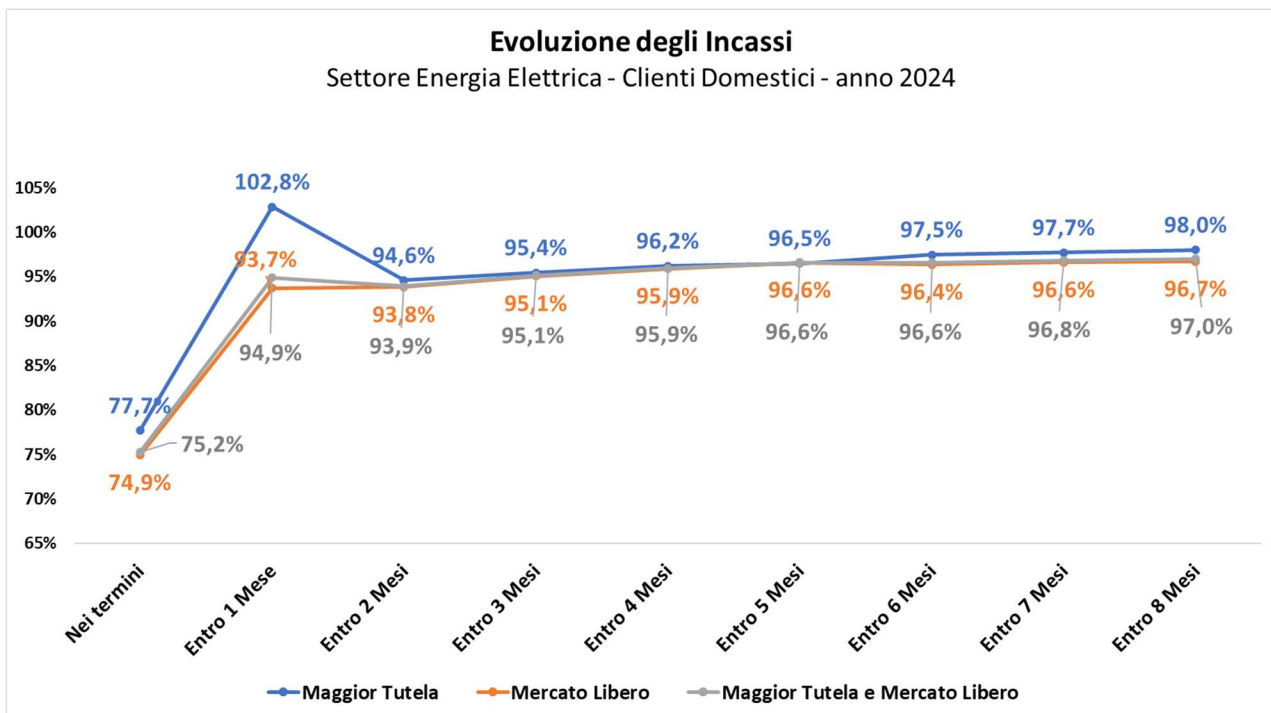


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

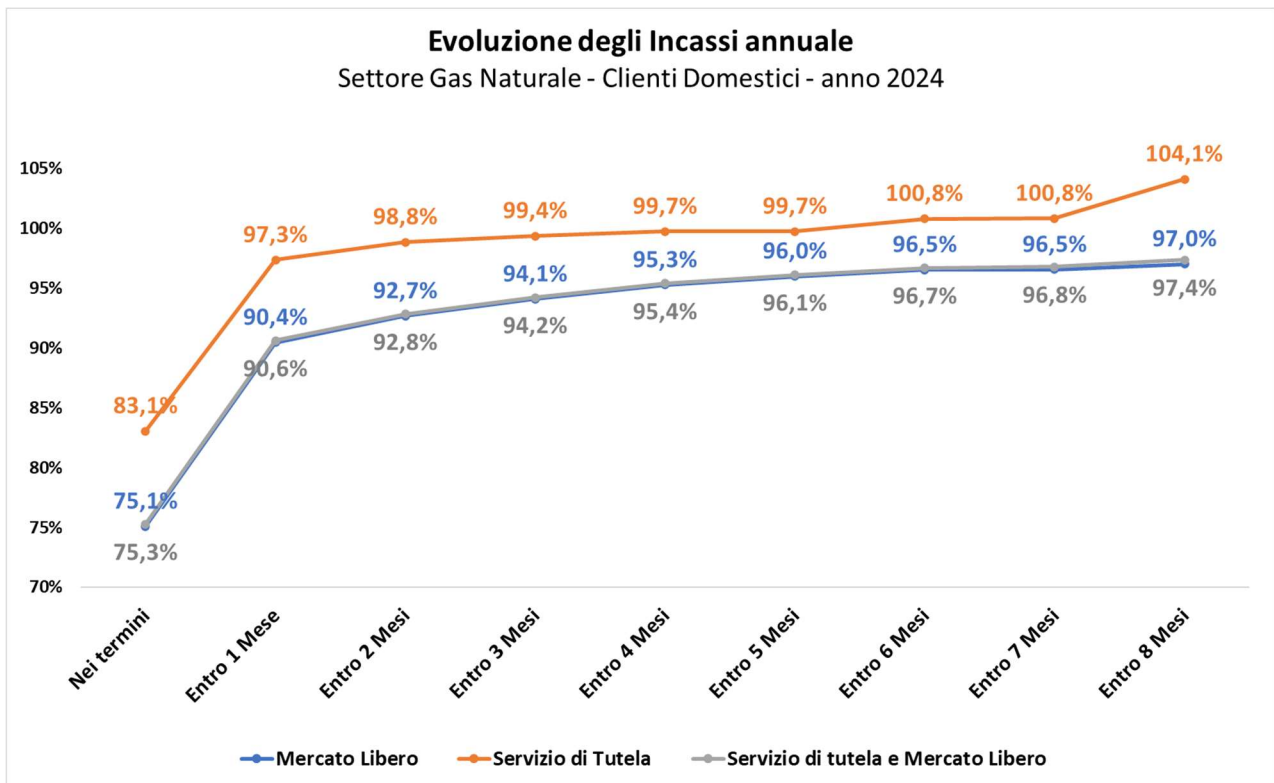
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.

Grafico 42. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per settore e tipologia di mercato – Domestici gennaio-settembre 2024.

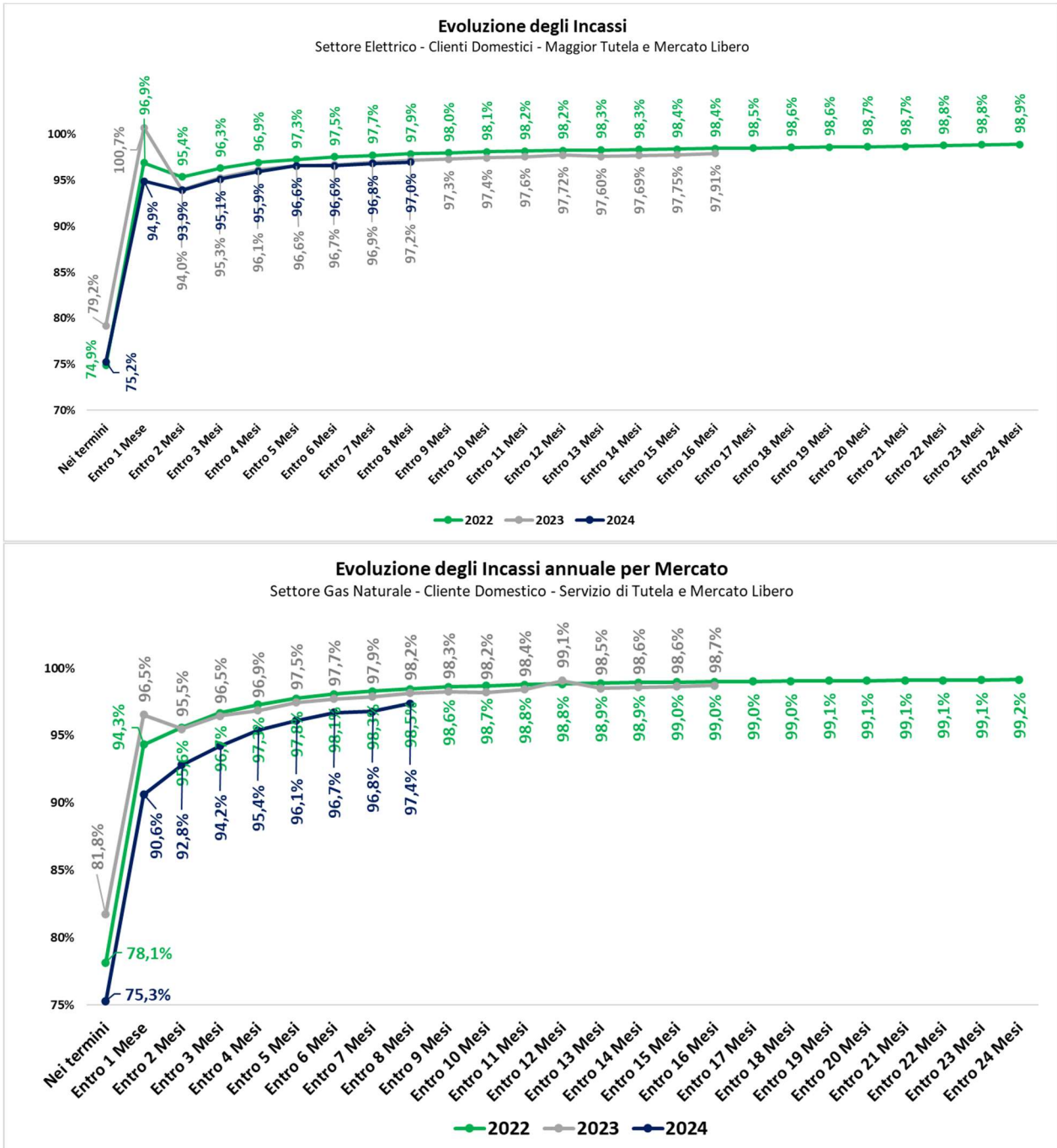


Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



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

Grafico 43. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per anno tutti i tipi di mercato – Domestici - anno 2022-2023- gennaio - settembre '24.

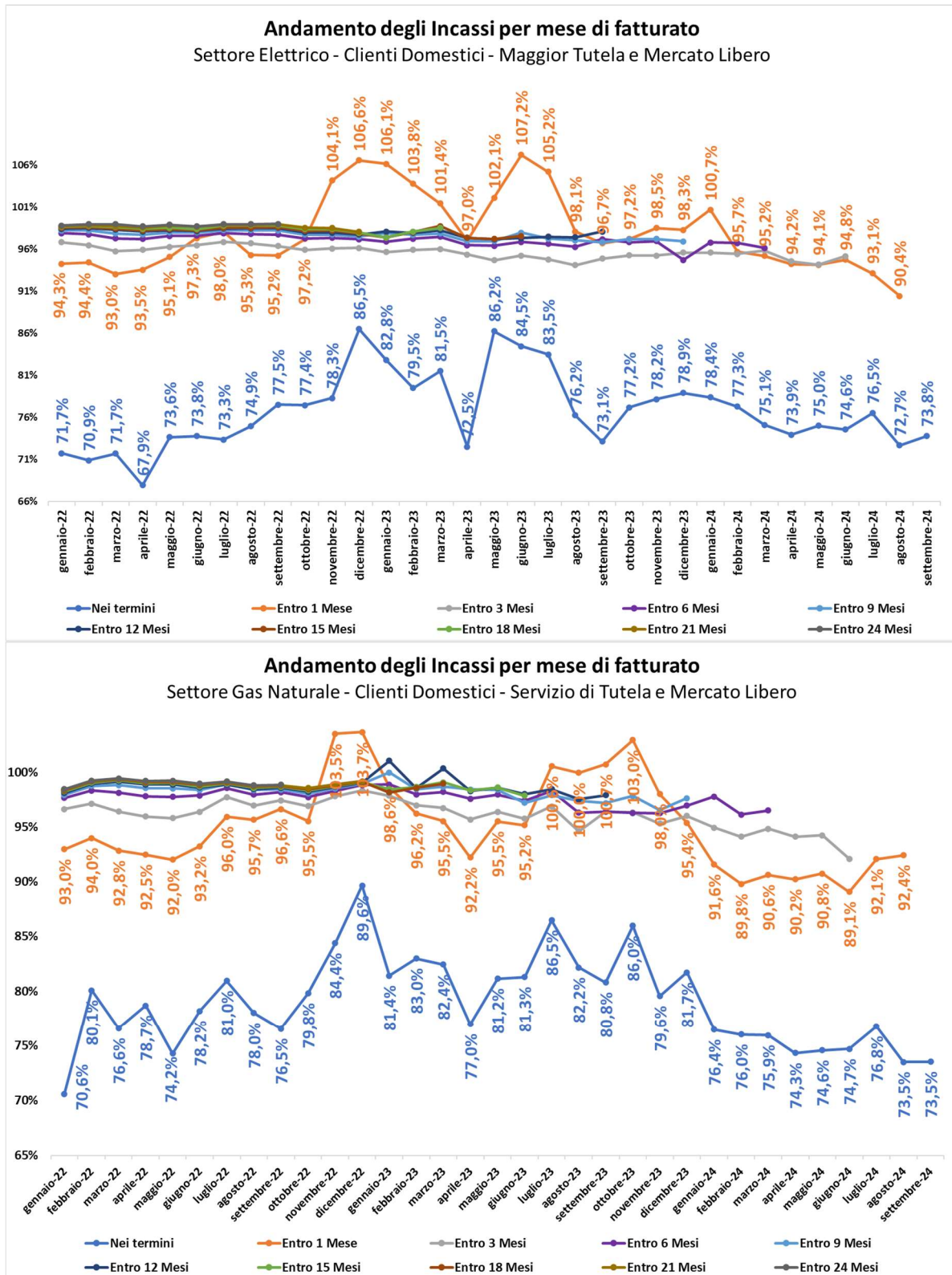


Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

5.7. 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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 44. Andamento degli incassi in base al mese di scadenza della fattura, tutti i tipi di mercato – Domestici - gennaio 22- settembre 24.



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

6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti

- 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. Le analisi considerano le offerte disponibili nel Portale Offerte.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 31 dicembre 2024 sono disponibili complessivamente, per i settori dell'energia elettrica del gas naturale e *dual fuel*, 13.211 offerte, di cui 12.489 per le quali è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 722 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa⁵⁸. 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 7.144 offerte, per il gas naturale 5.303, le offerte *dual fuel* sono 42. Per il settore elettrico, il 41,0% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (-7,2 p.p. rispetto a giugno '24) e lo 0,4% sono di tipo "*flat*"⁵⁹, per i clienti non domestici le offerte a prezzo fisso sono pari al 40,7% (+12,2 p.p. rispetto a giugno '24). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 28,5% (-7,1 p.p. rispetto a giugno '24), ai condomini uso domestico sono pari al 31,9% (-0,1 p.p. rispetto a giugno '24) e ai clienti non domestici sono pari al 30,0% (+1,1 p.p. rispetto a giugno '24).
- 6.4. Di seguito sono espone le evidenze riscontrate nei seguenti quattro filoni di analisi⁶⁰:
 - 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 può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenuti 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 rinvenuti dal portale stesso;
 - c) *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

⁵⁸ Vedi nota 22.

⁵⁹ Vedi nota 23.

⁶⁰ Vedi nota 18.

uscendo dalla Maggior tutela che nell'ambito del mercato libero in ciascun mese del 2023 e del 2024 e che hanno rinegoziato il contratto col proprio fornitore in ciascun mese 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;

- d) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le evidenze delle analisi sviluppate dall'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti domestici nel mercato libero e basate su un Indicatore di prezzo sintetico delle offerte di mercato libero scelte nel 2024 dai clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto.

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 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;
- 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, il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela⁶¹;
- 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 disponibili⁶²;
- 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;
- 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 (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione), che però potrebbero non sottendere alla reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore.

⁶¹ 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.

⁶² Tali offerte potrebbero contenere oneri aggiuntivi non classificabili come spesa annua ai fini della comparazione.

- 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.
- 6.10. Vengono, inoltre, comparati tra loro i menù di offerta dei primi dieci venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero , distinguendo tra offerta prezzo fisso e offerta a prezzo variabile, tra gennaio 2024 e dicembre 2025.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

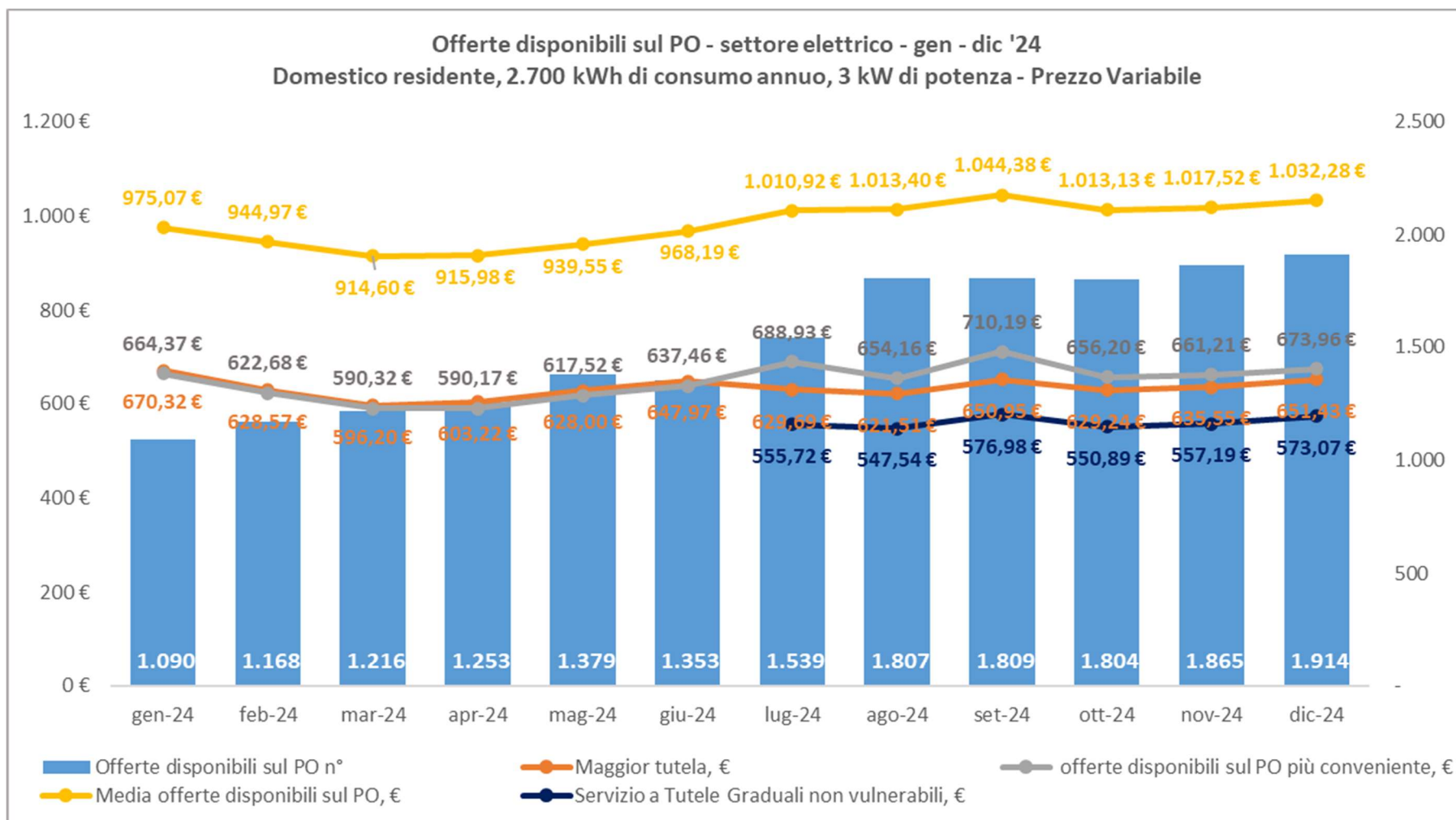
Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della Maggior tutela – gen-dic 2024 -Domestico residente -3kW, 2.700 kWh.

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%
lug-24	-	-	-	-	24	2,65%	-193,60 €	-30,75%	24	0,98%	-193,60 €	-30,75%
ago-24	-	-	-	-	22	1,93%	-185,42 €	-29,84%	22	0,75%	-185,42 €	-29,84%
set-24	-	-	-	-	30	2,64%	-214,86 €	-33,01%	30	1,02%	-214,86 €	-33,01%
ott-24	-	-	-	-	22	1,95%	-196,33 €	-31,20%	22	0,75%	-196,33 €	-31,20%
nov-24	-	-	-	-	22	1,99%	-202,64 €	-31,89%	22	0,74%	-202,64 €	-31,89%
dic-24	-	-	-	-	27	2,41%	-218,52 €	-33,55%	27	0,89%	-218,52 €	-33,55%

* 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

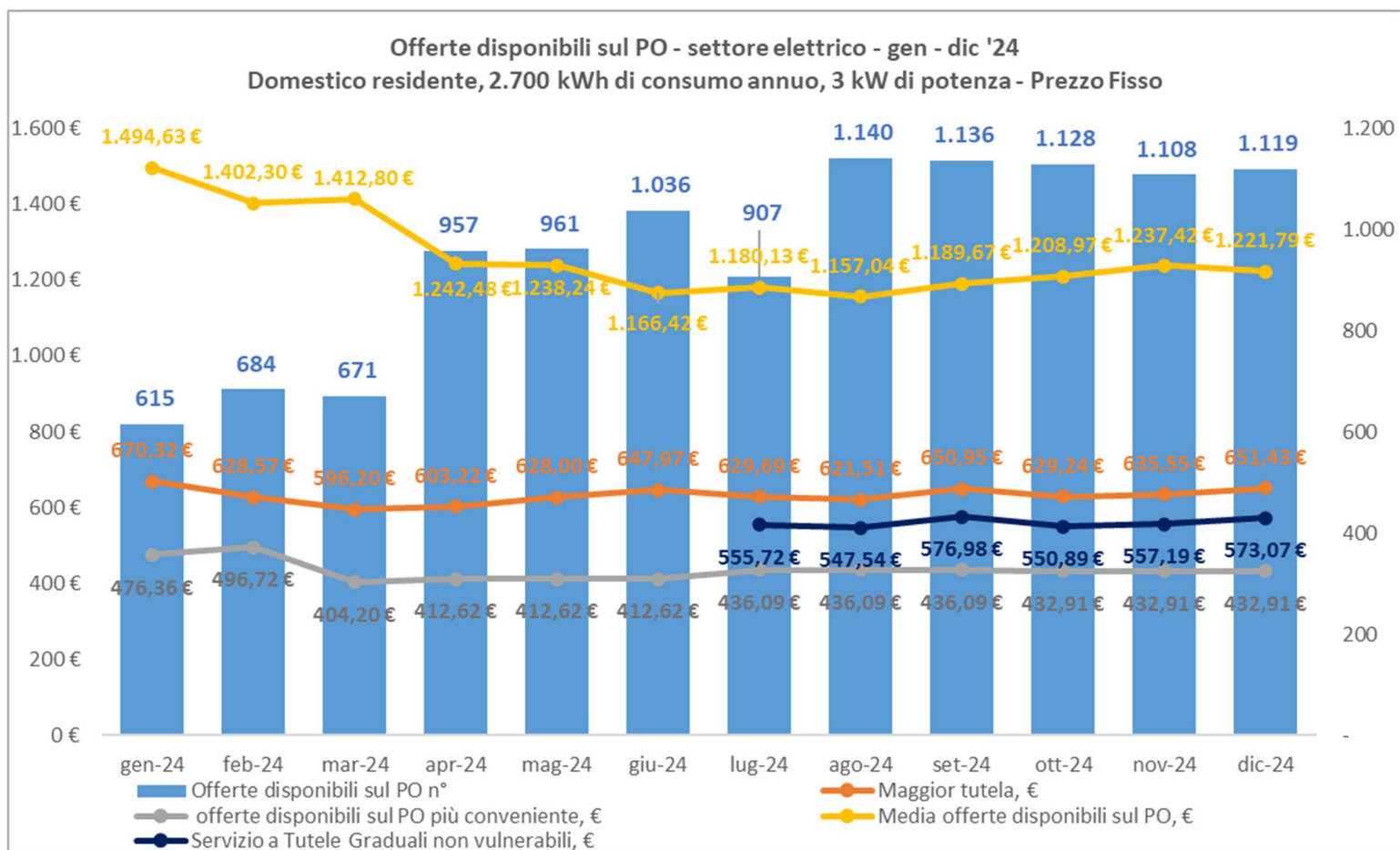
Grafico 45. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



* 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 46. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso⁶³.

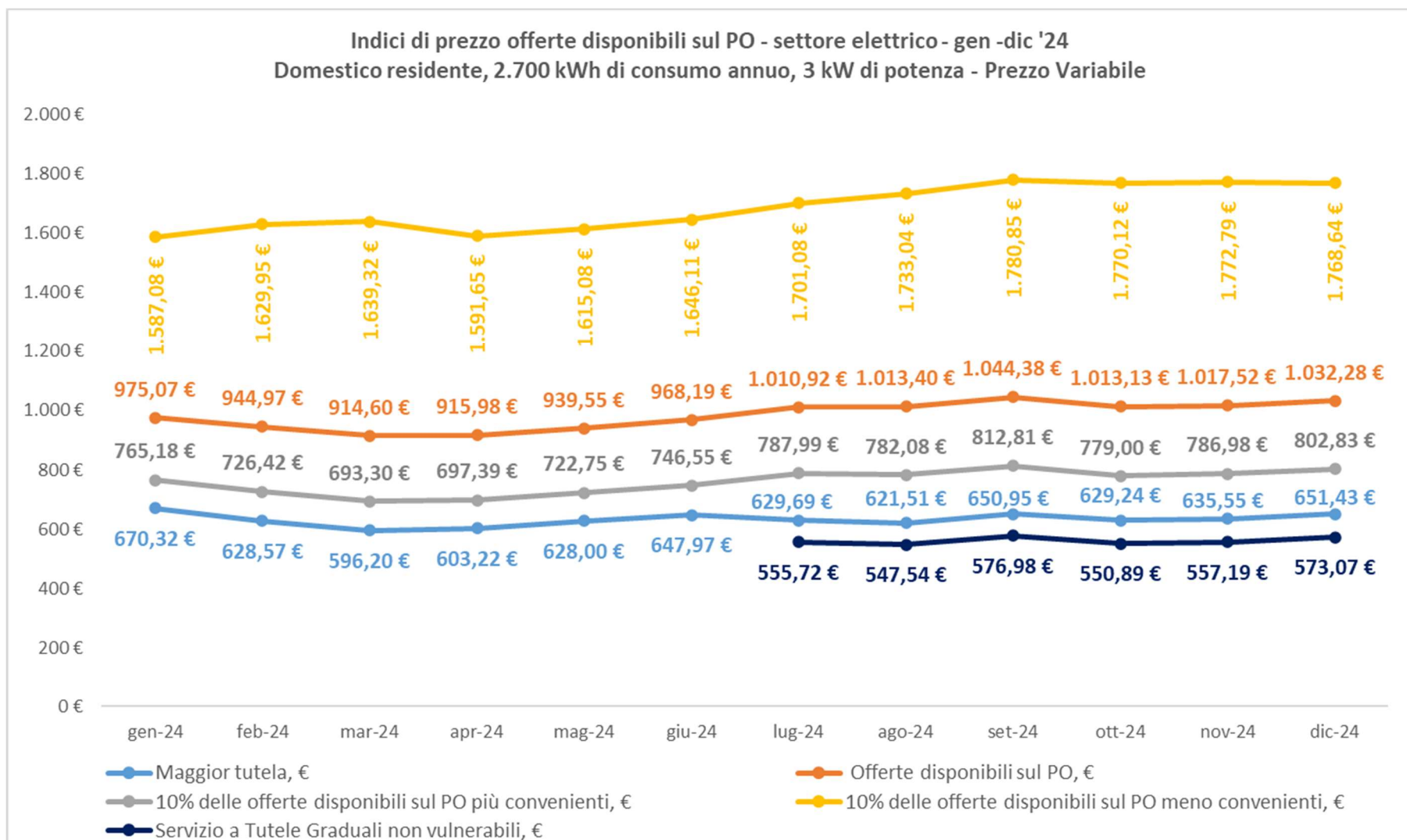


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

⁶³ 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

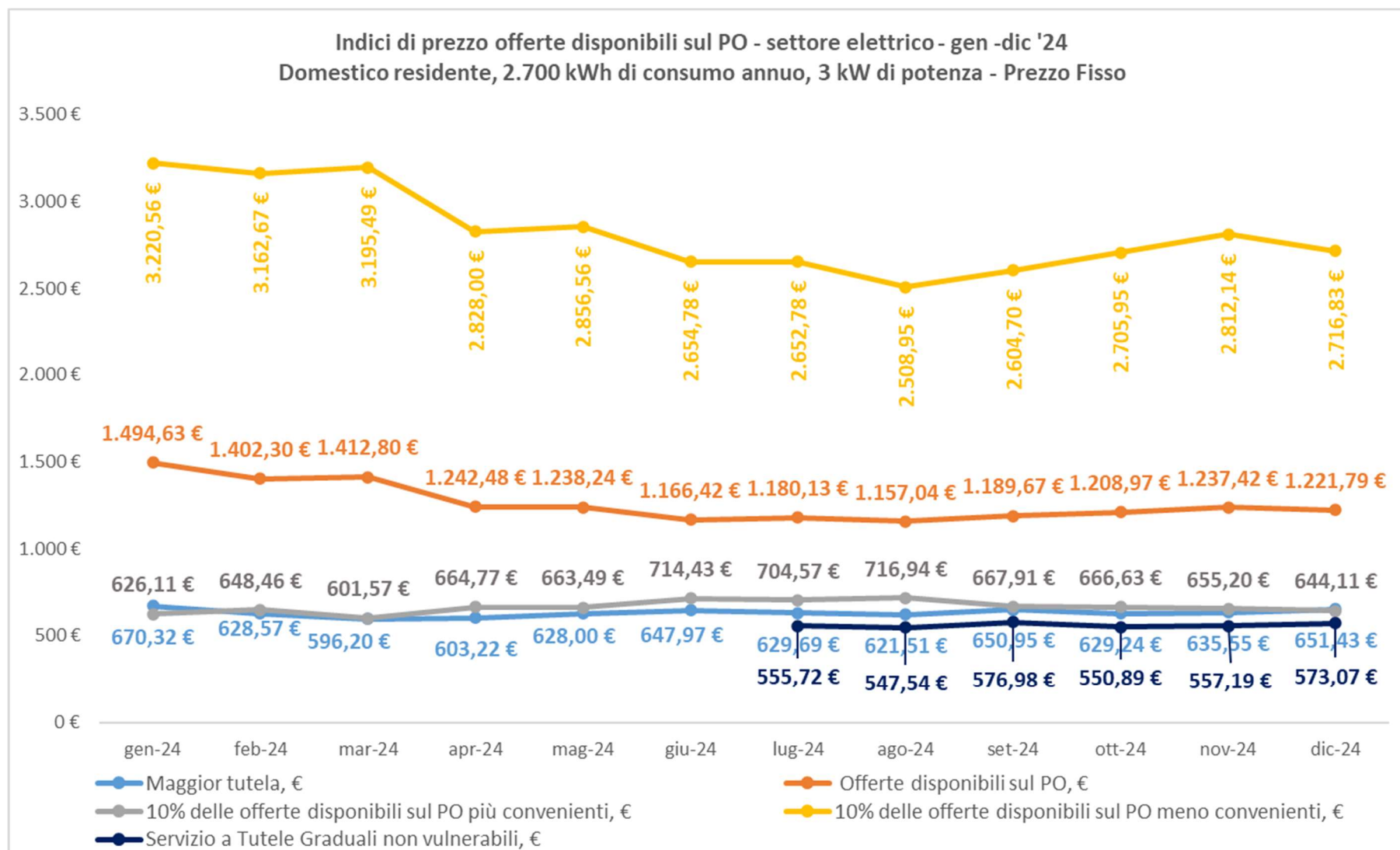
Grafico 47. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



* 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

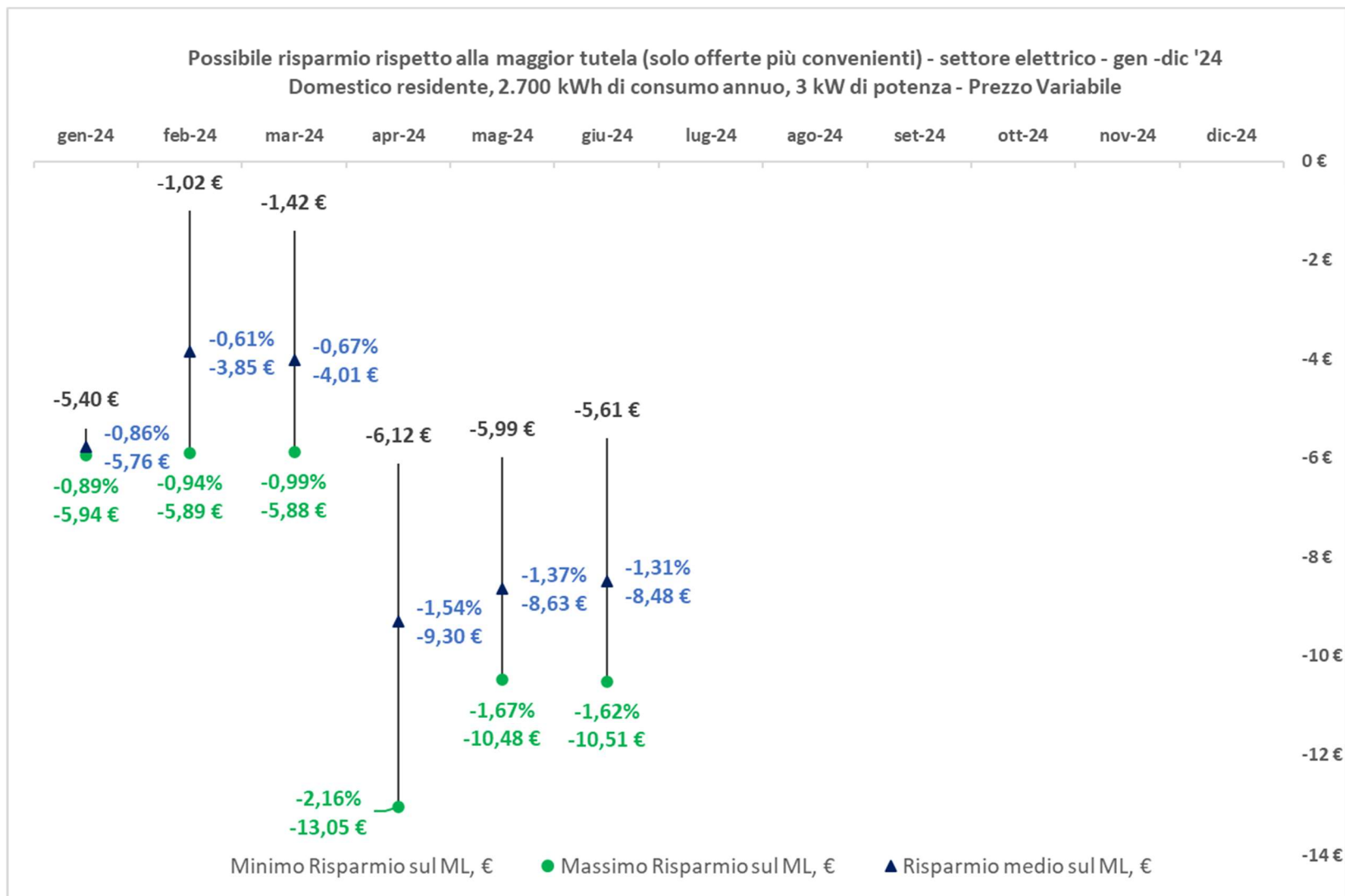
Grafico 48. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-giu 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.



