



ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



Rapporto 527/2019//com



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2018



**MONITORAGGIO
RETAIL**

RAPPORTO PER L'ANNO

2018

In aggiornamento dei precedenti rapporti



SOMMARIO



1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE 3

1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI..... 5

1.2. INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO 23



2. PREMESSA 29



3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE

31

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO 32

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE 36



4. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA 43

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE..... 44

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI..... 56

4.3 OFFERTE E PREZZI..... 66

4.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 78

4.5. MOROSITÀ..... 78



5. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE..... 134

5.1 STRUTTURA DEL SETTORE..... 135

5.2. PASSAGGI DEI CLIENTI..... 153

5.3. OFFERTE E PREZZI..... 162

5.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 170

5.5. MOROSITÀ..... 198



1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2018, gli esiti dell'attività monitoraggio¹ strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (di seguito: monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione² in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei Rapporti di competenza dal 2012 al 2017³.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai precedenti rapporti contiene, al fine di monitorare il regolare funzionamento del mercato sia nella fase pre-contrattuale che in quella contrattuale, sezioni dedicate a:

¹ L'attività di monitoraggio è stata avviata con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (di seguito TIMR), di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito l'Autorità), 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito deliberazione ARG/com 151/11).

² Come descritto con maggior dettaglio nel Rapporto 2012-13, ai fini del presente monitoraggio rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione:

- con riferimento alla vendita al dettaglio di energia elettrica, le tipologie:
 - i. clienti domestici, pari a poco meno di 30 milioni di punti e poco meno di 58.000 GWh di energia fornita nel 2017;
 - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a oltre 7 milioni di punti e circa 69.000 GWh di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 104.600 punti e oltre circa 98.000 GWh di energia fornita;
- per la vendita al dettaglio di gas naturale, le tipologie:
 - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici), pari a quasi 20 milioni di punti e circa 15 miliardi di Smc di gas fornito;
 - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a 200.000 punti e poco meno di 2,5 miliardi di Smc di gas fornito;
 - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), esclusa la generazione elettrica, che complessivamente corrispondono a circa 1,2 milioni di punti e più di 6,6 miliardi di Smc di gas fornito;
 - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a 64.000 punti e circa 630 milioni di Smc di energia fornita.

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

³ Rapporto 42/2015//com, per il 2012-2013, e Rapporto 168/2017//com, per il 2014-15, e Rapporto 801/2017//com, per il 2016.

1 SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

- alcune evidenze circa la diffusione dei servizi di ultima istanza nel settore del gas (Fornitura di ultima Istanza, di seguito FUI, e Fornitura di Default⁴, di seguito FDD), come rilevate ai sensi del TIVG⁵;
- il monitoraggio della disciplina di cui al TIRV⁶, che ha innovato e sostituito la previgente disciplina dei contratti contestati;
- le evidenze aggiornate in merito alla qualità della fatturazione risultanti dai dati raccolti ai sensi del TIF⁷;
- alcune evidenze circa la soddisfazione dei clienti come rilevate dalle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità.

Di seguito sono sintetizzati i contenuti del Rapporto (sezione 1.1) e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità e le possibili linee di intervento (sezione 1.2).

⁴ I Servizi di ultima istanza su rete di distribuzione sono disciplinati dal TIVG. In particolare, hanno diritto al FUI:

- a) i clienti domestici, condominio uso domestico con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc, altri usi con consumo annuo inferiore ai 50.000 Smc, qualora rimangano privi di un contratto di fornitura per motivi diversi dalla morosità;
- b) i clienti titolari di attività di servizio pubblico, per qualsiasi motivo.

Diversamente hanno diritto al FD_D:

- c) i clienti di cui alla lettera a) qualora rimangano privi di un contratto di fornitura a seguito della propria morosità;
- d) i clienti condominio uso domestico con consumo annuo superiore ai 200.000 Smc, altri usi con consumo annuo superiore ai 50.000 Smc, qualora rimangano privi di un contratto di fornitura per qualsiasi motivo.

⁵ "Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", Allegato alla deliberazione 64/09 ARG/gas.

⁶ "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria", Allegato alla deliberazione 228/2017/R/com.

⁷ "Testo Integrato in materia di Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", Allegato alla deliberazione 463/2016/R/com.



1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento all'anno 2018. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- Dinamiche concorrenziali;
- Offerte e prezzi;
- Processi e meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita;
- Qualità della fatturazione;
- Morosità.

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

Tutte le evidenze riscontrate sono riportate nei successivi capitoli 3, 4 e 5.

Dinamiche concorrenziali nel settore elettrico

Le dinamiche concorrenziali nel settore elettrico sono disomogenee tra le tipologie di clienti⁸ del settore elettrico. Durante il periodo analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero⁹ per tutte le tipologie di clientela¹⁰. La crescita del numero dei gruppi societari¹¹ attivi nella vendita di energia elettrica nel mercato libero non si arresta, raggiungendo il numero di 426, con un incremento netto di 35 unità rispetto al 2017. Numerosi gruppi societari sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. La compagine di gruppi societari presente su più della metà delle regioni italiane rappresenta la maggioranza dei gruppi attivi, 53%, e si allarga più velocemente di quanto faccia l'insieme dei gruppi presenti in un numero limitato di regioni (Tabella 4.1).

Per contro, la concentrazione a livello nazionale ha un andamento differenziato tra le varie tipologie di clienti (da Grafico 4.1 a Grafico 4.3). Rispetto al 2017, con riferimento ai clienti domestici migliorano gli indici di concentrazione valutati sia in termini di energia fornita che di punti serviti. Diversamente, per i clienti BT Altri usi diminuisce la concentrazione valutata in termini di punti serviti mentre peggiora leggermente quella valutata in termini di energia. Diversamente, per gli MT altri usi, ove comunque i

⁸ Dal punto di vista geografico, si conferma che le condizioni concorrenziali sono uniformi nell'ambito del territorio nazionale. Coerentemente, nel paragrafo 4.1 sono riportati gli indici della concentrazione del settore elettrico calcolati a livello nazionale.

⁹ Le numerose entrate di nuovi operatori nel settore della vendita di energia elettrica al dettaglio potrebbero tuttavia non essere legata esclusivamente a dinamiche specifiche del medesimo settore, ma essere strumentali a perseguire obiettivi strategici, anche considerando sinergie con i mercati a monte della filiera.

¹⁰ L'incremento del numero di soggetti attivi nella vendita è un fenomeno che si registra sia per il settore dell'energia elettrica che per il gas. Inoltre, si segnala come la diffusione degli operatori attivi in entrambi i settori sia in costante aumento dal 2012 (Grafico 3.1).

¹¹ I gruppi societari sono conformati in base alle dichiarazioni degli operatori nell'ambito dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità, come rilevate al 31/12 di ciascun anno.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

livelli di concentrazione sono significativamente inferiori che gli altri segmenti di clientela, gli indici valutati sia in termini di energia che di punti serviti peggiorano leggermente.

L'incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero, a parte che nell'ultimo anno per i clienti domestici, è associato a una frammentazione delle quote di mercato più che ad una loro crescita media (Grafico 4.5, Grafico 4.6, Grafico 4.7 per l'analisi per gruppi societari e Grafico 4.8 per le ragioni sociali). Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, andrebbe tuttavia approfondita anche la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela, anche se differenziata tra le varie tipologie di clientela. La quota di clienti sul libero cresce, infatti, in media al ritmo di +3,6 punti percentuali all'anno per i clienti domestici, con +4,3 p.p. in media nel solo 2018, e +2,0 punti percentuali all'anno per i clienti BT altri usi, con +2,4 p.p. in media nel solo 2018.

Clients MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza. Tuttavia, nel 2018 va segnalato un elemento che potrebbero comportare delle criticità, se confermato in futuro. La concentrazione, seppur molto limitata, risulta in aumento e nel 2018, per la prima volta da 2013, l'indice HHI valutato in termini di punti ha superato la soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziali (Grafico 4.3). L'innalzamento dei livelli di concentrazione non è tale da raggiungere i picchi registrati nel passato, ma tale aspetto richiede ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale.

In particolare, tutti gli indici di concentrazione (HHI, C1-C3) sono incrementati (Grafico 4.3) nell'ultimo anno analizzato. L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta mostra che:

- il primo e il terzo operatore (per quote di mercato nel libero) hanno acquisito maggiori quote, sia in termini di energia che di punti serviti, determinando un aumento degli indici C1, C2 e C3, limitato parzialmente solo dalla perdita di quota di mercato libero del secondo operatore;
- il *cluster*^{12, 13} di operatori di dimensioni medio-piccole, tra lo 0,5% e il 2%, sembra aver patito la pressione concorrenziale sia dei gruppi di maggiori dimensioni, principalmente di quello con quote superiori al 5% (formato in tal caso dai primi tre operatori), sia del *cluster* dei piccoli gruppi, con quota inferiore al 5%. Da notare in merito che il *cluster* degli operatori di medio-grande dimensione, con quote comprese tra il 2% e il 5%, ha arrestato la perdita di quote di mercato dei precedenti due anni. Si riducono pertanto gli elementi di attenzione per il futuro, già segnalati nel precedente rapporto;
- in merito alla frammentazione dei gruppi societari di minori dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) osservata negli ultimi anni, non vi è una evidenza univoca in quanto aumenta in termini relativi, dal punto di vista delle quote di mercato medie all'interno *cluster*¹⁴, e si stabilizza in termini

¹² Nell'analisi della struttura del settore di cui ai capitoli 4 e 5, distingue tra: gruppi piccoli, con quote inferiori allo 0,5%, gruppi medio-piccoli, con quote tra lo 0,5% e il 2%, gruppi medio-grandi, con quote di mercato tra il 2% e il 5% e gruppi grandi con quote superiori al 5%.

¹³ Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel resto del paragrafo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi", "operatori" o "venditori".

¹⁴ Per la clientela MT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori passa dallo 0,035% allo 0,028%.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

assoluti, guardando al numero medio di clienti serviti. Entrambi tali indicatori salgono leggermente rispetto al 2017 (Grafico 4.8).

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata, nonostante si sia ridotta nell'ultimo anno analizzato. Il tasso di passaggi¹⁵ dei clienti nel mercato libero nel 2018 è pari a 22,6%. Nonostante la diminuzione di 8 punti percentuali rispetto al picco del 2017, rimane un livello molto elevato rispetto alle altre tipologia di cliente (il doppio del tasso registrato dai clienti BT altri usi e quasi quattro volte quello dei domestici) e comunque il terzo valore più elevato registrato dal 2012 (Grafico 4.10).

Clienti BT altri usi

La struttura dell'offerta del mercato della vendita ai clienti BT altri usi, storicamente più concentrato rispetto a quello dei clienti MT altri usi, nel 2018 è variata in modo non univoco. La concentrazione in termini di punti serviti, che negli ultimi cinque anni analizzati ha avuto un andamento ondivago, è diminuita rispetto al 2017. Diversamente, quella valutata in termini di energia è aumentata, confermando la tendenza ad aumentare registrata dal 2015 in poi. Coerentemente, ciascuno dei primi tre operatori accresce la propria quota nel mercato libero in termini di energia e riduce la quota in termini di punti. L'incremento della concentrazione valutata in termini di energia non inficia del tutto i risultati in termini di concorrenza raggiunti negli anni passati. Nel 2018 gli indici C1, C2 e C3 in termini di energia e gli indici C2 e C3 in termini di punti serviti risultano comunque inferiori rispetto a quanto rilevato tra il 2012 e il 2014. Inoltre, l'HHI non è tale da evidenziare criticità. Tuttavia, la tendenza ad assestarsi su livelli di concentrazione più elevati, rappresenta un elemento da monitorare con attenzione nei prossimi anni, in modo da valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.

Per il suddetto segmento di clientela, nel 2018, il primo operatore del settore detiene una quota prossima al 27,0% delle vendite a clienti del mercato libero (con un aumento di un punto percentuale in un anno). I principali tre operatori detengono complessivamente una quota di circa il 35,6% (con un aumento di +1,3 punti percentuali rispetto al 2017 e una diminuzione di -3,8 rispetto al 2012) (Grafico 4.6). L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2018 (Grafico 4.6):

- i primi due operatori hanno accresciuto la propria quota di mercato a scapito degli operatori medio-grandi (con quota di mercato compresa tra il 2% e il 5%) e dei piccoli gruppi (con quota inferiore a 0,5%); in particolare il secondo operatore supera la quota del 5%, passando al *cluster* dei grandi operatori;
- I gruppi medio-piccoli, con quote di mercato tra lo 0,5% e il 2%, mantengono invariata la quota di mercato complessiva;
- anche in tale segmento di mercato gli operatori di minori dimensioni sperimentano una sempre maggior frammentazione, soprattutto per i piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%), sia in termini relativi, guardando alle quote di mercato¹⁶, che in termini assoluti, in base ai punti mediamente forniti (Grafico 4.8).

Se pertanto tra il 2012 e il 2016 la dinamica concorrenziale è stata tale da permettere agli operatori medio-piccoli e piccoli di entrare e crescere sul mercato libero, erodendo le quote di mercato anche dei principali operatori a livello nazionale, negli ultimi due anni tali operatori sembrano non riuscire ad esercitare una pressione concorrenziale efficace.

¹⁵ Nell'ambito del presente Rapporto, per *passaggi dei clienti finali* si intendono i cambiamenti, in entrata o in uscita, dai servizi di tutela, i cambiamenti di venditore (*switching*) nell'ambito del solo mercato libero e le rinegoziazioni contrattuali avvenute con lo stesso venditore (queste ultime rilevate solo per i clienti domestici di entrambi i settori e per i condomini uso domestico del gas naturale).

¹⁶ Per la clientela BT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2017 e il 2018 dallo 0,047% allo 0,040%

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Continua, inoltre, la contrazione del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi. La quota di clienti BT altri usi che si è approvvigionata nel mercato libero nel 2018 è, in media, pari al 56% (Grafico 3.2), per una corrispondente quota dell'energia fornita pari al 77% (Grafico 3.3). Le uscite dalla Maggior tutela, pari al 4,6%, sono ulteriormente aumentate del +0,1%, rispetto al 2017, registrando un nuovo picco massimo dal 2012 (Tabella 4.5). È in leggera diminuzione il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela. Nel 2018 il 54,3% dei clienti BT Altri usi che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato (-5,3 punti percentuali rispetto alla quota massima dal 2012 registrata nel 2017) (Grafico 4.12). I rientri in maggior tutela confermano la tendenza a diminuire iniziata nel 2015, attestandosi allo 0,4% (Tabella 4.5). Il loro peso rispetto alle uscite si è ulteriormente ridotto rispetto al passato: per ogni 11,5 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2016 uno vi è rientrato¹⁷.

Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi. Anche se in leggera diminuzione rispetto al 2017, massimo valore registrato dal 2012, il 19,8% di detti clienti ha cambiato fornitore. In particolare, nel solo mercato libero hanno cambiato fornitore il 14% dei clienti.

Clienti Domestici

In merito al grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici* si consolidano i segnali di miglioramento evidenziati nel 2017, nonostante permanga inferiore rispetto a quello rilevato per i clienti non domestici. Nonostante rimangano aspetti di potenziale criticità che vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che (Grafico 4.1 e Grafico 4.5):

- tutti gli indici di concentrazione continuano a diminuire dal 2016, sia in termini di punti che di energia fornita. In particolare, l'indice HHI, che tuttavia rimane elevato raggiunge il minimo storico in termini di energia e il minimo dal 2014 in termini di punti serviti. Ciascuno dei primi tre operatori riduce la propria quota di mercato libero;
- la quota di mercato libero del primo operatore scende al di sotto della metà 49,3%, in termini di energia fornita e raggiunge il 50,4% in termini di punti serviti; mentre complessivamente i primi tre servono il 67,0% del mercato in termini di energia e il 68,3% in termini di punti;
- in aggiunta, gli operatori con quote di mercato al di sotto del 2% riescono ad esercitare una pressione competitiva efficace sugli operatori di dimensioni maggiori (pressione che contribuisce alla riduzione dell'HHI);
- in merito alla frammentazione del segmento dei clienti domestici i piccoli gruppi societari, osservata negli ultimi anni, nel 2018 non sono evidenze univoche, in quanto la frammentazione aumenta in termini relativi, guardando alle quote di mercato medie del *cluster* dei piccoli operatori¹⁸ (Grafico 4.5), ma diminuisce in termini assoluti, guardando all'ampiezza media della base clienti di detti gruppi (Grafico 4.8). L'entrata nel mercato di 32 nuovi gruppi attivi sulla vendita è infatti associata a un incremento della quota complessiva del *cluster* di appena +0,2 punti percentuali, ma l'ampiezza della base clienti mediamente servita in tale cluster aumenta leggermente.

I clienti Domestici si approvvigionano ancora prevalentemente in Maggior tutela, sebbene continui ad aumentare la quota di detti clienti che scelgono il mercato libero. Nel 2018 il 44% dei clienti domestici si approvvigiona sul mercato libero (prelevando il 46% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia) (Grafico 3.2 e Grafico 3.3). Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, raggiunge il massimo storico,

¹⁷ Nell'analisi non viene considerato, in quanto residuale, il mercato della salvaguardia (vi è servito l'1% dei punti BT altri usi) e i relativi passaggi da e per tale mercato (0,4% rispetto ai punti serviti e 2,5% rispetto al totale dei relativi passaggi).

¹⁸ Per clienti Domestici, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2017 e il 2018 dallo 0,031% allo 0,030%.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

attestandosi nel 2018 al 4,9% con un incremento di +0,5% rispetto all'anno precedente. Inoltre, come per la clientela BT altri usi, sempre meno clienti rientrano in tutela. Il tasso di rientro raggiunge il minimo storico dello 0,2%. Per ogni 24 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto, segnando il valore più alto del rapporto uscite/entrate ravvisato negli ultimi anni. Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela si riduce rispetto al 2017 (Grafico 4.12). Infatti, nel 2017 il 60,4% dei clienti domestici che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione.

I clienti domestici aumentano la loro dinamicità rispetto al passato, nonostante permanga meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT. In particolare, nel 2018 il 14,1% ha cambiato fornitore e il 5,8% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici) (Grafico 4.11).

Gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita e la minore dinamicità dei clienti continuano a rimanere significativi, seppure con lievi segnali di miglioramento. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è pertanto confermata ed è in parte attribuibile alla ridotta capacità che in media caratterizza i clienti domestici, che non sembra ancora adeguata a cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti. È dunque importante continuare a monitorare con attenzione l'evoluzione tali aspetti in modo da verificare se i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo che, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti, i benefici della concorrenza siano trasferiti a questi ultimi.

Dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale

Parimenti al settore elettrico, le dinamiche concorrenziali in quello del gas naturale presentano sia criticità che elementi positivi. Alcuni di tali segnali positivi sembrano confermarsi rispetto all'anno precedente. Pertanto, pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

Anche nel settore del gas naturale aumenta il numero degli operatori attivi nel mercato libero (nel 2018 risultano 396 con un incremento di +9 nuovi gruppi in un anno) (Tabella 5.1). Gli operatori di dimensioni minori, con quota al di sotto del 2%, esercitando un'efficace pressione concorrenziale sui medio-grandi, per tutte le tipologie di cliente ad eccezione che per i Condomini, per i quali sono i gruppi medio grandi, con quota tra il 2% e il 5% a crescere a scapito di grandi e piccoli operatori (da Grafico 5.7 a Grafico 5.11).

Inoltre, a differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il 2018, la concorrenza tra i venditori sembra avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali¹⁹. Dal 2015 rimane infatti stabile il numero di operatori che risultano tra i primi 4 da 1 a 4 regioni (Tabella 5.3) e dal 2012 nessun operatore oltre ai due principali risulta tra i primi 4 venditori in almeno metà del territorio nazionale. Inoltre, la dinamica concorrenziale non si sviluppa in maniera omogenea sul territorio nazionale per tutte le tipologie di clienti. Rispetto a quanto avvenuto in passato, nel 2018, infatti per i clienti domestici e condomini uso domestico questa ha portato ad una situazione più disomogenea a livello regionale²⁰, mentre per i domestici si osserva una maggiore omogeneità tra le regioni tendendo verso un mercato maggiormente nazionale (Grafico 5.3).

Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela, anche maggiore di quanto rilevato nel settore elettrico, ma sempre differenziata tra le varie tipologie di clientela. Nonostante la quota di clienti sul libero sia crescita di +6 punti percentuali per i clienti domestici,

¹⁹ Coerentemente, nel paragrafo 5.1 sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

²⁰ Nell'ambito del solo campione del monitoraggio *retail*.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

raggiungendo il 50% dei punti e il 50,4% del gas fornito, e +5 p.p. per i clienti Condominio uso domestico (Grafico 3.4 e Grafico 3.5), la quota di clienti in servizio di tutela rimane ancora rilevante.

Clienti altri usi e Attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, con riferimento a tutti i venditori²¹, mostra che (da Grafico 5.9 a Grafico 5.11):

- la concentrazione del mercato libero, molto al di sotto dei valori critici, aumenta leggermente rispetto al 2017. Ciascuno dei primi tre operatori, in particolare, aumenta le proprie quote di mercato, sia in termini di energia che di punti serviti;
- ad eccezione dei primi tre operatori, i grandi venditori (con quote oltre il 5%) subiscono la pressione concorrenziale di quelli di dimensioni minori; in particolare di tutti i gruppi con quote inferiori al 5%, nei casi dei clienti Altri usi con consumo inferiore ai 50.000 Smac, dei gruppi con quote inferiore al 2%, nel caso delle Attività di servizio pubblico e dei gruppi con quote tra il 5% e il 2%, per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc;
- sembra arrestarsi nel 2018 la frammentazione dei gruppi di piccola dimensione, sia in termini relativi²², guardando alle quote di mercato medie del *cluster* dei piccoli operatori (dal Grafico 5.9 al Grafico 5.11), che in termini assoluti, guardando all'ampiezza media della base clienti di detti gruppi (Grafico 5.12).

aumentano i clienti che cambiano fornitore tra gli Altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, raggiungendo il 25,5% con +2,1 p.p rispetto all'anno precedente, e tra le Attività di servizio pubblico, 20,0% con +1,5 p.p. rispetto al 2017. Diversamente rimangono stabili per gli Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc al 14,0%, livello comunque sostenuto rispetto agli anni passati (secondo maggiore tasso dal 2012) (Grafico 5.14). I clienti Altri usi con consumi sopra i 50.000 Smc/a e le Attività di servizio pubblico confermano pertanto il maggiore dinamismo rispetto alle tipologie del settore del gas naturale.

Clienti domestici

L'analisi della struttura dell'offerta, con riferimento al campione del monitoraggio *retail*²³, nel 2018 mostra per il segmento dei clienti domestici registra una dinamicità paragonabile a quella del settore dell'energia elettrica. In particolare, mostra che:

- la concentrazione della vendita di gas sul mercato libero si è ridotta raggiungendo il livello minimo dal 2012, sia in termini di volumi forniti che di punti serviti (Grafico 5.1);
- il primo operatore riduce la propria quota di mercato sia in termini di volumi forniti (-3,4 p.p.) che di punti serviti (-4,2 p.p.). Diversamente il secondo e il terzo operatore incrementano leggermente le proprie quote. In particolare, si osservano le seguenti variazioni (Grafico 5.1):

²¹ Per ragioni legate all'indisponibilità di dati completi con dettaglio differenziato tra mercato libero e servizio di tutela, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sull'evoluzione delle quote dell'energia fornita sul solo mercato libero per *cluster*, per gli anni 2012-2014 fa riferimento ai soli soggetti facenti parte del campione del monitoraggio *retail*. Diversamente per gli anni successivi fa riferimento a tutti i venditori presenti sul mercato. Pertanto, i relativi risultati qui sintetizzati si concentrano sul periodo dal 2015 in poi. Tale discontinuità limita la possibilità di verificare per tutte le tipologie di cliente l'eventuale frammentazione delle quote di mercato dei piccoli operatori nel settore del gas a partire dal 2012 (per il settore elettrico vedi note 14, 16 e 18). In ogni caso, l'analisi della quota di mercato mediamente coperta dai piccoli operatori evidenzia tra il 2015 e il 2018 e con riferimento a tutti i venditori, una sostanziale stabilità per la clientela altri usi e attività di servizio pubblico.

²² In particolare, le quote medie dei piccoli venditori sono rimaste sostanzialmente stabili per gli Altri usi e per le Attività di servizio pubblico inferiori 200.000 Smc.

²³ Il campione è individuato selezionando gli operatori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR).

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- per il secondo operatore +2,0 p.p. in termini di volumi e +2,2 p.p. in termini di punti;
- per il terzo operatore +0,9 p.p. sia in termini di volumi che di punti;
- si evidenzia una certa pressione concorrenziale da parte degli operatori con quota tra lo 0,5% e il 2% a scapito degli altri gruppi di operatori (Grafico 5.7).

Anche i venditori che non rientrano nel campione del monitoraggio *retail* nel 2018 subiscono leggermente la pressione concorrenziale dei gruppi di maggiore dimensione, perdendo complessivamente 0,1 p.p. rispetto all'anno precedente (con riferimento all'insieme di mercato libero e servizio di tutela) (Tabella 5.4).

Sono aumentati rispetto al 2017 i passaggi dei clienti domestici (cambio di fornitore e rinegoziazione), raggiungendo il valore massimo dal 2012, 16,6%, comunque paragonabile al 19,9% dei clienti domestici del settore elettrico. Rispetto a quest'ultimo, tuttavia nel gas si sono verificati meno cambi di fornitore e più rinegoziazioni con lo stesso venditore (il 7,0% di cambi di fornitore, contro l'14,1% dell'elettrico, e l'9,8% di rinegoziazioni contro 5,8% dell'elettrico) (Grafico 5.15). Rispetto al 2017 si riducono le rinegoziazioni in uscita dal servizio di tutela, sia rispetto al totale delle rinegoziazioni che rispetto all'anno precedente. Il vantaggio competitivo dei fornitori nel far uscire dal servizio di tutela i propri clienti, offrendo loro un contratto di libero mercato (Grafico 5.15), permane a livelli significativi, anche se in leggera riduzione nell'ultimo anno.