* 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

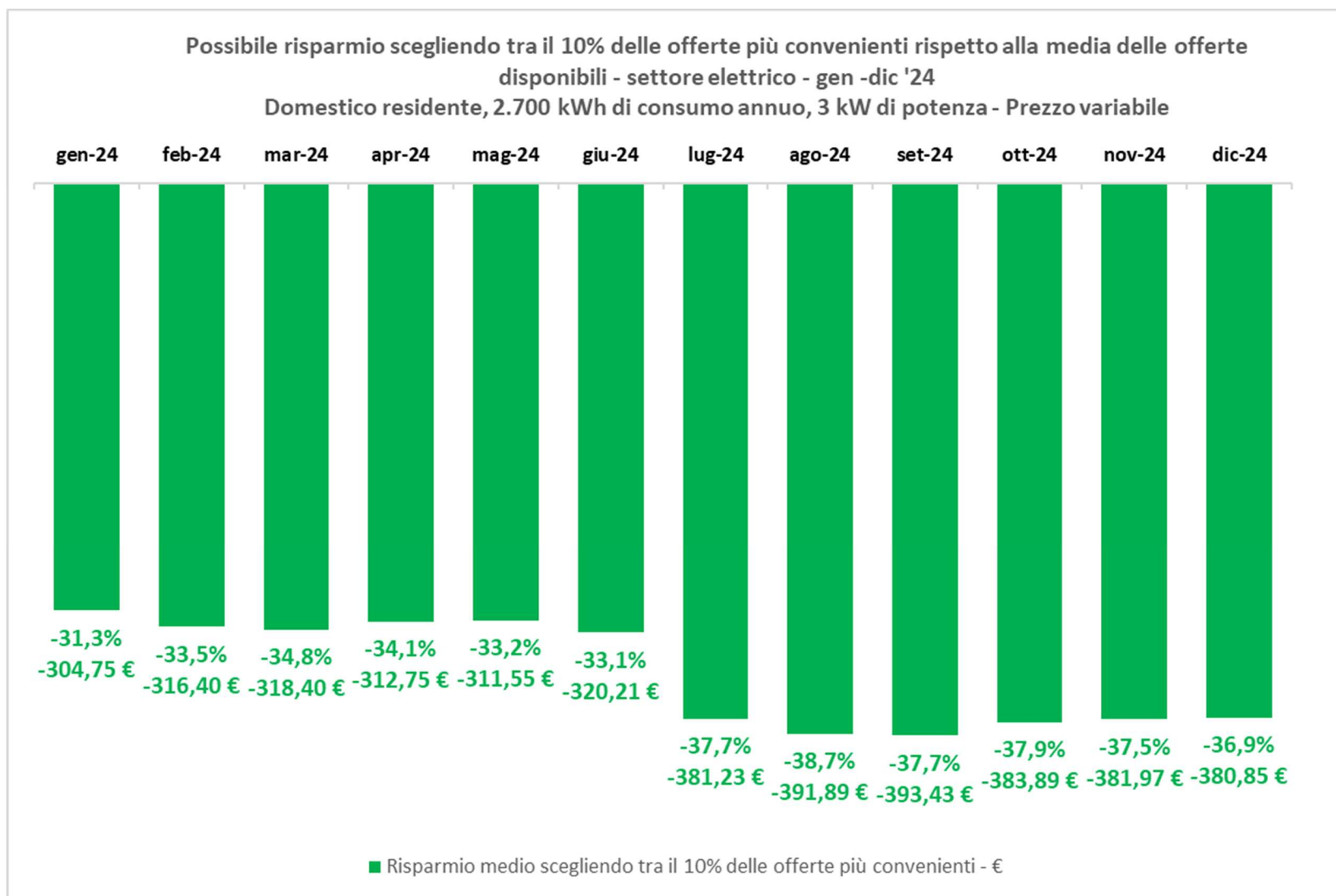
Grafico 49. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla Maggior tutela– gen-dic 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



* 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

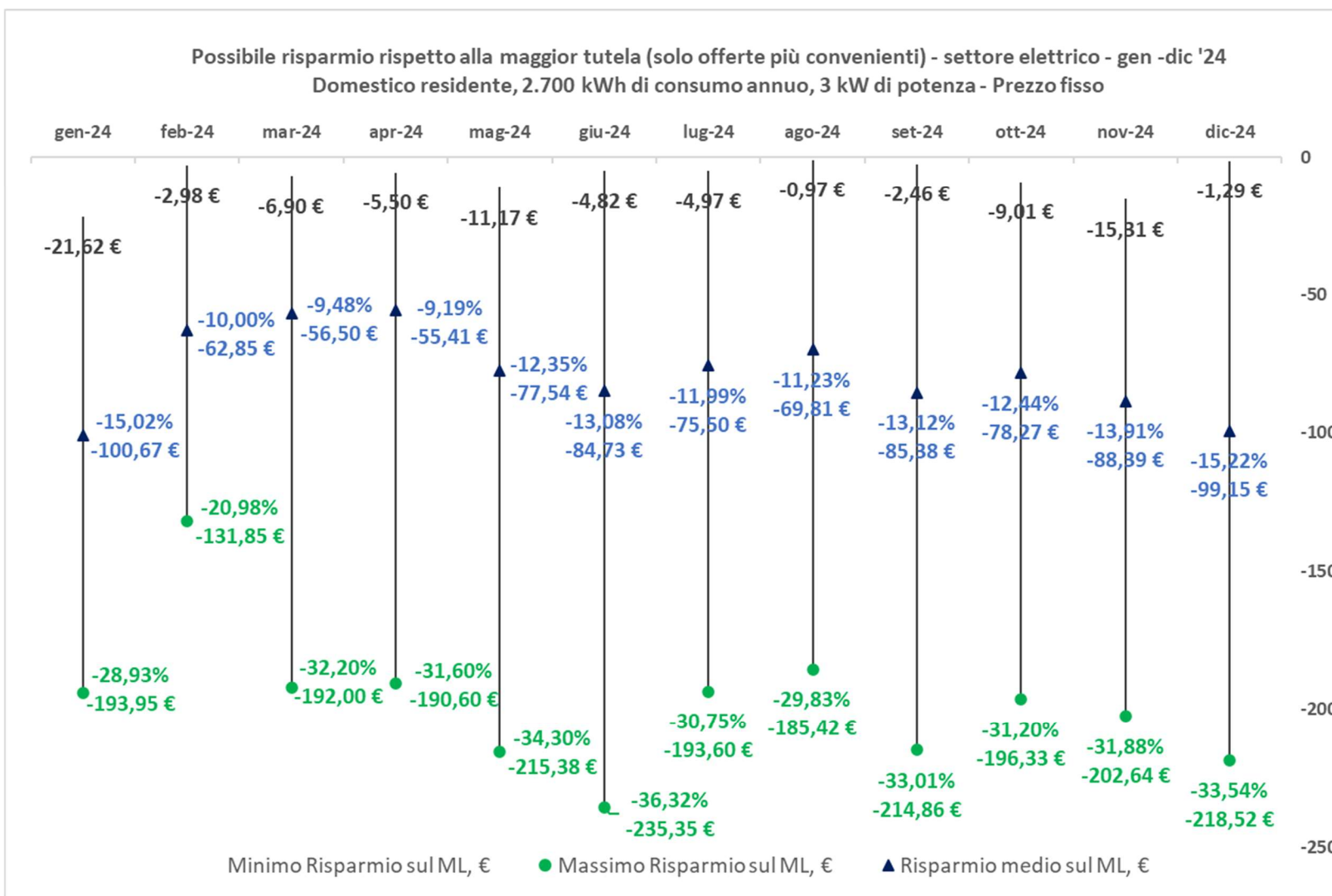
Grafico 50. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-giu 2024– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



* 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.

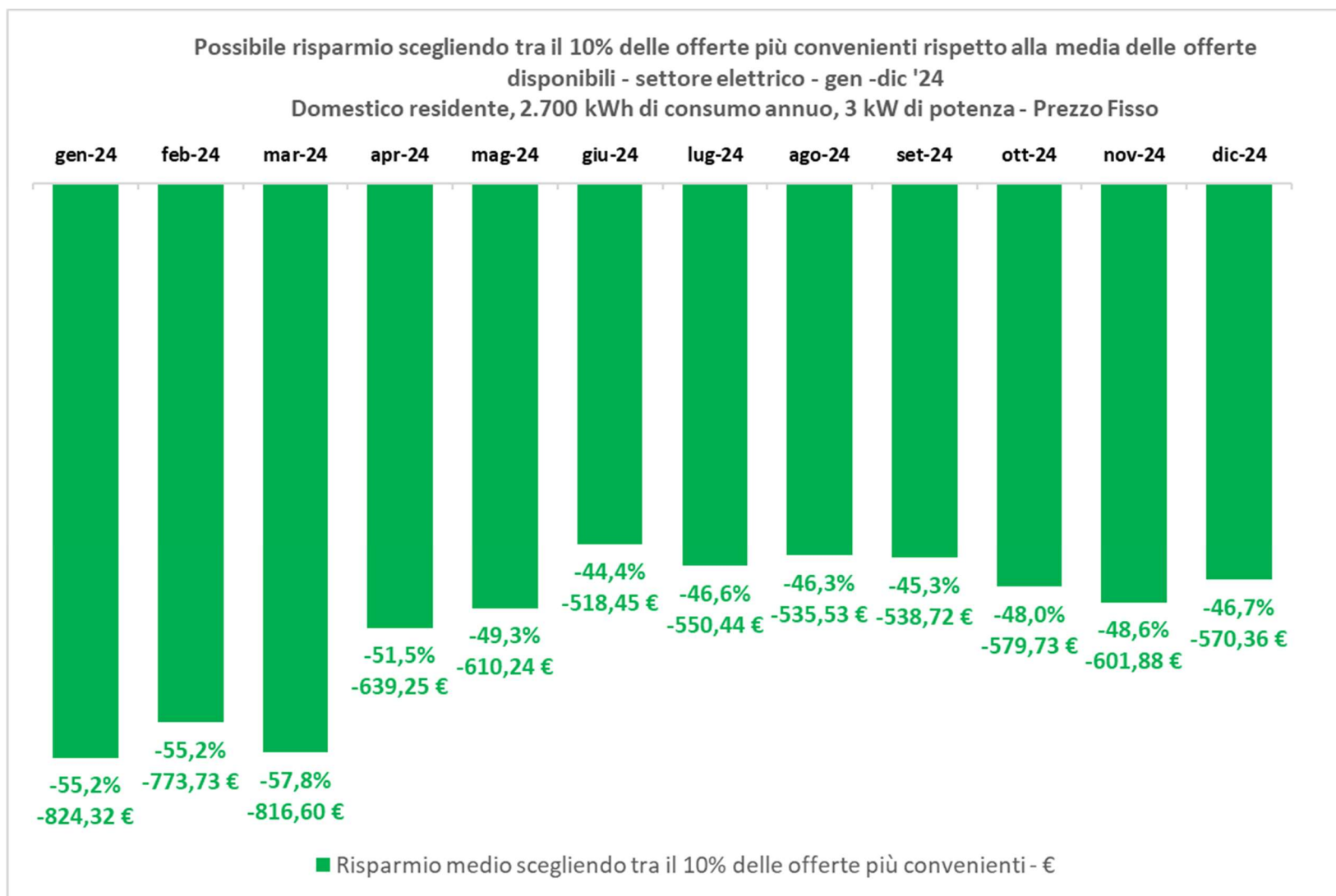
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 51. 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 52. 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.

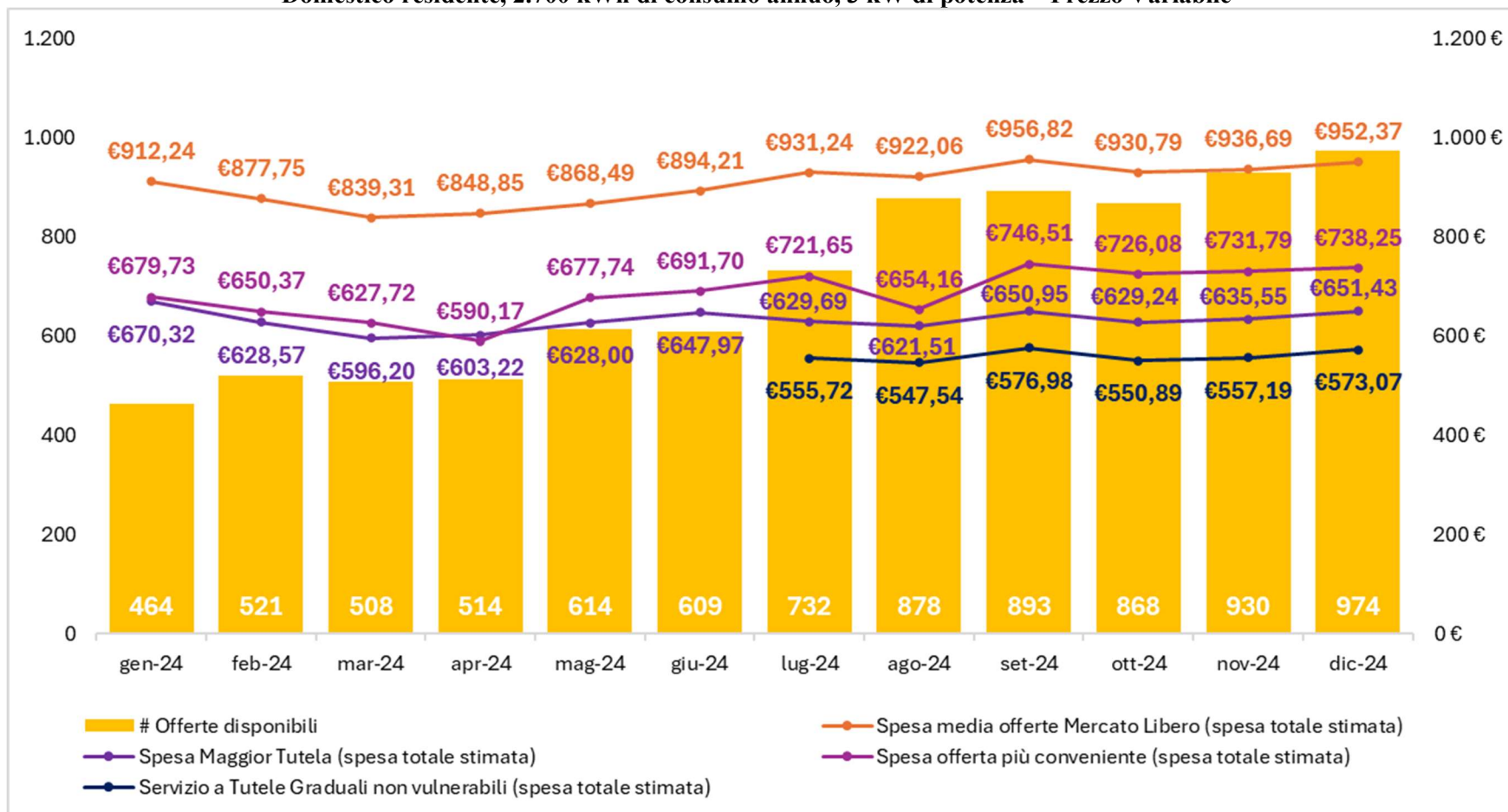


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 53. 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 – 2024
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile

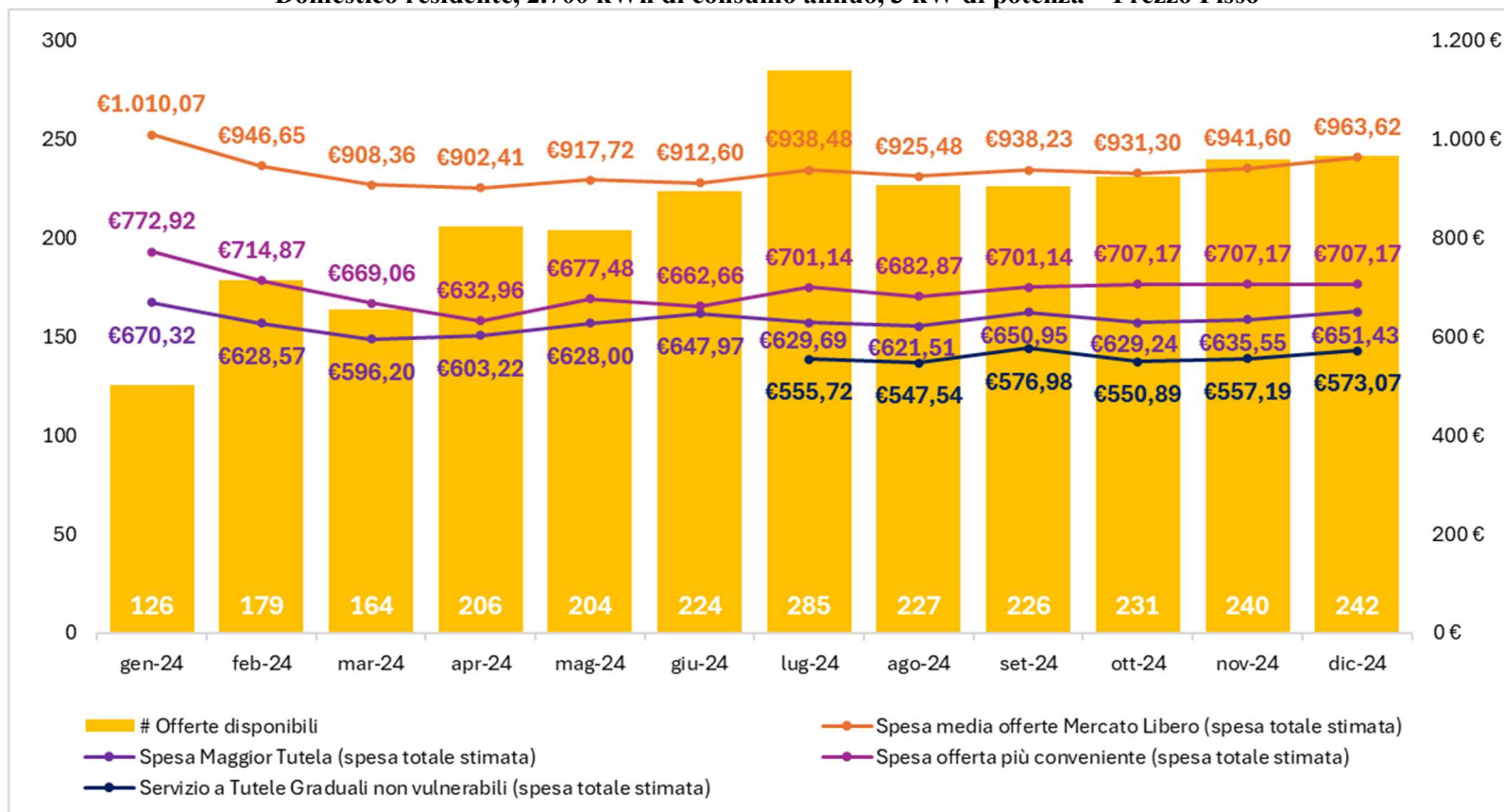


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 54. 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 fisso⁶⁴.

**Offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2024
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Fisso**



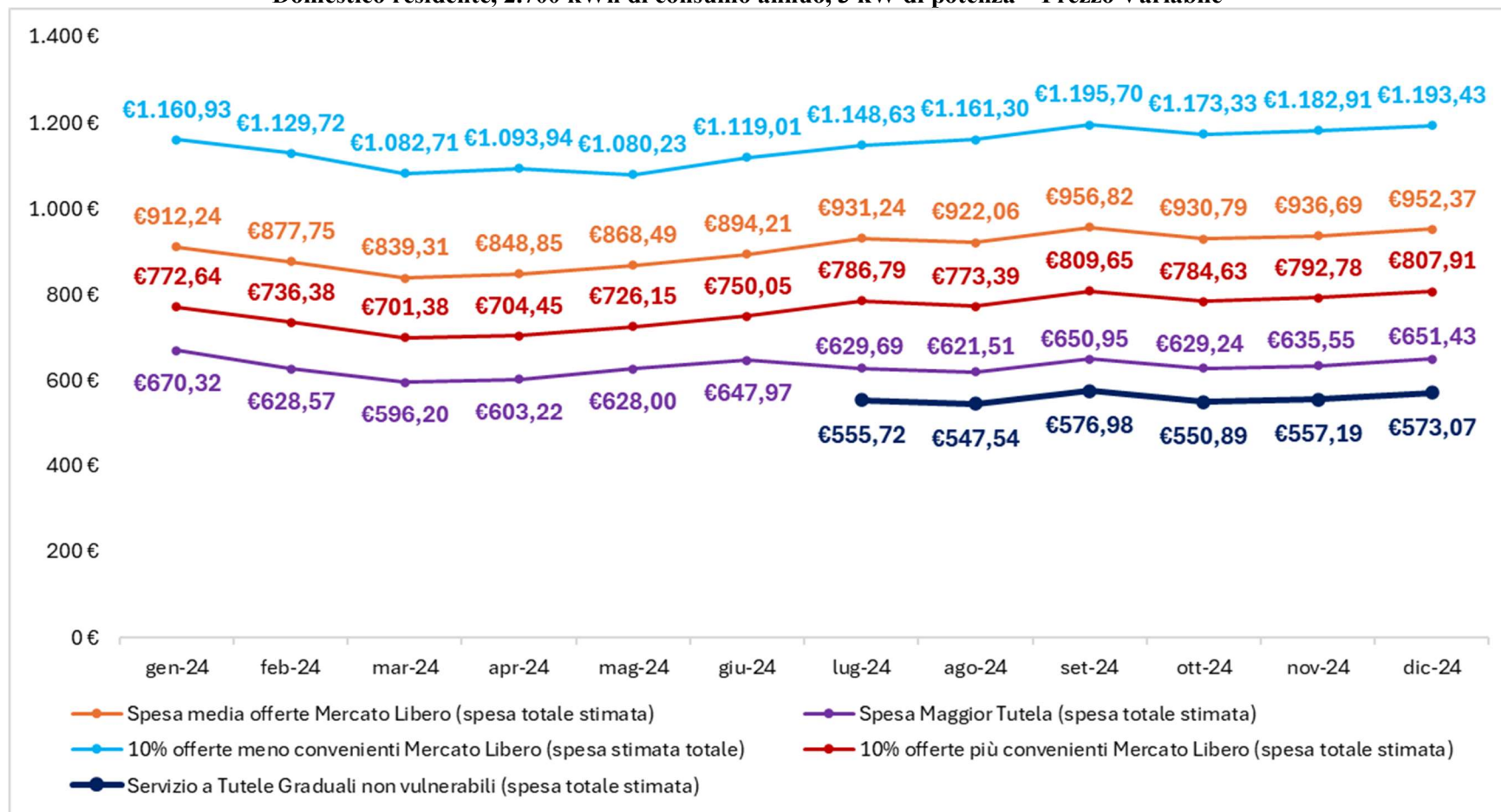
* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

⁶⁴ 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 55. 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 – 2024
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile

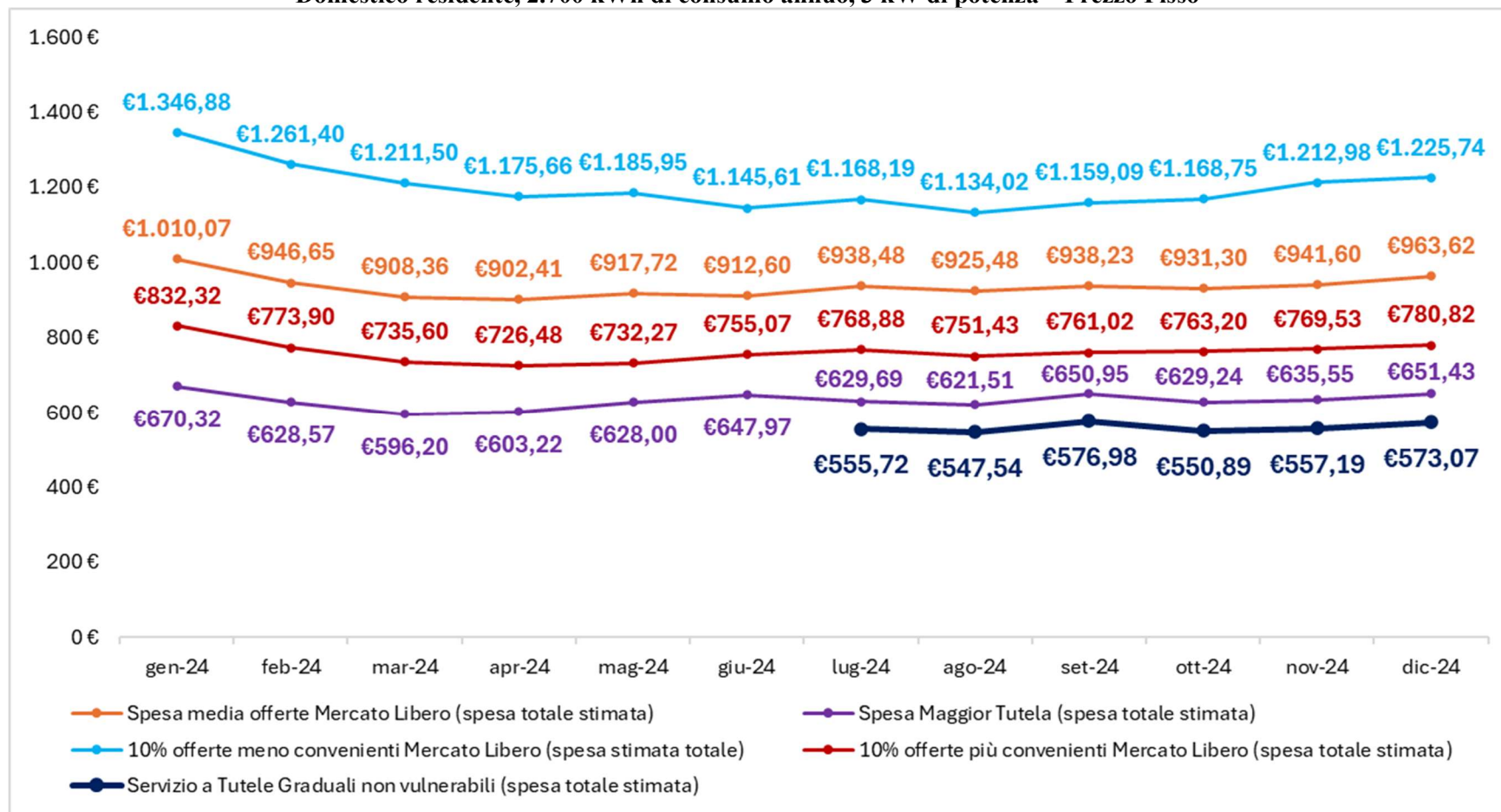


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 56. 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 fisso.

**Indici di prezzo offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2024
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 – 2024 - Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh.

Indici di spesa a confronto	Spesa media (tutte le offerte del mercato libero)	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET)	D% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero)	Spesa media 10% di offerte più convenienti (offerte mercato libero diverse da PLACET)	Δ% escludendo le offerte PLACET
	€	€		€	€	
Prezzo Variabile						
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%
lug-24	1.010,92 €	931,24 €	-7,88%	787,99 €	786,79 €	-0,15%
ago-24	1.013,40 €	922,06 €	-9,01%	782,08 €	773,39 €	-1,11%
set-24	1.044,38 €	956,82 €	-8,38%	812,81 €	809,65 €	-0,39%
ott-24	1.013,13 €	930,79 €	-8,13%	779,00 €	784,63 €	0,72%
nov-24	1.017,52 €	936,69 €	-7,94%	786,98 €	792,78 €	0,74%
dic-24	1.032,28 €	952,37 €	-7,74%	802,83 €	807,91 €	0,63%
2024 (media ponderata)	989,69 €	913,98 €	-7,78%	764,70 €	770,95 €	0,49%

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Indici di spesa a confronto	Prezzo Fisso					
	Spesa media (tutte le offerte del mercato libero)	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET)	D% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero)	Spesa media 10% di offerte più convenienti (offerte mercato libero diverse da PLACET)	Δ% escludendo le offerte 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%
lug-24	1.180,13 €	938,48 €	-20,48%	704,57 €	768,88 €	9,13%
ago-24	1.157,04 €	925,48 €	-20,01%	716,94 €	751,43 €	4,81%
set-24	1.189,67 €	938,23 €	-21,14%	667,91 €	761,02 €	13,94%
ott-24	1.208,97 €	931,30 €	-22,97%	666,63 €	763,20 €	14,49%
nov-24	1.237,42 €	941,60 €	-23,91%	655,20 €	769,53 €	17,45%
dic-24	1.221,79 €	963,62 €	-21,13%	644,11 €	780,82 €	21,22%
2024 (media ponderata)	1.243,81 €	934,66 €	-25,44%	672,19 €	761,39 €	15,08%

* 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

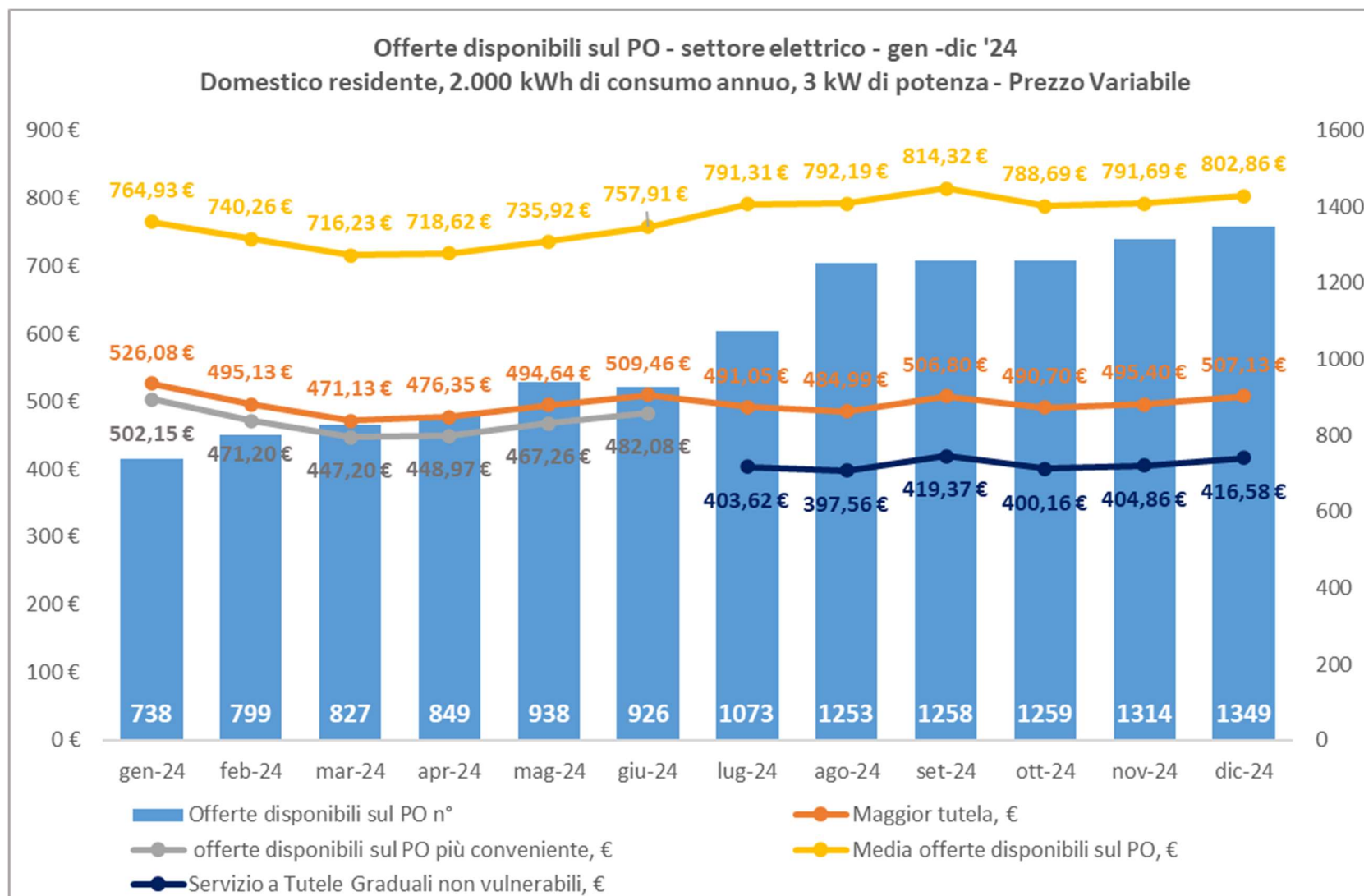
Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della Maggiore tutela – gen-dic 2024 - Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh.