Come per il settore elettrico, i venditori storici²⁴ presentano, inoltre, un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero. La loro presenza territoriale è molto rilevante e molti dei venditori storici, e in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela. In aggiunta, in tutte le regioni i venditori tradizionali servono più della metà dei clienti domestici del mercato libero, in termini di punti serviti. Diversamente, rispetto al 2017 diminuisce il numero delle regioni in cui tali venditori raggiungono complessivamente almeno 50% del mercato libero, sia in termini di punti che di volumi forniti (Grafico 5.4 e Grafico 5.5).

Clienti Condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i clienti Condominio uso domestico²⁵ del 2018, relativa al campione del monitoraggio *retail*, mostra:

- segnali non univocamente interpretabili in merito alla concentrazione dell'offerta (Grafico 5.1). In termini di punti serviti vi sono dei segnali di miglioramento, diminuendo tutti gli indici di concentrazione ad eccezione del C2. Perdono quote di mercato libero il primo, -2,7 p.p., e il terzo operatore, -2,4 p.p., mentre il secondo incrementa la propria quota di +4,9 p.p. Diversamente, in termini di volumi forniti vi sono segnali di peggioramento. Gli indici HHI e C1 aumentano, mentre C2 e C3 diminuiscono. Il primo operatore infatti aumenta la propria quota in termini di volumi di +1,1 p.p., mentre il secondo e il terzo perdono rispettivamente -0,7 e -0,6 p.p.;
- che i venditori di dimensioni medio-piccole (con quota tra il 2% e il 5%) hanno esercitato una pressione concorrenziale sui concorrenti, sia di maggiori che di minori dimensioni (Grafico 5.8);

²⁴ Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono, ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas infatti il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

²⁵ Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- che anche i venditori al di fuori del campione del monitoraggio *retail* abbiano esercitato con efficacia una certa pressione concorrenziale. La loro quota di mercato complessiva (mercato libero e servizio di tutela), infatti, si attesta a 31,9% nel 2018, con un incremento di +1 p.p. rispetto al 2017 (Tabella 5.4);
- una non chiara indicazione circa l'eventuale frammentazione²⁶ dei piccolissimi gruppi societari. Questi sembrerebbero, infatti, meno frammentati in termini relativi, analizzando le quote di mercato libero in termini di volumi serviti dai venditori facenti parte del campione (con almeno 50.000 clienti tra i due settori). Diversamente, il Grafico 5.12 mostra una minore frammentazione in termini di numero di punti mediamente serviti sia in tutela che nel mercato libero da tutti i venditori.

Nel 2018, per il secondo anno consecutivo, i clienti Condominio uso domestico si approvvigionano prevalentemente nel mercato libero sia in termini di volumi (70%) che di punti serviti (57%) (Grafico 3.4 e Grafico 3.5).

In sintesi, emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e della capacità di alcuni operatori di esercitare una certa pressione concorrenziale sui venditori di maggior dimensioni, nel segmento dei Condomini uso domestico. Inoltre, nel segmento dei clienti domestici si consolida la tendenza del mercato ad essere meno concentrato che nel passato. Nonostante ciò, tali segmenti risultano comunque più concertati e meno dinamici delle altre tipologie di clientela del settore del gas. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori tradizionali godono rispetto ai nuovi entranti.

Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori, per i clienti domestici, le offerte commerciali sono significativamente differenziate dai servizi di tutela. Sono diffuse offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi²⁷.

Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nei siti di comparazione delle offerte (TrovaOfferte²⁸ fino a settembre 2018 e Portale Offerte per l'ultimo trimestre dell'anno) sia le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

Nel Portale Offerte a dicembre 2018 per il *settore elettrico* erano visualizzabili 774 offerte commerciabili per i clienti domestici e 705 per i BT Altri usi. Di queste il 57% erano a prezzo fisso e il 64% offerte di tipo PLACET (Grafico 4.19). Per il *settore del gas*, risultavano visualizzabili 887 offerte commerciali per i clienti Domestici, 673 per i Condomini uso domestico e 792 per i non domestici. Di queste il 52% era a prezzo fisso e l'89% offerte di tipo PLACET (Grafico 5.20).

²⁶ Come anticipato alla nota 21, la limitata disponibilità di dati distinti tra mercato libero e servizio di tutela per i Clienti Condomini uso domestico non permette di verificare l'eventuale frammentazione delle quote di mercato dei piccoli operatori nell'ambito del solo mercato libero (coerentemente con quanto osservato per il settore elettrico vedi note 14, 17 e 19).

²⁷ Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

²⁸ Ai sensi della deliberazione 51/2018/R/com, il TrovaOfferte non è più attivo dal 16/09/2018. Da tale data le offerte ivi presenti sono confluite nel Portale Offerte di cui al paragrafo 1.2. Coerentemente, nel Rapporto non vengono più riportate le evidenze relative al TrovaOfferte contenute nei rapporti precedenti, anche se le relative analisi per il 2018 confermano quanto sopra indicato.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Coerentemente, i *clienti domestici* preferiscono in maniera preponderante offerte a prezzo fisso rispetto a quelle con prezzo variabile. Nel 2018 per il settore elettrico l'85,9% dei nuovi contratti siglati dai clienti domestici consistevano in offerte a prezzo fisso (+2 p.p. rispetto al 2017) (Tabella 4.6). Nel settore del gas, tale preferenza è leggermente meno frequente che per il settore elettrico, ma comunque prevalente (70,4% nel 2018 con +1,8 p.p rispetto al 2017) (Tabella 5.5). Inoltre, le offerte a prezzo fisso siglate dai clienti domestici prevedono per la maggior parte anche servizi aggiuntivi o altri elementi di differenziazione (l'87,9% nel settore elettrico e il 55,0% in quello del gas). In merito alle offerte prezzo a variabile, nonostante i clienti domestici che scelgono un'offerta a prezzo variabile tendano a preferire quelle senza servizi aggiuntivi (52,9% nel settore elettrico e 82,7% in quello del gas; Tabella 4.6 e Tabella 5.5), gli elementi di differenziazione rispetto ai servizi di tutela sono comunque diffusi, soprattutto nel settore elettrico. Tali elementi sono comunque principalmente preferiti dai clienti domestici che scelgono offerte a prezzo fisso.

Per i clienti Condomini uso domestico del settore del gas, inoltre, si segnala la ridottissima diffusione dei servizi aggiuntivi e degli elementi di differenziazione (3,5% nel 2018 con una diminuzione di -2,7 p.p. rispetto al 2017) (Tabella 5.6). Tali clienti preferiscono in larga maggioranza le offerte a prezzo variabile.

I *clienti non domestici*:

- nel settore elettrico, preferiscono offerte a prezzo fisso anche se in misura minore rispetto ai clienti domestici (60,3% con -19,4p.p. rispetto al 2017). Da notare che tali clienti preferiscono offerte che prevedono la *“Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile”* in misura maggiore che quanto facciano i domestici (Tabella 4.7). In tale settore gli elementi di differenziazione e i servizi aggiuntivi sono preferiti in misura paragonabile dai clienti non domestici che hanno scelto offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile;
- nel settore del gas, nel 2018 preferiscono, diversamente che nel passato, offerte a prezzo fisso, 87,6% (contro il 12,2% del 2017). Inoltre, tale tipo di clienti sceglie offerte con servizi aggiuntivi in un numero trascurabile di casi (Tabella 5.6 e Tabella 5.7).

In merito ai *prezzi dell'energia elettrica*, si segnala che nonostante permanga costante un certo differenziale tra i prezzi mediamente pagati dai clienti dalle varie tipologie (Domestici, BT Altri usi e MT altri), il loro andamento sembra essersi allineato a partire dal 2016. A differenza che nel passato²⁹, ove si rilevava un andamento divergente tra la clientela domestica e le altre tipologie (Grafico 4.27). Tali evidenze sono compatibili anche con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte

²⁹ In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel Rapporto 2017 veniva indicato *“che:*

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

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

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

commerciali³⁰ oltre che con l'elevata concentrazione, con una ridotta capacitazione della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione. L'evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione nei prossimi anni al fine di poter valutare se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti; anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior grado di "innovazione dal punto di vista commerciale" e da una maggiore differenziazione delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come i clienti Domestici e in misura minore i clienti BT Altri usi.

Le opportunità di risparmio sul mercato libero sono strutturalmente provate dalla presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas.

Va comunque evidenziato che nel mercato libero vi sono opportunità di risparmio rilevanti anche nello scegliere le offerte a prezzo fisso in luogo di quelle a prezzo variabile. Ad esempio, a maggio 2018, tra le prime offerte PLACET pubblicate nel Portale Offerte, appena avviato, dai primi 36 operatori in termini di quote di mercato, vi erano possibilità di risparmio rispetto ai servizi di tutela fino a:

- nel settore elettrico, -3,0% per i clienti domestici e -0,9% per i non domestici, con riferimento alle offerte a prezzo variabile, e -7,0% per i clienti domestici e -9,7% per i non domestici, nell'ambito delle offerte a prezzo fisso (Grafico 4.20);
- nel settore del gas, per i clienti domestici, -46,0% per le offerte a prezzo variabile e -10,0% per quelle a prezzo fisso (Grafico 5.21).

Ulteriori possibilità di risparmio sono confermate dalla convenienza delle offerte sottoscrivibili on line rispetto a quelle sottoscrivibili attraverso altri canali. Tale evidenza dimostra come la sottoscrizione *online* permetta ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti da quello online. Nonostante ciò rispetto al totale dei clienti domestici che hanno sottoscritto un nuovo contratto nel 2018 solo il solo il 3,4%, per il settore elettrico e il 2,6% per il settore del gas naturale lo ha fatto tramite il canale *on-line*.

Inoltre, nonostante la diffusa disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela nel 2018, i clienti domestici che hanno scelto un contratto nel mercato libero hanno pagato costi di approvvigionamento mediamente più elevati anche in considerazione delle ragioni sopra esposte circa la scelta di offerte che includono servizi aggiuntivi, elementi di differenziazione commerciale e differenti strutture di prezzo. La differenza tra i costi di approvvigionamento pagati dai domestici sul libero e quelli in maggior tutela va tuttavia riducendosi negli ultimi anni. Diversamente i clienti BT Altri usi sul mercato libero hanno mediamente pagato un costo di approvvigionamento più basso di quello della maggior tutela.

Come ricordato nei precedenti Rapporti, tale analisi non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende:

- una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, sempre più caratterizzate da un prezzo fisso (come sopra evidenziato) che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo; ciò determina pertanto un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso (di seguito: differenziale per offerte a prezzo fisso).

La mancanza di ulteriori elementi informativi di dettaglio, in particolare con riferimento ai costi per la copertura a termine del rischio di prezzo sostenuti dagli esercenti la vendita che maggiormente

³⁰ Sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

utilizzano offerte a prezzo fisso e sui costi di sbilanciamento, non consente ancora di effettuare una corretta comparazione tra i prezzi e del calcolo dei margini ottenuti dagli esercenti la vendita³¹.

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

- le differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato impattino sui margini che gli esercenti la vendita riescono ad ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero;
- il potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumanti, e in particolare modo per i clienti domestici,³² possa in qualche modo rendere sostenibili e facilitare le strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumante.

Con riferimento al settore del gas naturale, il prezzo di vendita al dettaglio al netto delle imposte, che risultava in costante diminuzione tra il 2013 e il 2017 per tutte le tipologie di clienti, è leggermente aumentato nel 2018. L'andamento comune dei prezzi mediamente pagati dalle varie tipologie di clientela non segnala elementi di particolare criticità nello sviluppo della dinamica concorrenziale, nonostante i prezzi costantemente inferiori pagati dalla clientela alto consumante rispetto alle altre tipologie di cliente (Grafico 5.16).

Soddisfazione e conoscenza del mercato dei clienti

I clienti che hanno cambiato fornitore negli ultimi anni dichiarano in media di essere "neutrali" (su una scala di 5 valori con Insoddisfatto=voto 1-2, Neutrale=voto 3, Soddisfatto= voto 4-5), circa il livello complessivo di soddisfazione verso il proprio fornitore. In particolare, i clienti domestici in media hanno dichiarato una soddisfazione complessiva di 3,7 nel settore elettrico, e di 3,6 nel settore del gas, in entrambi i settori in leggero aumento rispetto al passato³³ (Grafico 4.29 e Grafico 5.19). I clienti BT altri usi, dichiarano valori medi paragonabili, 3,6 nel settore elettrico e 3,5 in quello del gas, sempre in aumento rispetto al passato.

Per i clienti domestici, inoltre, nel 2018 la principale componente di soddisfazione è in entrambi i settori la "Puntualità e correttezza delle bollette". Mentre la componente per cui si dichiarano meno soddisfatti è la "Completezza e chiarezza delle informazioni contenute nel sito". Infine, nonostante siano in pochi a dichiararsi insoddisfatti della "Convenienza economica/risparmio" del proprio fornitore, solo un terzo degli intervistati è pienamente soddisfatto della sua scelta in termini di convenienza economica (Grafico 4.30 e Grafico 5.20).