Struttura di prezzo Confronto rispetto alla Maggiore 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%
lug-24	-	-	-	-	4	1,00%	-67,70 €	-13,79%	4	0,27%	-67,70 €	-13,79%
ago-24	-	-	-	-	2	0,39%	-27,66 €	-5,70%	2	0,11%	-27,66 €	-5,70%
set-24	-	-	-	-	2	0,41%	-49,46 €	-9,76%	2	0,11%	-49,46 €	-9,76%
ott-24	-	-	-	-	1	0,21%	-36,67 €	-7,47%	1	0,06%	-36,67 €	-7,47%
nov-24	-	-	-	-	1	0,22%	-41,37 €	-8,35%	1	0,06%	-41,37 €	-8,35%
dic-24	-	-	-	-	1	0,22%	-53,09 €	-10,47%	1	0,06%	-53,09 €	-10,47%

* 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

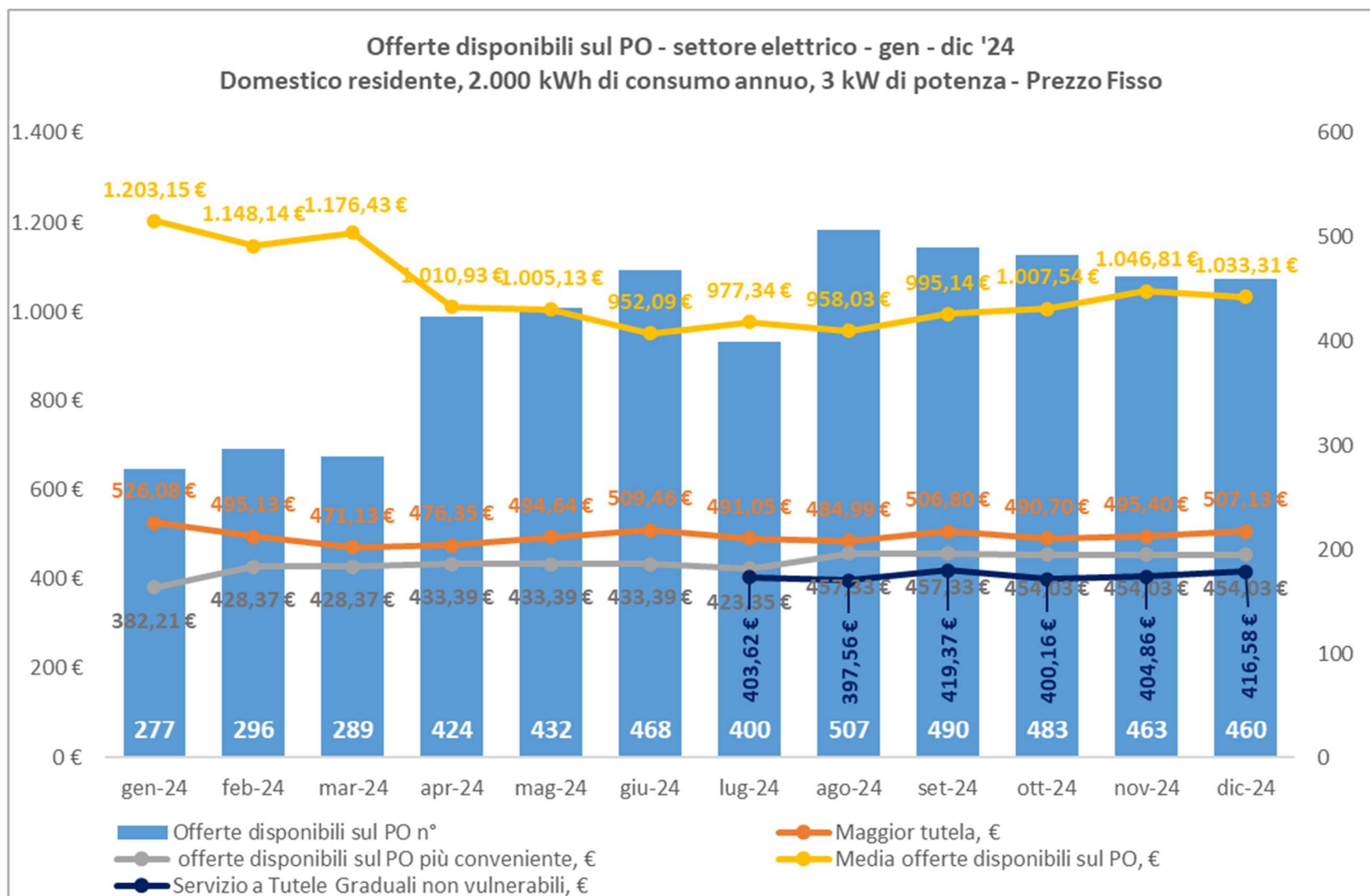
Grafico 57. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

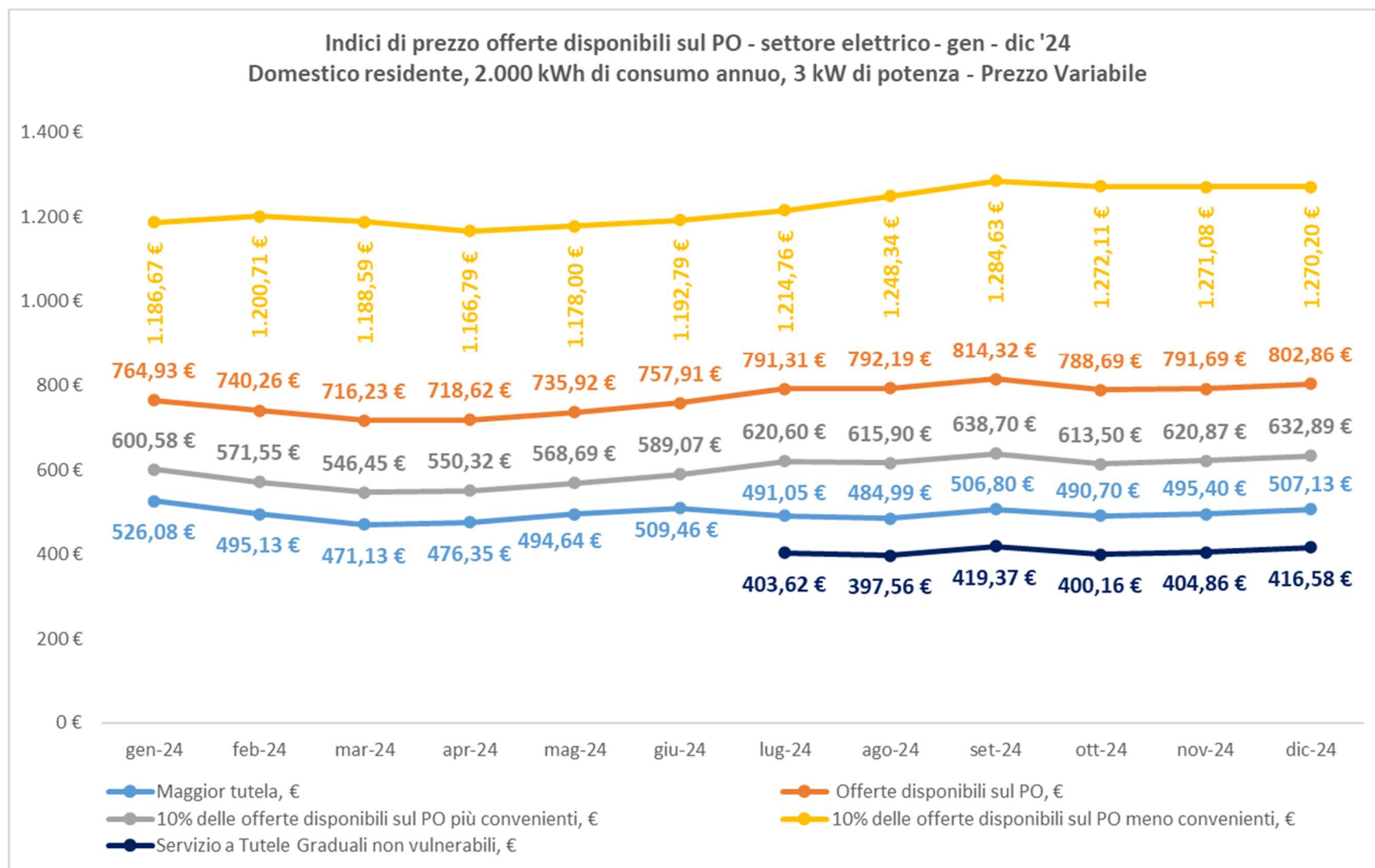
Grafico 58. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

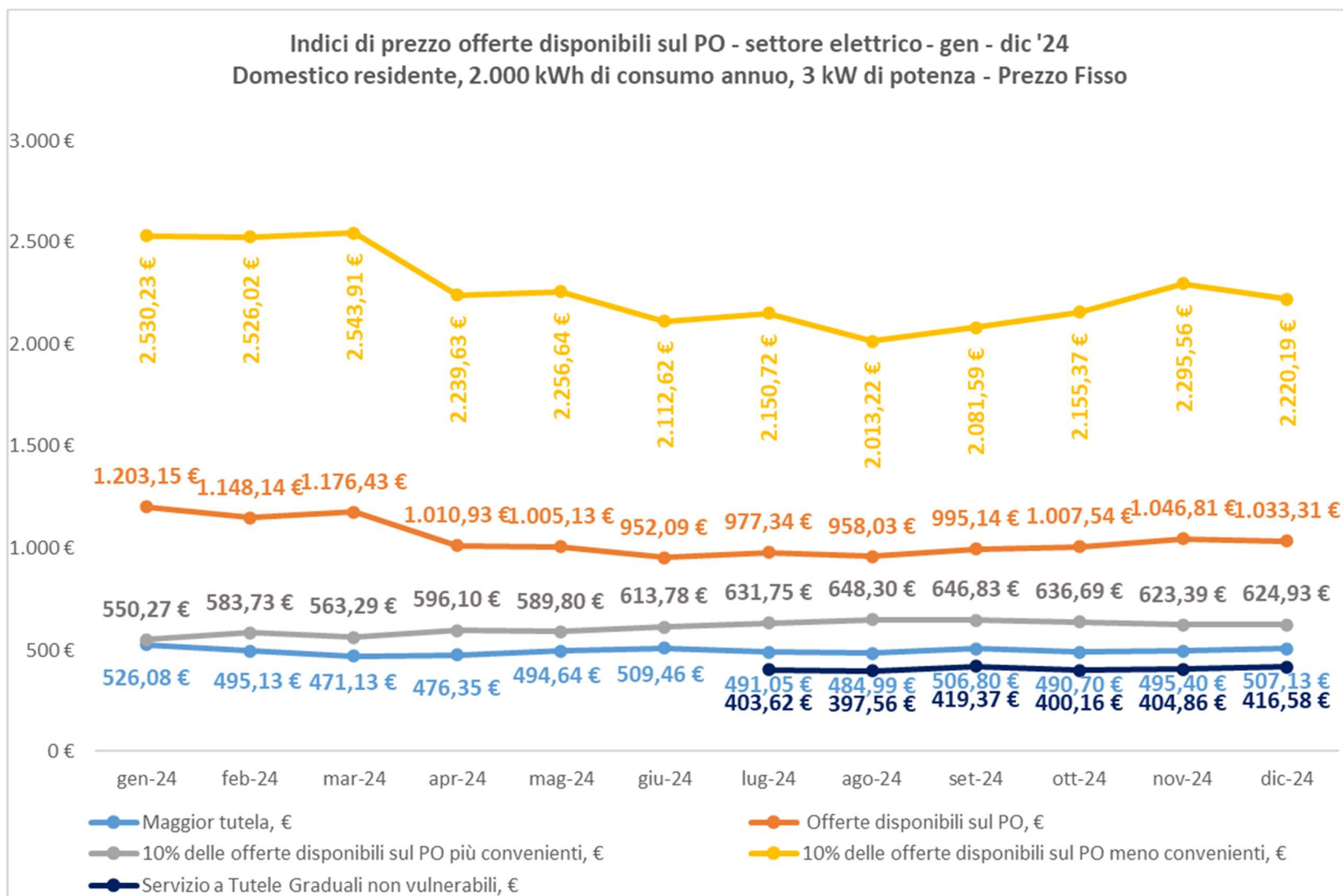
Grafico 59. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

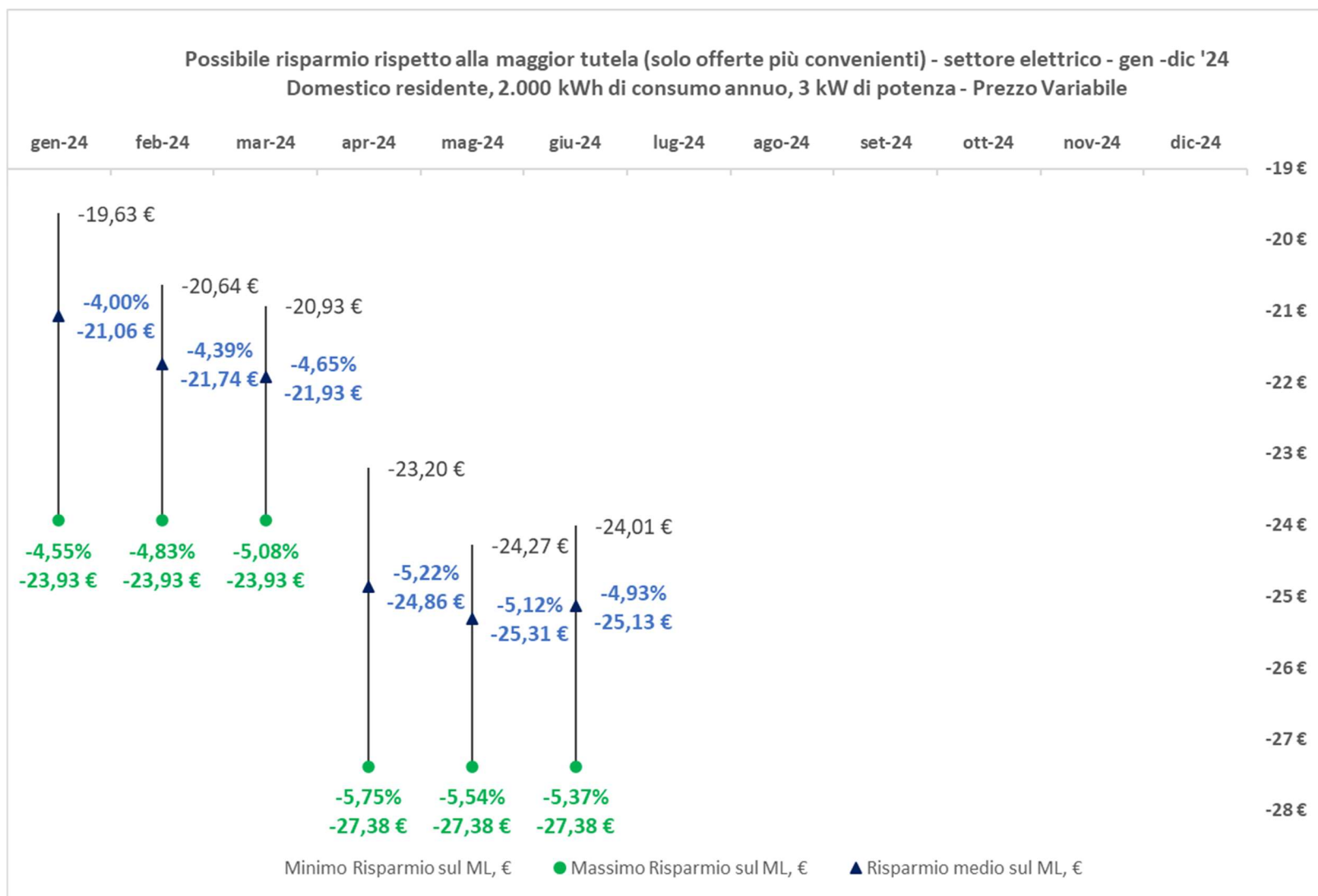
Grafico 60. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

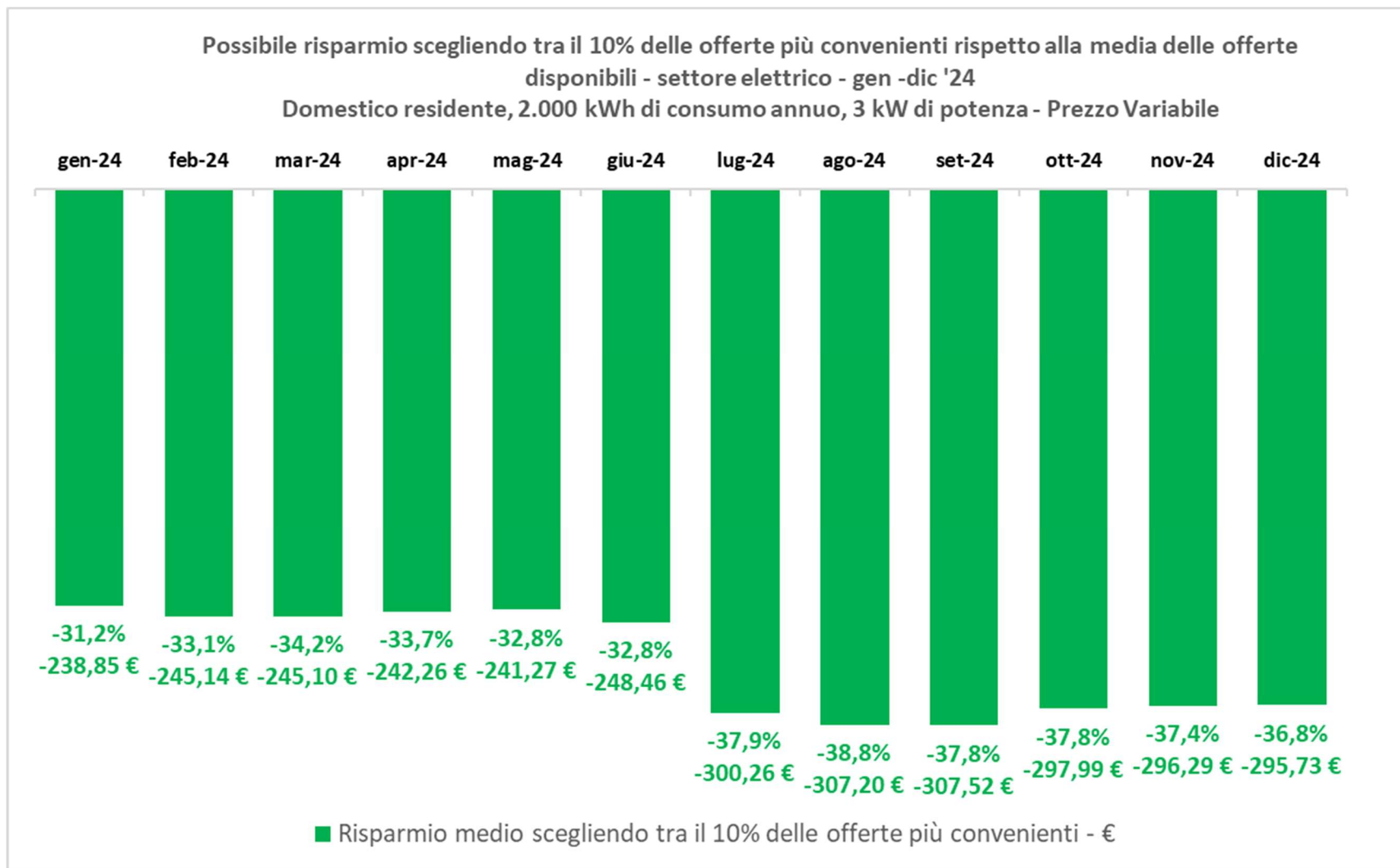
Grafico 61. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla Maggiore tutela – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

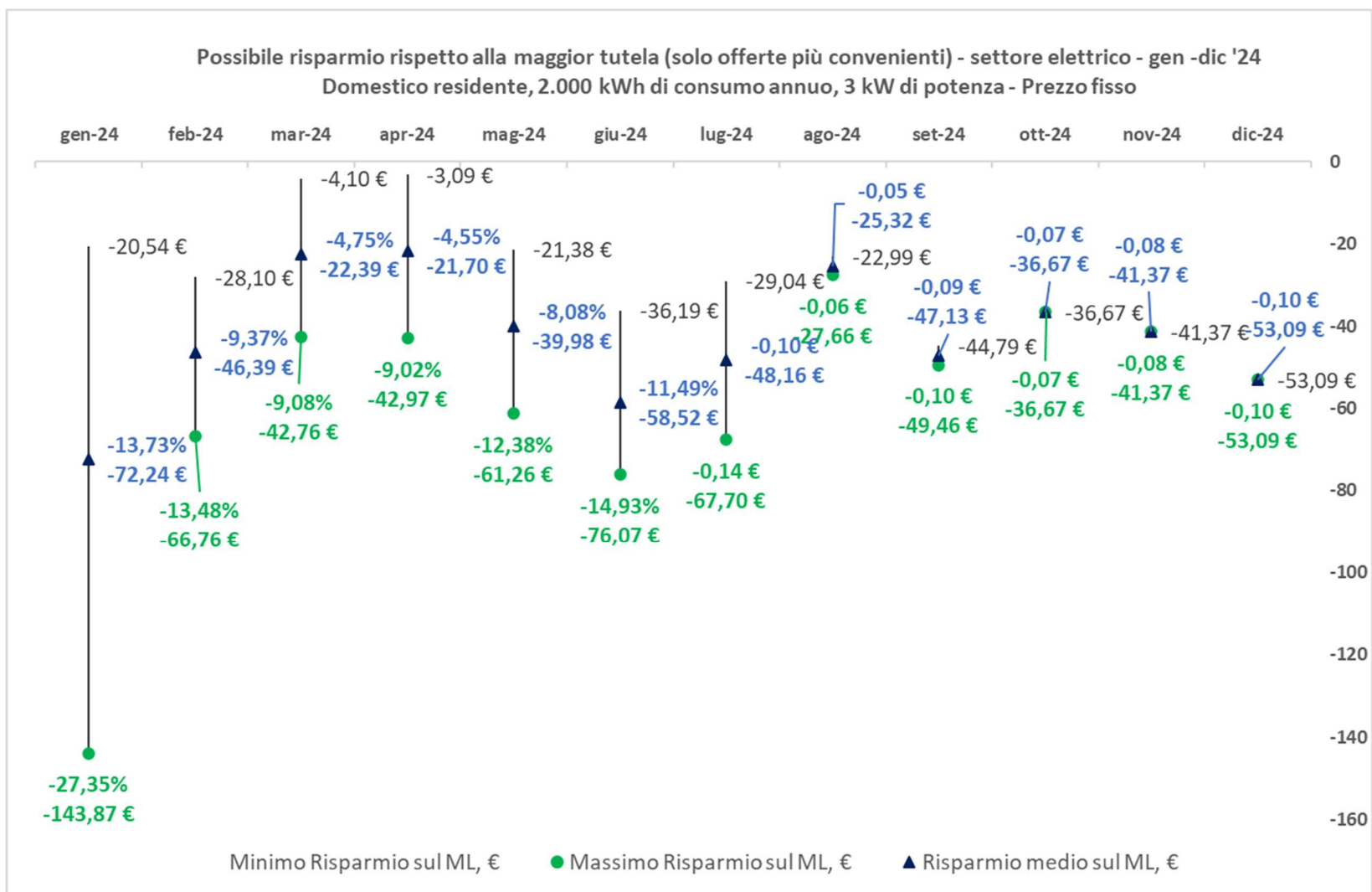
Grafico 62. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

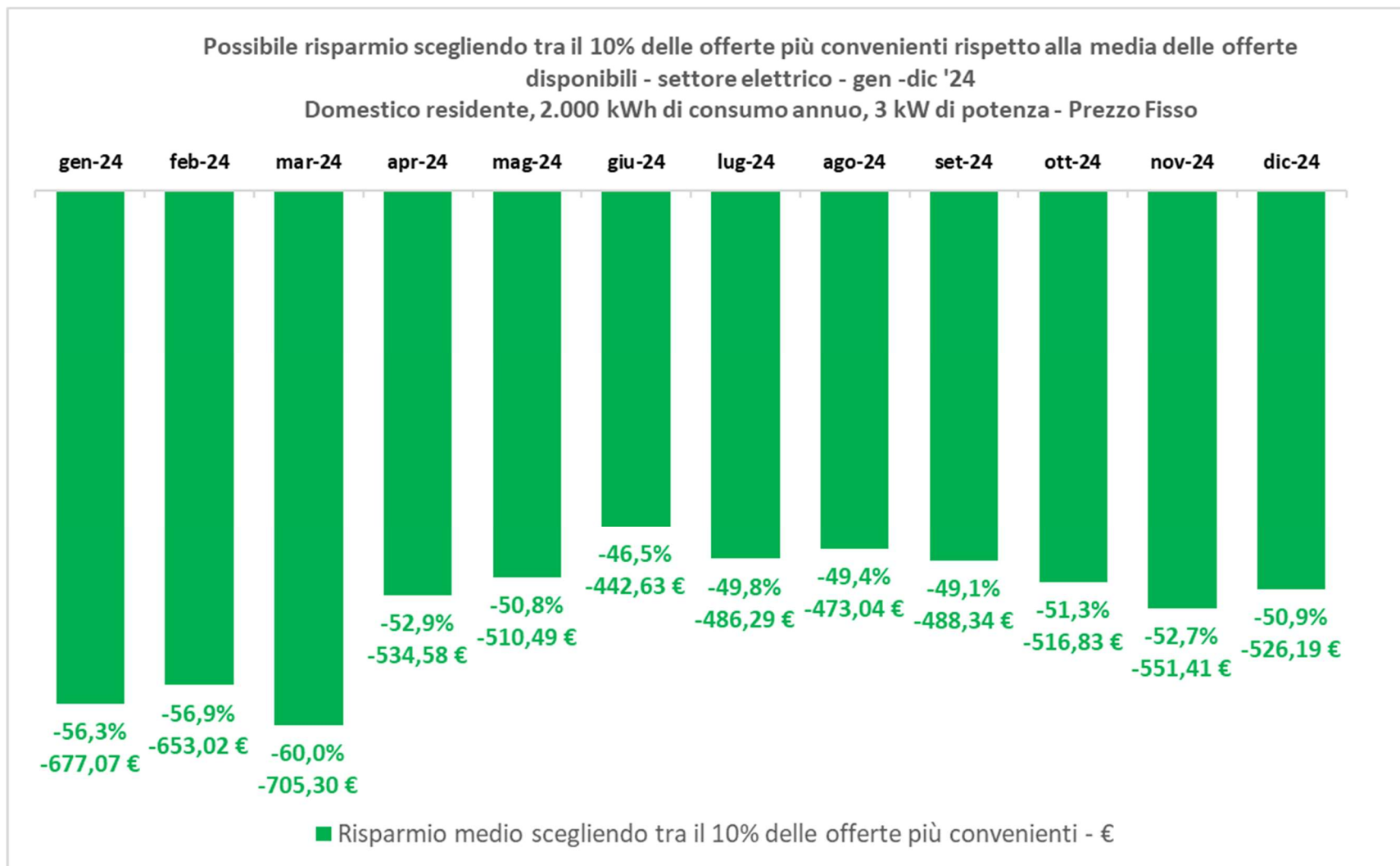
Grafico 63. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla Maggior tutela – gen-dic 2024– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

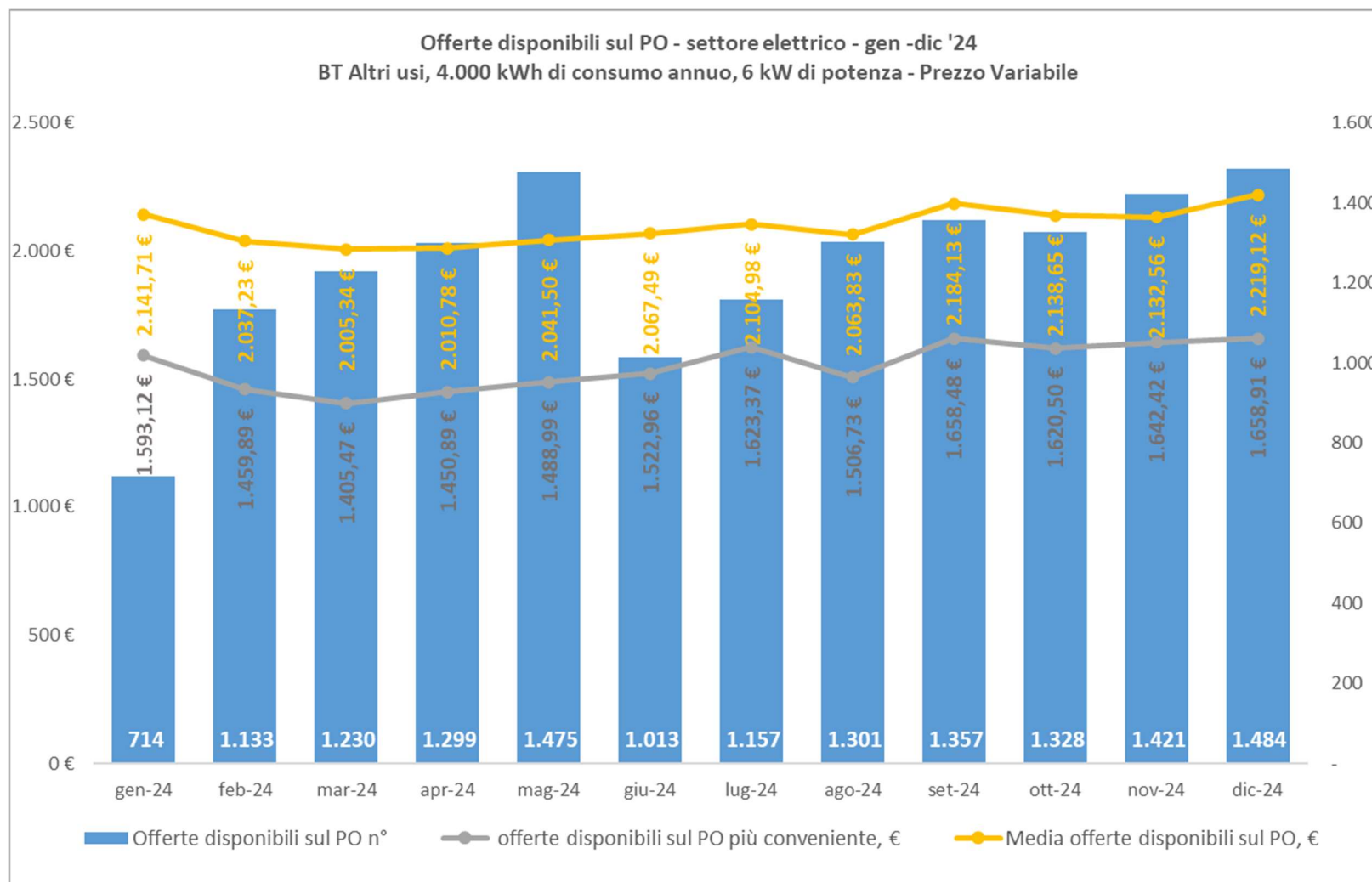
Grafico 64. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 2024 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso



* 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

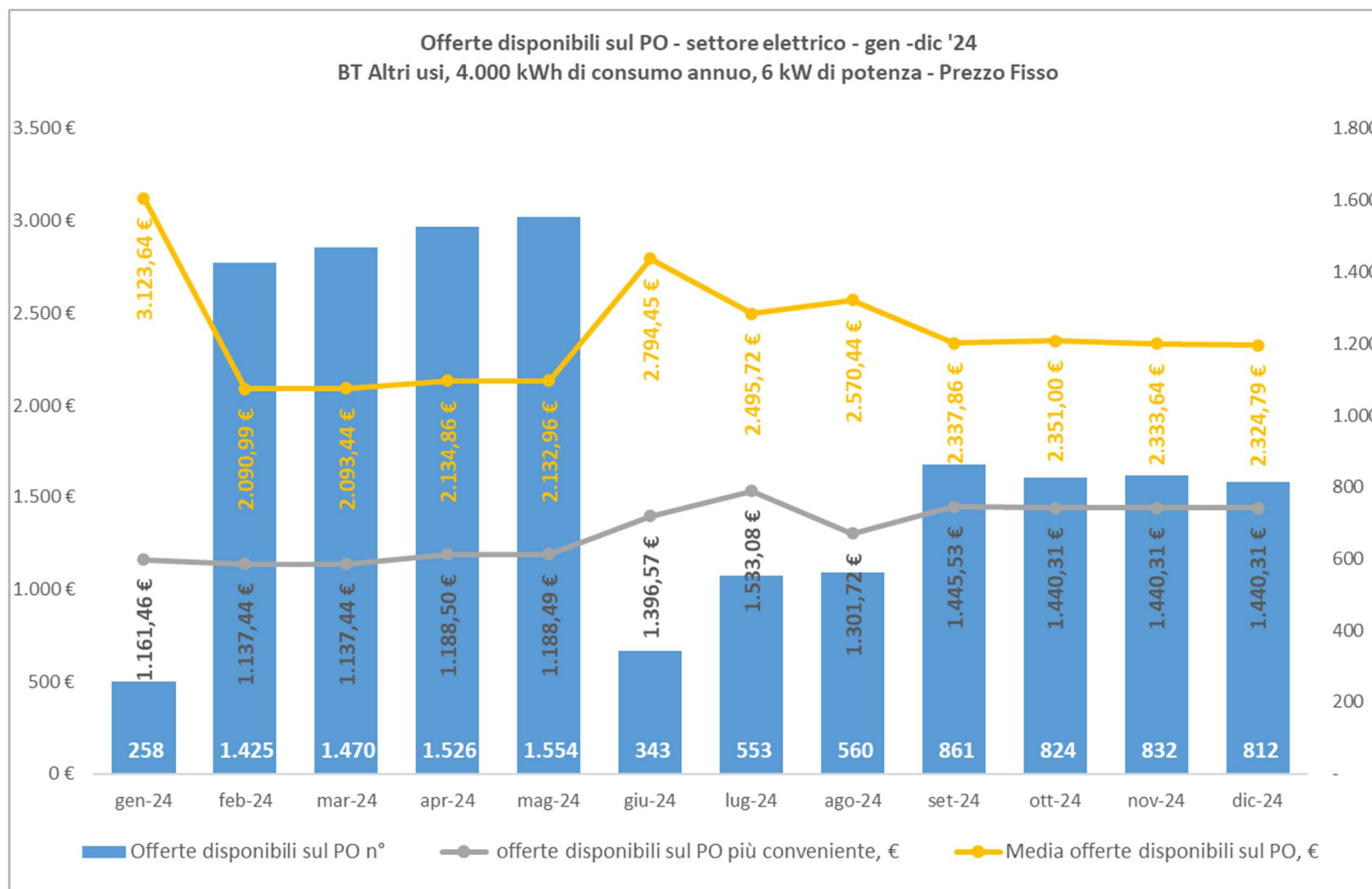
Grafico 65. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh –prezzo variabile.



* 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

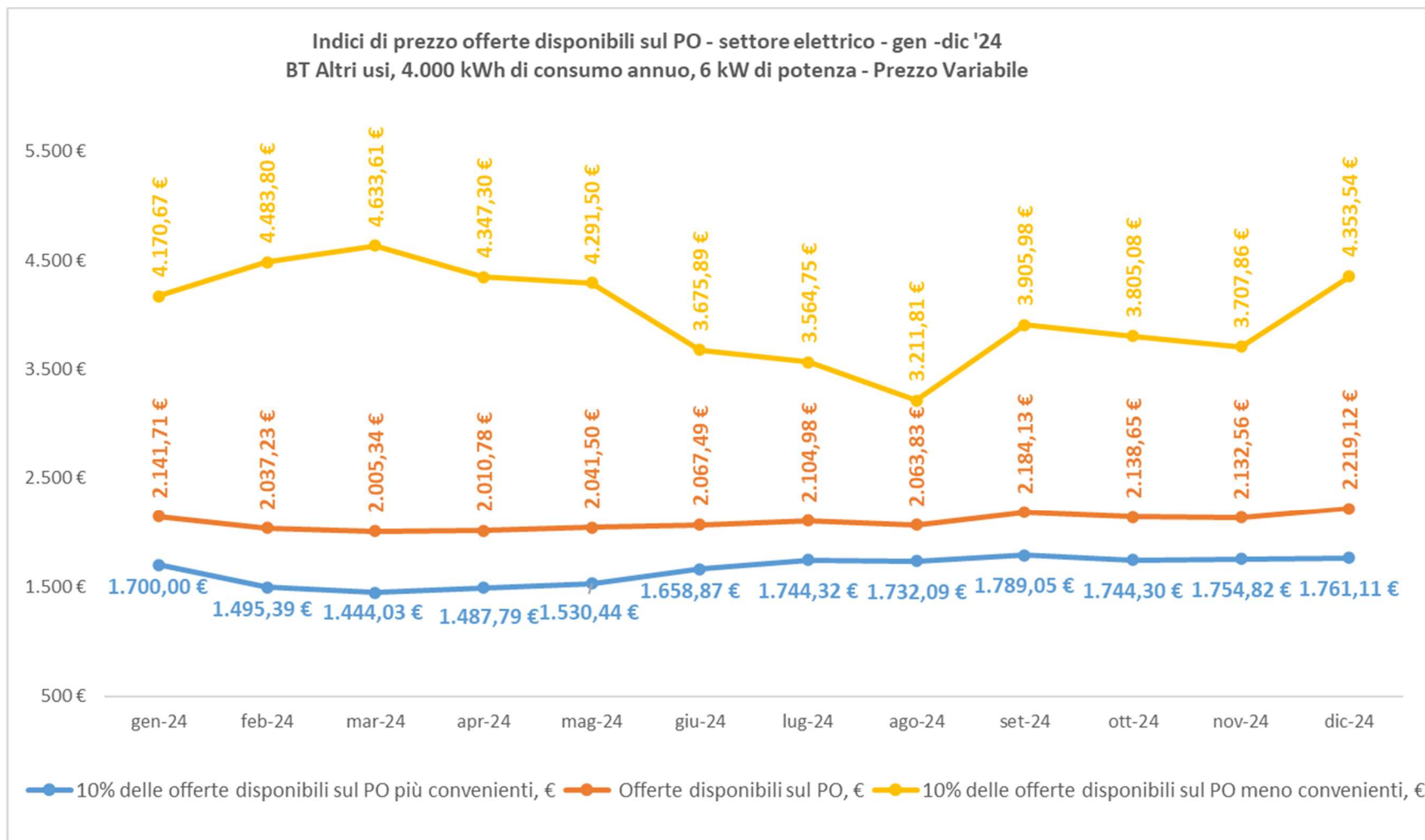
Grafico 66. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

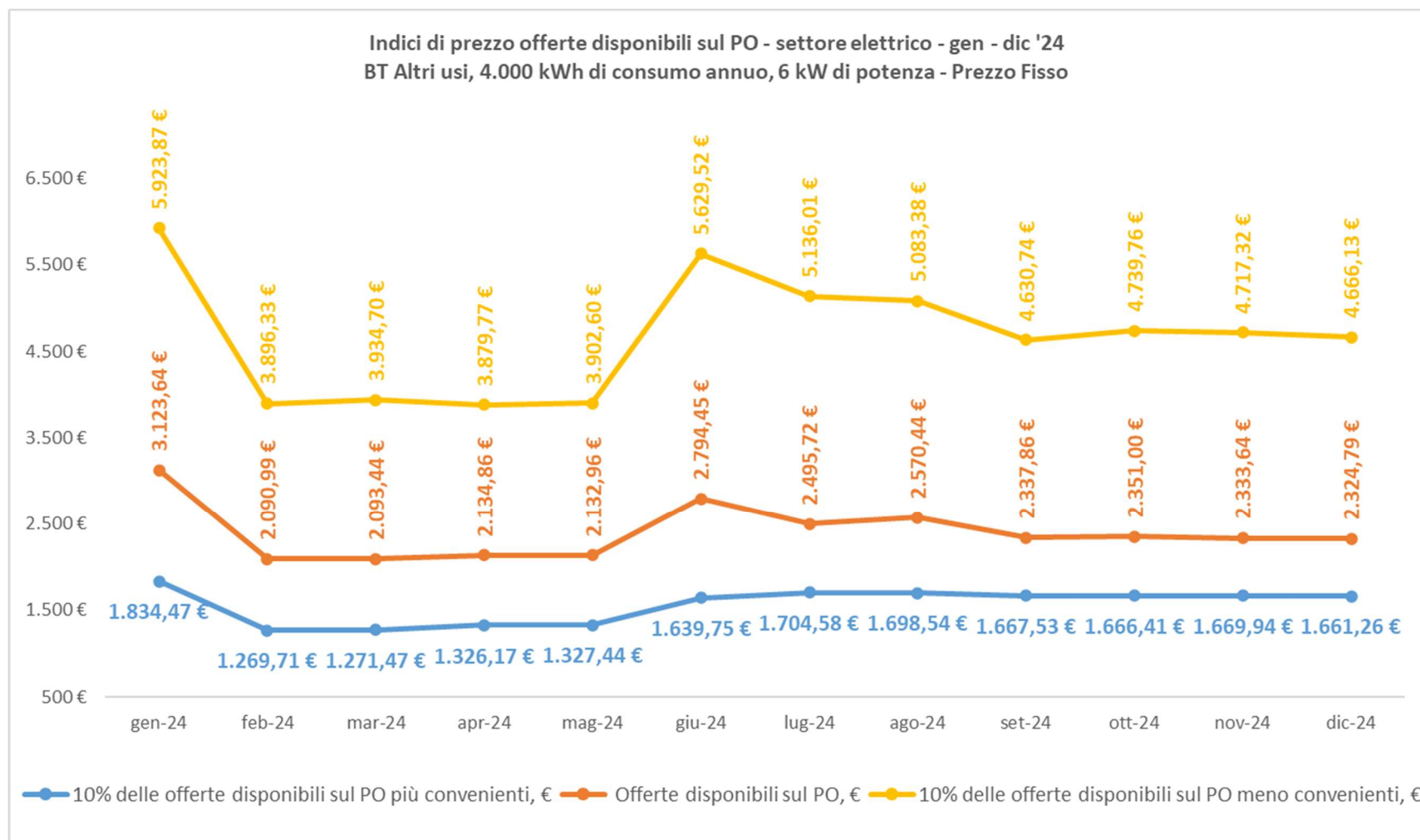
Grafico 67. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