³¹ Una corretta valutazione della differenza tra la componente "costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita" rilevata per i clienti che si approvvigionano alle condizioni di mercato libero e quella rilevata per i clienti che ricorrono alle condizioni di tutela dovrebbe considerare esclusivamente l'effetto dei seguenti elementi:

- l'incidenza dei costi di commercializzazione sostenuti per servire i clienti nel mercato libero, a loro volta dipendenti da alcuni fattori quali i costi di acquisizione della clientela, i costi connessi alla morosità dei clienti serviti e fattori strutturali legati per esempio alla dimensione di impresa;
- il livello di concorrenza e la capacità di esercizio di potere di mercato da parte dei venditori nei confronti dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero;
- la non completa consapevolezza dei clienti finali, in particolare dei clienti domestici, relativamente ai benefici che potrebbero essere raggiunti a seguito del cambio di venditore, con la conseguenza che l'offerta scelta non necessariamente riesce a garantire il massimo risparmio ottenibile;
- con esclusivo riferimento all'energia elettrica, i differenti costi di approvvigionamento (compresi i costi per il servizio di dispacciamento) nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica sostenuti dai venditori nel mercato libero rispetto ai costi di approvvigionamento dell'energia elettrica per il servizio di Maggiore tutela sostenuti dall'Acquirente unico, soggetto che comunque, al pari degli altri venditori, si approvvigiona a condizioni di mercato.

³² Cfr. vantaggio competitivo di cui sopra.

³³ In particolare, vengono riportate le evidenze riscontrate nelle indagini demoscopiche che l'Autorità condotta nel 2013, nel 2016 e nel 2018.

Processi e meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita

Gli indicatori riguardanti i **processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**³⁴, aspetti che hanno un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti, in generale in entrambi i settori hanno registrato leggere variazioni, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro, ma comunque rimanendo a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorare con particolare attenzione tale fenomeno, in quanto segnale dei potenziali disservizi lamentati dai clienti³⁵.

Settore dell'energia elettrica

La reclusività³⁶ è diminuita per tutte le tipologie di clienti rispetto al 2017. In particolare, con riferimento al solo campione del monitoraggio *retail*, risulta per (Grafico 4.31):

- i domestici, ridotta con 0,5% nel libero e 0,1% nella maggior tutela, con un totale di reclami inviati ai propri venditori di circa 165,2 mila³⁷;
- i BT Altri usi del libero mercato, più alta che per i corrispondenti clienti domestici (1,2%), mentre è paragonabile a questi ultimi per quanto riguarda la maggior tutela (0,3%). Per un totale di circa 92,7 mila reclami³⁸;
- gli MT Altri usi significativamente più elevato che per altre due tipologie di cliente (4,4%). Per un totale di circa 2.900 reclami³⁹.

La capacità di risposta a detti reclami è generalmente elevata. Inoltre, nel mercato libero rispetto alla maggior tutela è più alta per i clienti domestici e più bassa per i non domestici (Grafico 4.33). La problematica in merito alla quale viene inviato il maggior numero di reclami riguarda la fatturazione (Tabella 4.9). Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e capacità di risposta a questi sono molto variegati tra i differenti operatori facenti parte del campione del monitoraggio *retail* (Grafico 4.35 e Grafico 4.36).

Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione si riducono ulteriormente rispetto al già esiguo livello del 2017, raggiungendo il minimo dal 2012, meno di 13.200 per il mercato libero e circa 3.100 nella maggior tutela (Grafico 4.37).

In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore dell'energia elettrica, nel 2018 sono stati rilevati 2.529 casi di reclamo presentati ai sensi del TIRV⁴⁰ da parte dei clienti (1.680 clienti domestici e 849 clienti BT altri usi), pari allo 0,07% dei contratti conclusi nello stesso periodo (in diminuzione rispetto al passato. Di questi, il 90,6% è stato accolto (91,1% per i clienti domestici e 89,8% per i clienti BT altri usi, pari a 430 reclami). I reclami accolti hanno portato a procedure ripristinatorie⁴¹ solo in

³⁴ Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché ai contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal TIRV.

³⁵ Per una dettagliata e disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale delle vendite e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'autorità ai sensi dell'art. 39 del TIQV.

³⁶ Inteso come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti.

³⁷ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 29,5 milioni.

³⁸ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 7,2 milioni.

³⁹ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 117 mila.

⁴⁰ Articoli 6 e 10 del TIRV.

⁴¹ Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

1.435 casi (805 per i domestici e 630 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 674 casi^{42, 43}.

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche è in leggero aumento rispetto all'anno precedente, anche se raggiunge un livello comunque inferiore alla media registrata in passato (Grafico 4.28). Tale risultato, relativamente contenuto, non può comunque portare a una minore attenzione dell'Autorità sul fenomeno monitorato tenuto conto dell'alta variabilità mostrata negli anni passati⁴⁴. Al fine di aumentare l'efficacia dell'azione di vigilanza dell'Autorità in merito, infatti, è stato avviato l'ulteriore monitoraggio dei tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura, compresi i casi di *switching*⁴⁵.

Infine, gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 4.12 e Tabella 4.13).

Settore del gas

L'indice di reclamosità dei clienti nel mercato libero è stabile dal 2016 all'1,3%, valore più basso dal 2012, mentre aumenta leggermente per i clienti in servizio di tutela, 0,7% con +0,1 p.p. rispetto al 2017. (Grafico 5.21). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno dai clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), diminuisce attestandosi a oltre 177.000 di cui circa il 67% relativi al mercato libero (Grafico 5.21). La capacità di risposta a detti reclami è molto elevata e in crescita rispetto al 2017 (Grafico 5.23). Le rettifiche di fatturazione diminuiscono sensibilmente sia nel mercato libero che nel servizio di tutela, ove raggiunge il minimo dal 2012 (Grafico 5.27). Inoltre, prosegue la continua riduzione delle rettifiche di doppia fatturazione, che raggiungono un livello del tutto trascurabile soprattutto per il servizio di tutela (98 casi nel 2018) (Grafico 5.27). La distribuzione dei reclami è abbastanza variegata tra i vari operatori, ma si segnala in media una maggiore incidenza tra i venditori di minore dimensione (Grafico 5.25 e Grafico 5.26). Come per il settore elettrico, i clienti hanno inviato reclami principalmente su questioni afferenti alla fatturazione (Tabella 5.9).

Anche il fenomeno dei contratti contestati di cui al TIRV sembra del tutto trascurabile. Nel 2018, ha interessato lo 0,06% dei contratti conclusi (contro lo 0,1% del 2017), con 831 casi su quasi 1.365.000 contratti. L'87% (719) dei reclami per contratti contestati presentati nel 2018 è stato accolto. Il 60% dei reclami dei clienti domestici accolti ha portato a procedure ripristinatorie⁴⁶ (374 casi) e il 36% ha portato a procedure analoghe al ripristino (223 casi) (Tabella 5.11).

Gli *switching* non completati sono sensibilmente diminuiti nel 2018, raggiungendo in media il minimo dal 2012, 5,9% a livello nazionale con -2,8 p.p. rispetto al 2017. A livello regionale in Trentino-Alto Adige tale fenomeno assume valori storicamente più elevati che nel resto d'Italia (Grafico 5.17). L'attenzione posta dall'Autorità su tale fenomeno è rimasta elevata fino alla fine 2018, quando il processo di *switching* ha cominciato ad essere gestito dal Sistema Informativo integrato (di seguito: SII). Anche l'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche raggiunge il livello minimo dal 2012, 0,8%, pari alla metà di quanto registrato nel 2017. Tra le regioni con valori maggiori nel 2018 si segnalano, il Trentino-Alto Adige, le Marche ed il Friuli-Venezia Giulia (Grafico 5.18).

⁴² Attivate ai sensi della Parte IV del TIRV.

⁴³ Attivate ai sensi dell'articolo 7, comma 7.2 lettera d) del TIRV.

⁴⁴ Si specifica che i dati raccolti a riguardo non tengono conto delle tempistiche di ritardo di messa a disposizione del dato di misura oltre le tempistiche, né distinguono i casi in cui i dati di misura non sono stati messi a disposizione dai casi di messa a disposizione in ritardo. Tale impostazione è legata alla necessità di limitare gli oneri informativi in capo ai venditori che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*.

⁴⁵ Di cui sono riportati i risultati ai capitoli 4.4 e 5.4.

⁴⁶ Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 5.12 e Tabella 5.13).

Qualità della Fatturazione

Nel presente Rapporto sono monitorati, in continuità con l'anno 2017, alcuni degli aspetti della qualità della fatturazione che possono avere maggiore impatto diretto sul cliente e sulla sua esperienza circa i benefici della liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale. In particolare, sono analizzati:

- i tempi di emissione delle fatture di periodo e di chiusura da parte dell'esercente la vendita;
- i tempi di messa a disposizione delle misure da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura (per *switching*, disattivazione o voltura);
- l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi.

Tale sezione è stata aggiornata anche con riferimento alle evidenze del 2017 in quanto oggetto di numerose rettifiche da parte dagli operatori che hanno comunicato i dati.

Le evidenze riscontrate nel corso delle attività di monitoraggio in merito, e in particolare quelle relative agli indennizzi maturati e non erogati e alla qualità delle stime, sono stati utilizzati anche per selezionare alcuni degli operatori coinvolti in attività ispettive dell'Autorità nel corso del 2018 e del 2019.

Tempi di emissione delle fatture di periodo

Nel 2018 in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una fattura di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in fattura) previsti dal TIF, infatti, il tempo medio di emissione è di 8,2 giorni per il settore elettrico e di 9,7 per quello del gas (Tabella 4.16 e Tabella 5.14). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di fatture di periodo. In particolare:

- nel settore elettrico, riguardano lo 0,02% su più di 171 Mln di fatture per i clienti domestici e lo 0,06% su circa 38 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi (Grafico 4.38 e Grafico 4.39). Inoltre, riguardano una quota di fatture sempre minore nel tempo (Grafico 4.41). Infine, la distribuzione dei ritardi sembra evidenziare una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori, ad eccezione di un paio di questi in cui i ritardi nell'emissione delle fatture di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.40);
- nel settore del gas, sono leggermente più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,15% su più di 8,9 Mln di fatture, e lo 0,08% per i clienti domestici su più di 99,8 Mln di fatture (da Grafico 5.28 a Grafico 5.31). Anche in tal caso riguardano una quota di fatture sempre minore nel tempo (Grafico 5.33). Infine, la distribuzione dei ritardi tra i vari venditori sembra evidenziare una maggiore diffusione di situazioni critiche che nel settore elettrico (Grafico 5.32);
- in generale, in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo) (Grafico 4.38, Grafico 4.39 per l'elettrico e da Grafico 5.28 a Grafico 5.31 per il gas). I ritardi di maggior durata sono residuali.

In merito ai suddetti ritardi, tra il 2017 e il 2018 gli operatori hanno dichiarato, nel settore elettrico, circa 566.000 ritardi per i quali i clienti hanno maturato indennizzi ai sensi del TIF e circa 308.000 nel

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

settore del gas. A fronte degli indennizzi maturati gli operatori hanno dichiarato di aver già erogato, ai sensi della normativa vigente⁴⁷, 85.000 indennizzi nel settore elettrico e 133.000 nel settore del gas.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Per l'*emissione delle fatture di chiusura*, nel 2018, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le fatture di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal TIF⁴⁸, infatti, il tempo medio di emissione è di 16,8 giorni per il settore elettrico e di 26,4 per quello del gas. Rispetto alle fatture di periodo, tuttavia, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta i tempi prestabiliti per l'emissione della fattura di chiusura, dichiarando tempi medi superiori ai 46 giorni previsti (Tabella 4.16 e Tabella 5.16).

Inoltre, la frequenza dei ritardi è superiore rispetto alle fatture di periodo e i ritardi si risolvono per una quota maggiore con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano il 3,8% su più di 4,3 Mln di fatture per i clienti domestici e 4,2% su oltre 1,3 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi (Grafico 4.42 e Grafico 4.43). Nel corso del 2018 l'incidenza di detti ritardi rispetto al totale delle fatture emesse è altalenante, presentando in media una certa stabilità (Grafico 4.45);
- nel settore del gas, trovano una diffusione abbastanza critica con il 10,2%, su quasi 2 Mln di fatture, per i clienti domestici e con il 10,5%, su quasi 215.000 fatture, per i clienti non domestici (da Grafico 5.34 a Grafico 5.37). Nel corso del 2018 si osserva una certa tendenza dei ritardi di fatturazione ad aumentare, soprattutto nell'ultimo trimestre (Grafico 5.39).
- in entrambi i settori, la quota di fatture emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è rilevante per tutte le tipologie di clienti (Grafico 4.42, Grafico 4.43 e da Grafico 5.34 a Grafico 5.37).