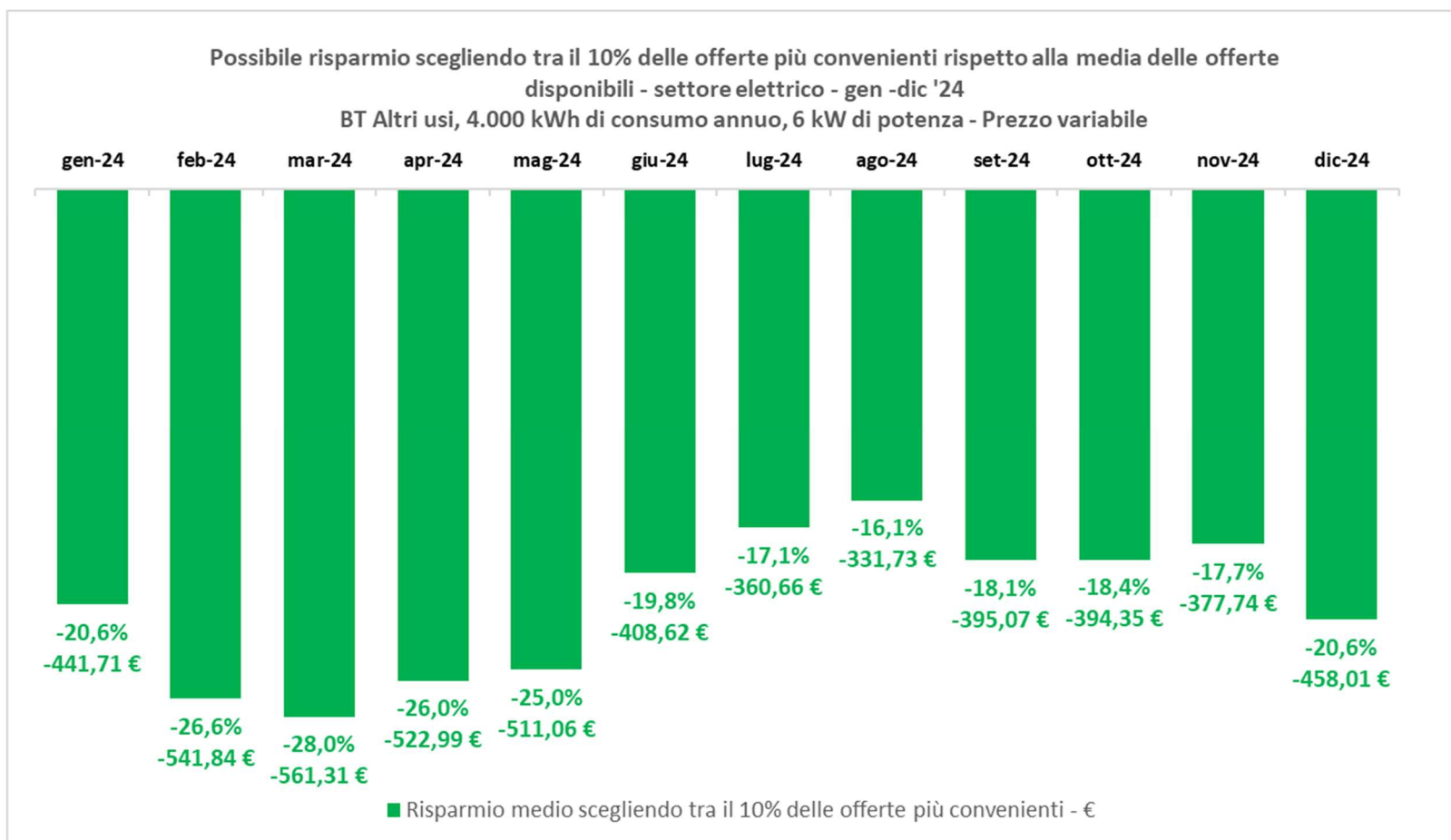
Grafico 68. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

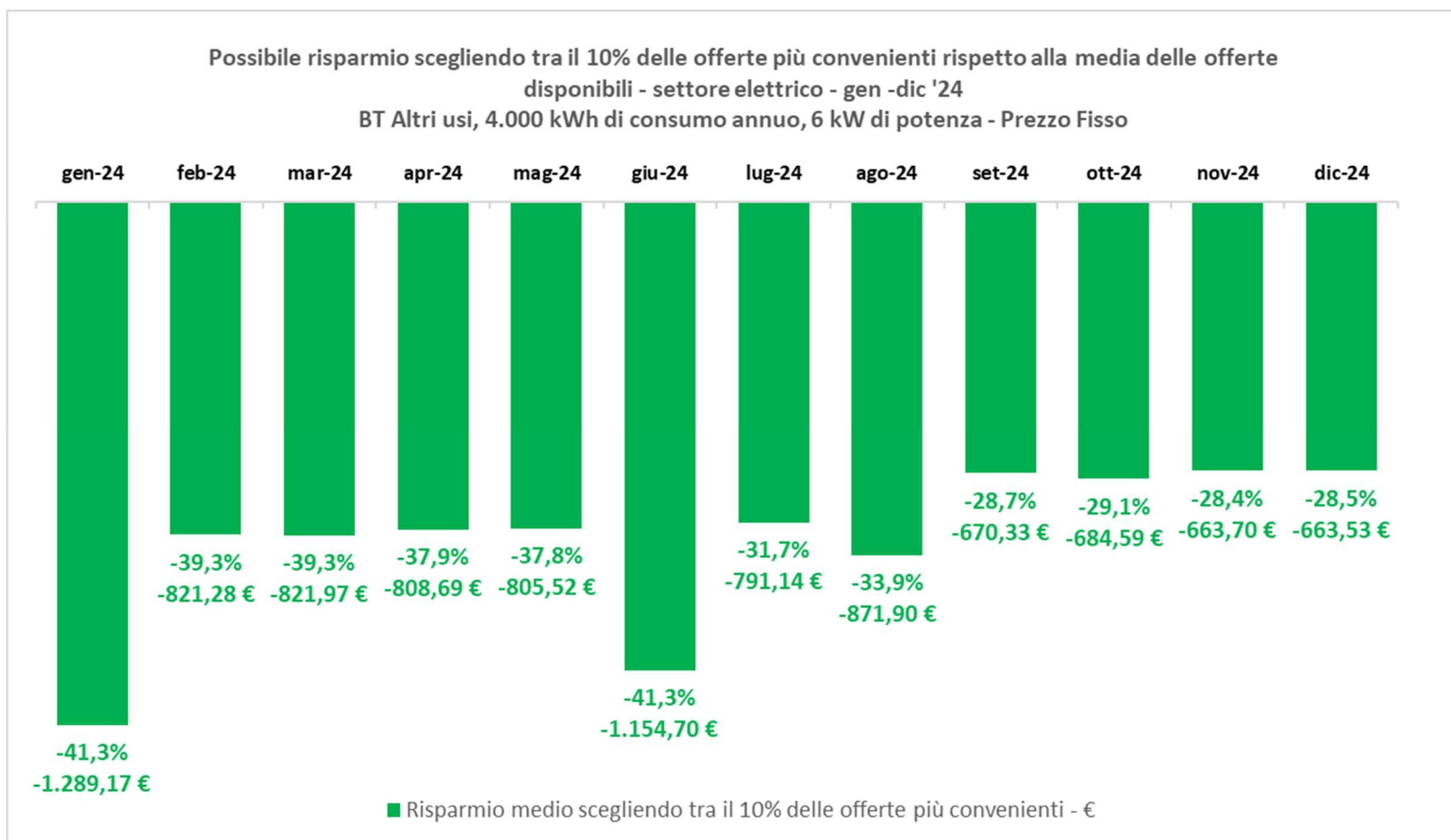
Grafico 69. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.



* 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.

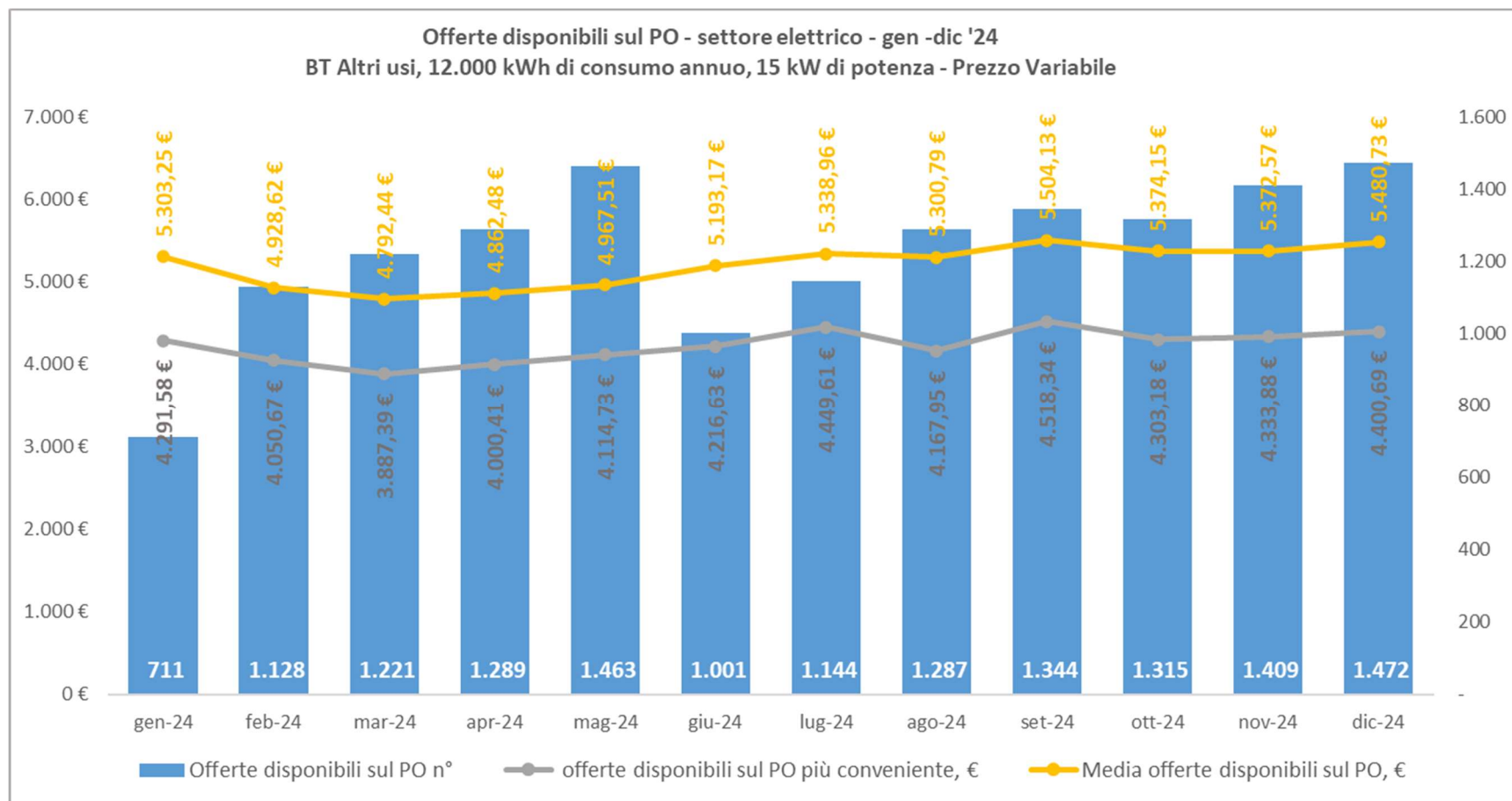
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 70. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 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.

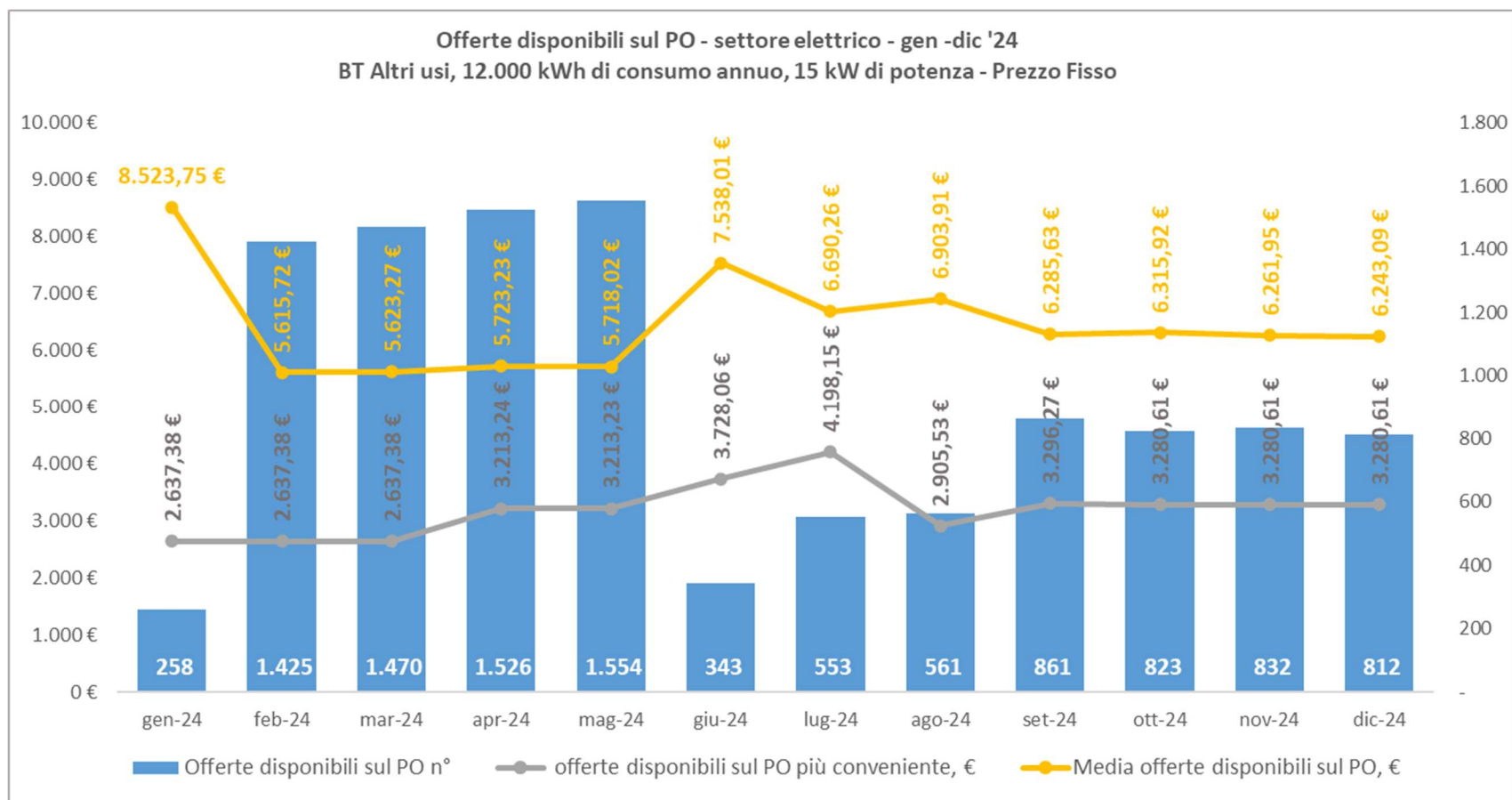
Grafico 71. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

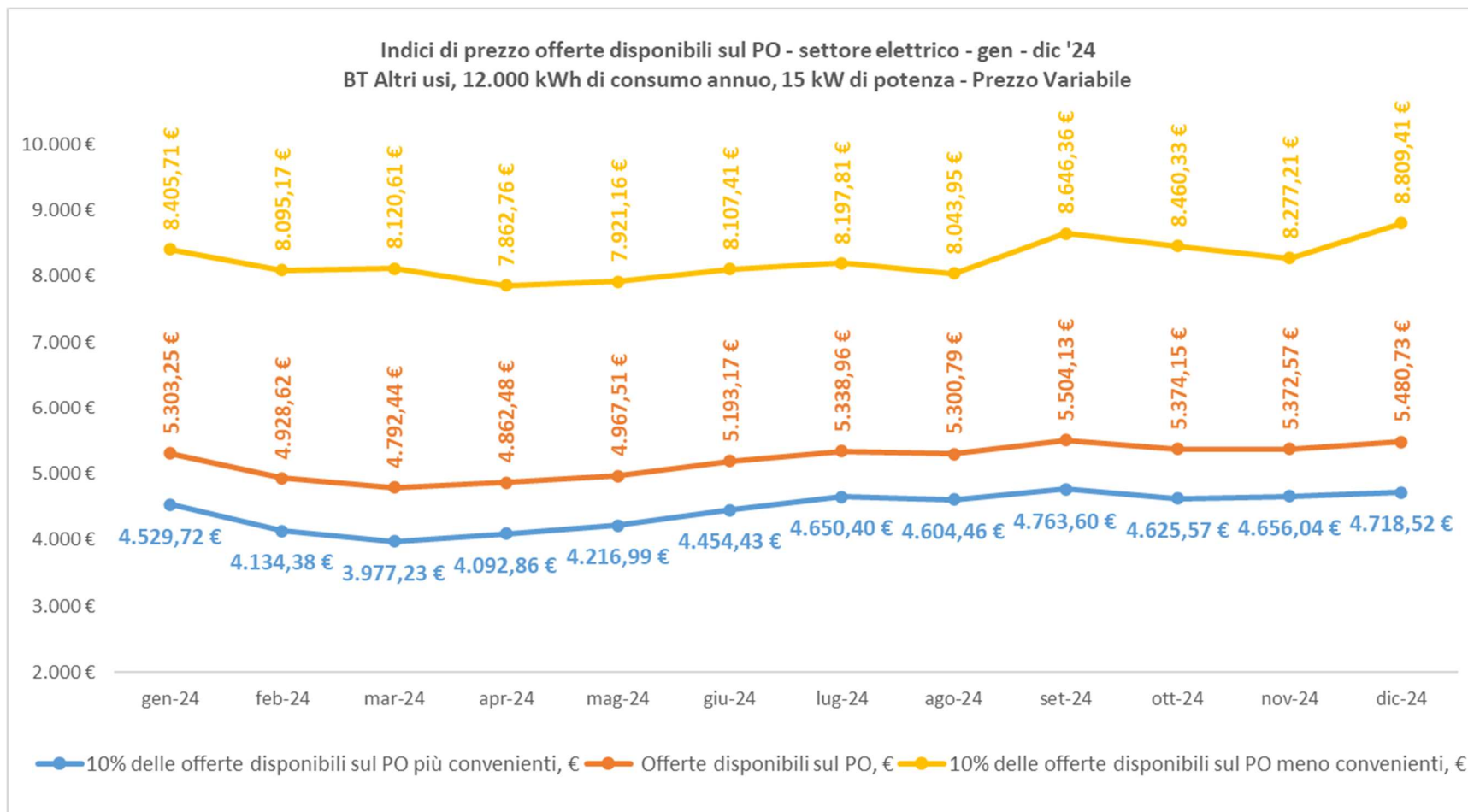
Grafico 72. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.



* 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

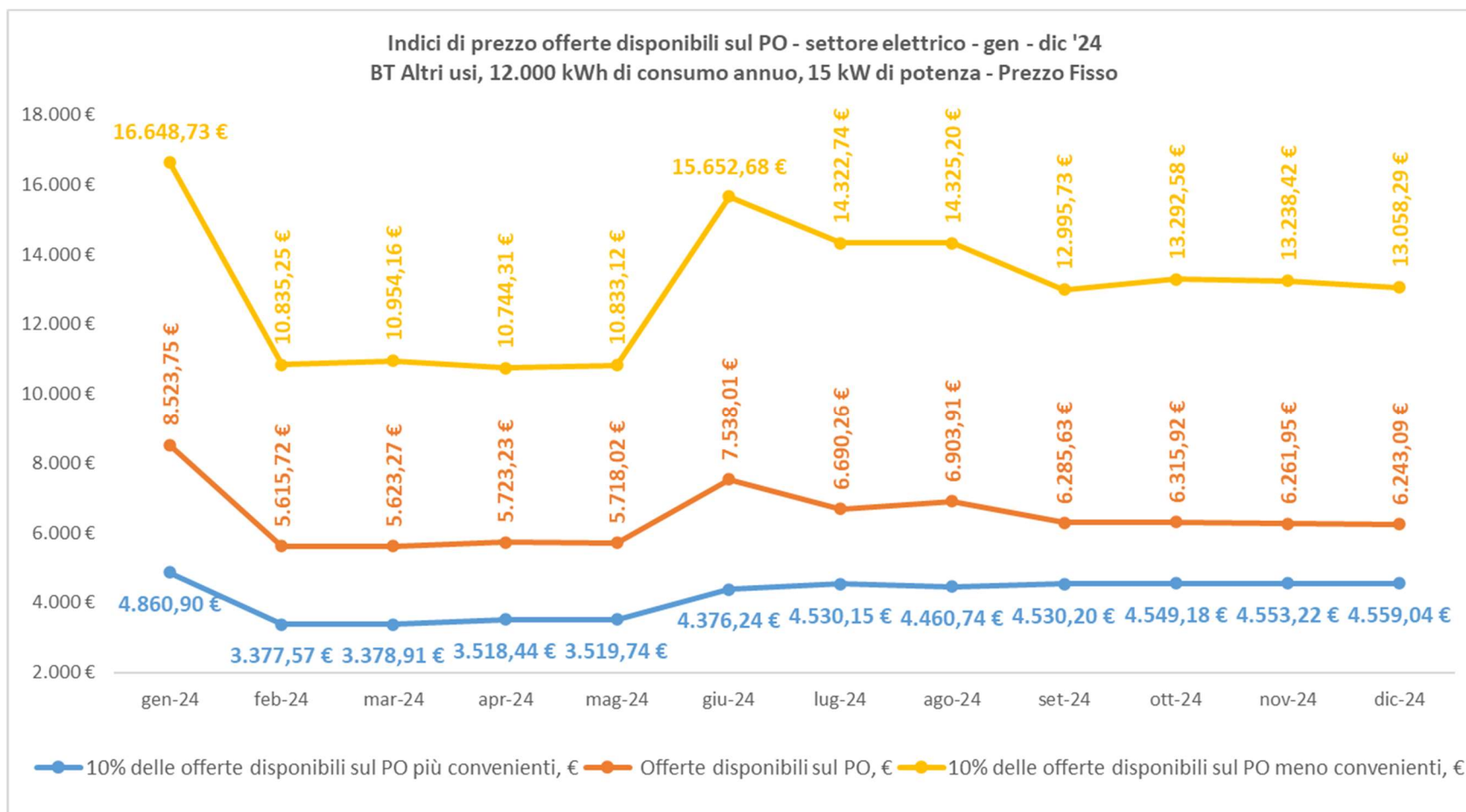
Grafico 73. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



* 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

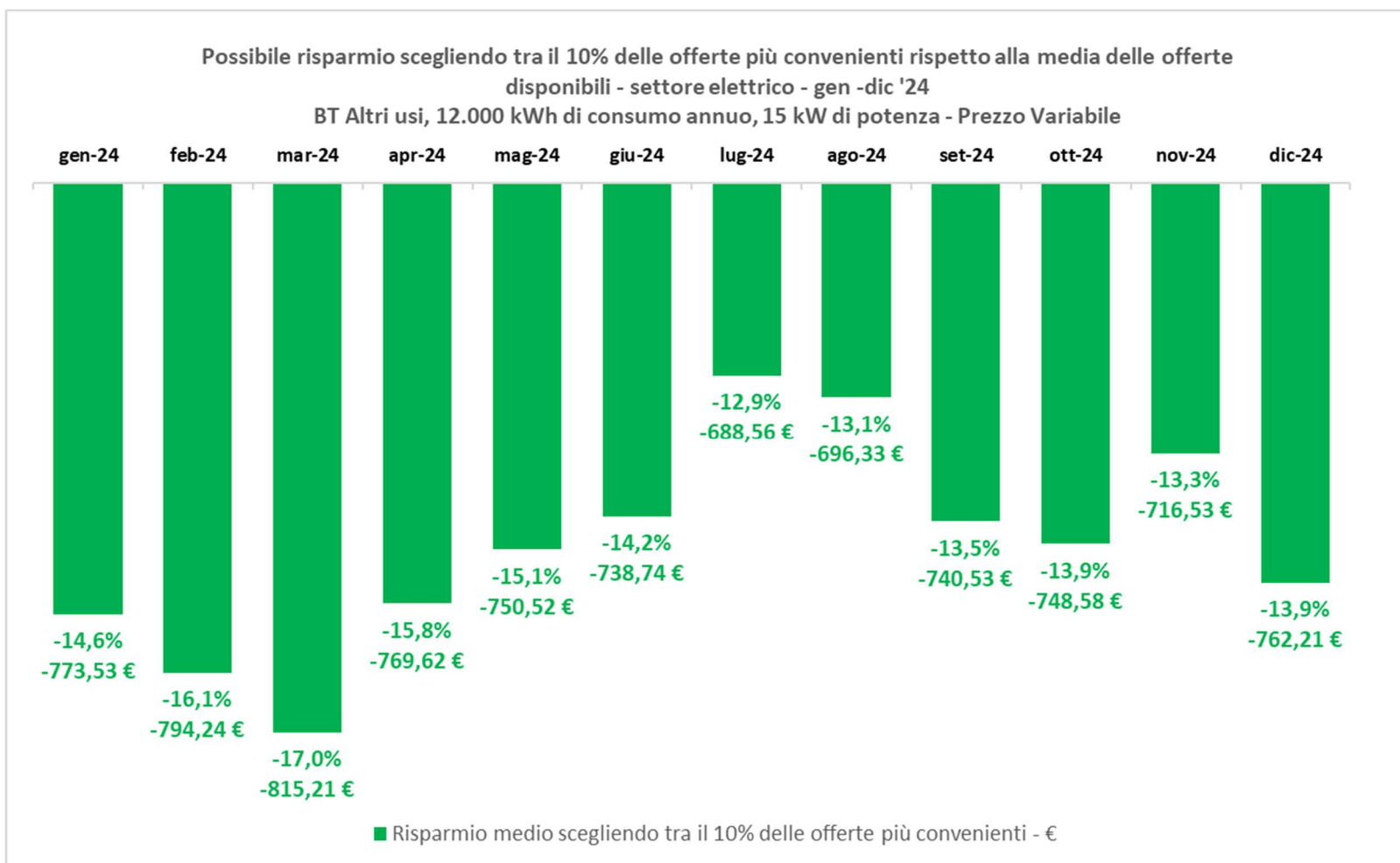
Grafico 74. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh– prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

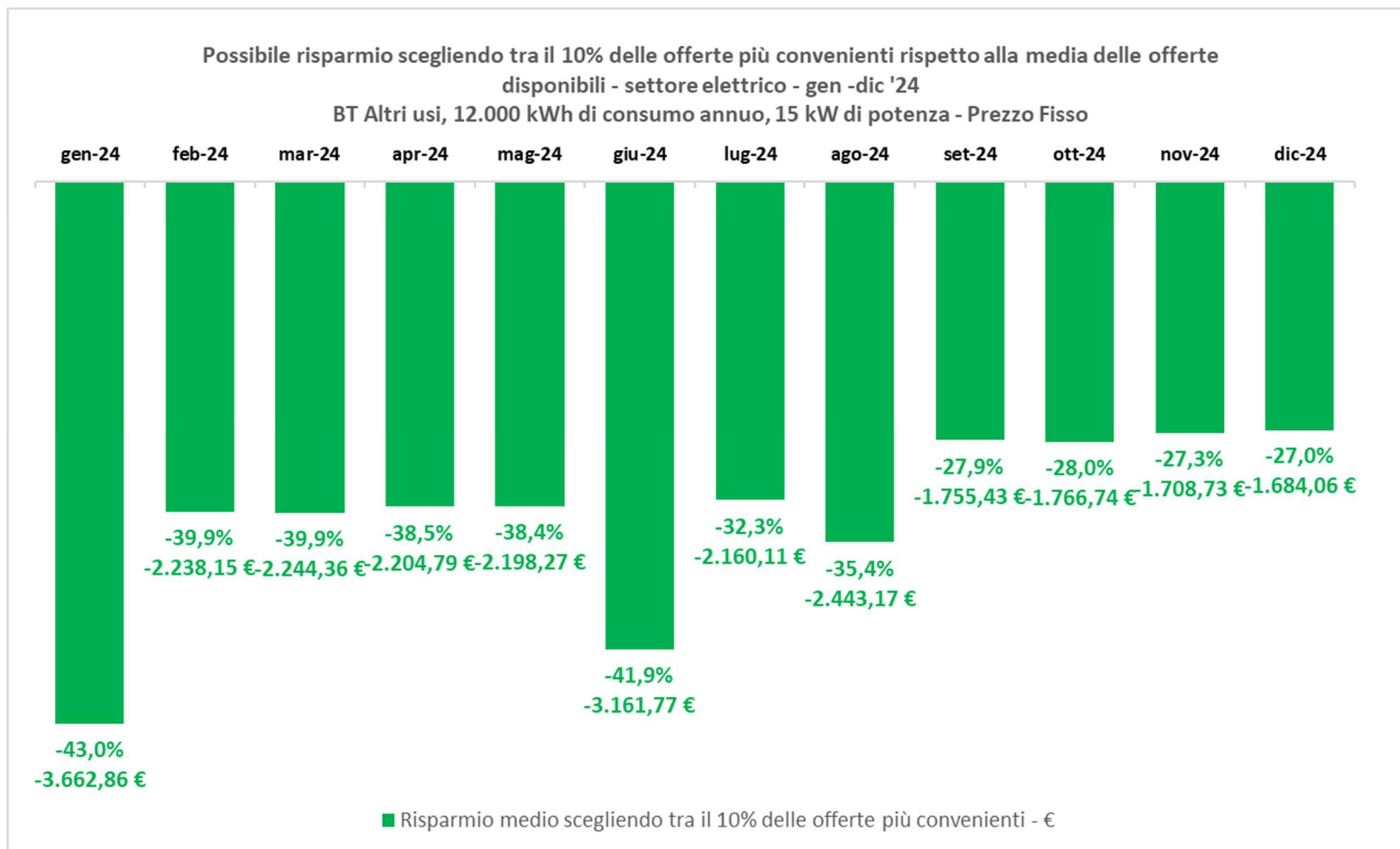
Grafico 75. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 2024 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



* 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 76. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 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

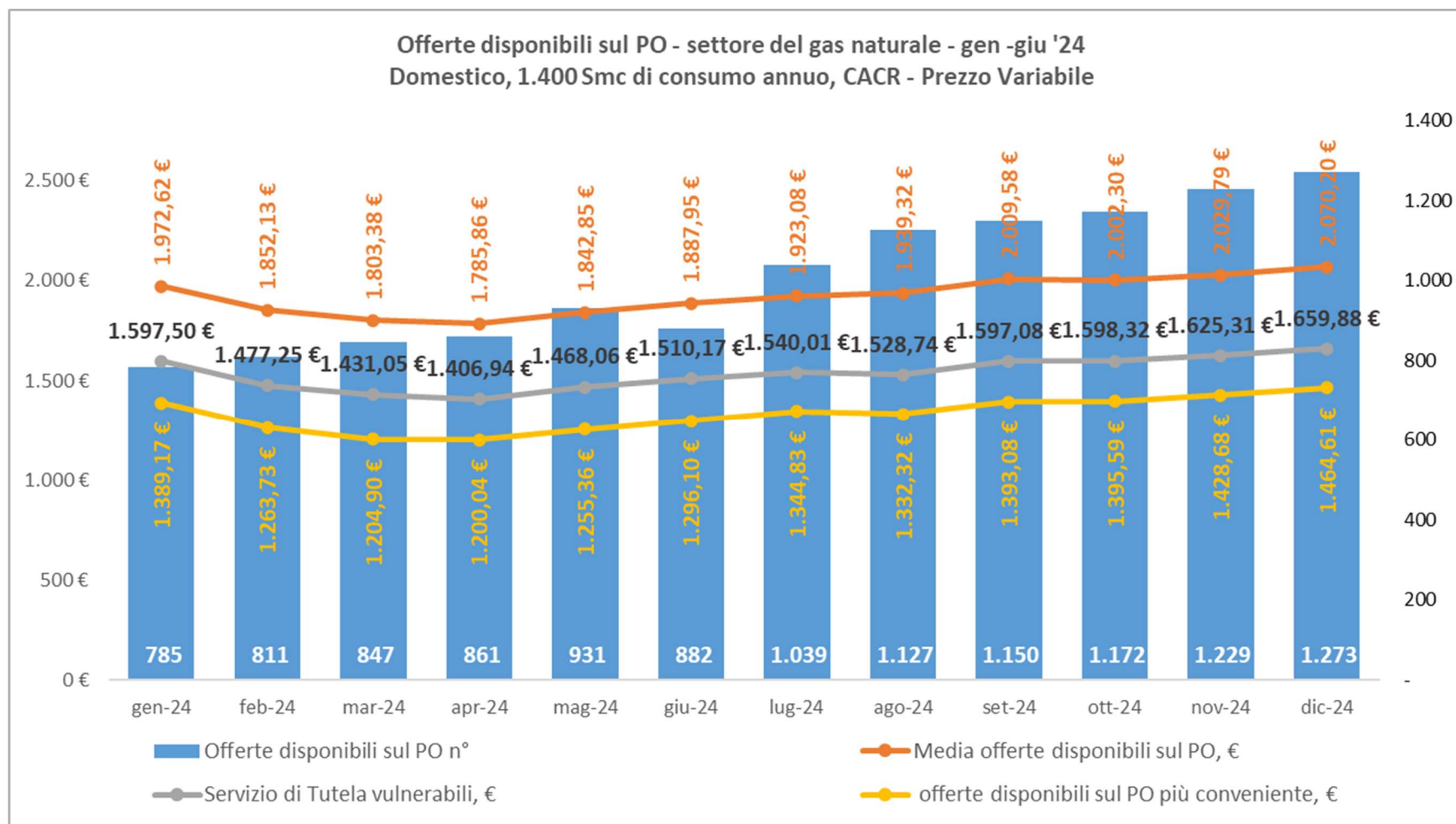
Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti del Servizio di Tutela della vulnerabilità– gen-dic 2024 – Domestico 1.400 Smc.

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 %
gen-24	16	2,04%	-208,33 €	-13,04%	25	8,33%	-731,56 €	-45,79%	41	3,78%	-731,56 €	-45,79%
feb-24	19	2,34%	-213,52 €	-14,45%	28	8,41%	-648,63 €	-43,91%	47	4,11%	-648,63 €	-43,91%
mar-24	22	2,60%	-226,15 €	-15,80%	29	8,90%	-553,04 €	-38,65%	51	4,35%	-553,04 €	-38,65%
apr-24	16	1,86%	-206,90 €	-14,71%	29	6,97%	-552,69 €	-39,28%	45	3,52%	-552,69 €	-39,28%
mag-24	16	1,72%	-212,70 €	-14,49%	30	7,18%	-613,81 €	-41,81%	46	3,41%	-613,81 €	-41,81%
giu-24	17	1,93%	-214,07 €	-14,18%	28	6,53%	-655,93 €	-43,43%	45	3,43%	-655,93 €	-43,43%
lug-24	10	0,96%	-195,17 €	-12,67%	35	7,34%	-685,76 €	-44,53%	45	2,97%	-685,76 €	-44,53%
ago-24	10	0,89%	-196,42 €	-12,85%	29	5,49%	-747,70 €	-48,91%	39	2,36%	-747,70 €	-48,91%
set-24	13	1,13%	-203,99 €	-12,77%	56	10,29%	-816,03 €	-51,10%	69	4,07%	-816,03 €	-51,10%
ott-24	14	1,19%	-202,73 €	-12,68%	28	5,53%	-763,52 €	-47,77%	42	2,50%	-763,52 €	-47,77%
nov-24	12	0,98%	-196,62 €	-12,10%	36	6,42%	-786,51 €	-48,39%	48	2,68%	-786,51 €	-48,39%
dic-24	15	1,18%	-195,28 €	-11,76%	40	7,29%	-821,09 €	-49,47%	55	3,02%	-821,09 €	-49,47%

* 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

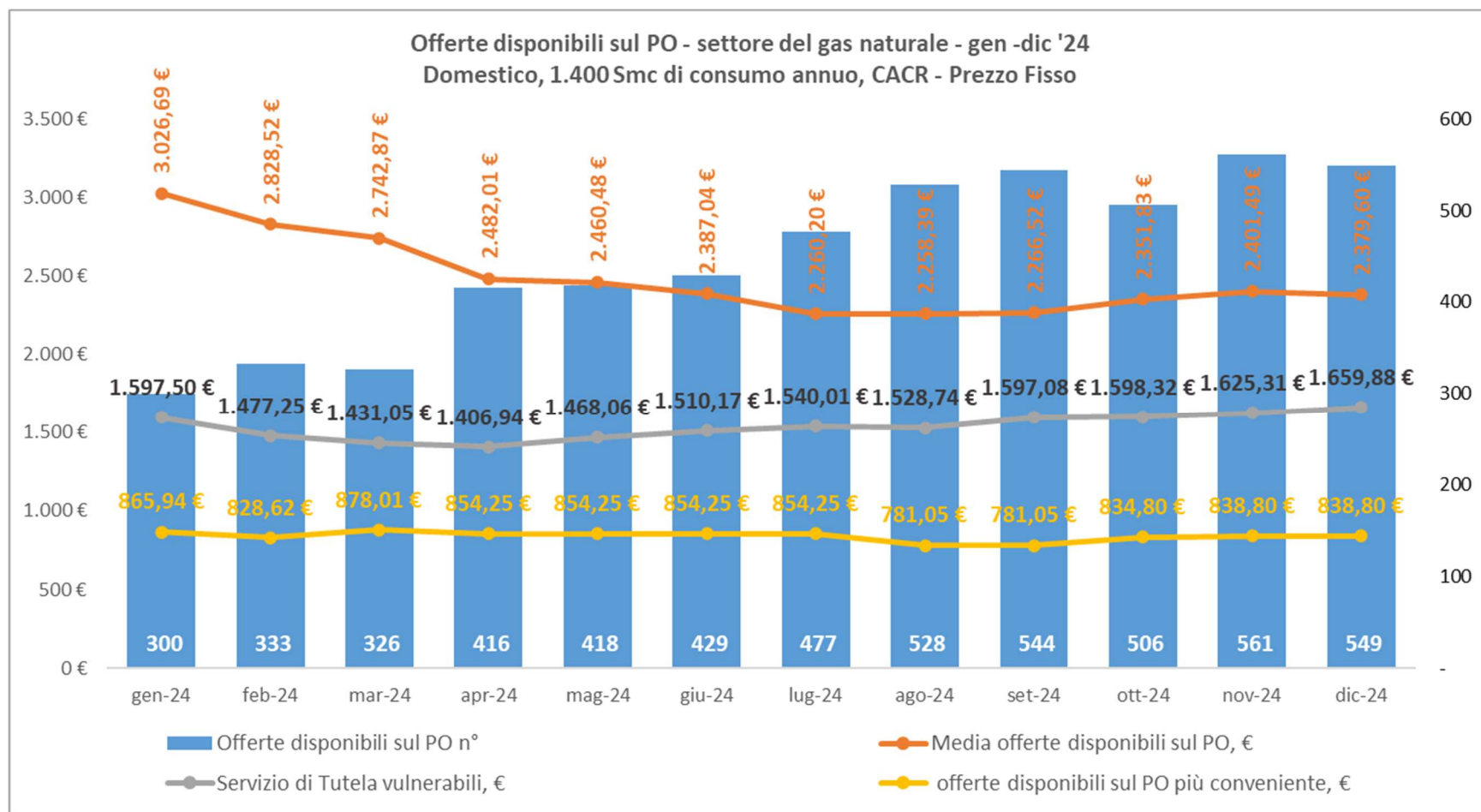
Grafico 77. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



* 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 78. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gen-dic 2024 – Domestico –1.400 Smc prezzo fisso⁶⁵

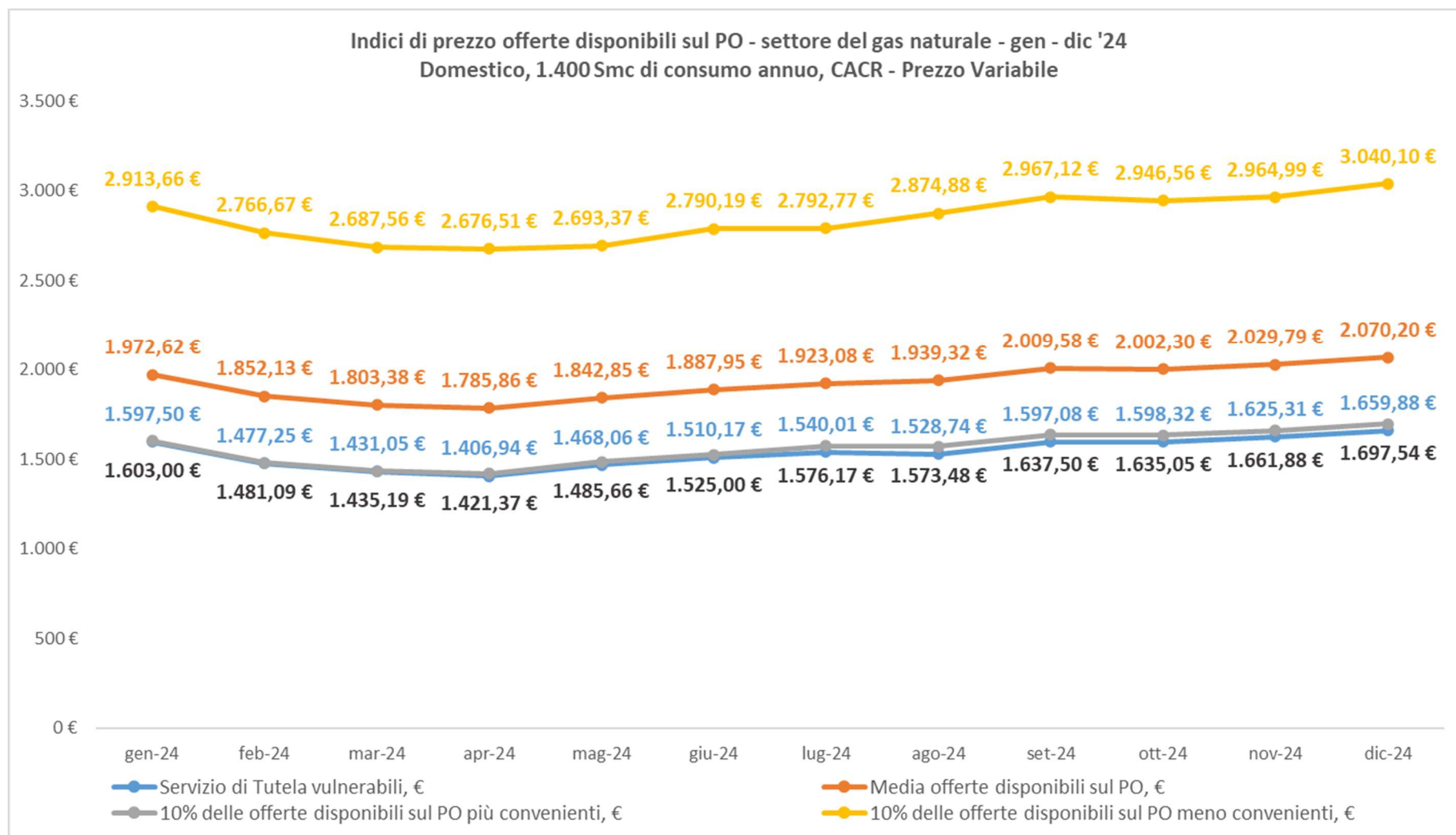


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

⁶⁵ 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

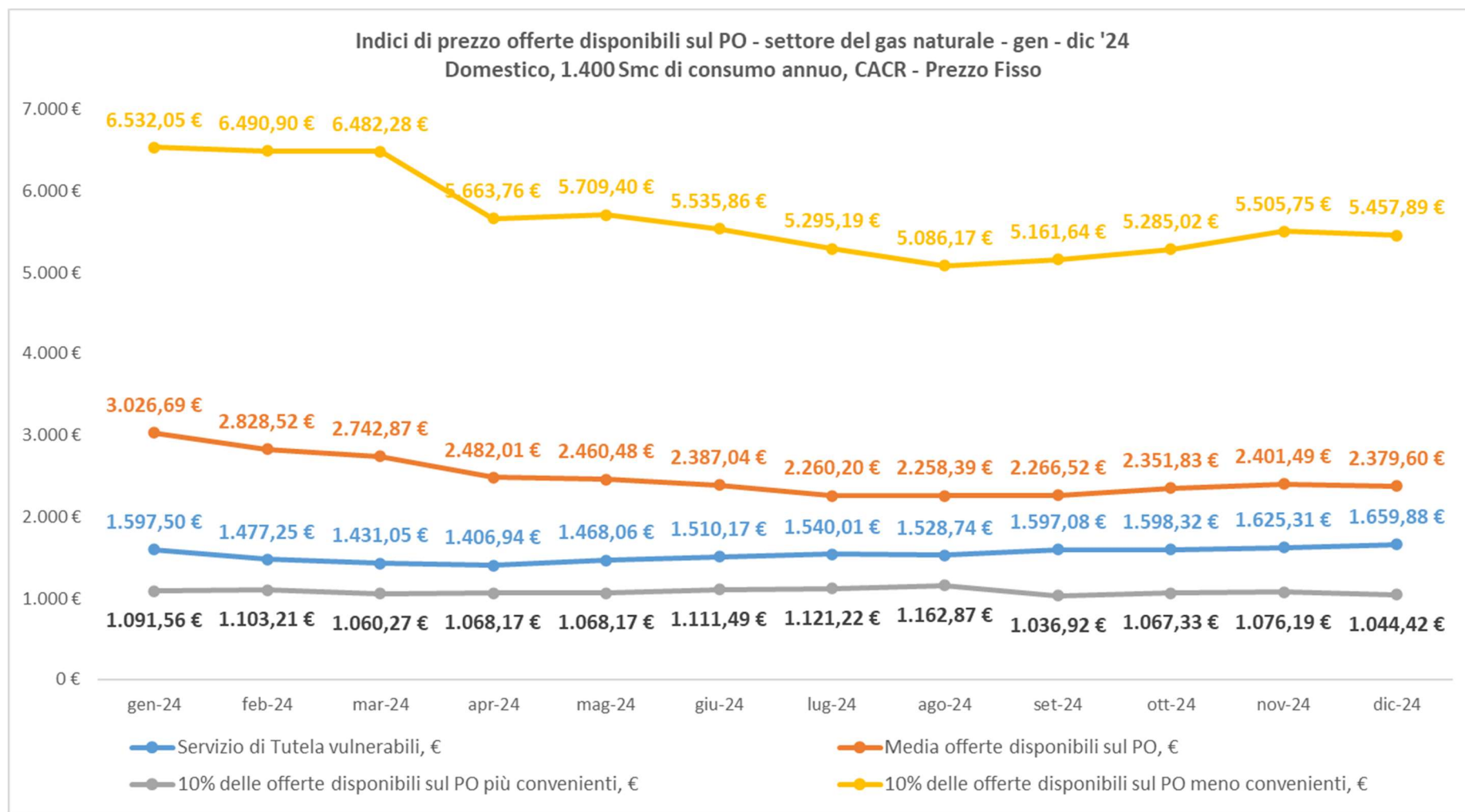
Grafico 79. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



* 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

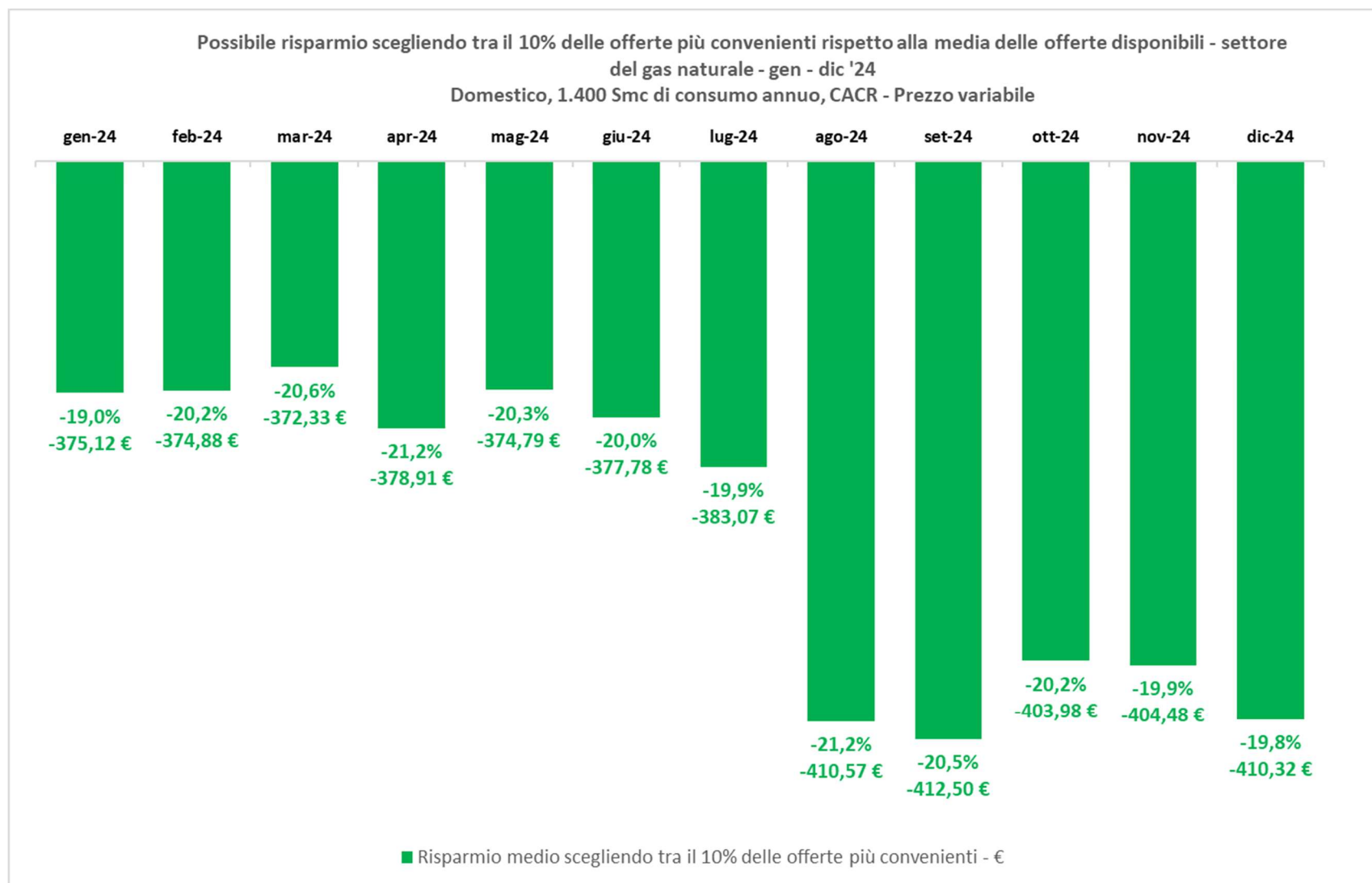
Grafico 80. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gen-dic 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo fisso.



* 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

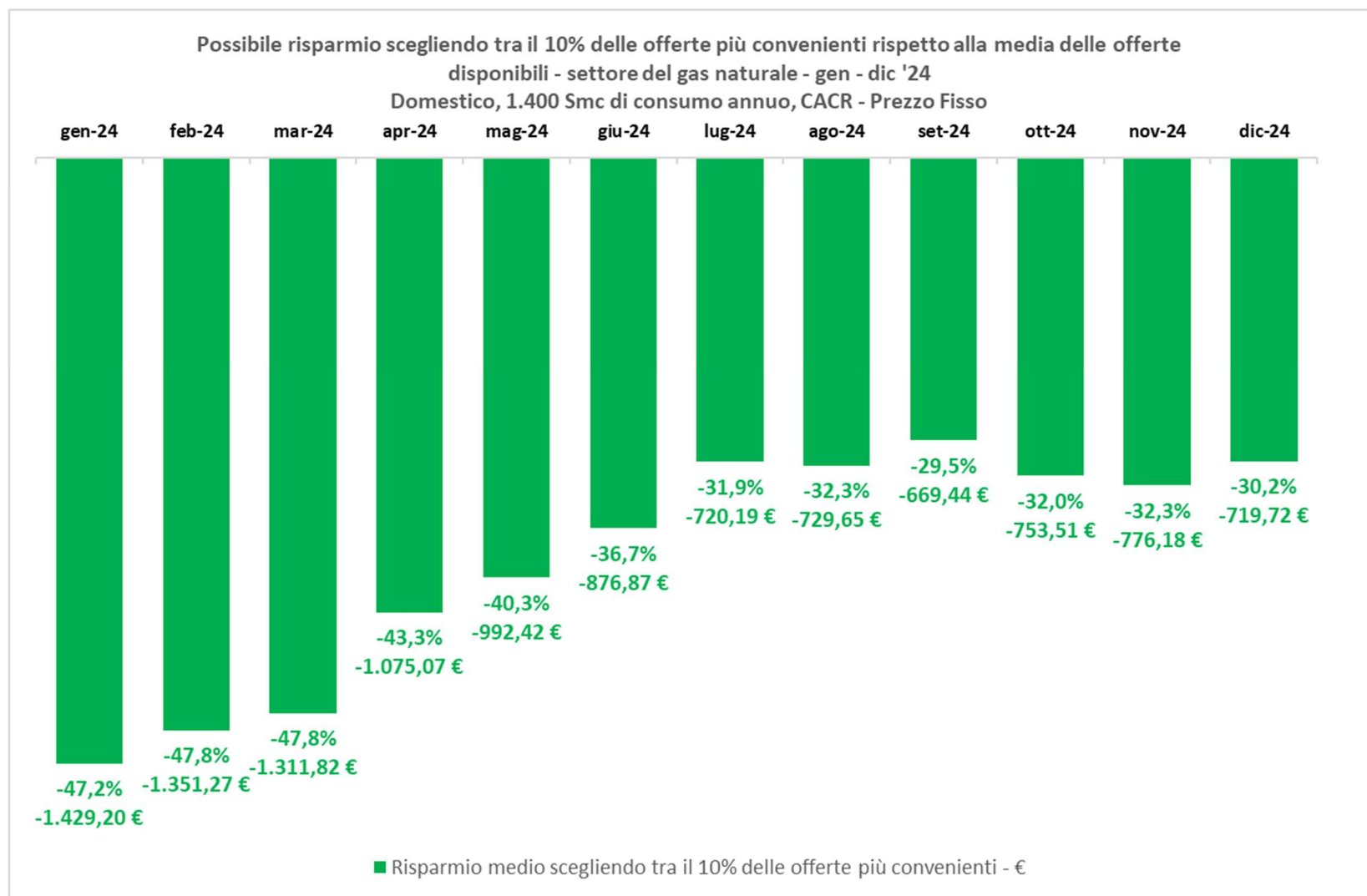
Grafico 81. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 2024 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



* 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 82. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – gen-dic 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.

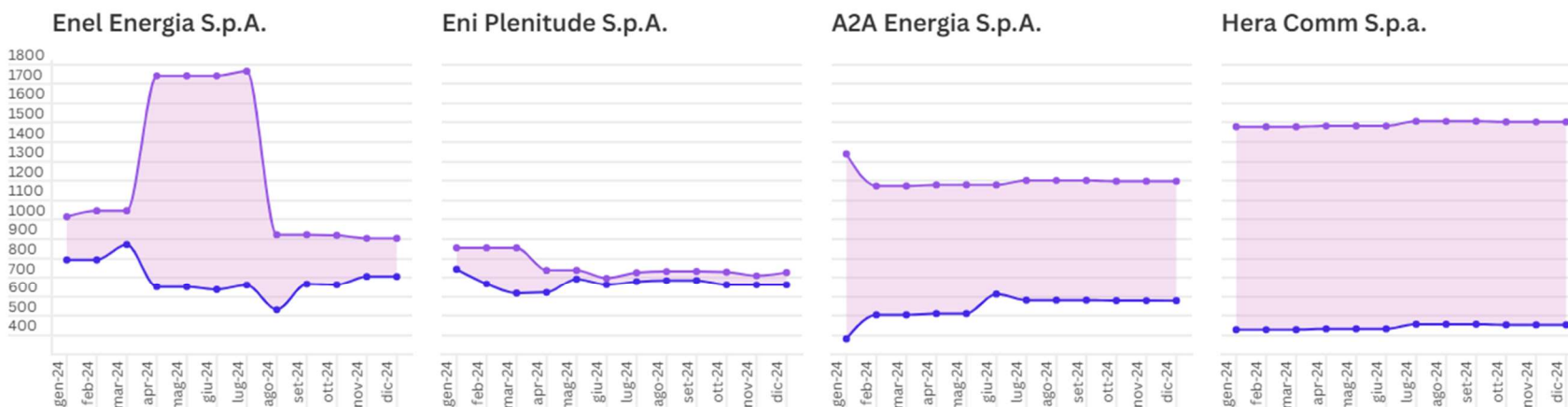
Grafico 83. Menù di offerte dei primi dieci venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – gen-dic 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo – prezzo fisso.

Menù di offerte dei principali venditori ai domestici nel mercato libero Energia Elettrica - Prezzo Fisso

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

Primi cinque venditori

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente



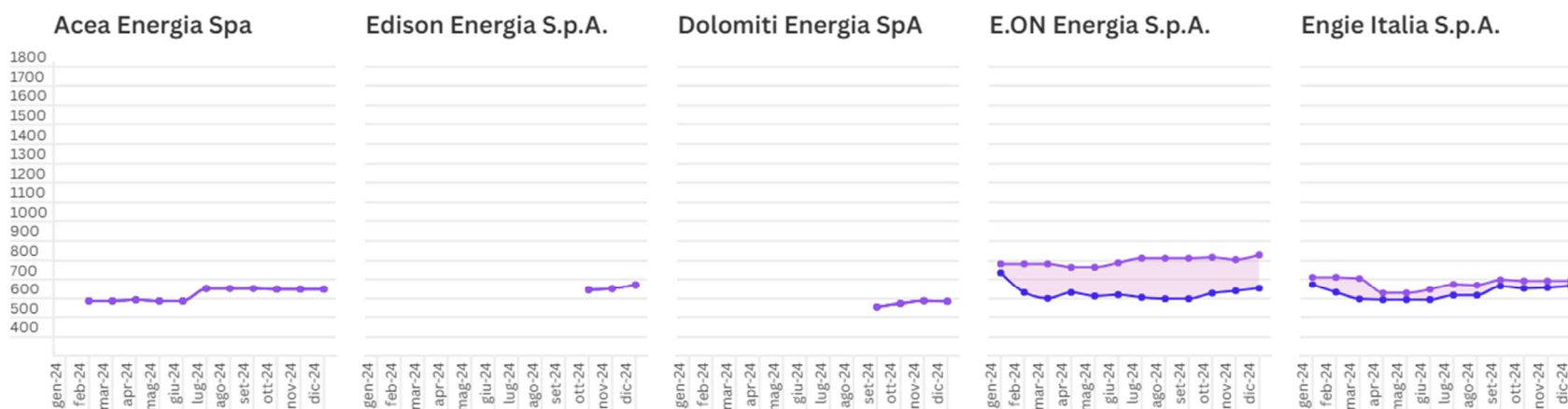
Sono escluse le offerte PLACET, Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

Menù di offerte dei principali venditori ai domestici nel mercato libero Energia Elettrica - Prezzo Fisso

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

Tra il quinto e il decimo venditore ▾

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente



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

*Non è rappresentata Iren Mercato S.p.A in quanto per il cliente tipo domestico con 2.000 kWh di consumo annuo ha pubblicato sul PO soltanto offerte PLACET escluse dalla presente analisi.

** 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.

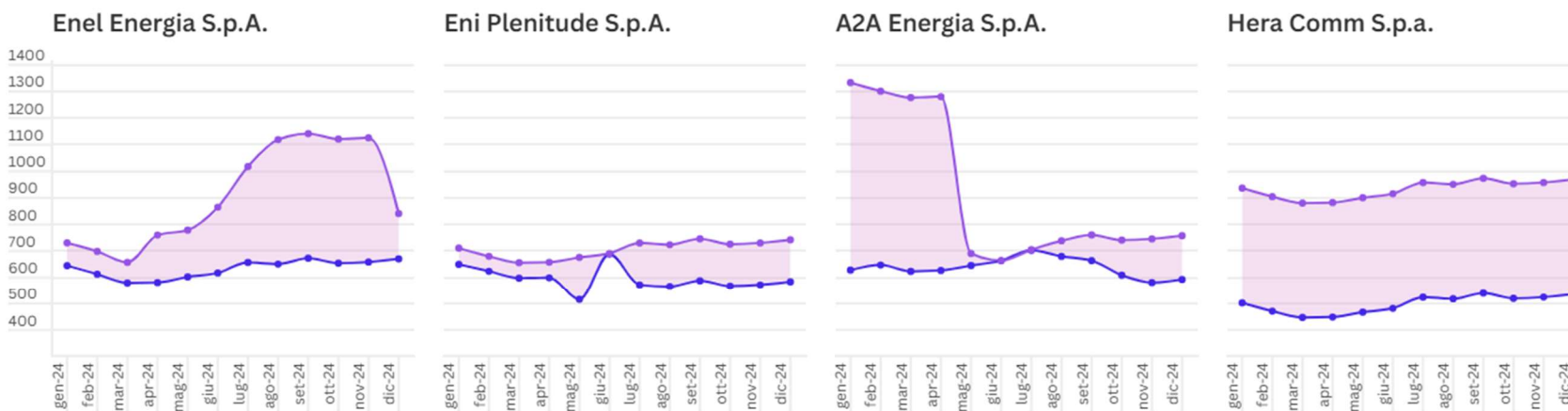
Grafico 84. Menù di offerte dei primi dieci venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – gen-dic 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.

Menù di offerte di mercato libero dei principali venditori ai domestici Energia Elettrica - Prezzo Variabile

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

Primi cinque venditori ▾

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente



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

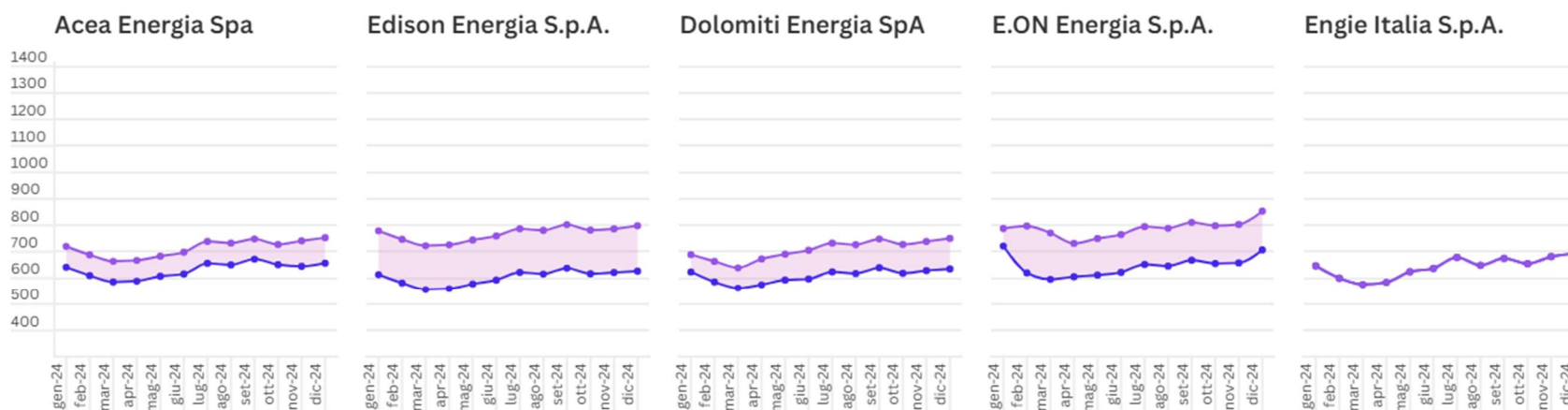
Menù di offerte di mercato libero dei principali venditori ai domestici

Energia Elettrica - Prezzo Variabile

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

Tra il quinto e il decimo venditore ▾

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente



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

*Non è rappresentata Iren Mercato S.p.A in quanto per il cliente tipo domestico con 2.000 kWh di consumo annuo ha pubblicato sul PO soltanto offerte PLACET escluse dalla presente analisi.

** 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.

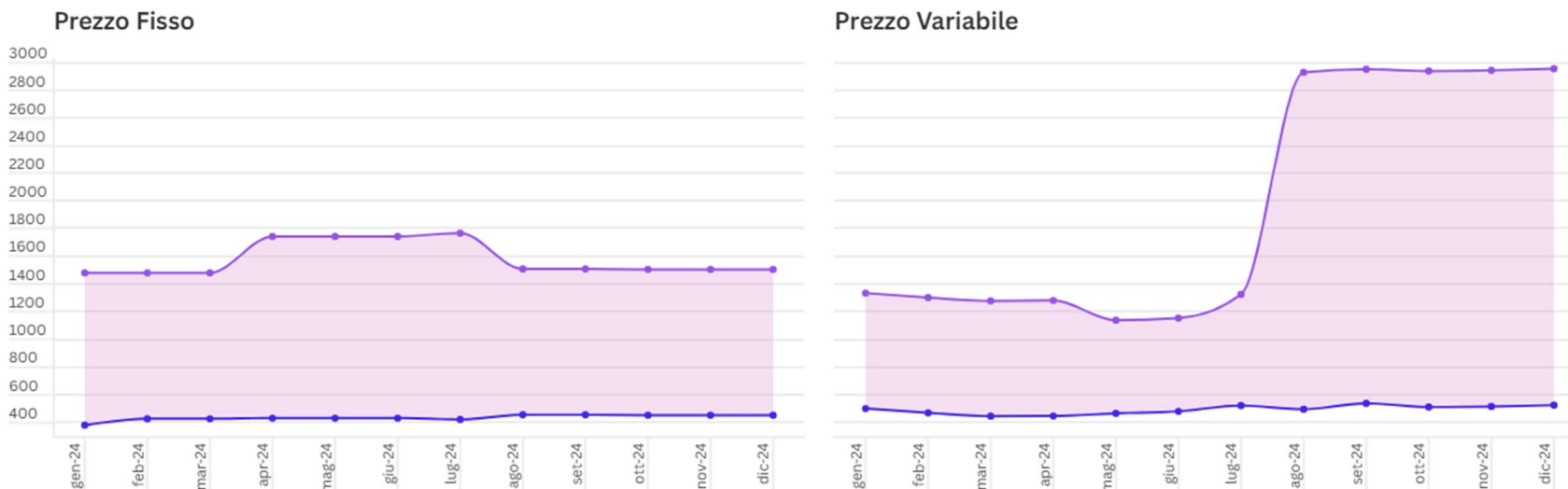
Grafico 85. Menù di offerte dei venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – gen-dic 2024 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.

Menù di offerte dei venditori ai domestici nel mercato libero

Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente



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

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

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

- 6.11. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO nel 2024. 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.
- 6.12. 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-dic 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	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-24	dic-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE		228	245	256	257	273	269	294	368	369	366	371	382	307
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174		97,8%	97,6%	97,7%	97,7%	97,8%	98,5%	97,6%	96,5%	97,0%	97,3%	97,3%	97,4%	97,5%
	MILANO - 20121		99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	99,6%	99,7%	99,2%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%
	PALERMO -90121		97,4%	96,3%	96,5%	96,5%	96,7%	97,0%	96,6%	95,9%	96,5%	96,4%	96,5%	96,6%	96,6%
	range tra le aree		2,2%	3,7%	3,5%	3,5%	2,9%	2,6%	3,1%	3,3%	3,0%	3,0%	3,0%	2,9%	3,0%
	media tra le aree		98,2%	98,0%	98,0%	98,1%	98,0%	98,4%	98,0%	97,2%	97,7%	97,7%	97,8%	97,8%	97,9%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio			94,74%	93,47%	93,75%	93,77%	93,41%	94,42%	93,20%	92,12%	92,95%	93,17%	93,26%	93,46%	93,5%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree			5,26%	6,53%	6,25%	6,23%	6,59%	5,58%	6,80%	7,88%	7,05%	6,83%	6,74%	6,54%	6,5%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Tabella 11. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gen-dic 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	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-24	dic-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE		234	255	267	270	286	281	304	380	379	378	391	399	319
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174		97,9%	97,3%	97,4%	97,4%	97,6%	98,2%	97,4%	96,6%	97,1%	97,1%	97,4%	97,5%	97,4%
	MILANO - 20121		99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,6%	99,7%	99,2%	99,5%	99,2%	99,5%	99,5%	99,6%
	PALERMO -90121		97,4%	96,1%	96,3%	96,3%	96,5%	96,8%	96,4%	96,1%	96,6%	96,6%	96,7%	96,7%	96,5%
	range tra le aree		2,1%	3,9%	3,7%	3,7%	3,1%	2,8%	3,3%	3,2%	2,9%	2,6%	2,8%	2,8%	3,1%
media tra le aree		98,3%	97,8%	97,9%	97,9%	97,9%	98,2%	97,8%	97,3%	97,7%	97,6%	97,9%	97,9%	97,8%	
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio			94,44%	92,94%	93,63%	92,96%	93,36%	94,31%	93,09%	92,11%	92,88%	92,86%	93,35%	93,73%	93,3%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree			5,56%	7,06%	6,37%	7,04%	6,64%	5,69%	6,91%	7,89%	7,12%	7,14%	6,65%	6,27%	6,7%

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-dic 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	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-24	dic-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	216	235	250	252	268	262	281	353	350	344	351	358	293
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	97,2%	96,6%	96,8%	96,8%	97,0%	97,7%	97,5%	96,6%	97,1%	97,1%	97,2%	97,5%	97,1%
	MILANO - 20121	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,4%	99,7%	99,4%	99,4%	99,4%	99,5%
	PALERMO -90121	96,8%	95,3%	95,6%	95,6%	95,1%	95,8%	95,4%	95,8%	96,3%	96,2%	96,6%	96,6%	95,9%
	range tra le aree	2,3%	4,3%	4,0%	4,0%	4,5%	3,8%	4,3%	3,7%	3,4%	3,2%	2,8%	2,8%	3,6%
	media tra le aree	97,7%	97,2%	97,3%	97,4%	97,3%	97,7%	97,5%	97,3%	97,7%	97,6%	97,7%	97,9%	97,5%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,5%	92,8%	93,2%	93,3%	92,9%	93,5%	92,5%	92,4%	93,1%	92,7%	93,2%	93,0%	93,0%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,5%	7,2%	6,8%	6,7%	7,1%	6,5%	7,5%	7,6%	6,9%	7,3%	6,8%	7,0%	7,0%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– gen-dic 2024 –BT Altri usi 12 kWh/a e 15 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	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-24	dic-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	216	233	248	250	265	261	281	353	350	343	351	358	292
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	97,2%	96,6%	96,8%	96,8%	97,0%	97,7%	97,5%	96,6%	97,1%	97,1%	97,2%	97,5%	97,1%
	MILANO - 20121	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,4%	99,7%	99,4%	99,4%	99,4%	99,5%
	PALERMO -90121	96,8%	95,3%	95,6%	95,6%	95,1%	95,8%	95,4%	95,8%	96,3%	96,2%	96,6%	96,6%	95,9%
	range tra le aree	2,3%	4,3%	4,0%	4,0%	4,5%	3,8%	4,3%	3,7%	3,4%	3,2%	2,8%	2,8%	3,6%
	media tra le aree	97,7%	97,1%	97,3%	97,3%	97,2%	97,7%	97,5%	97,3%	97,7%	97,6%	97,7%	97,9%	97,5%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,5%	92,7%	93,1%	93,2%	92,8%	93,5%	92,5%	92,4%	93,1%	92,7%	93,2%	93,0%	93,0%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,5%	7,3%	6,9%	6,8%	7,2%	6,5%	7,5%	7,6%	6,9%	7,3%	6,8%	7,0%	7,0%

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-dic 2024 –Domestico 1.400 Smc

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-24	feb-24	mar-24	apr-24	mag-24	giu-24	lug-24	ago-24	set-24	ott-24	nov-24	dic-24	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	213	227	232	234	248	248	274	341	343	330	349	357	283
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	94,4%	94,7%	94,8%	94,4%	94,4%	94,4%	95,3%	92,7%	93,0%	93,3%	93,4%	93,3%	94,0%
	TORINO - 10059	95,8%	96,0%	95,7%	95,7%	95,6%	95,2%	96,7%	95,3%	95,6%	95,8%	95,1%	95,2%	95,6%
	MILANO - 20121	97,7%	98,2%	98,3%	97,4%	97,6%	97,6%	98,2%	97,4%	97,1%	97,0%	97,1%	96,9%	97,5%
	NAPOLI - 80121	94,4%	94,7%	94,8%	94,4%	94,4%	94,0%	95,3%	93,0%	93,0%	92,7%	93,1%	93,0%	93,9%
	PALERMO -90121	93,4%	94,3%	94,4%	93,6%	93,5%	93,1%	94,5%	93,0%	93,0%	92,7%	92,6%	92,4%	93,4%
	range tra le aree	4,2%	4,0%	3,9%	3,8%	4,0%	4,4%	3,6%	4,7%	4,1%	4,2%	4,6%	4,5%	4,2%
	media tra le aree	95,1%	95,6%	95,6%	95,1%	95,1%	94,8%	96,0%	94,3%	94,3%	94,3%	94,3%	94,2%	94,9%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		85,9%	87,2%	87,9%	87,6%	86,7%	86,7%	87,6%	85,6%	86,0%	86,4%	86,2%	86,6%	86,7%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		14,1%	12,8%	12,1%	12,4%	13,3%	13,3%	12,4%	14,4%	14,0%	13,6%	13,8%	13,4%	13,3%

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

Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili

- 6.13. Al fine di analizzare le scelte operate dai clienti domestici cambiando fornitore nel settore elettrico, sono stati esaminati anche per il 2024 i seguenti elementi di dettaglio:
- a) la struttura di prezzo delle offerte scelte;
 - b) gli operatori scelti;
 - c) la convenienza delle offerte scelte rispetto a:
 - i) la Maggior tutela, per i clienti che ne hanno diritto;
 - ii) le alternative disponibili al momento della scelta nell'ambito del solo mercato libero, per tutti i clienti domestici;
 - d) il processo di scelta attuato dal cliente.
- 6.14. L'analisi si concentra sul settore elettrico, riguarda gli anni dal 2022 in poi e ha a oggetto i seguenti dati:
- a) offerte scelte dai clienti domestici⁶⁶ che hanno cambiato fornitore (*switching*), sia in uscita dalla Maggior tutela che nell'ambito del mercato libero, e nel 2024 che hanno cambiato il contratto di mercato libero rinegoziandolo col proprio fornitore, per le quali sia disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore⁶⁷;
 - b) una platea di 281 venditori scelti dai clienti nelle uscite dalla Maggior tutela, 314 venditori scelti dai clienti nei cambi di fornitore nel mercato libero e 165 venditori che hanno rinegoziato i contratti con i propri clienti, che detengono nel complesso una quota di mercato rispettivamente del 97,5%, del 97,8% e del 92,9% nel segmento della vendita di energia elettrica ai clienti domestici.