L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori nel settore elettrico e alcune criticità concentrate su alcuni venditori in particolare nel settore del gas. Tali venditori emettono fatture di chiusura in ritardo più frequentemente degli altri e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.44 e Grafico 5.38).

In merito ai suddetti ritardi, tra il 2017 e il 2018 gli operatori hanno dichiarato, nel settore elettrico, circa 997.000 ritardi per i quali i clienti hanno maturato indennizzi ai sensi del TIF e circa 701.000 nel settore del gas. A fronte di egli indennizzi maturati gli operatori hanno dichiarato di aver già erogato, ai sensi della normativa vigente⁴⁹, 652.000 indennizzi nel settore elettrico e 472.000 nel settore del gas.

⁴⁷ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

⁴⁸ Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

⁴⁹ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In sintesi, in merito ai tempi di emissione delle fatture sia di periodo che di chiusura, al di là di alcune variazioni in aumento registrate a livello trimestrale, va comunque segnalato che i tempi di emissione delle fatture stanno generalmente migliorando. Tale evidenza è dovuta anche agli interventi regolatori attuati dall'Autorità, dapprima in merito alla sola fattura di chiusura, con la deliberazione 100/2016/R/com in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale, e in seguito anche con riferimento a quella di periodo, con il TIF (Grafico 4.41, Grafico 4.45, Grafico 5.33 e Grafico 5.39). Nonostante tali miglioramenti, il ritardo medio sta leggermente aumentando per i casi di mancato rispetto dei termini di emissione che ancora permangono nel 2018. Le cause dei ritardi da parte dei venditori che trascendono la messa a disposizione delle misure da parte del distributore vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità. Inoltre, l'Autorità intende approfondire le cause delle differenti *performance* degli operatori nell'emissione delle fatture di periodo e di chiusura alla luce del fatto che la platea di operatori oggetto del monitoraggio dei tempi di emissione dei due tipi di fatture è la stessa.

Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2018 i ritardi da parte dell'impresa distributrice nella messa a disposizione delle misure funzionali all'emissione della fattura di chiusura del venditore riguardano un numero ridotto di casi sia nel settore elettrico, con il 1,3% su più di 6,7 Mln di misure, sia in quello del gas, con il 1,1% su oltre 2,9 Mln di misure. In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione (Grafico 4.46 e Grafico 5.40). La frequenza con cui le misure sono messe a disposizione del venditore in ritardo, pertanto, per quanto ulteriormente migliorabile, risulta molto inferiore rispetto alla frequenza dei ritardi riscontranti per le fatture di chiusura emesse dai venditori nei confronti dei clienti domestici di entrambi i settori. Tale differenza è particolarmente rilevante nel settore del gas.

Le criticità nella messa a disposizione dei dati di misura per distributore sembrano distribuite in maniera abbastanza variegata su tutti i distributori (Grafico 4.47 e Grafico 5.41). I casi di mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati sembrano avere infatti una certa diffusione tra la generalità dei distributori. Inoltre, nel 2018 i ritardi sembrano essere leggermente più frequenti e più lunghi da risolvere nel settore elettrico che nel settore del gas (Tabella 4.18 e Tabella 5.18).

Anche in tal caso, l'incidenza dei ritardi sta diminuendo nel tempo in entrambi i settori, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata l'Autorità con la deliberazione 100/2016/R/com (Grafico 4.48 e Grafico 5.42).

Incidenza consumi stimati

L'analisi della qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo, fa emergere una critica diffusione di operatori non conformi allo standard generale fissato dall'articolo 10 del TIF. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi il 17,8% degli operatori nel settore elettrico (-0,7 p.p. rispetto al 2017) a il 12,1% nel settore del gas (con +3,1 p.p. rispetto al 2017). La stragrande maggioranza di tali operatori tende a sottostimare i consumi effettivi (situazione in cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve fatture di importi rilevanti a suo debito), ad eccezione che nell'ultimo semestre del 2018 per il settore del gas ove invece hanno prevalso gli operatori che hanno sovrastimato (determinando una situazione in cui, in esito al ricalcolo vengono "restituiti" al cliente importi rilevanti fatturati in precedenza) (Tabella 4.20, Grafico 4.49, Grafico 4.50, Tabella 5.20, Grafico 5.43 e Grafico 5.44).

Infine, nel 2018 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di fatture stimate e miste), rispetto al 2017:

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- nel settore elettrico, con una frequenza significativamente maggiore per i clienti domestici ma leggermente inferiore per i clienti BT Altri usi, anche in occasione delle fatture di chiusura (Tabella 4.19);
- nel settore del gas, con una frequenza maggiore per tutte le tipologie di clienti e in particolare in occasione della fattura di chiusura (Tabella 5.19); i livelli di utilizzo dei dati effettivi ai fini della fatturazione nel settore del gas sono comunque ancora inferiori a quelli raggiunti nel settore elettrico.

Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità. Nell'ambito di detti approfondimenti, potrebbero essere esplorate anche eventuali differenze nella capacità di adempiere allo standard generale in funzione dell'ampiezza della base clienti servita dall'operatore.

Morosità⁵⁰

Le richieste di sospensione del servizio per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra mercato libro e servizi di tutela (Grafico 4.51, Grafico 5.45 e Grafico 5.46). Inoltre, anche nel 2018, per entrambi i settori, una disomogenea distribuzione della morosità nelle varie regioni d'Italia (Grafico 4.55, Grafico 4.56, Grafico 4.57, Grafico 5.50, Grafico 5.51 e Grafico 5.52).

Per il *settore elettrico*, le richieste di sospensione si riducono per i clienti domestici e per i BT Altri usi nel mercato libero. Aumentano invece per i clienti BT Altri usi nella maggior tutela e per gli MT Altri usi nel mercato libero (Grafico 4.51). Continua la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in Salvaguardia, in primo luogo al Sud, già segnalata a partire dal 2014. Inoltre, permangono le differenze tra le richieste di sospensione per morosità per i clienti BT altri usi, storicamente più numerose, e quelle dei clienti domestici (da Grafico 4.57 a Grafico 4.60).

Anche nel *settore del gas naturale* le richieste di sospensione per morosità sono più frequenti per i clienti non domestici che per i clienti domestici. In tale settore tuttavia, le richieste di sospensione risultano in media più basse che nel settore elettrico⁵¹ (Grafico 5.45). In particolare, nel settore del gas naturale, si conferma quanto già indicato nei precedenti Rapporti di monitoraggio in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti.

La capacità di saldare i debiti dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso), si è ridotta rispetto a quanto rilevato in passato nel settore elettrico ed è aumentata in quello del gas. In tale settore, tuttavia, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (vi sono quasi la metà delle probabilità). In particolare, nel *settore elettrico* la capacità dei clienti domestici e dei BT Altri usi di saldare il debito dopo aver ricevuto la

⁵⁰ Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

⁵¹ A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

notifica della sospensione della fornitura ha raggiunto il livello minimo dall'inizio del periodo monitorato. Diversamente i clienti MT altri usi riescono a farlo con una frequenza elevata, anche se in leggera diminuzione rispetto al 2017 (da Tabella 4.24 a Tabella 4.26). Nel *settore del gas*, tale indicatore è particolarmente basso per i clienti domestici e per gli Altri usi Inferiori a 50.000 Smc (da Tabella 5.21 a Tabella 5.28).

Sulla base dell'analisi della *struttura del credito in entrambi i settori*, il peso del credito di lungo periodo (in essere da più di 180 giorni) si mantiene a livelli più che doppi rispetto a quello di medio e corto periodo (rispettivamente in essere da un periodo compreso tra i 30 e i 180 giorni e da meno di 30 giorni), con quote superiori al 70% del credito complessivo nel 2018. Ciò evidenzia un elemento di criticità per lo sviluppo della concorrenza in quanto la rilevante necessità di cassa per i venditori può costituire una barriera alla crescita degli operatori di dimensioni ridotte, e potrebbe ripercuotersi indirettamente sui prezzi praticati alla generalità dei clienti (Grafico 4.70 e Grafico 4.71, Grafico 5.62 e Grafico 5.63). Nel settore del gas si segnala che l'ammontare complessivo del credito si è ridotto raggiungendo il valore minimo dal 2012, inoltre per il secondo anno consecutivo il peso del credito di lungo periodo è inferiore del livello registrato nel settore elettrico. Per entrambi i settori, il credito di lungo periodo verso i clienti domestici pesa meno sulle casse degli esercenti la vendita di quanto lo faccia il credito di lungo periodo verso le altre tipologie di clientela.

In entrambi i settori, i clienti alto consumanti *rispettano i termini di pagamento delle fatture*⁵² con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela (confronto tra grafici da Grafico 4.64 a Grafico 4.69 per il settore elettrico e tra Grafico 5.60 e Grafico 5.61 nel settore del gas).

Nel *settore elettrico*, migliorano nel *rispetto dei termini di pagamento delle fatture* i clienti MT altri usi, che segnano a riguardo il miglior valore dal 2012, e i clienti in maggior tutela. Peggiorano la propria capacità di rispettare i termini di pagamento invece, i clienti del mercato libero, leggermente, e quelli in salvaguardia, in maniera significativa e segnando il peggior dato dal 2012.

Nel *settore gas*, in generale nel 2018 i clienti hanno rispettato meno *i termini di pagamento* che nel 2017. Tale peggioramento è visibile soprattutto se si guarda ai clienti domestici in servizio di tutela (Grafico 5.60).

⁵² In tal caso si valuta la *quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento*, come valutato alla fine di ciascun trimestre di rilevazione. I dati a riguardo pertanto non distinguono tra i clienti nei confronti dei quali l'operatore vanta un credito rimasto insoluto, i clienti che hanno pagato in ritardo né distingue la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato. Tale evidenza è ottenuta confrontando la frequenza dell'inadempienza alla scadenza della fattura valutata rapportando i clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento al numero delle fatture scadute e la frequenza dell'inadempienza valutata rapportando gli importi non pagati alla scadenza della fattura al totale degli importi in scadenza (confronto tra Grafico 4.68 e Grafico 4.69).



1.2. INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2018, in primo luogo, confermano per i *clienti MT altri usi* l'assenza di specifiche criticità rilevanti. In particolare, l'aumento della concentrazione è infatti limitato e la dinamicità dei clienti è sostenuta. Pertanto, anche per tale anno, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richieda interventi regolatori specifici.

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

Per contro, nonostante i segnali di miglioramento emersi con riferimento ai *clienti domestici*, nel settore elettrico, e ai *clienti domestici e condomini uso domestico*, nel settore del gas naturale, le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti di mercato e che tuttora permangono, suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento anche regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo agli alti livelli di concentrazione e al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi tutela. Altri elementi suscettibili di essere approfonditi nell'attività a venire consistono:

- negli impatti sui prezzi finali della maggiore differenziazione dell'offerta riscontrata nel segmento della clientela domestica rispetto a quella non domestica;
- nelle modalità con cui le variazioni dei prezzi di approvvigionamento nei mercati all'ingrosso possono o meno essere trasferite nelle offerte a disposizione dei clienti finali nei mercati a valle e nei prezzi pagati dai clienti.

Per entrambi i settori, gli elementi sopra riportati relativi alla configurazione dei mercati e alla scarsa propensione dei clienti finali ad orientarsi tra le offerte presenti nel libero mercato⁵³ devono essere tenuti in opportuna considerazione nel percorso di completa liberalizzazione previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge concorrenza 2017) che prevede la rimozione dei regimi di tutela al 1 luglio 2020⁵⁴. Ciò al fine di evitare che nel prossimo contesto di completa liberalizzazione i

⁵³ Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Da tali indagini emerge, da un lato, che la maggior parte dei clienti che cambia fornitore non lo fa in maniera proattiva (ma solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela.

⁵⁴ La Legge 21 settembre 2018, n. 108 ha prorogato il termine originariamente previsto al 1 luglio 2019.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

clienti non riescano a cogliere completamente l'occasione di beneficiare di tutte le opportunità offerte dal mercato libero.

In attuazione delle disposizioni della Legge concorrenza 2017 in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l'Autorità ha pubblicato il DCO 397/2019/R/eel, recante i primi orientamenti in merito alla regolazione del servizio di salvaguardia destinato a garantire la continuità della fornitura ai clienti del settore di energia elettrica di minori dimensioni⁵⁵ senza un fornitore (di seguito: servizio di salvaguardia per i piccoli clienti). Il citato documento di consultazione prospetta, in particolare: (i) due possibili assetti del servizio: il modello 1 che assegna all'Acquirente unico la responsabilità di approvvigionare l'energia elettrica necessaria all'erogazione del servizio e agli esercenti l'attività di commercializzazione e il modello 2 con assetto analogo a quello degli attuali servizi di ultima istanza del comparto elettrico e del gas naturale (in cui gli esercenti sono anche responsabili dell'approvvigionamento di energia elettrica); (ii) condizioni economiche di erogazione del servizio che comportano l'applicazione al cliente di un prezzo per la materia energia con la medesima struttura di corrispettivi del prezzo del servizio di maggior tutela (variabile nel tempo e indifferenziato al livello territoriale); (iii) l'applicazione ai clienti di condizioni contrattuali particolarmente tutelanti, in linea con quelle oggetto della disciplina delle offerte PLACET. Il documento tratteggia inoltre delle possibili misure atte a favorire, da un lato, la selezione di operatori affidabili a cui assegnare il servizio in parola mediante l'individuazione di stringenti requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali e, dall'altro, per favorire esiti di gara concorrenziali. Il DCO evidenzia come l'Autorità ritenga auspicabile un percorso di graduale superamento dei regimi di tutela di prezzo in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, per perseguire nel modo più efficace l'obiettivo di completa liberalizzazione dei mercati dell'energia e di interventi volti a favorire la promozione di una effettiva concorrenza tra gli operatori di mercato.