⁶⁶ Da gennaio 2022 sono stati considerati tutti i clienti domestici, a prescindere dal livello di potenza. In particolare, da luglio '24, con il superamento della maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili, vengono considerati i soli clienti domestici vulnerabili, a prescindere dal livello di potenza.

Inoltre, con riferimento al 2022 l'analisi è stata eseguita in via sperimentale e ha conseguentemente avuto a oggetto le osservazioni costituite, da almeno 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio-dicembre 2022. Tale limite è stato eliminato al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori.

⁶⁷ Con la delibera 135/2022/R/com, infatti, 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, permettendo una maggiore efficacia nella possibilità di trovare corrispondenza tra l'offerta scelta dal cliente e la relativa simulazione della spesa disponibile sul PO per la comparazione con le altre offerte disponibili sul mercato al momento della scelta.

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 11.632.000 switching, di cui oltre 2.793.000 afferenti a clienti che hanno scelto il mercato libero in uscita dalla Maggior tutela, oltre 5.693.000 clienti che hanno cambiato fornitore nel mercato libero e da oltre 3.146.000 clienti che hanno rinegoziato il contratto. I clienti inclusi nel campione sono coloro per cui è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale Offerte nei tre mesi⁶⁸ precedenti, pari a:

- a) circa il 67% dei clienti domestici che sono usciti dalla Maggior tutela nell'intero biennio;
- b) poco più del 47% dei clienti domestici che hanno cambiato fornitore nel mercato libero;
- c) poco più del 32% dei clienti domestici che hanno rinegoziato il contratto di mercato libero col proprio fornitore.

⁶⁸ 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 $m-3$. Mentre, nei casi di rinegoziazione avvenuta nel mese m , in virtù della maggiore rapidità con cui il cliente può accordarsi col proprio fornitore per cambiare contratto, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel medesimo mese m , se questa non è disponibile nel mese $m-1$ e via via ritroso fino al mese $m-3$.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 15. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla Maggior tutela, nei cambi di fornitore nel mercato libero e nei cambi di contratto nel mercato libero – 2022 – 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	Rinegoziati oni	Totale
Gennaio	112.149	140.100	252.249	100.060	205.599	305.659	109.893	241.282	203.148	554.323
Febbraio	96.249	109.628	205.877	75.064	124.980	200.044	118.398	207.820	66.803	393.021
Marzo	126.879	144.617	271.496	102.035	119.007	221.042	92.514	225.967	158.125	476.606
Aprile	129.552	143.077	272.629	116.191	154.313	270.504	77.750	296.632	419.200	793.582
Maggio	195.007	137.095	332.102	132.050	203.529	335.579	86.928	344.492	258.205	689.625
Giugno	150.912	107.762	258.674	87.174	200.284	287.458	66.365	255.659	433.529	755.553
Luglio	144.062	112.679	256.741	62.229	177.954	240.183	13.125	97.756	58.270	169.151
Agosto	101.892	88.546	190.438	46.837	208.606	255.443	11.548	89.436	130.296	231.280
Settembre	97.022	95.241	192.263	45.047	232.042	277.089	6.997	78.964	592.140	678.101
Ottobre	43.070	58.546	101.616	30.904	181.339	212.243	4.086	62.807	412.176	479.069
Novembre	46.177	102.737	148.914	43.476	213.539	257.015	5.330	95.789	255.792	356.911
Dicembre	33.537	111.326	144.863	78.723	250.283	329.006	4.037	73.757	158.659	236.453
Totale anno	1.276.508	1.351.354	2.627.862	919.790	2.271.475	3.191.265	596.971	2.070.361	3.146.343	5.813.675

Da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 86. Rappresentatività, rispetto alla popolazione, del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili –2022 – 2024.

Uscite dalla Maggior tutela

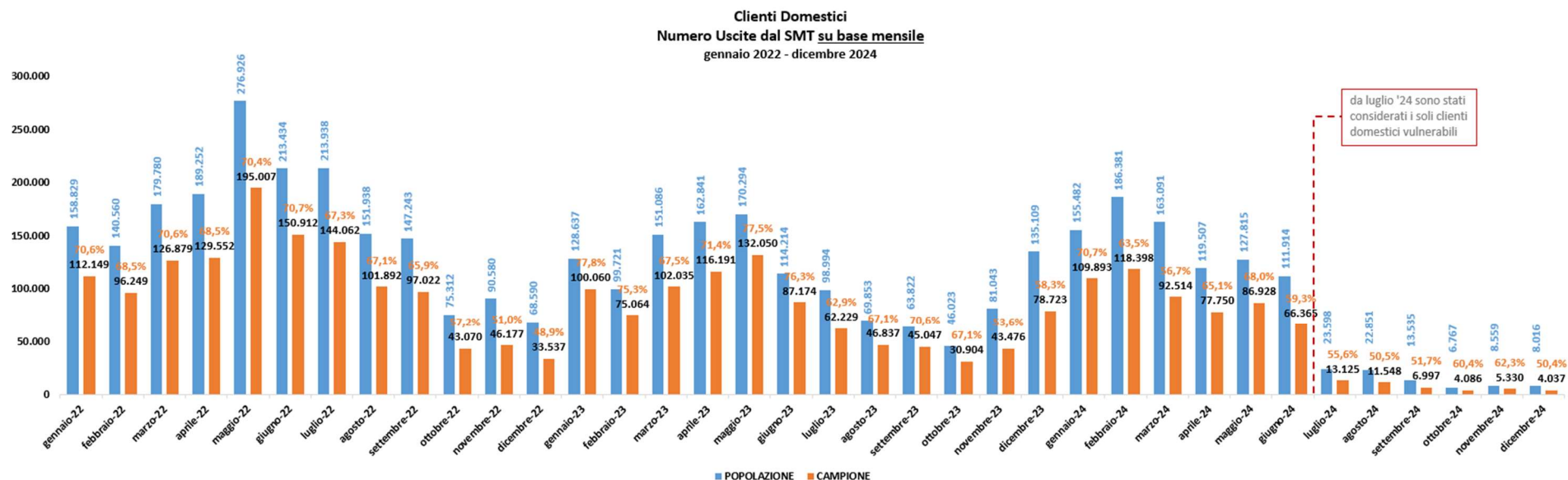
Rappresentatività campione 2022-2024

66,9%

2022
67,0%

2023
69,6%

2024
63,0%



* Da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 67,0%, nel 2023 è salita al 69,6%, mentre nel 2024 è pari al 63,0%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – dicembre 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 66,9%.

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

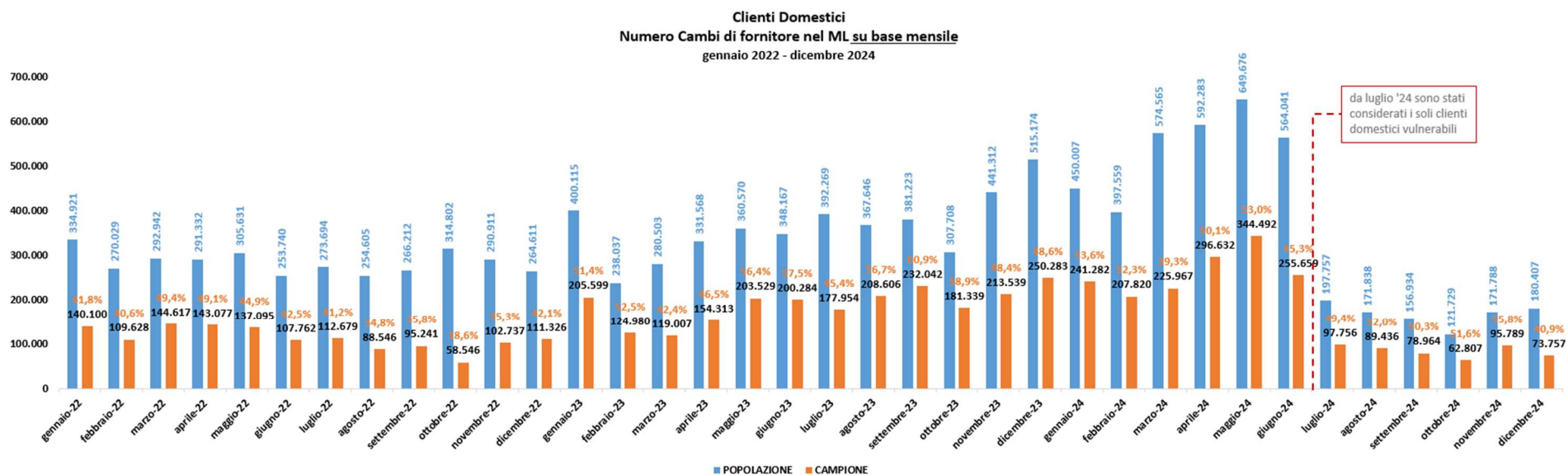
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Cambi di fornitore nel mercato libero

Rappresentatività campione 2022-2024

47,4%

2022 **39,6%** 2023 **52,0%** 2024 **49,0%**



* Da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 39,6%, nel 2023 è salita al 52,0%, mentre nel 2024 è pari al 49,0%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – dicembre 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 47,4%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

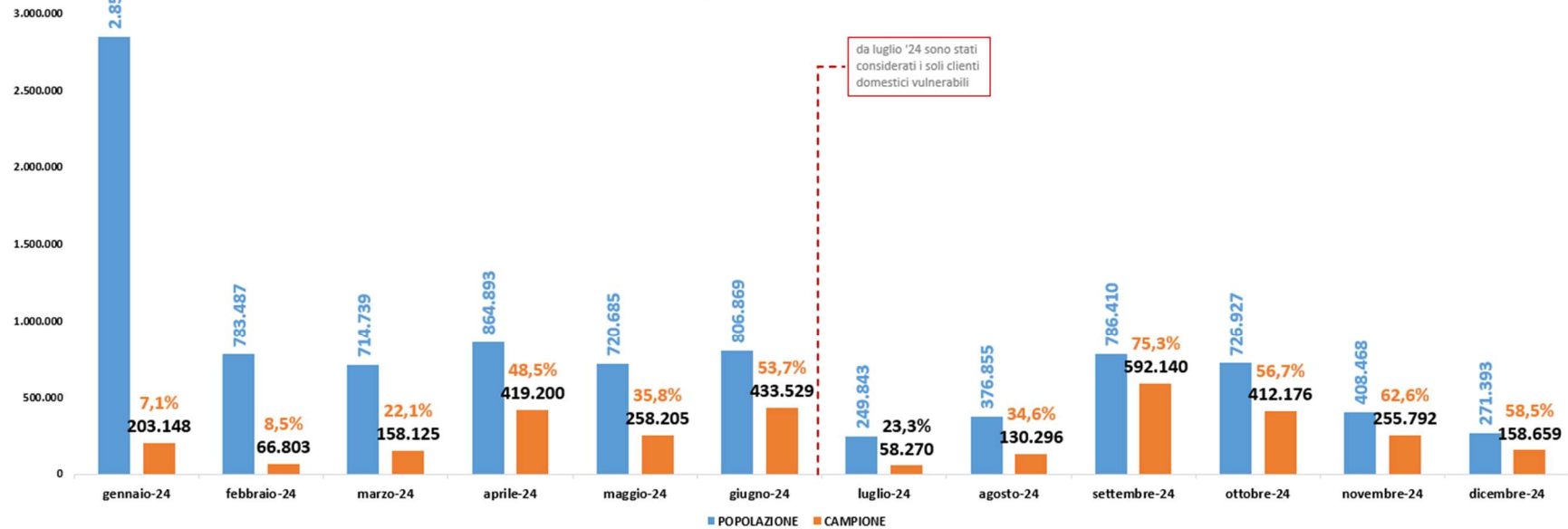
Rinegoziazioni nel mercato libero

Rappresentatività campione gennaio – dicembre 2024

32,1%

Clienti Domestici

Numero Cambi di contratto nel ML su base mensile
gennaio 2024 - dicembre 2024



* Da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione da gennaio a dicembre 2024 è pari al 32,1%.

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- 2024.

	Gennaio 2022 – Dicembre 2022		Gennaio 2023 – Dicembre 2023		Gennaio 2024 – Dicembre 2024	
<i>Uscite dalla Maggior Tutela</i>	% Passaggi Prezzo Fisso 90,54%	% Passaggi Prezzo Variabile 9,46%	% Passaggi Prezzo Fisso 21,20%	% Passaggi Prezzo Variabile 78,80%	% Passaggi Prezzo Fisso 63,00%	% Passaggi Prezzo Variabile 37,00%
<i>Cambi di fornitore nel Mercato Libero</i>	% Passaggi Prezzo Fisso 69,99%	% Passaggi Prezzo Variabile 30,01%	% Passaggi Prezzo Fisso 21,07%	% Passaggi Prezzo Variabile 78,93%	% Passaggi Prezzo Fisso 36,63%	% Passaggi Prezzo Variabile 63,37%
<i>Rinegoziazioni nel Mercato Libero</i>					% Passaggi Prezzo Fisso 71,44%	% Passaggi Prezzo Variabile 28,56%

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			
<i>Uscite dalla Maggior tutela</i>												
<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	15,83%	97.796	84,17%	53.108	68,31%	24.642	31,69%
<i>maggio</i>	183.104	93,90%	11.903	6,10%	27.857	21,10%	104.193	78,90%	59.739	68,72%	27.189	31,28%
<i>giugno</i>	136.260	90,29%	14.652	9,71%	17.764	20,38%	69.410	79,62%	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%	7.078	53,93%	6.047	46,07%
<i>agosto</i>	96.240	94,45%	5.652	5,55%	8.557	18,27%	38.280	81,73%	5.669	49,09%	5.879	50,91%
<i>settembre</i>	89.729	92,48%	7.293	7,52%	16.903	37,52%	28.144	62,48%	3.074	43,93%	3.923	56,07%
<i>ottobre</i>	38.082	88,42%	4.988	11,58%	17.470	56,53%	13.434	43,47%	1.985	48,58%	2.101	51,42%
<i>novembre</i>	34.306	74,29%	11.871	25,71%	26.884	61,84%	16.592	38,16%	2.859	53,64%	2.471	46,36%
<i>dicembre</i>	4.094	12,21%	29.443	87,79%	49.939	63,44%	28.784	36,56%	2.192	54,30%	1.845	45,70%
Totale annuo	1.155.791	90,54%	120.717	9,46%	195.026	21,20%	724.764	78,80%	376.069	63,00%	220.902	37,00%

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			
Cambi di fornitore nel mercato libero												
<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	23,16%	153.904	76,84%	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%	32.264	33,00%	65.492	67,00%
<i>agosto</i>	70.145	79,22%	18.401	20,78%	48.812	23,40%	159.794	76,60%	26.920	30,10%	62.516	69,90%
<i>settembre</i>	66.106	69,41%	29.135	30,59%	61.819	26,64%	170.223	73,36%	23.708	30,02%	55.256	69,98%
<i>ottobre</i>	41.161	70,31%	17.385	29,69%	58.761	32,40%	122.578	67,60%	22.728	36,19%	40.079	63,81%
<i>novembre</i>	57.390	55,86%	45.347	44,14%	64.655	30,28%	148.884	69,72%	39.048	40,76%	56.741	59,24%
<i>dicembre</i>	7.712	6,93%	103.614	93,07%	99.462	39,74%	150.821	60,26%	22.575	30,61%	51.182	69,39%
Totale annuo	945.848	69,99%	405.506	30,01%	478.551	21,07%	1.792.924	78,93%	758.343	36,63%	1.312.018	63,37%
Rinegoziazioni nel mercato libero												
<i>gennaio</i>									157.682	77,62%	45.466	22,38%
<i>febbraio</i>									34.591	51,78%	32.212	48,22%
<i>marzo</i>									94.072	59,49%	64.053	40,51%
<i>aprile</i>									348.887	83,23%	70.313	16,77%
<i>maggio</i>									196.206	75,99%	61.999	24,01%
<i>giugno</i>									264.625	61,04%	168.904	38,96%
<i>luglio</i>									32.702	56,12%	25.568	43,88%
<i>agosto</i>									75.839	58,21%	54.457	41,79%
<i>settembre</i>									447.655	75,60%	144.485	24,40%
<i>ottobre</i>									313.916	76,16%	98.260	23,84%
<i>novembre</i>									177.178	69,27%	78.614	30,73%
<i>dicembre</i>									104.366	65,78%	54.293	34,22%
Totale annuo									2.247.719	71,44%	898.624	28,56%

Da luglio '24 sono considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

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

- 6.16. Nel 2024, il 63% dei clienti del campione in uscita dalla Maggior tutela hanno scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, mentre il 63,4% dei clienti nei cambi di fornitore nel mercato libero ha scelto offerte a prezzo variabile. Inoltre, il 71,4% dei clienti del campione che hanno rinegoziato offerte nel mercato libero col proprio fornitore hanno scelto un'offerta a prezzo fisso. Diversamente, 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.
- 6.17. La convenienza delle offerte scelte dai clienti rispetto alla stima della spesa di Maggior tutela⁶⁹ 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 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.

⁶⁹ 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 previsto che paghi con la nuova offerta di mercato libero scelta;
- in occasione di *switching* nel mercato libero o della rinegoziazione del proprio contratto, 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.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

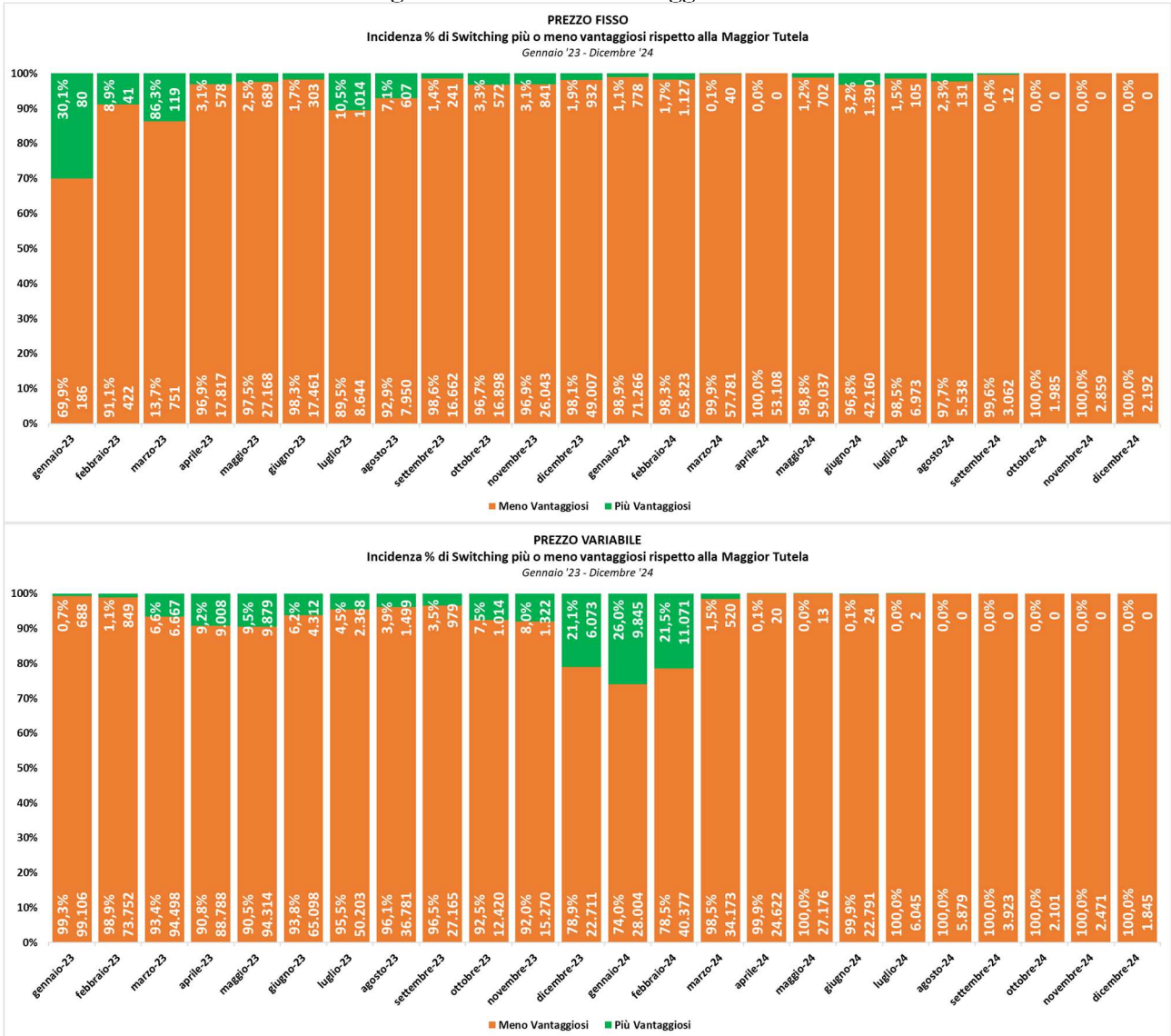
Grafico 87. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla Maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la Maggior tutela precedenti il cambio fornitore – gennaio 2022 – dicembre 2024

		Prezzo Fisso								
Offerte scelte in Uscita dalla Maggior Tutela	2022	920.448 (79,6%)	235.343 (20,4%)	2023	189.009 (96,9%)	6.017 (3,1%)	2024	371.784 (98,9%)	4.285 (1,1%)	
	Offerte scelte nel Mercato Libero	2022	700.981 (74,1%)	244.867 (25,9%)	2023	436.722 (91,3%)	41.829 (8,7%)	2024	748.722 (98,7%)	9.621 (1,3%)
		Rinegoziazioni nel Mercato Libero					2024	2.138.595 (95,1%)	109.124 (4,9%)	
								■ Meno Vantaggiosi ■ Più Vantaggiosi		
		Prezzo Variabile								
Offerte scelte in Uscita dalla Maggior Tutela	2022	78.951 (65,4%)	41.766 (34,6%)	2023	680.106 (93,8%)	44.658 (6,2%)	2024	199.407 (90,3%)	21.495 (9,7%)	
	Offerte scelte nel Mercato Libero	2022	333.141 (82,2%)	72.365 (17,8%)	2023	1.666.225 (92,9%)	126.699 (7,1%)	2024	1.291.532 (98,4%)	20.486 (1,6%)
		Rinegoziazioni nel Mercato Libero					2024	894.213 (99,5%)	4.411 (0,5%)	
								■ Meno Vantaggiosi ■ Più Vantaggiosi		

*Da luglio '24 sono stati considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Dettaglio delle Uscite dalla Maggior tutela



* Da luglio '24 sono stati considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

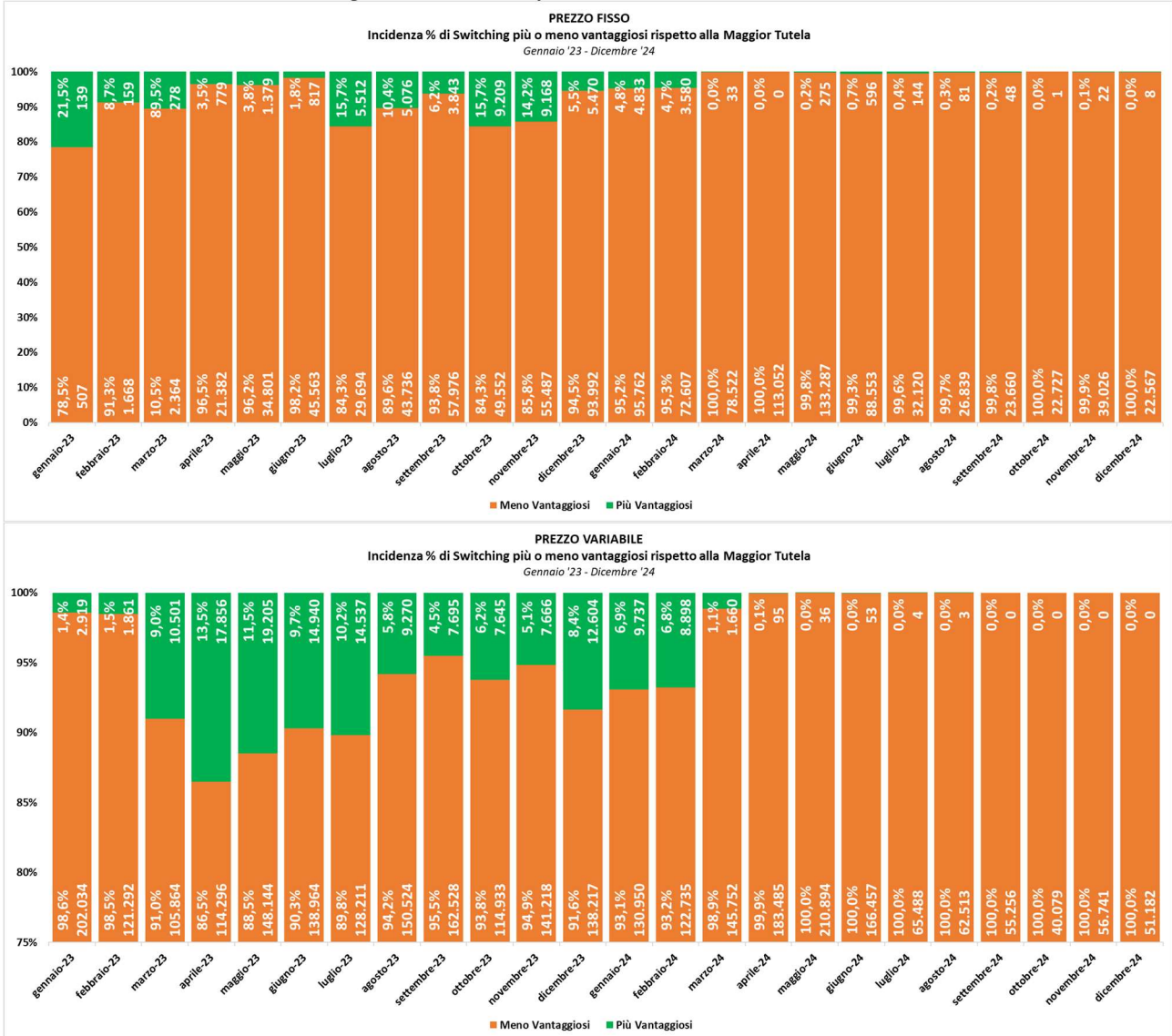
L'incidenza di Switching con offerte scelte più o meno vantaggiose rispetto alla Maggior tutela è per le offerte a prezzo:

- variabile del 93,8% meno vantaggiose e 6,2% più vantaggiose nel 2023, nel 2024 è del 90,3% meno vantaggiose e 9,7% più vantaggiose;
- fisso del 96,9% meno vantaggiose e 3,1% più vantaggiose nel 2023, nel 2024 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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Dettaglio dei Cambi di fornitore nel mercato libero



* Da luglio '24 sono stati considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

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 2024 è del 98,4% meno vantaggiose e 1,6% più vantaggiose;
- fisso del 91,3% meno vantaggiose e 8,7% più vantaggiose nel 2023, nel 2024 è del 98,7% meno vantaggiose e 1,3% più vantaggiose.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Dettaglio delle Rinegoziazioni nel mercato libero



* Da luglio '24 sono stati considerati i soli clienti domestici vulnerabili.

L'incidenza di Rinegoziazioni, con offerte scelte più o meno vantaggiose rispetto alla Maggior tutela è per le offerte a prezzo:

- variabile, del 99,5% meno vantaggiose e 0,5% più vantaggiose da gennaio '24 a dicembre '24;
- fisso del 95,1% meno vantaggiose e 4,9% più vantaggiose da gennaio '24 a dicembre '24.

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

- 6.18. La convenienza delle offerte scelte è valutata anche rispetto alle offerte di mercato libero disponibili in ciascun mese del periodo analizzato (2022-2024). Per tale analisi sono considerati tutti i clienti domestici, assumendo uno dei profili di consumo convenzionali di cui sopra⁷⁰. In particolare, le scelte dei clienti sono raggruppate per struttura di prezzo, a prezzo fisso o 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.
- 6.19. 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.
- 6.20. Infine, viene indagata la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto agli intervalli sopra descritti, con focus specifici sui clienti che hanno:
- a) cambiato fornitore uscendo dalla Maggior tutela;
 - b) cambiato fornitore nell’ambito del mercato libero;
 - c) hanno rinegoziato il contratto col proprio fornitore nel mercato libero;
 - d) scelto un nuovo contratto di mercato libero, cambiando fornitore o solo rinegoziandolo, e pertanto senza distinguere tra le lettere precedenti.
- 6.21. La tabella seguente riporta una sintesi annuale delle analisi. Rispetto alle offerte di mercato libero disponibili, nel periodo gennaio 2022-dicembre 2024, le scelte operate dal cliente sono *molto convenienti* in casi per lo più residuali. I clienti che hanno scelto offerte con

⁷⁰ Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

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 73,3% nel 2023 e il 43,5% nel 2024;
- b) per le offerte a prezzo variabile, il 51,0% nel 2022, il 42,4% nel 2023 e il 74,4% nel 2024.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 17. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla Maggiore tutela, nei cambi di fornitore nel mercato libero e nei cambi di contratto nel mercato libero – 2022 – 2024.

CAMPIONE	2022			2023			2024				
	CLIENTI DOMESTICI	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale	Uscite da MT	Cambi nel ML	Rinegoziazioni	Totale
Gennaio		112.149	140.100	252.249	100.060	205.599	305.659	109.893	241.282	203.148	554.323
Febbraio		96.249	109.628	205.877	75.064	124.980	200.044	118.398	207.820	66.803	393.021
Marzo		126.879	144.617	271.496	102.035	119.007	221.042	92.514	225.967	158.125	476.606
Aprile		129.552	143.077	272.629	116.191	154.313	270.504	77.750	296.632	419.200	793.582
Maggio		195.007	137.095	332.102	132.050	203.529	335.579	86.928	344.492	258.205	689.625
Giugno		150.912	107.762	258.674	87.174	200.284	287.458	66.365	255.659	433.529	755.553
Luglio		144.062	112.679	256.741	62.229	177.954	240.183	75.484	272.416	180.466	528.366
Agosto		101.892	88.546	190.438	46.837	208.606	255.443	11.808	251.090	360.206	623.104
Settembre		97.022	95.241	192.263	45.047	232.042	277.089	7.314	219.355	1.394.591	1.621.260
Ottobre		43.070	58.546	101.616	30.904	181.339	212.243	4.219	176.589	941.538	1.122.346
Novembre		46.177	102.737	148.914	43.476	213.539	257.015	5.523	266.726	624.384	896.633
Dicembre		33.537	111.326	144.863	78.723	250.283	329.006	4.196	200.172	449.557	653.925
Totale anno		1.276.508	1.351.354	2.627.862	919.790	2.271.475	3.191.265	660.392	2.958.200	5.489.752	9.108.344

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 86. Rappresentatività, rispetto alla popolazione, del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili –2022 – 2024.

Uscite dalla Maggior tutela

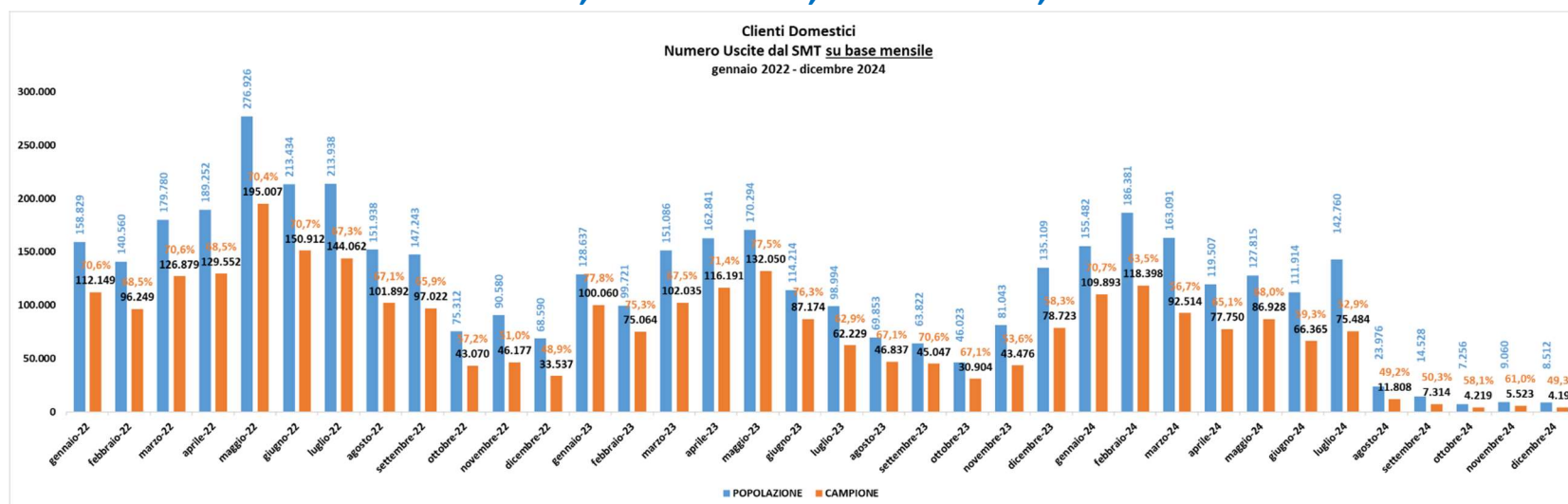
Rappresentatività campione 2022-2024

66,5%

2022
67,0%

2023
69,6%

2024
61,7%



La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 67,0%, nel 2023 è salita al 69,6%, mentre nel 2024 è pari al 61,7%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 –dicembre 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 66,5%.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Cambi di fornitore nel mercato libero

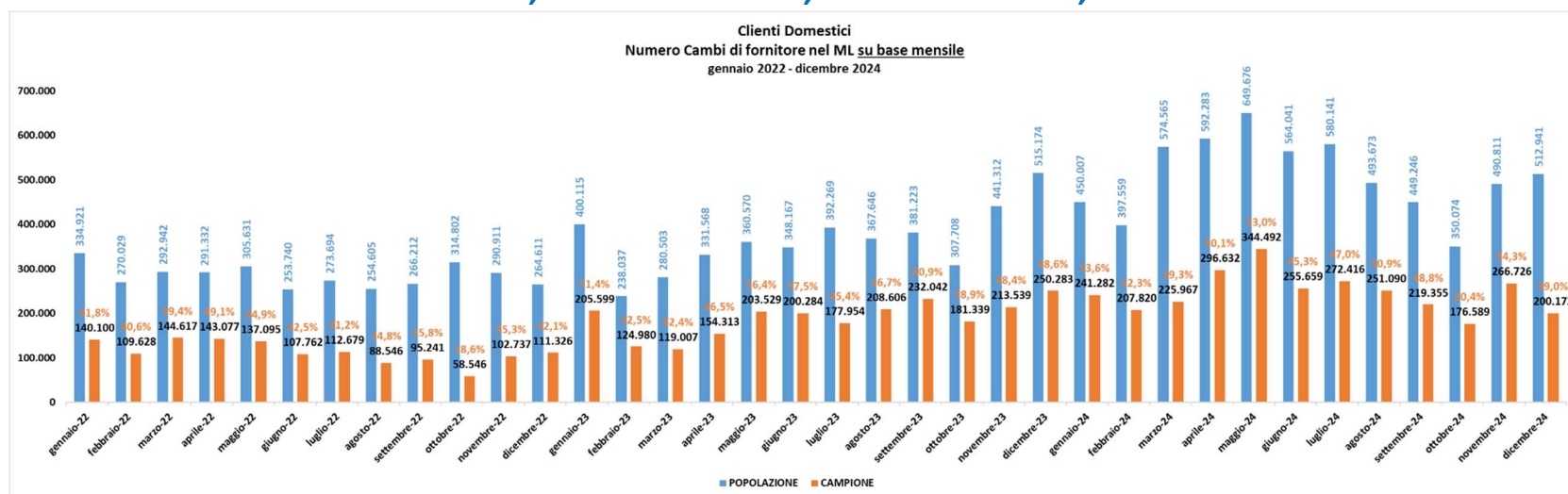
Rappresentatività campione 2022-2024

47,4%

2022
39,6%

2023
52,0%

2024
48,5%



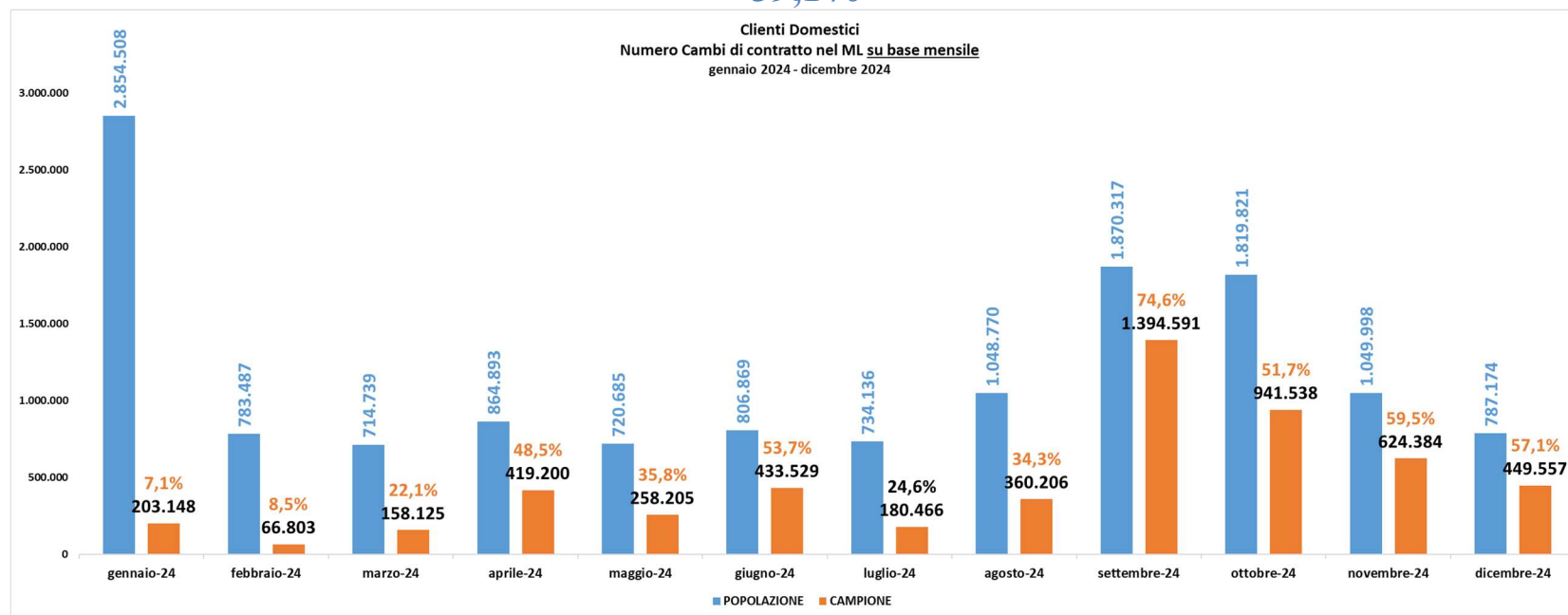
La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 39,6%, nel 2023 è salita al 52,0%, mentre nel 2024 è pari al 48,5%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – dicembre 2024, la rappresentatività del campione risulta pari al 47,4%
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Rinegoziazioni nel mercato libero

Rappresentatività campione gennaio – dicembre 2024

39,1%



La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione da gennaio a dicembre 2024 è pari al 39,1%.
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 18. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla Maggiore tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Intervalli di convenienza relativa rispetto alle alternative offerte di mercato libero disponibili –gennaio 2022 –dicembre 2024.

	PREZZO FISSO							
	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Rinegoziazioni nel ML	%	Uscite dalla MT, Cambi fornitore nel ML e Rinegoziazioni 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%
2022	1.155.791	100%	945.848	100%			2.101.639	100%
Molto conveniente	4.277	2,19%	16.001	3,34%			20.278	3,01%
Conveniente	110.107	56,46%	363.646	75,99%			473.753	70,33%
Non conveniente	80.198	41,12%	94.798	19,81%			174.996	25,98%
Fortemente non conveniente	444	0,23%	4.106	0,86%			4.550	0,68%
2023	195.026	100%	478.551	100%			673.577	100%
Molto conveniente	19.131	4,69%	48.399	4,54%	113.948	2,97%	181.478	3,41%
Conveniente	125.419	30,73%	746.951	70,08%	1.260.783	32,81%	2.133.153	40,12%
Non conveniente	263.472	64,55%	268.048	25,15%	2.445.616	63,64%	2.977.136	55,99%
Fortemente non conveniente	137	0,03%	2.437	0,23%	22.722	0,59%	25.296	0,48%
2024	408.159	100%	1.065.835	100%	3.843.069	100%	5.317.063	100%

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

	PREZZO VARIABILE							
	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Rinegoziazioni nel ML	%	Uscite dalla MT, Cambi fornitore nel ML e Rinegoziazioni 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%
2022	120.717	100%	405.506	100%			526.223	100%
Molto conveniente	3.805	0,52%	14.691	0,82%			18.496	0,73%
Conveniente	244.161	33,69%	804.828	44,89%			1.048.989	41,66%
Non conveniente	475.086	65,55%	915.612	51,07%			1.390.698	55,24%
Fortemente non conveniente	1.712	0,24%	57.793	3,22%			59.505	2,36%
2023	724.764	100%	1.792.924	100%			2.517.688	100%
Molto conveniente	7.906	3,13%	14.014	0,74%	21.821	1,33%	43.741	1,15%
Conveniente	207.089	82,10%	1.309.739	69,21%	1.261.647	76,62%	2.778.475	73,29%
Non conveniente	32.566	12,91%	415.974	21,98%	355.491	21,59%	804.031	21,21%
Fortemente non conveniente	4.672	1,85%	152.638	8,07%	7.724	0,47%	165.034	4,35%
2024	252.233	100%	1.892.365	100%	1.646.683	100%	3.791.281	100%

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

6.22. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti scelti 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 relativamente non vantaggiosi rispetto alle alternative disponibili. Come mostrato dalla tabella seguente, nel 2023 e nel 2024 per la grande maggioranza, ossia l'87,5%, delle offerte scelte in uscita dalla Maggiore tutela, nei cambi di fornitore nel mercato libero e nelle rinegoziazioni, l'attrattiva esercitata non è legata a particolari elementi aggiuntivi. Solo in pochi casi, il 12,5%, sono presenti servizi aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritengono pertanto sufficienti a giustificare la generalità delle scelte.

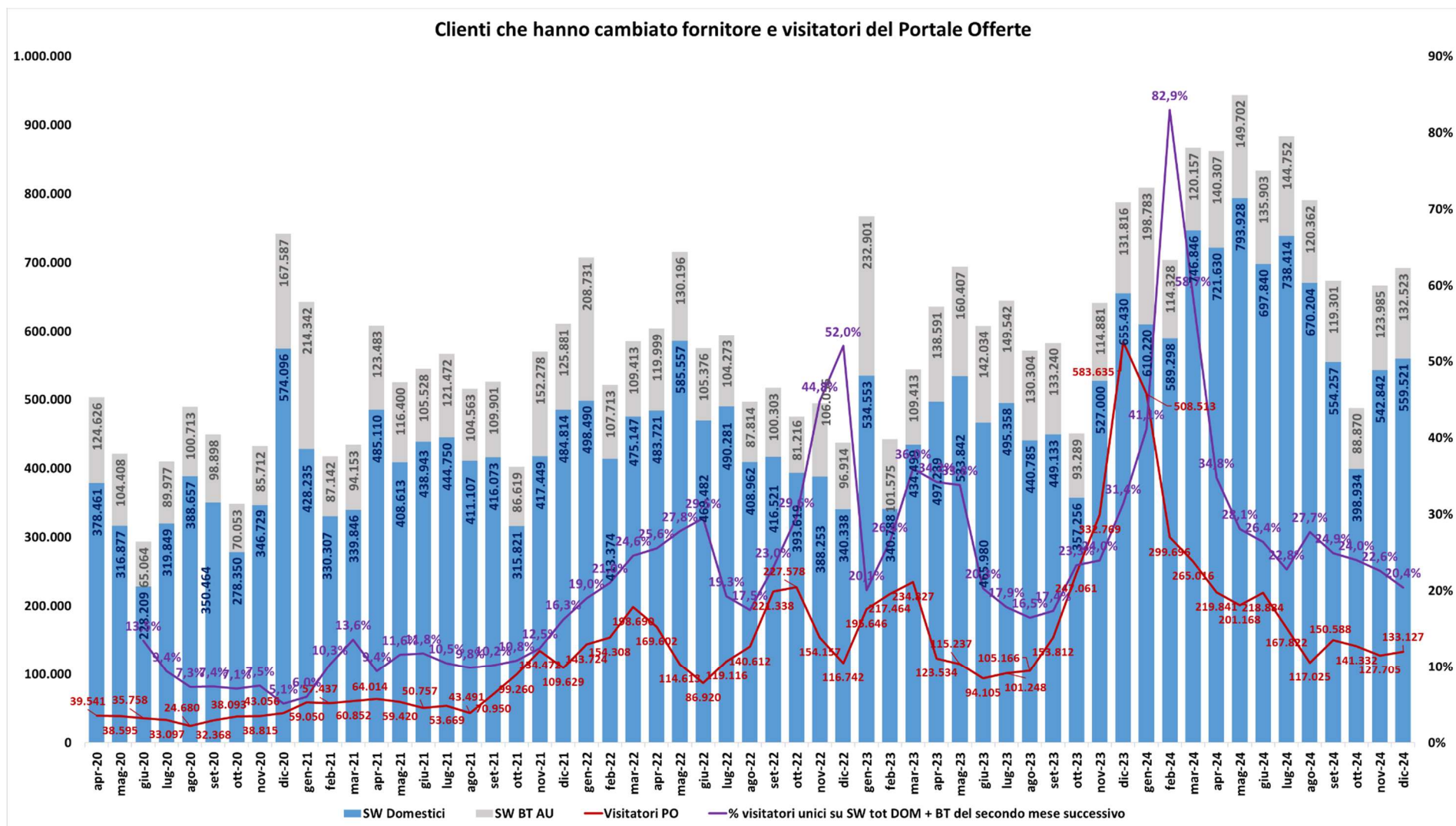
Tabella 19. Servizi aggiuntivi delle offerte scelte dai clienti che hanno cambiato fornitore o contratto – gennaio 2022 – dicembre 2024.

Servizi aggiuntivi	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Rinegoziazioni nel ML	%	Uscite dalla MT, Cambi fornitore nel ML e Rinegoziazioni 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%
2022	1.276.508	100%	1.351.354	100%			2.627.862	100%
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%
2023	919.790	100%	2.271.475	100%			3.191.265	100%
Nessun servizio aggiuntivo	591.924	89,63%	2.309.235	78,06%	5.309.162	96,71%	8.210.321	90,14%
Polizza assicurativa	4.735	0,72%	43.723	1,48%	14.249	0,26%	62.707	0,69%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Altri servizi anche in bundle	63.733	9,65%	605.242	20,46%	166.341	3,03%	835.316	9,17%
2024	660.392	100%	2.958.200	100%	5.489.752	100%	9.108.344	100%

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

- 6.23. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte descritti nel capito 5, a seguire viene riportata la comparazione tra gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione e la totalità dei cambi di fornitore realizzati nel medesimo periodo. In particolare, i visitatori unici di ciascun mese sono rapportati 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 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.

Grafico 87. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – dicembre 2024.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.

- 6.24. Di seguito, si illustrano le evidenze delle analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti domestici che hanno scelto un’offerta di libero mercato.
- 6.25. L’Autorità ha definito un **indicatore di prezzo** sintetico (di seguito: IP):
- a) basato sulla simulazione della spesa annua di ciascuna offerta prevista al momento della scelta della nuova offerta per i clienti che hanno cambiato fornitore (*switching*) o che hanno rinegoziato, a partire dal 2024, il contratto col proprio fornitore;
 - b) tenendo conto sia delle componenti “costo fisso anno”, in €/punto/anno, che del “costo per consumi”, in €/kWh;
 - c) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel momento della scelta, precedente l’avvio effettivo della nuova fornitura⁷¹;
 - d) con riferimento alla spesa totale prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte⁷².
- 6.26. 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**);

⁷¹ Considerando il tempo necessario per il cliente a ricercare l’offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore siglare il contratto e poi al venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all’avvio della fornitura, i dati afferenti all’offerta scelta vengono associate con le offerte disponibili sul Portale Offerte nei tre mesi precedenti l’avvio della fornitura. In particolare, per gli *switching* 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. Diversamente, nei casi di rinegoziazione avvenuta nel mese m , in virtù della maggiore rapidità con cui il cliente può accordarsi col proprio fornitore per cambiare contratto, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel medesimo mese m , se questa non è disponibile nel mese $m-1$ e via via ritroso fino al mese $m-3$.

⁷² 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 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

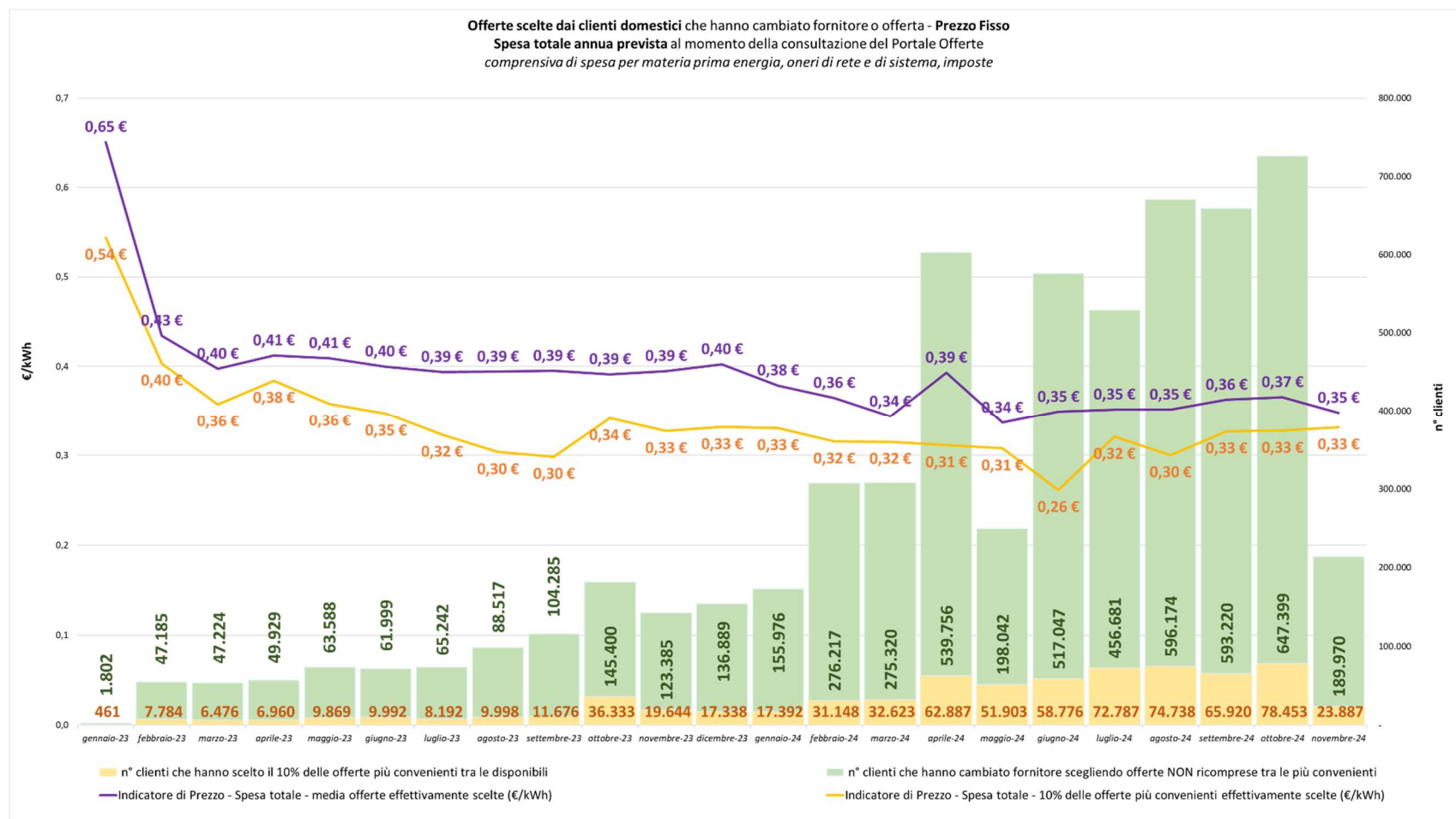
- ii) le sole offerte più convenienti (10% più conveniente tra le offerte disponibili) effettivamente scelte dai clienti in caso di *switching*, al fine di fornire un'indicazione di come le opportunità di convenienza siano effettivamente colte rispetto alla media (**linea oro**);
- iii) la Maggior tutela (**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.

6.27. Inoltre, il grafico mostra il numero di clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore (oltre 3,7 Mln nel 2023 e 8,7 Mln nel 2024), distinguendo tra clienti che hanno scelto:

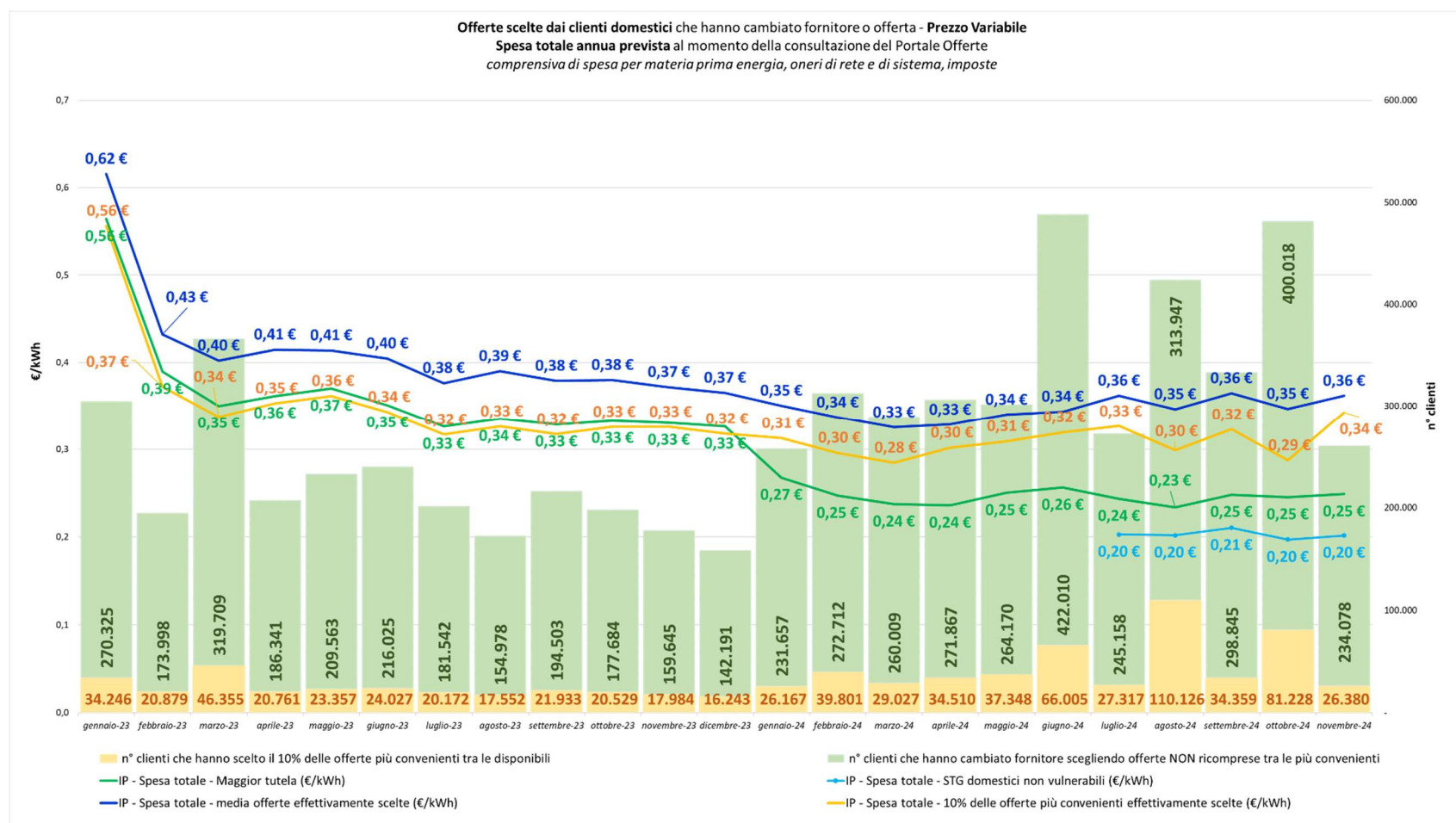
- a) le offerte più convenienti tra le disponibili (10% più conveniente delle offerte) (**parte in oro dell'istogramma**);
- b) offerte diverse dalle più convenienti tra le disponibili (**parte in celeste dell'istogramma**).

Grafico 88. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching –offerte a prezzo fisso– 2023-novembre 24.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

Grafico 89. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching – offerte a prezzo variabile – 2023-novembre '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 SII⁷³ in coordinamento con l’Autorità e, ove disponibili, i relativi risultati.
- 7.3. In particolare, sono esposte le attività di verifica eseguite a campione sulle offerte disponibili per alcuni clienti-tipo in merito a:
- a) **la corretta rappresentazione dell’offerta sul PO** che il venditore intendeva pubblicare;
 - b) **la 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 il rispetto dell’obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte:
- a) almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile e una a prezzo fisso);
 - b) le offerte di energia elettrica, di gas naturale e dual fuel rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione. I risultati di tali verifiche sono sintetizzati a seguire, nel paragrafo “**obbligo di pubblicare sul PO le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni**”.
- 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 un periodo di cambiamenti importanti nel mercato retail quale quello in corso. 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;

⁷³ 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.

- b) monitorare preventivamente le offerte presenti nel PO in termini di completezza e correttezza delle offerte (*ex ante*), con verifiche a campione su un numero rilevante di offerte a 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*) sulle offerte e conseguentemente supportare i venditori per risolvere tali segnalazioni.

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 gas⁷⁴.
- 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 cliente-tipo;
 - b) n. 200 offerte del settore del gas naturale corrispondenti a n. 20 offerte al mese per ogni cliente-tipo.

⁷⁴ 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.

7.8. Per entrambi i settori, i criteri con cui vengono selezionate le offerte per cliente-tipo sono riassunti in tabella:

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. Giornalmente nell'ambito delle verifiche della corretta rappresentazione delle offerte, con specifico riferimento alle informazioni afferenti alla materia prima contenute nelle offerte selezionate, vengono 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...) ⁷⁵.

⁷⁵ 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;

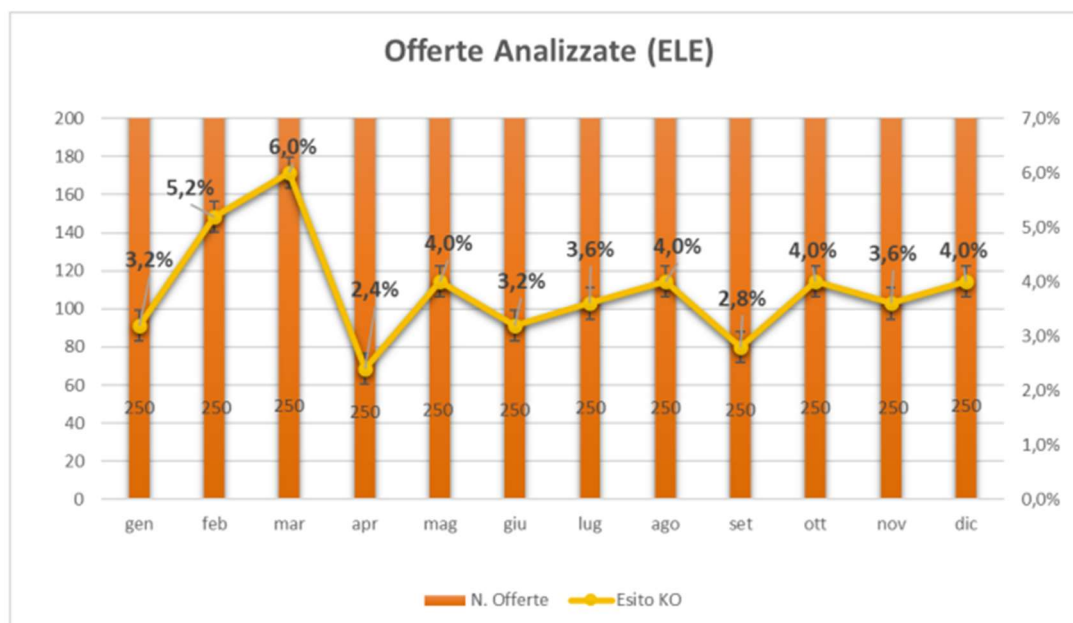
- 7.11. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati, vengono verificati:
- il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento);
 - la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore;
 - 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 mette 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 rappresentate⁷⁶ per una quota altalenante nel corso del secondo semestre 2024, compresa tra l'2,8% di settembre e il 4,0% di agosto, ottobre e dicembre. In media nel secondo semestre 2024 le offerte non correttamente rappresentate ammontano al 3,8% (-0,2 p.p. rispetto al primo semestre 2024), per un valore medio annuo del 2024 del 3,8% (-1,3 p.p. rispetto al 2023 e in netta diminuzione rispetto agli anni precedenti).
- 7.14. Nel corso del secondo semestre 2024, il maggior numero di offerte rappresentate non correttamente riguarda elementi del "prezzo" che l'operatore avrebbe inteso pubblicare, in media il 53% delle incongruenze rilevate nel semestre, e la compilazione dei tracciati informatici standardizzati "XML" per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, in

-
- Sconto una tantum – offerte che prevedono uno sconto in caso di sottoscrizione riconosciuto in un'unica soluzione al cliente;
 - Sconto sempre applicabile: offerte che prevedono il riconoscimento di uno sconto sul prezzo della materia prima energia riconosciuto nel corso dell'intera durata del contratto, o su un periodo predefinito;
 - Servizi aggiunti – offerte che prevedono oltre la fornitura di energia elettrica o gas naturale anche la fornitura di servizio aggiuntivi quali: la fornitura di una caldaia, la mobilità elettrica, la fornitura di pannelli solari termici o fotovoltaici, la climatizzazione, polizze assicurative varie e altri;
 - Sconto non sempre applicabile – la cui applicazione è subordinata al verificarsi di altre condizioni o di un evento (es. sconto per cliente già titolare di altri contratti di fornitura con lo stesso venditore, sconto per chi attiva la domiciliazione).

⁷⁶ 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.

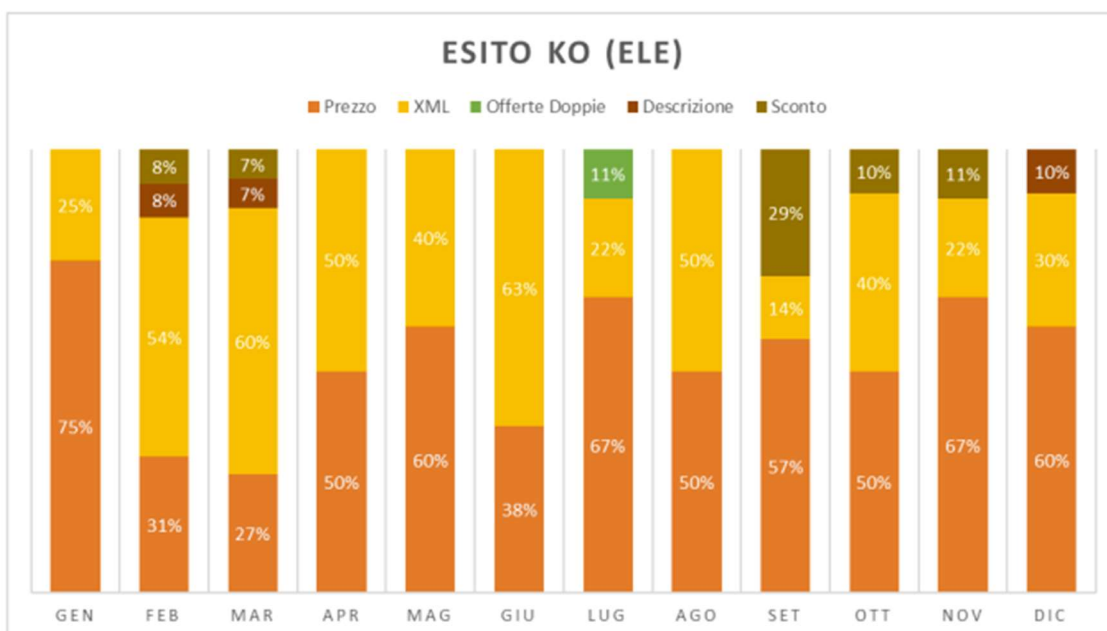
media pari al 30%. Nel confronto con il primo semestre 2024, la causale “Prezzo” registra un incremento di +12 p.p., mentre la causale “XML” risulta meno frequente che nella prima parte dell’anno (-19 p.p.). Pertanto, se ne deduce da un lato una maggiore precisione nel compilare il tracciato per rappresentare sul PO le caratteristiche dell’offerta in modo corretto e dall’altro la necessità di porre attenzione nella rappresentazione dei prezzi da parte dei venditori. Le altre causali hanno un’incidenza residuale nel secondo semestre 2024. Nello specifico, le non conformità riscontrate circa la rappresentazione dello “Sconto” e la “Descrizione” dell’offerta pesano rispettivamente per l’8% e il 2% sul totale delle incongruenze riscontrate.

Grafico 90. Incidenza delle offerte rappresentate non correttamente riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel PO, rispetto alle offerte del campione – settore elettrico anno 2024.



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

Grafico 91. Classificazione per argomento delle offerte rappresentate non correttamente riscontrate nell'ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel PO – settore elettrico anno 2024.



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

7.15. Per il settore del gas, nel secondo semestre 2024, sono state rilevate non congruità per il 3,5% delle offerte oggetto di verifica (-0,5 p.p. rispetto al primo semestre), per un valore medio annuo del 2024 del 3,8% (-2,4 p.p. rispetto al 2023 e in netta diminuzione rispetto agli anni precedenti). Anche in tale settore, nel secondo semestre 2024 gli argomenti più frequenti per cui sono state rilevate incongruenze rispetto a quanto l'esercente avrebbe inteso pubblicare sono:

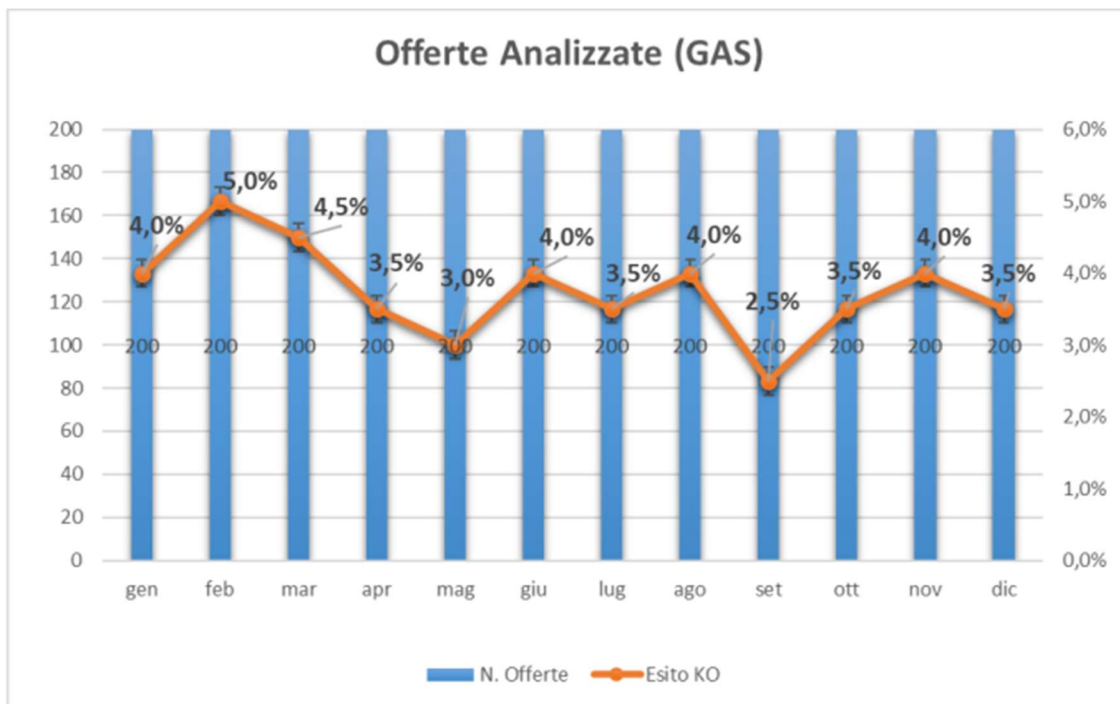
- a) la compilazione dei tracciati informatici standardizzati "XML" per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, in media il 47% delle incongruenze rilevate nel semestre;
- b) il "Prezzo" che l'operatore avrebbe inteso pubblicare, in media pari al 34%.

Le altre causali hanno una incidenza residuale nel secondo semestre 2024. Nello specifico, le non conformità afferenti alla rappresentazione dello "Sconto" e alla "Descrizione" dell'offerta vengono riscontrate solo in alcuni mesi e pesano rispettivamente per il 12% e il 6% sul totale delle incongruenze riscontrate.