Nel dettaglio, rispetto all'esigenza di un percorso graduale, l'Autorità, con la Memoria 468/2019/I/COM, ha evidenziato come, relativamente al settore elettrico, l'orizzonte temporale attualmente per la rimozione delle tutele di prezzo risulti critico rispetto al tempo ritenuto adeguato all'espletamento di tutte le attività necessarie per l'attivazione del servizio di salvaguardia, ritenendo che tale attivazione possa avvenire nel rispetto dei tempi fissati dalla normativa europea per i clienti finali non domestici⁵⁶ e che le procedure concorsuali per l'attivazione del servizio di salvaguardia per i clienti domestici potranno essere gestite a seguire, secondo un percorso trasparente e verificabile, anche al fine di poter monitorare e, ove necessario, tenere conto degli esiti delle prime gare. Nella medesima Memoria, l'Autorità, relativamente al settore del gas naturale, ha evidenziato come la rimozione della tutela del prezzo potrebbe portare ad un mercato caratterizzato da una quota ancora significativa di clienti che rimarrebbero legati al proprio fornitore storico, accettando condizioni economiche e contrattuali liberamente applicate da quest'ultimo, auspicando anche per questo settore che la rimozione possa avvenire con tempi congrui ed in linea con le tempistiche del settore dell'energia elettrica.

Occorre altresì considerare come la Legge concorrenza 2017 ha previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione, da un lato, di una serie di specifici strumenti

⁵⁵ Si tratta dei clienti finali domestici e delle imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, nel seguito del documento anche indicate come piccole imprese.

⁵⁶La direttiva UE 2019/944 prevede la rimozione delle tutele di prezzo "per i clienti diversi dai clienti civili e dalle microimprese entro gennaio 2021".

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero e, dall'altro, di specifiche previsioni volte a un potenziamento delle tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio, rientrano tra gli specifici strumenti che aiutino il cliente a effettuare scelte consapevoli:

- la realizzazione del Portale informatico delle offerte vigenti sul mercato libero di energia elettrica e gas naturale (di seguito: Portale Offerte), che gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione;
- la definizione delle clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità delle offerte, per entrambi i settori;
- le linee guida per la promozione delle offerte commerciali a favore dei gruppi di acquisto di energia elettrica e gas naturale;
- l'istituzione dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita dell'energia elettrica ai clienti finali;
- una specifica informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo nel settore dell'energia elettrica e la pubblicizzazione delle informazioni sull'apertura del mercato;

In merito alle tutele non di prezzo, la Legge concorrenza 2017 prevede il potenziamento della tutela dei clienti finali sia nei confronti di eventuali inefficienze o contingenze particolari, sia nei casi di clienti che versino in condizioni di svantaggio economico o di gravi condizioni di salute. Nel primo caso, infatti, aumenta l'efficacia dell'azione dello Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente garantendone e disciplinandone l'accesso alle informazioni contenute nel SII. Nel secondo caso, ridefinisce le politiche a sostegno dei clienti "svantaggiati" con un nuovo bonus sociale e con strumenti alternativi a quest'ultimo, basati comunque sull'erogazione di benefici economici individuali. Come ulteriore intervento nell'ambito del rafforzamento degli strumenti a disposizione del cliente finale per una più efficace tutela dei propri diritti, la deliberazione 355/2018/R/com ha approvato interventi per efficientare la disciplina in tema di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e operatori nei settori regolati dell'Autorità⁵⁷.

L'Autorità, nel corso del 2018 e del 2019, ha concentrato gli sforzi regolatori sugli interventi definiti dalla Legge concorrenza 2017 che rispondono all'obiettivo di supportare il cliente nella scelta consapevole delle offerte presenti nel mercato libero, in molti casi anticipandone le previsioni. In particolare, l'Autorità è intervenuta:

- con la deliberazione 746/2017/R/com⁵⁸, individuando le modalità attraverso cui i clienti dovranno ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in merito alla rimozione delle tutele di prezzo. In particolare, ha delineato specifici obblighi di informazione a carico dei fornitori nell'ambito della tutela gas e degli esercenti il servizio di maggior tutela nei confronti dei clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela⁵⁹, volti ad aumentare la consapevolezza dei clienti finali in merito al superamento delle tutele di prezzo. Tali obblighi prevedono l'inserimento, all'interno della fattura sintetica, di un'informativa relativa alla liberalizzazione dei mercati, definita dall'Autorità a cadenza semestrale, a partire dal 1° gennaio 2018. La deliberazione prevede inoltre la realizzazione di un progetto di pubblicizzazione e diffusione delle informazioni ai sensi dell'articolo 1 comma 72 della medesima legge;

⁵⁷ Di cui all'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com.

⁵⁸ Nell'ambito dell'avvio di procedimento di cui alla deliberazione 375/2017/R/com.

⁵⁹ Previsti dall'articolo 1 comma 69 della Legge concorrenza 2017.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

- con la deliberazione 555/2017/R/com⁶⁰, istitutiva della disciplina delle Offerte “A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela” (offerte P.L.A.C.E.T.) finalizzata a facilitare scelte consapevoli e informate da parte dei clienti finali di piccole dimensioni, segnatamente, attraverso il miglioramento della loro capacità di valutazione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero. L’obiettivo è soddisfatto mediante l’individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili, comparabili tra venditori in quanto caratterizzate da condizioni contrattuali uniformi e da livelli di prezzo liberamente stabiliti tra le parti (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi);
- con la deliberazione 51/2018/R/com recante il Regolamento per la realizzazione e la gestione, da parte del Gestore del SII, del portale Offerte, contenente tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale presenti nei mercati *retail* rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese, ai sensi dell’art. 1, comma 61 della citata legge 124/17. Con tale deliberazione ha stabilito: (i) i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte, (ii) i criteri per il calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, (iii) il modello organizzativo e tecnologico del sito e (iv) le tempistiche per la sua implementazione graduale per fasi successive. Il Portale Offerte è divenuto operativo a luglio 2018, con la prima fase di implementazione che ha visto la pubblicazione di tutte le offerte PLACET, fisse e variabili, di energia elettrica e gas naturale. Nel settembre 2018 ha avuto luogo la seconda fase di implementazione mediante la pubblicazione delle offerte formulate dai venditori presenti nel TrovaOfferte⁶¹, e la contestuale disattivazione di tale strumento; infine a dicembre 2018 è stata completata la terza fase di sviluppo del Portale Offerte mediante la pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni⁶²;
- con la deliberazione 366/2018/R/com, aggiornando il Codice di condotta commerciale, armonizzando i criteri di calcolo della spesa annua stimata delle Schede di confrontabilità, di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale, ai criteri di calcolo implementati per la stima della spesa annua nel Portale Offerte e semplificando la struttura del confronto ai fini di rendere le medesime schede ancora più chiare e intuitive per il cliente finale;
- con la delibera 59/2019/R/com, adottando Linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di gruppi di acquisto rivolti ai clienti finali domestici e alle imprese connesse in bassa tensione e quelle con consumi annui fino a 200.000 Sm³ in attuazione dell’art. 1, comma 65, della legge 124/17. L’Autorità, con le Linee guida, ha inteso stabilire regole comportamentali uniformi cui i gruppi di acquisto energia che decidano di aderirvi devono conformarsi, per assicurare ai propri membri la trasparenza sulle campagne di acquisto collettivo, la correttezza nell’utilizzo delle diverse forme di comunicazione al cliente fin dalla fase promozionale delle iniziative in questione, la completezza delle informazioni rese sulle modalità di adesione al gruppo, sulle offerte commerciali proposte così come sui criteri di scelta delle stesse, nonché un’adeguata assistenza informativa, soprattutto nella fase di adesione al gruppo e all’offerta proposta. Obiettivo del predetto intervento è quello di assicurare un adeguato livello di

⁶⁰ Tale deliberazione disciplina le Offerte “A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela” (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell’energia elettrica e del gas naturale.

⁶¹ Il TrovaOfferte è stato il sistema di ricerca e confronto delle offerte commerciali rivolte ai clienti domestici dei servizi elettrico e gas pubblicato a partire dal mese di aprile 2009 sul sito internet dell’Autorità e basato sulla partecipazione volontaria delle imprese di vendita.

⁶² Si tratta delle offerte pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

tutela ai clienti finali che aderiscono ai gruppi in questione, garantendo loro la possibilità di valutare e confrontare le diverse offerte proposte per il tramite dei gruppi e scegliere la più conveniente in funzione delle proprie esigenze;

- formulando al Ministro dello Sviluppo Economico la proposta⁶³ relativa all'individuazione dei criteri, delle modalità e dei requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione all'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali, ai fini della predisposizione del decreto ministeriale previsto dalla già citata Legge concorrenza 2017;
- con la deliberazione 197/2019/R/com, avviando un procedimento relativo alla definizione di strumenti regolatori per l'informazione e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale e integrando la deliberazione 746/2017/R/com nell'ambito degli obblighi di informazione in capo ai venditori, con la continuazione, successivamente al primo semestre 2019, dell'informativa in bolletta rivolta ai clienti finali riforniti nei servizi di tutela di prezzo (maggior tutela elettrica e tutela gas) e riguardante la possibilità di scelta di un'offerta nel mercato libero.

Nel corso del 2018 e del 2019 sono proseguite, inoltre, le attività dell'Autorità volte alla semplificazione dei processi di diretto impatto sul cliente finale, quali i processi commerciali funzionali all'esecuzione di un contratto di vendita, con riferimento al settore gas, e quelli relativi alla gestione delle misure in entrambi i settori, attraverso la centralizzazione nell'ambito del SII.

In particolare, con riferimento al settore gas, il Registro Centrale Ufficiale è stato popolato⁶⁴ anche delle informazioni funzionali, *in primis*, a semplificare la gestione e gli scambi informativi della risoluzione contrattuale, della messa a disposizione dei dati funzionali all'inizio della fornitura e dell'attivazione dei servizi di ultima istanza. Inoltre, a partire da novembre 2018⁶⁵, i processi di *switching*, risoluzione contrattuale e attivazione dei servizi di ultima istanza sono gestiti nell'ambito del SII. Con la deliberazione 196/2019/R/com ha integrato la disciplina in materia di recesso dai contratti di fornitura da parte dei clienti di grandi dimensioni, in entrambi i settori.

Con riferimento, invece, alla gestione delle misure, per quanto attiene al settore elettrico è entrato in operatività, nell'ambito del SII, l'*hub* centralizzato di tutte le misure relative ai consumi dei clienti, ivi incluse quelle messe a disposizione quotidianamente rinvenienti dai nuovi sistemi di misura elettronici di seconda generazione⁶⁶. Con la delibera 479/2019/R/eel, inoltre, ha potenziato l'utilizzo del *metering data hub* del SII anche al fine di consentire ai clienti dotati di *smart meter 2G* di accedere a offerte personalizzate (abilite proprio dalla tipologia di misuratore) proposte anche da fornitori diversi dal proprio.

Analogamente, nel settore del gas a partire da novembre 2018⁶⁷ è entrato in vigore il processo centralizzato di messa a disposizione dei dati nell'ambito del *metering data hub* del SII. Inoltre, con la deliberazione 271/2019/R/gas l'Autorità ha razionalizzato e centralizzato nel SII il processo di messa a disposizione al Sistema informativo integrato dei dati tecnici dei punti di riconsegna, in particolare in merito alla sostituzione massiva dei misuratori elettronici.

⁶³ Di cui alla deliberazione 762/2017/I/eel.

⁶⁴ Ai sensi della deliberazione 850/2017/R/gas.

⁶⁵ Ai sensi della la deliberazione 77/2018/R/gas.

⁶⁶ I dati di misura relativi a tutti i punti di prelievo sono resi disponibili esclusivamente tramite il SII, ai sensi della deliberazione 594/2017/R/eel.

⁶⁷ Ai sensi della deliberazione 488/2018/R/gas.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

La disponibilità dei dati di misura nell'ambito del SII, oltre che agevolare il processo di messa a disposizione dei dati sia per le imprese distributrici sia per i venditori e, di conseguenza, facilitare le attività di fatturazione al cliente finale, potrà consentire lo sviluppo di una domanda di energia più consapevole e attiva, grazie alla possibilità di rendere disponibili tali dati direttamente ai clienti finali.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, inoltre, con la deliberazione 270/2019/R/com in attuazione della Legge 205/2017, l'Autorità ha istituito il Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale, che permette l'accesso del cliente finale ai propri dati storici di consumo in maniera indipendente rispetto agli operatori, previa l'autenticazione del cliente per il tramite del sistema SPID⁶⁸, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Come indicato dalla suddetta normativa, il Portale Consumi è operativo a partire dall'1 Luglio 2019.

Continua, infine, l'evoluzione del sistema di monitoraggio retail in modo da rafforzare ed ampliare l'azione di sfruttamento delle potenzialità del SII.

In tale ambito, con la deliberazione 173/2019/A ha avviato un procedimento finalizzato a:

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati⁶⁹, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività⁷⁰ e fruibilità dei dati monitorati;
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal SII, anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità⁷¹.

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

⁶⁸ Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese.

⁶⁹ Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

⁷⁰ L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

⁷¹ A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.



2. PREMessa

Come anticipato al capitolo 1, il presente Rapporto mostra le evidenze riscontrate nel corso dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2018 e fa seguito ai precedenti Rapporti, relativi al periodo 2012-2017⁷².

In merito ad una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione⁷³ del suddetto monitoraggio e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei precedenti Rapporti. Rispetto a quanto ivi riportato, si specificano solo le seguenti novità.

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

La Tabella 2.1 riporta la rappresentatività del campione del monitoraggio *retail* rispetto al totale dei punti serviti e dei volumi forniti, con separata evidenza di quelli relativi alle tipologie di cliente aventi diritto alla maggior tutela nel settore elettrico e al servizio di tutela nel settore del gas.

Tabella 2.1 Rappresentatività del campione del monitoraggio *retail* – Anni 2012-2018.

Rappresentatività del campione	Tipo utente	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SETTORE ELETTRICO								
in termini di energia fornita	TOTALE	74,8%	74,6%	78,0%	74,1%	82,5%	83,1%	85,7%
	di cui BT Altri usi	78,3%	76,3%	78,7%	77,7%	82,9%	84,7%	85,8%
	di cui BT Domestici	98,6%	98,2%	98,3%	97,5%	97,4%	97,5%	97,0%
in termini di numerosità dei punti	TOTALE	97,4%	97,0%	96,8%	96,4%	96,4%	96,2%	96,3%
	di cui BT Altri usi	93,0%	91,6%	91,3%	91,7%	91,5%	90,7%	92,4%
	di cui BT Domestici	98,7%	98,5%	98,3%	97,7%	97,6%	97,6%	97,3%
SETTORE DEL GAS								
in termini di volumi forniti	TOTALE	83,1%	82,8%	81,0%	79,2%	82,4%	82,8%	83,0%
	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	74,4%	68,6%	64,5%	57,9%	69,2%	69,1%	68,1%
	Domestici Inferiori 200.000 Smc	90,4%	91,0%	91,1%	89,8%	90,9%	90,3%	90,4%
in termini di numerosità dei punti	TOTALE	91,3%	90,8%	90,6%	89,9%	90,5%	90,8%	91,2%
	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	83,1%	77,5%	75,0%	71,1%	78,3%	79,4%	77,7%
	Domestici Inferiori 200.000 Smc	91,8%	91,4%	91,4%	90,7%	91,2%	91,5%	91,9%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

A riguardo dei servizi di ultima istanza nel settore del gas, nel Rapporto vengono fornite alcune evidenze circa la diffusione di tali servizi e i volumi di gas forniti in tali ambiti, come rilevati ai sensi del TIVG.

⁷² In particolare, il Rapporto 42/2015//com per gli anni 2012-13, il Rapporto 168/2017//COM per gli anni 2014-15, il Rapporto 801/2017//com per il 2016 e il Rapporto 596/2018//com per il 2017.

⁷³ L'elenco dei soggetti inclusi nel campione del monitoraggio *retail* può essere consultato sul sito *internet* dell'Autorità, alla pagina: https://www.arera.it/operatori/monitoraggio_retail.htm.



2 PREMESSA

Inoltre, rispetto ai Rapporti precedenti, è aggiornata la sezione relativa ai reclami e alle richieste di informazioni inviati dai clienti, anche tenendo conto della riforma della tutela⁷⁴.

Con riferimento all'analisi delle offerte presenti nel mercato si segnala che per il 2018 è riportata l'analisi i dati del Portale Offerte aggiornati a dicembre 2018. Inoltre, vengono presentate le prime evidenze relative alla disponibilità e alla scelta delle offerte PLACET. Rispetto ai precedenti Rapporti, pertanto non viene più riportata l'analisi delle offerte presenti nel TrovaOfferte nella prima parte dell'anno. Quest'ultimo è stato infatti sostituito dal Portale Offerte previsto dalla legge concorrenza 2017 nel corso del 2018.

Infine, si specifica che, rispetto a quanto pubblicato nei precedenti Rapporti, alcuni dati relativi agli anni 2012-17 contenuti nel presente Rapporto possono essere variati in seguito alle rettifiche dei dati dichiarati dagli stessi operatori. In particolare, si segnala che le prime evidenze afferenti alla qualità della fatturazione, come rilevata ai sensi del TIF, per il periodo precedente al 2018, pubblicate nel precedente Rapporto, sono state oggetto di numerose rettifiche da parte degli operatori che hanno dichiarato i dati e vengono pertanto aggiornate nel presente Rapporto.

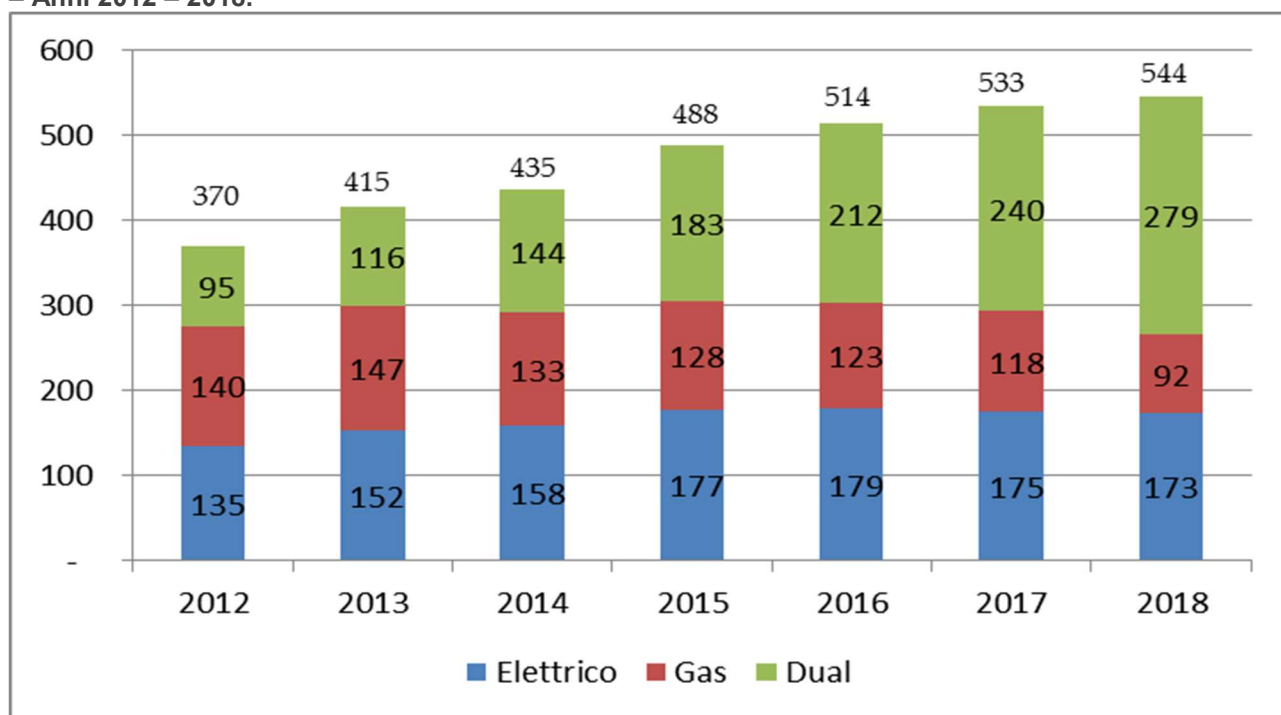
⁷⁴ Con la deliberazione 383/2016/E/com.

3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE

Nel presente capitolo vengono fornite informazioni circa la ripartizione della clientela di massa tra le forniture del mercato libero e i servizi di tutela. In particolare, la sezione 3.1 si riferisce al settore elettrico, mentre la sezione 3.2 a quello del gas.

Il Grafico 3.1 illustra l'andamento del numero dei gruppi societari⁷⁵ attivi nella vendita ai clienti domestici distinti per settore e anno. Sono conteggiati sia gli operatori del mercato libero che gli esercenti la maggior tutela.

Grafico 3.1 Numero di gruppi societari attivi nella vendita ai clienti Domestici per settore e anno – Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

⁷⁵ Vedi nota 11.



3.1. MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

La Tabella 3.1 e la Tabella 3.2 illustrano l'andamento della domanda di energia elettrica nei segmenti di clientela domestica e non domestica connessa in BT e in MT. A differenza che nel resto del Rapporto tali tabelle includono anche l'Illuminazione Pubblica⁷⁶. Sono aggiornate all'anno 2018 sulla base delle informazioni rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta del 04 luglio 2019, relativa all'anno 2018 (di seguito: Relazione Annuale 2019). Nel Grafico 3.2 e nel Grafico 3.3 è riportata la suddivisione dei clienti in funzione del regime di fornitura: servizio di Maggior tutela, servizio di Salvaguardia e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2008, ARG/elt 167/08, come successivamente modificata e integrata⁷⁷.

⁷⁶ Per un dettaglio di punti e volumi al netto dell'Illuminazione Pubblica vedi nota 2.

⁷⁷ I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 non si riferiscono al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail* ma sono riconducibili a tutti gli operatori presenti sul mercato. Poiché tali dati sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati è possibile che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Tabella 3.1 Domanda di energia elettrica della clientela di massa - Anni 2012 – 2018.

		Energia fornita (GWh)	Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	Consumo medio (kWh/PdP)
BT Domestici	2012	61.261	28.971	2.115
	2013	57.393	29.309	1.958
	2014	57.458	29.628	1.939
	2015	59.175	29.716	1.991
	2016	57.130	29.897	1.911
	2017	57.751	29.532	1.956
	2018	57.179	29.453	1.941
BT Altri usi	2012	74.598	7.571	9.853
	2013	70.980	7.510	9.451
	2014	71.202	7.449	9.559
	2015	73.821	7.233	10.206
	2016	74.660	7.390	10.103
	2017	74.042	7.272	10.182
	2018	73.374	7.187	10.209
MT Altri usi	2012	94.780	104	911.346
	2013	92.515	113	818.717
	2014	92.677	107	866.140
	2015	95.494	107	892.467
	2016	94.424	106	890.792
	2017	98.304	106	927.396
	2018	98.090	117	838.376

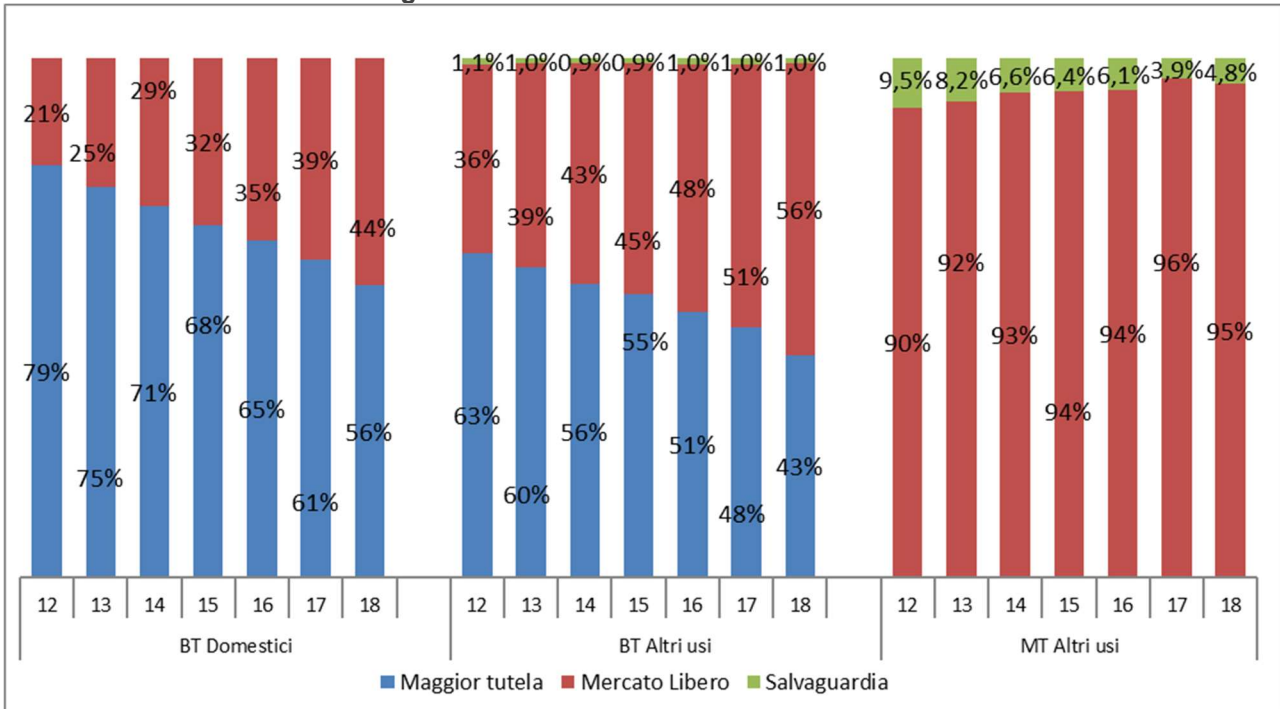
FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE.