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

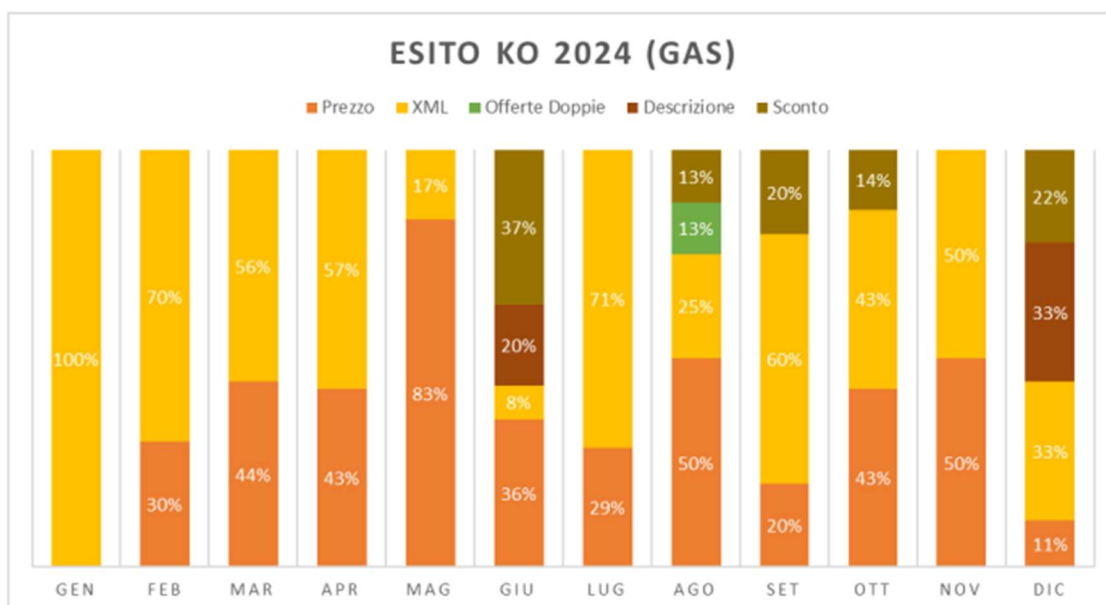
all’Autorità al fine di chiarire la corretta interpretazione della regolamentazione a riguardo, ove necessario, o se necessario per eventuali seguiti sanzionatori.

Grafico 92. Incidenza delle offerte non correttamente rappresentate riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel PO, rispetto alle offerte del campione – settore del gas naturale – anno 2024.



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

Grafico 93. Classificazione per argomento delle offerte non correttamente rappresentate riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel PO – settore del gas naturale – anno 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 vengono verificate anche:

- a) **la presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** – per le offerte selezionate nel campione di cui al capoverso 7.7, 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 -in termini di click- alle informazioni sull'offerta;
- b) **la corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore** – per un sottoinsieme di 20 offerte, 10 per settore, individuate tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 7.7, viene verificato che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) pubblicato dal venditore 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 CTE⁷⁷.

7.18. In merito alla **presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** si evidenzia quanto segue:

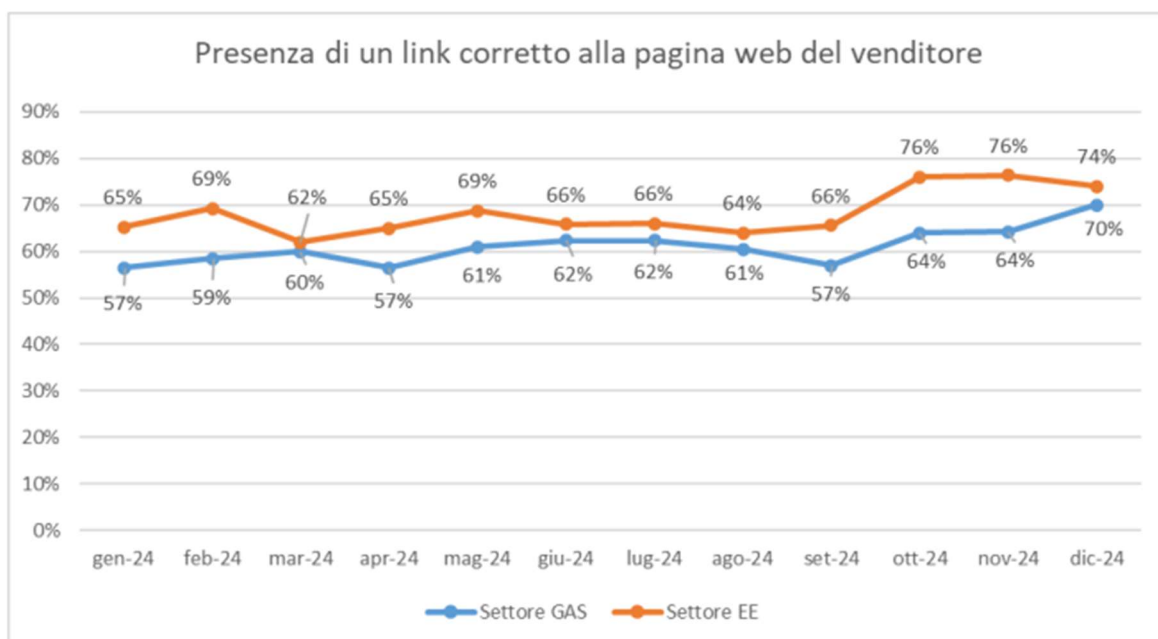
- a) per il **settore elettrico**, nel corso del secondo semestre 2024 le offerte che presentano un link corretto e funzionante tra quelle analizzate rappresentano una quota via via crescente, in media pari a 70% (+4,0 p.p. rispetto al primo semestre 2024), per un valore medio annuo del 2024 pari a 68% (+6 p.p. rispetto al 2023 e in netta crescita rispetto agli anni precedenti);
- b) per il **settore del gas naturale**, nel secondo semestre del 2024 la quota di offerte con un link corretto e funzionante risultano minori rispetto al settore elettrico ma in crescita rispetto a quanto rilevato nel semestre precedente, in media pari a 63% (+4

⁷⁷ I venditori hanno l'obbligo ai sensi del codice di condotta commerciale di trasferire tutta la documentazione contrattuale al cliente 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. Nello specifico pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

p.p. rispetto al 2023), per un valore medio annuo del 2024 pari a 61% (+9 p.p. rispetto al 2023 e in netta crescita rispetto agli anni precedenti).

7.19. Tali incrementi sono anche conseguenti alle attività di verifica, sollecito, chiarimento e supporto agli operatori attuate da Acquirente Unico nel corso del 2024 nell'ambito dell'attività della *task force* sopra menzionata. In tale ambito è infatti attivo un monitoraggio dettagliato dei *link* pubblicati sul PO dai singoli venditori, in seguito al quale vengono rimossi campi non conformi alla normativa e sono chiariti modalità e criteri di utilizzo di tale campo.

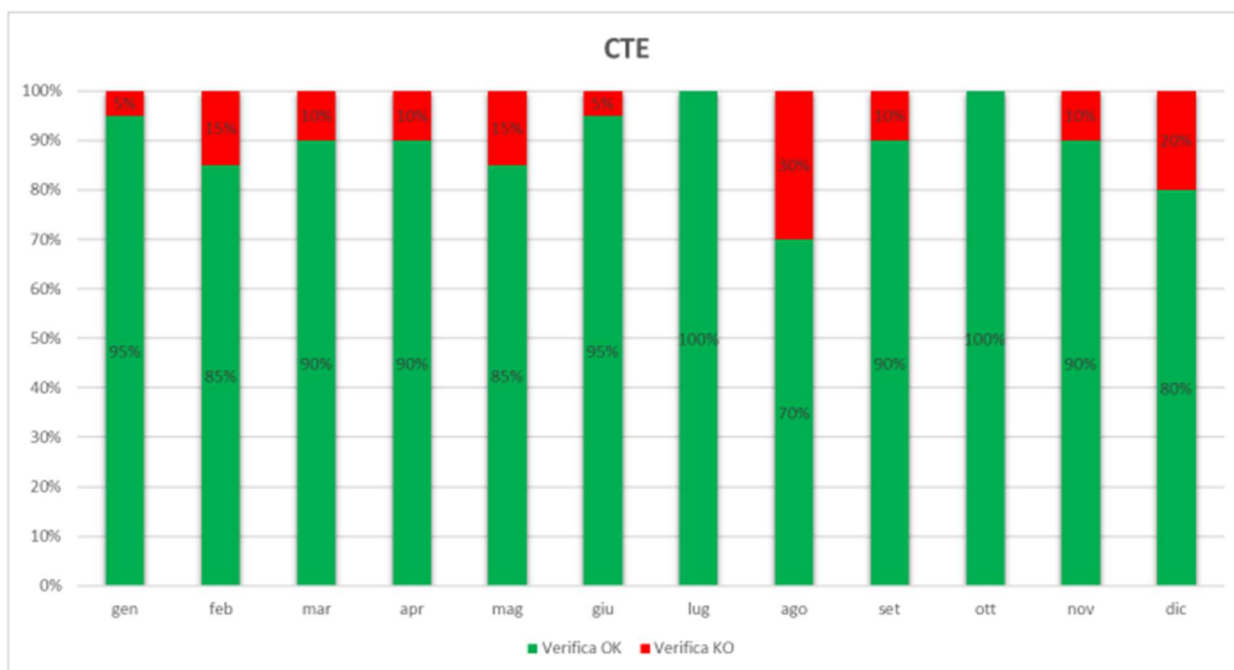
Grafico 94. Esito verifiche: Presenza all'interno dell'offerta pubblicata sul Portale Offerte di un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore – entrambi i settori – anno 2024.



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

7.20. In merito alle verifiche di **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, come riportato nel grafico seguente, si evidenzia che nel secondo 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 88% (+3 p.p. rispetto al primo semestre 2024), per un valore medio annuo nel 2024 pari a 89% (-1 p.p. rispetto al 2023).

Grafico 95. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina *web* del venditore – anno 2024.



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

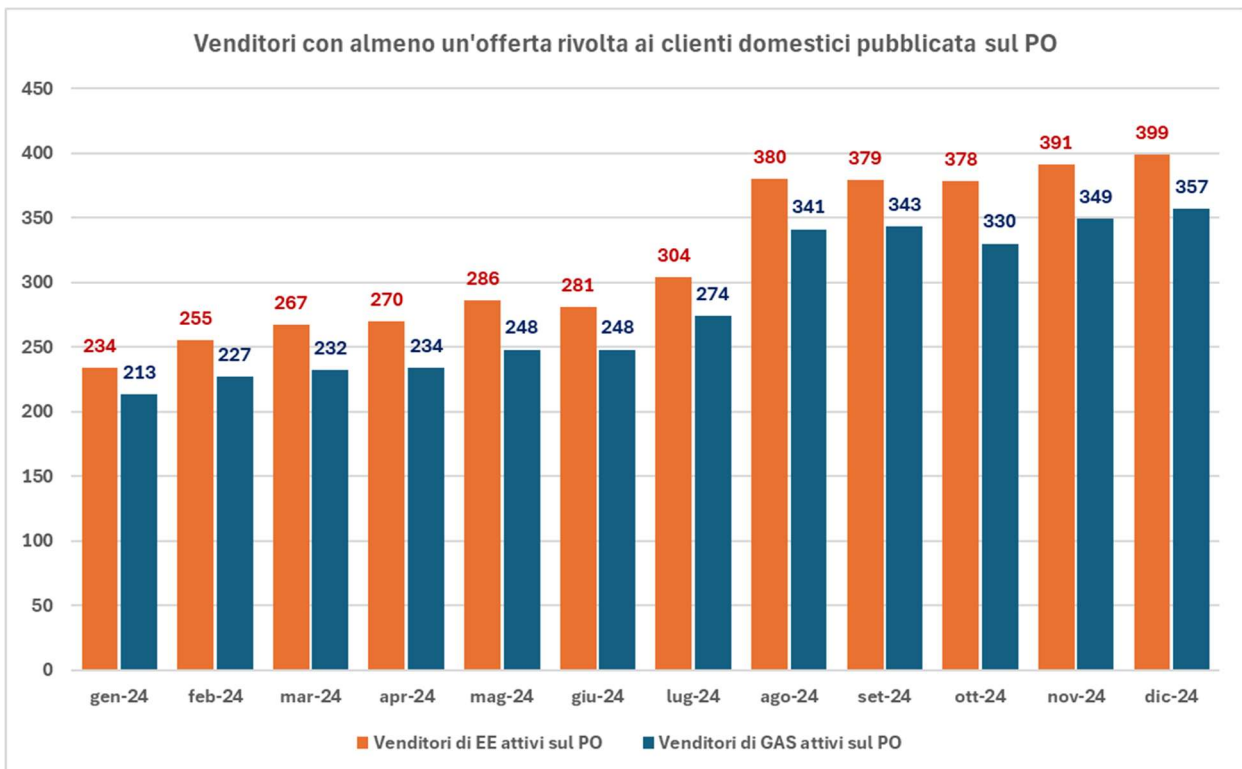
Obbligo di pubblicare sul PO le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni

7.21. Nel corso del 2024 la suddetta *task force* ha intensificato le verifiche in merito all'obbligo di pubblicare sul PO le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni. In merito sono stati interpellati da Acquirente Unico 364 operatori, fornendo loro anche supporto tecnico e interpretativo. Una larga maggioranza di tali operatori ha in seguito adempiuto alla pubblicazione, mentre la restante parte ha chiarito di non commercializzare offerte rivolte alla generalità dei clienti, in base ai criteri indicati al capoverso 7.4.b)⁷⁸.

7.22. Il grafico seguente mostra l'efficacia dell'azione della *task force* in merito.

⁷⁸ Vedi nota 47.

Grafico 96. Venditori con almeno un'offerta rivolta ai clienti domestici pubblicata sul PO – anno 2024.



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

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 dell'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci successivamente al decreto ministeriale del 31 dicembre 2020 ed entro la fine del 2024 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti (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 di energia elettrica e di gas naturale.
- 8.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte e del Portale Consumi 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 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 consumo⁷⁹ 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 (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)⁸⁰ 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 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 fase

⁷⁹ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

⁸⁰ 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 alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

precontrattuale (acquisizione del cliente) 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 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti, mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzati a:

- a) migliorare la comprensibilità delle informazioni:
 - i) precontrattuali (ad esempio, con l'introduzione della **Scheda sintetica**⁸¹ e di **indicatori sintetici di prezzo** relativi alla materia prima energia/materia gas naturale⁸²),
 - ii) 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;
- b) aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori;
- c) rafforzare la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente medesimo.

Tali interventi sono diventati operativi nel corso del 2021.

8.5. Inoltre, l'Autorità ha approvato ulteriori interventi finalizzati a rafforzare l'insieme delle informazioni a disposizione del cliente 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;

⁸¹ 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.

⁸² Finalizzati a sintetizzare le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le 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)⁸³ relativamente ai diritti contrattuali dei clienti nonché ai criteri di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile riportata nel materiale informativo precontrattuale fornito al cliente, 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 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 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 vigente⁸⁴ 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 1/2023 - DIME;

⁸³ 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.

⁸⁴ 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.

- ii. l'inserimento, all'interno della Scheda sintetica, di una specifica informazione sui diritti dei clienti vulnerabili;
 - iii. la rimozione della Scheda di confrontabilità della spesa⁸⁵ a partire dal 1° gennaio 2024. Successivamente, la deliberazione 167/2024/R/eel ha prorogato, fino a successivo provvedimento, l'obbligo per i venditori di consegnare a tutti i clienti 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;
- d) con la deliberazione 250/2023/R/com, l'Autorità ha approvato ulteriori interventi di aggiornamento ed efficientamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti; in particolare, l'Autorità:
- iv. 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 di energia elettrica introdotte dal decreto legislativo 210/2021;
 - v. 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;
- e) con la deliberazione 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.
- 8.6. In ultimo, con la deliberazione 395/2024/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di aggiornamento ed efficientamento della regolazione del Codice di condotta commerciale relativi all'implementazione delle modifiche al Codice del consumo disposte dal decreto legislativo 26/20233, tra cui:
- a) l'obbligo in capo al venditore, nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza, di fornire ai clienti domestici, se disponibili, le informazioni sui mezzi di comunicazione elettronica che consentano lo scambio di

⁸⁵ Di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

messaggi scritti su un supporto durevole, in grado di riportare data e ora della comunicazione;

- b) l'estensione del termine per il diritto di ripensamento da 14 a 30 giorni nel caso di contratti stipulati nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore a scopo commerciale;
- c) il recepimento della modifica al Codice del consumo disposta dalla legge concorrenza 2022, prevedendo che il cliente confermi di aver ricevuto il documento scritto con tutte le condizioni contrattuali, trasmesso su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile, ai fini della validità del consenso per la stipula del contratto nel caso di contratti via telefono. La deliberazione, inoltre, ha rafforzato gli obblighi dei venditori in caso di modifiche delle condizioni contrattuali (variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi). Prevedendo che le relative comunicazioni debbano essere fornite ai clienti su un supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, e, nel caso di variazioni unilaterali e rinnovi, debbano avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie nonché essere separate da comunicazioni di altra natura, quali a esempio le comunicazioni a scopi commerciali. Inoltre, nel caso di comunicazioni telematiche, l'intestazione della comunicazione deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione. Le variazioni unilaterali e i rinnovi dovranno essere comunicati con un preavviso non inferiore a tre mesi, ridotto a un mese solo nel caso in cui la variazione unilaterale comporti una riduzione dei corrispettivi determinati dal venditore. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, il venditore deve corrispondere un indennizzo automatico al cliente. Infine, con la deliberazione 395/2024/R/com viene ribadita la responsabilità dei venditori per quanto riguarda il rispetto del Codice di condotta commerciale e dei diritti dei clienti anche con riferimento ai servizi *telemarketing* e *teleselling* affidati a terzi, indipendentemente dalla tecnologia o dalle modalità organizzative adottate per promuovere e concludere i contratti.

Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il **Portale Offerte**, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e s.m.i. in attuazione della legge Concorrenza, è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* tramite il quale 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.⁸⁶ 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 il quale è possibile individuare e confrontare fra loro le offerte di mercato libero sottoscrivibili che rispettino i parametri indicati dal cliente afferenti alle caratteristiche tecniche della fornitura, quali il consumo annuo e i dati caratteristici del misuratore, aspetti commerciali di interesse del cliente, 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 detti parametri 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)⁸⁷ che si riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo.

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

⁸⁶ 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.

⁸⁷ 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 uditore. 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.

- (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.).

In merito 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.

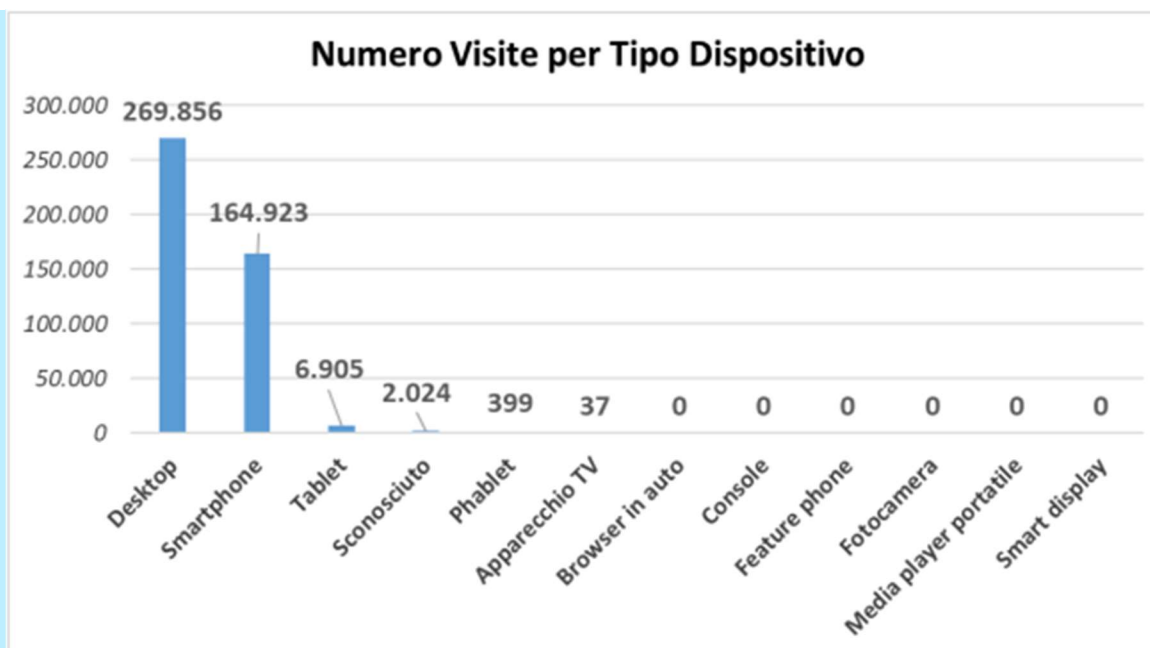
In relazione al modello organizzativo e tecnologico, è identificato un set minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte tali da garantire, al contempo, livelli prestazionali adeguati, segnatamente, sotto il profilo della massima usabilità del sito da parte dell'utente (anche con l'ausilio di 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(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata 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 quarto 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 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 ulteriori parametri di ricerca*: sono stati aggiunti due filtri che consentono 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 previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. capoverso 7.6). 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 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 Offerte⁸⁸;
- 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;

⁸⁸ 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.

- l'adeguamento degli algoritmi di calcolo della spesa per recepire il 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 state inserite le informazioni contenute nella scheda sintetica di cui al codice di Condotta commerciale richiamate nel paragrafo precedente.

Da ottobre 2022, 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*.

Biennio 2023-2024

In aggiunta, nel primo semestre 2023 è stata sviluppata una ulteriore 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 indicati dal cliente per la ricerca delle offerte anche il codice offerta che trova nella documentazione trasmessa dal venditore.

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

- rinnovo delle condizioni di un'offerta/cambio operatore (switching);
- variazione unilaterale;
- evoluzione automatica⁸⁹.

In questo modo il cliente che consulta del Portale Offerte ha a disposizione uno strumento diretto per verificare la convenienza della proposta ricevuta, comparandola col resto delle offerte del mercato che soddisfano i requisiti tecnico/commerciali che ha indicato nella ricerca. Tale funzionalità è disponibile a partire da luglio 2023. In occasione del superamento della tutela gas, ha rappresentato uno 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.

Inoltre, nell'ottica di rendere lo strumento di più agevole uso per l'utente, Acquirente unico analizza le offerte caricate sul Portale Offerte dai venditori, valutando l'esigenza di modifiche/affinamenti degli algoritmi di calcolo della spesa in funzione delle caratteristiche prevalenti di tali offerte, nonché degli interventi sul *layout* grafico del Portale o in generale dei contenuti informativi (es. icone, descrizione delle tipologie di sconto applicate).

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 (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>) trova nella *home page* un tasto blu che, selezionato, gli dà la possibilità di autenticarsi tramite SPID o CIE.

⁸⁹ Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

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 la possibilità di selezionare una delle proprie forniture (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 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, senza alcuno sforzo del cliente per la ricerca di dette informazioni.

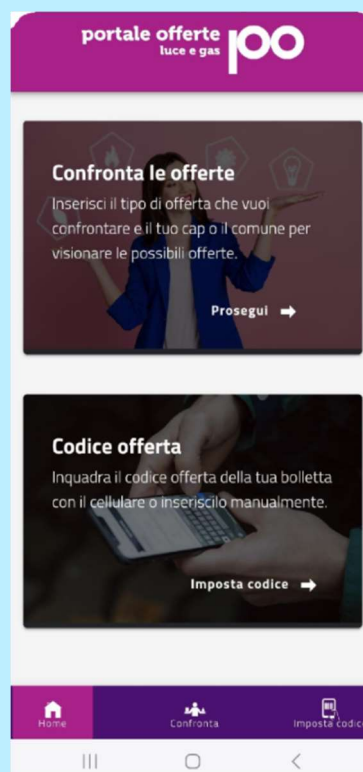
Infine, avendo effettuato l'accesso autenticato, l'utente del PO ha accesso a una sezione denominata "Le tue forniture" in cui può visualizzare le principali caratteristiche tecniche e commerciali delle proprie forniture, tra le quali a titolo esemplificativo, il codice offerta, la potenza disponibile,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

Applicazione mobile del Portale Offerte

È in fase di rilascio l'applicazione del Portale Offerte (App PO) installabile su qualsiasi dispositivo mobile, che integra alcune funzionalità specifiche pensate per un'interazione semplice e immediata. Nella homepage dell'applicazione, di cui segue un'immagine, sarà possibile scegliere fra due strumenti:

- **Confronta le Offerte:** consiste nella modalità classica di interrogazione del Portale Offerte e consente di confrontare in modo semplice e affidabile le offerte luce e gas presenti sul mercato retail, simulando la spesa annua sulla base dei parametri a disposizione;
- **Codice Offerta:** consente di cercare un'offerta tramite il suo codice, che può essere inserito manualmente oppure recuperato inquadrandolo in qualsiasi documento, quale ad esempio la propria bolletta.

La versione in fase di rilascio rappresenta un punto di partenza con riferimento al quale già è possibile prevedere un'evoluzione in termini di arricchimento delle funzionalità a beneficio degli utenti.



- 8.7. 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 RCU del SII con tale informazione. Tale intervento facilita 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. Tali disposizioni 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.

- 8.8. 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 collegamento 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**).
- 8.9. 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 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 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. Coerentemente, l'Autorità ha proposto con un primo documento per la consultazione (documento 517/2023/R/com) gli 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 tavolo tecnico, con la partecipazione delle associazioni rappresentative degli operatori, finalizzati a illustrare e condividere detti orientamenti. 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 alcune nuove sezioni 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 l’altro, 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.

8.10. Gli “Elementi di dettaglio”, infine, continuano a riportare le informazioni dettagliate 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.

8.11. Con la deliberazione 12/2025/R/com, inoltre, l’Autorità ha disposto interventi chiarificatori e di affinamento della nuova regolazione al fine di agevolare la corretta applicazione della medesima.

8.12. Per quanto riguarda il **Portale Consumi**, l’Autorità, nell’alveo di quanto tracciato dalla normativa eurounitaria e nazionale, ha definito i primi passaggi in merito alla messa a disposizione dei dati di misura dei clienti alle parti terze, debitamente autorizzate dagli stessi clienti, in conformità con quanto previsto in tema di protezione dei dati personali. Con la deliberazione 509/2024/R/com, ha disciplinato le condizioni e i criteri in base ai quali i clienti possono autorizzare la messa a disposizione dei propri dati di consumo ai fini del confronto di offerte comparabili e dell’erogazione di servizi connessi all’energia, per il tramite del Portale Consumi. Tra l’altro, sono state definite le tipologie di soggetti che

possono essere autorizzate e identificati quali tra i dati disponibili al Portale Consumi possono essere messi a disposizione nonché per quanto tempo e con quale profondità. Al fine di assicurare la massima tutela del cliente si intende procedere in maniera progressiva con il graduale ampliamento del perimetro dei soggetti che possono essere autorizzati dai clienti. Per la prima fase di attuazione, essi corrispondono alle imprese di vendita di energia elettrica o gas naturale, le società di servizi energetici certificate UNI 11352, soggetti o configurazioni disciplinate dal TIAD o dal TIDE e adeguate associazioni rappresentative di consumatori o imprese.

- 8.13. Nell'ambito degli strumenti informativi rivolti ai clienti circa l'affidabilità delle imprese di vendita, l'intendimento è quello di coordinare i requisiti necessari tra il settore dell'energia elettrica e quello del gas naturale. Per quanto riguarda il settore elettrico, a seguito dell'emanazione del decreto del Ministero della Transizione Ecologica 25 agosto 2022 con cui è stato introdotto l'Elenco Venditori Elettricità (di seguito anche Elenco), anche sulla base della proposta rilasciata dall'Autorità nel 2017, questa ha:
- a) con la deliberazione 585/2022/R/eel, disciplinato i criteri e le modalità con cui procedere al primo popolamento dell'Elenco e all'iscrizione provvisoria delle imprese di vendita dell'energia elettrica, 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, definito le 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.
- 8.14. Per quanto riguarda il settore del gas naturale, l'Autorità - con la deliberazione 157/2024/R/gas, a seguito della consultazione di cui al documento 70/2024/R/gas - ha formulato al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica la propria proposta recante condizioni, criteri, modalità e requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione e la permanenza nell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale ai clienti, come disposto dalla legge 30 dicembre 2023, n. 214, al fine di rivedere la vigente normativa in materia (in particolare il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2011). Con tale proposta sono stati indicati elementi per il settore del gas naturale sia analoghi a quelli proposti e successivamente previsti per il settore elettrico che specifici. Questi ultimi, in particolare, riguardano 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.

Iniziative informative

8.15. 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."

8.16. 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 gradualmente, 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 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).

8.17. Con la deliberazione 362/2023/R/eel, l'Autorità ha adottato le disposizioni relative alla regolazione e alle modalità di affidamento del *STG_{NV}* 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 decreto-legge 181/23. La decisione assunta con la deliberazione 600/2023/R/eel rispondeva a diverse esigenze:

- a) 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;
- b) effettuare le attività preparatorie all'operatività del *STG_{NV}*, 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;
- c) limitare il più possibile il periodo intercorrente tra l'assegnazione e l'attivazione del servizio in questione.

- 8.18. 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 che ricadono nell'ambito di applicazione del *STG_{NV}*, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a giugno 2024, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente 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 domestici che rientrano nel *STG_{NV}* in merito al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto dei pagamenti;
 - b) con riferimento ai soli clienti che ricadono nell'ambito di applicazione del *STG_{NV}*, 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, 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 o chiamando il numero verde 800 166654.”*;
 - c) con riferimento ai clienti 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 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.
- 8.19. Inoltre, la deliberazione 362/2023/R/eel prevede che i venditori, con riferimento ai soli clienti 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.
- 8.20. Al contempo, con la deliberazione 362/2023/R/eel l'Autorità ha previsto che l'esercente le tutele gradualmente, in esito all'attivazione del *STG_{NV}* trasmetta a ciascun cliente 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 può inserire nel Portale Offerte per simulare la stima della spesa annua del *STG_{NV}* e confrontarla con quella delle altre offerte di libero mercato disponibili nel comparatore.
- 8.21. 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 sono passati dal servizio di Maggior tutela al *STG_{NV}*, definendo una procedura che, sulla base dei dati comunicati dagli esercenti il *STG_{NV}*, si è svolta senza riscontrare particolari criticità.
- 8.22. Da ultimo, con la deliberazione 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel, l'Autorità ha definito le modalità per chiedere l'accesso al *STG_{NV}* da parte dei clienti domestici vulnerabili, in attuazione delle disposizioni dell'articolo 24 della legge 193/24. La deliberazione ha previsto, tra l'altro, una serie di iniziative informative finalizzate a rendere edotti, in tempi celeri, i clienti di tale facoltà, accordata fino al 30 giugno 2025, prevedendo specifici obblighi relativamente ai siti internet degli esercenti il *STG_{NV}*, che dovranno indicare, con adeguata evidenza:
- a) le modalità e i canali (tra cui almeno un canale telefonico, un canale digitale e, ove disponibile, lo sportello fisico) con cui chiedere informazioni in merito all'accesso al *STG_{NV}* e con cui presentare la richiesta di essere forniti in detto servizio;
 - b) la documentazione necessaria per chiedere l'accesso al servizio nonché i moduli di autocertificazione definiti dall'Autorità, per attestare i requisiti di vulnerabilità;
 - c) i riferimenti al sito internet e al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e alla pagina del sito internet dell'Autorità "**ARERA per il consumatore**" in cui il cliente può trovare ogni informazione utile sul tema.

Inoltre, sono stati definiti specifici testi nelle bollette dei clienti serviti in Maggior tutela, nel *STG_{NV}* e nel mercato libero emesse fino al 30 giugno 2025, da inserire nell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità. Contestualmente, la deliberazione ha previsto un aggiornamento della pagina del sito internet dell'Autorità "**ARERA per il consumatore**", all'interno della quale saranno riportate le informazioni utili ai clienti domestici vulnerabili per chiedere di fruire del *STG_{NV}*.

- 8.23. 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, che sono stati adempiuti nel corso del 2023. In aggiunta, la deliberazione ha previsto che, a partire dal 1° settembre 2024, ciascun venditore riporti 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.

Azioni di comunicazione per l'ingresso consapevole dei clienti nel mercato libero

- 8.24. 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 adattato i contenuti e le modalità di programmazione delle uscite sulla base delle uscite già previste.
- 8.25. Dopo l'avvio nel mese di giugno della **campagna pubblicitaria e di comunicazione "Chiedi all'ARERA"**, sulle principali reti televisive nazionali e in radio, è proseguita per tutta l'estate la programmazione degli spot negli spazi gratuiti Rai, accompagnati **da 10 video tutorial realizzati per la prima volta da ARERA** per spiegare agli utenti in modo semplice e veloce alcuni dei principali temi legati alle forniture dell'energia e pubblicati settimana dopo settimana sul canale *YouTube* di ARERA e propagati attraverso le diverse piattaforme social. *Brand awareness* e utilità verso tutti i pubblici coinvolgibili per età e alfabetizzazione digitale sono stati i due pilastri della campagna.
- 8.26. Al costante lavoro di ufficio stampa, nella predisposizione di schede esplicative da pubblicare sulle varie testate, nel corso dei mesi giugno-agosto la campagna "Chiedi all'ARERA" è stata lanciata sulle piattaforme *Meta* (coinvolgendo anche *Instagram*) una disamina dei relativi risultati è disponibile più avanti. Le pagine e i contenuti pubblicati sulle piattaforme *Meta*, ormai rivolte ad un pubblico generalista (*Facebook* più maturo e *Instagram* più giovane) hanno raggiunto le diverse fasce d'età in maniera molto trasversale, con una lieve preponderanza di quelle più giovani (25-34 anni), raggiungendo quindi un *target* molto più variegato rispetto a quello normalmente esposto alle comunicazioni su *Facebook*. La presenza di *Instagram* tra i canali utilizzati ha certamente avuto un ruolo importante in questo abbassamento dell'età media. L'analisi dei commenti ha evidenziato la richiesta di risposte semplici.
- 8.27. La predisposizione di specifiche pagine *web* dedicate alla **transizione Fine Tutela per Elettricità e Gas** (raccolte in arera.it/consumatori) hanno contribuito a fornire informazioni corrette e verificate sia al target dei consumatori che ai giornalisti che a cavallo della

scadenza del 1° luglio hanno dedicato ampio spazio alla nuova articolazione dei mercati dell'energia.

- 8.28. A questo si è aggiunto che il bimestre novembre-dicembre 2024 si è caratterizzato per un'intensa **attenzione mediatica ai temi energetici, alimentata da dinamiche geopolitiche e di prezzo** di forte impatto. L'aumento dei prezzi, dovuto in gran parte alla notizia del mancato rinnovo degli accordi per il transito del gas russo attraverso l'Ucraina, ha reso necessaria una nuova attività di supporto giornalistico e di comunicazione verso i consumatori.
- 8.29. Le domande successive alla scadenza Fine Tutela del 1° luglio e **l'inserimento nella Legge Concorrenza 2024 della possibilità per i clienti vulnerabili di richiedere l'ingresso nel Servizio a Tutele Graduali** hanno portato l'Autorità a calendarizzare iniziative di comunicazione (*on* e *off line*) per accompagnare l'entrata in vigore delle delibere: comunicati stampa, specifiche pagine web, un motore di ricerca per cercare i riferimenti del proprio esercente *STG_{NV}* inserendo il nome del Comune in cui è localizzata l'utenza, sono solo alcuni degli strumenti approntati dall'Autorità.
- 8.30. Per raggiungere anche le fasce più giovani della *GenZ* con il canale di divulgazione social *Factanza* sono stati creati vari contenuti incentrati sul "*fine tutela*" e sul comparatore di ARERA "*Il portale offerte*".
- 8.31. Attraverso la citazione in interviste e alla realizzazione di schede per i giornalisti è proseguita per il secondo semestre 2024 l'attività di promozione delle pagine web "ARERA per il CONSUMATORE", del Numero Verde dello Sportello per il Consumatore (per il contatto telefonico degli utenti meno abituati al digitale) con l'obiettivo di rendere raggiungibili e fruibili le informazioni sia alle persone con maggiore alfabetizzazione digitale che alle persone che per motivi diversi preferiscono i canali tradizionali come quello telefonico.
- 8.32. Nell'obiettivo di fornire al consumatore elementi e informazioni per aumentare la propria consapevolezza sulle tematiche energetiche, si colloca la diffusione di comunicati e schede stampa sulle nuove regole per i contratti di energia (implementazione delle modifiche al Codice del Consumo) in vigore dal 1° gennaio 2025. Inoltre, con l'approvazione nel 2024 del nuovo modello di bolletta, lo "Scontrino dell'energia" da adottare da parte di tutti gli esercenti e quindi di più facile comprensione da parte dei clienti, è stata effettuata una prima campagna mediatica (comunicati stampa e interviste) nell'estate del 2024 per annunciare le novità e l'entrata in vigore a luglio 2025. Seguiranno altre attività, tra le quali la campagna di comunicazione per il lancio dello *Scontrino dell'energia*.