Tabella 3.2 Variazione della domanda di energia elettrica, clientela di massa - Anni 2012–18.

		Energia fornita	Numero di PdP serviti	Consumo medio
BT Domestici	Δ 2012 - 2013	-6,3%	1,2%	-7,4%
	Δ 2013 - 2014	0,1%	1,1%	-1,0%
	Δ 2014 - 2015	3,0%	0,3%	2,7%
	Δ 2015 - 2016	-3,5%	0,6%	-4,0%
	Δ 2016- 2017	1,1%	-1,2%	2,3%
	Δ 2017 - 2018	-1,0%	-0,3%	-0,7%
BT Altri usi	Δ 2012 - 2013	-4,8%	-0,8%	-4,1%
	Δ 2013 - 2014	0,3%	-0,8%	1,1%
	Δ 2014 - 2015	3,7%	-2,9%	6,8%
	Δ 2015 - 2016	1,1%	2,2%	-1,0%
	Δ 2016- 2017	-0,8%	-1,6%	0,8%
	Δ 2017 - 2018	-0,9%	-1,2%	0,3%
MT Altri usi	Δ 2012 - 2013	-2,4%	8,7%	-10,2%
	Δ 2013 - 2014	0,2%	-5,3%	5,8%
	Δ 2014 - 2015	3,0%	0,0%	3,0%
	Δ 2015 - 2016	-1,1%	-0,9%	-0,2%
	Δ 2016- 2017	4,1%	0,0%	4,1%
	Δ 2017 - 2018	-0,2%	10,4%	-9,6%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE.

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

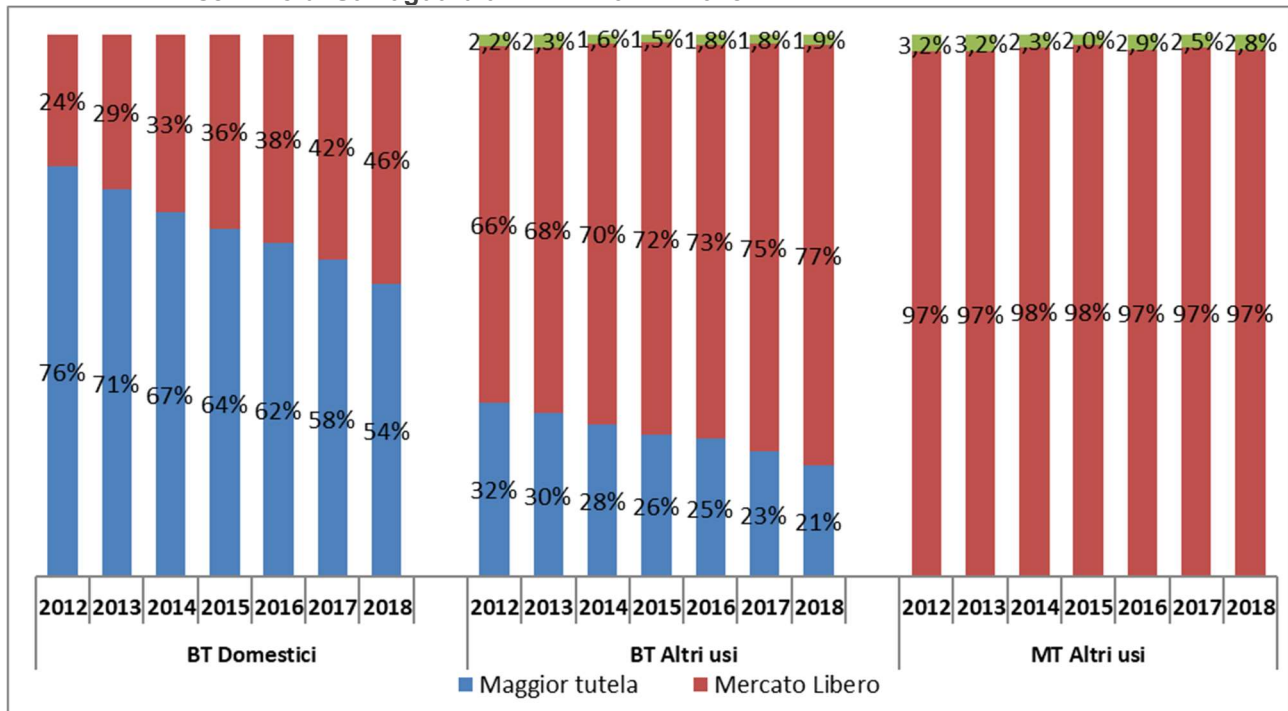
Grafico 3.2 Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2018⁷⁸.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

⁷⁸ Il grafico riporta la ripartizione dei punti nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2018 i punti che risultavano nel mercato libero ammontavano a:

- il 46% per i Domestici;
- il 59% per i Bt Altri usi;
- il 95% per i MT Altri usi.

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Grafico 3.3 Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2018⁷⁹.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

⁷⁹ Il grafico riporta la ripartizione dell'energia fornita nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2018 l'energia fornita nel mercato libero ammontava a:

- il 51% per i Domestici;
- il 81% per i Bt Altri usi;
- il 98% per i MT Altri usi.



3.2. MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

La Tabella 3.3 e la Tabella 3.4 riportano la domanda di gas dei clienti, così come rilevata in occasione della Relazione Annuale 2019. Sono qui indicati come clienti *altri usi* i clienti della tipologia commercio e servizi e i clienti della tipologia industria, senza distinguere per fasce di consumo annuo e con riferimento a tutta la popolazione dei clienti del settore del gas⁸⁰. Sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica. Il Grafico 3.4 e il Grafico 3.5 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura⁸¹: servizio di tutela e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei dati dei suddetti grafici sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi del TIVG⁸².

⁸⁰ In altri termini sono considerati anche i clienti con livelli di consumo annuo superiori a 200.000 Smc, soglia invece che delimita il perimetro dei clienti finali oggetto del monitoraggio *retail*. Per un dettaglio di punti e volumi relativi ai clienti con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc vedi nota 2.

⁸¹ A differenza del settore elettrico, per il settore gas i dati fanno riferimento al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*.

⁸² I dati comunicati dagli operatori ai sensi del TIVG sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, per quanto riguarda i volumi, ai quantitativi fatturati. È possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.



Tabella 3.3 Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 – 2018.

		Energia fornita - (Mln Smc)	Numero di PdR serviti (Migliaia)	Consumo medio (Smc/PdR)
Domestici	2012	16.869	19.858	849
	2013	16.628	19.977	832
	2014	13.770	19.940	691
	2015	14.863	19.770	752
	2016	14.591	19.659	742
	2017	15.236	19.671	775
	2018	15.278	20.111	760
Condomini	2012	3.021	196	15.413
	2013	2.827	199	14.206
	2014	2.341	194	12.067
	2015	2.571	202	12.728
	2016	2.506	207	12.106
	2017	2.495	198	12.601
	2018	2.454	200	12.270
Altri usi	2012	26.641	1.340	19.881
	2013	27.864	1.314	21.205
	2014	27.302	1.256	21.737
	2015	26.432	1.244	21.248
	2016	27.868	1.259	22.135
	2017	28.834	1.244	23.178
	2018	28.120	1.241	22.659
Attività di servizio pubblico	2012	1.140	91	12.527
	2013	1.293	88	14.693
	2014	1.225	76	16.118
	2015	1.204	67	17.970
	2016	1.276	60	21.267
	2017	1.345	65	20.692
	2018	1.198	59	20.305

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE

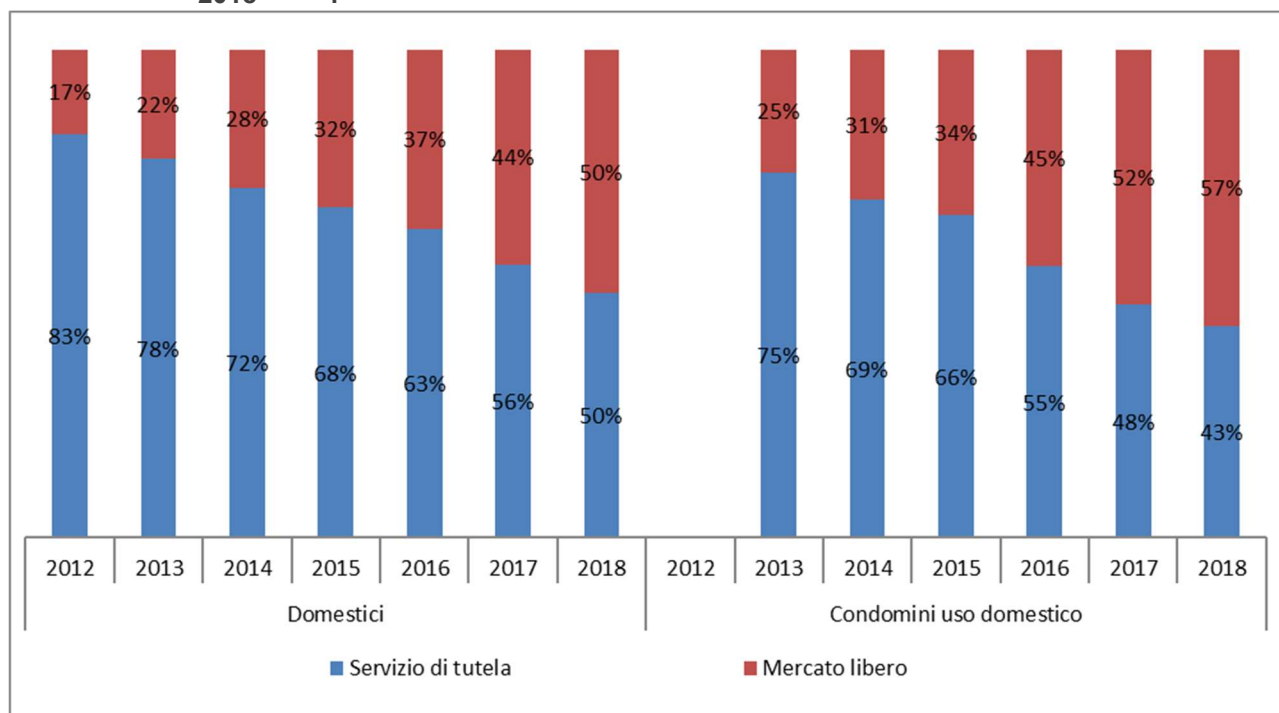


Tabella 3.4 Variazione della domanda di gas naturale tra gli Anni 2012 – 2018.

		Energia fornita	Numero di PdP serviti	Consumo medio
Domestici	Δ 2012 - 2013	-1,4%	0,6%	-2,0%
	Δ 2013 - 2014	-17,2%	-0,2%	-17,0%
	Δ 2014 - 2015	7,9%	-0,9%	8,9%
	Δ 2015 - 2016	-1,8%	-0,6%	-1,3%
	Δ 2016 - 2017	4,4%	0,1%	4,4%
	Δ 2017 - 2018	0,3%	2,2%	-1,9%
Condomini uso domestico	Δ 2012 - 2013	-6,4%	1,5%	-7,8%
	Δ 2013 - 2014	-17,2%	-2,5%	-15,1%
	Δ 2014 - 2015	9,8%	4,1%	5,5%
	Δ 2015 - 2016	-2,5%	2,5%	-4,9%
	Δ 2016 - 2017	-0,4%	-4,3%	4,1%
	Δ 2017 - 2018	-1,6%	1,0%	-2,6%
Altri usi	Δ 2012 - 2013	4,6%	-1,9%	6,7%
	Δ 2013 - 2014	-2,0%	-4,4%	2,5%
	Δ 2014 - 2015	-3,2%	-1,0%	-2,3%
	Δ 2015 - 2016	5,4%	1,2%	4,2%
	Δ 2016 - 2017	3,5%	-1,2%	4,7%
	Δ 2017 - 2018	-2,5%	-0,2%	-2,2%
Attività di servizio pubblico	Δ 2012 - 2013	13,4%	-3,3%	17,3%
	Δ 2013 - 2014	-5,3%	-13,6%	9,7%
	Δ 2014 - 2015	-1,7%	-11,8%	11,5%
	Δ 2015 - 2016	6,0%	-10,4%	18,3%
	Δ 2016 - 2017	5,4%	8,3%	-2,7%
	Δ 2017 - 2018	-10,9%	-9,2%	-1,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.4 Punti di riconsegna serviti nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012 - 2018^{83, 84, 85}.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

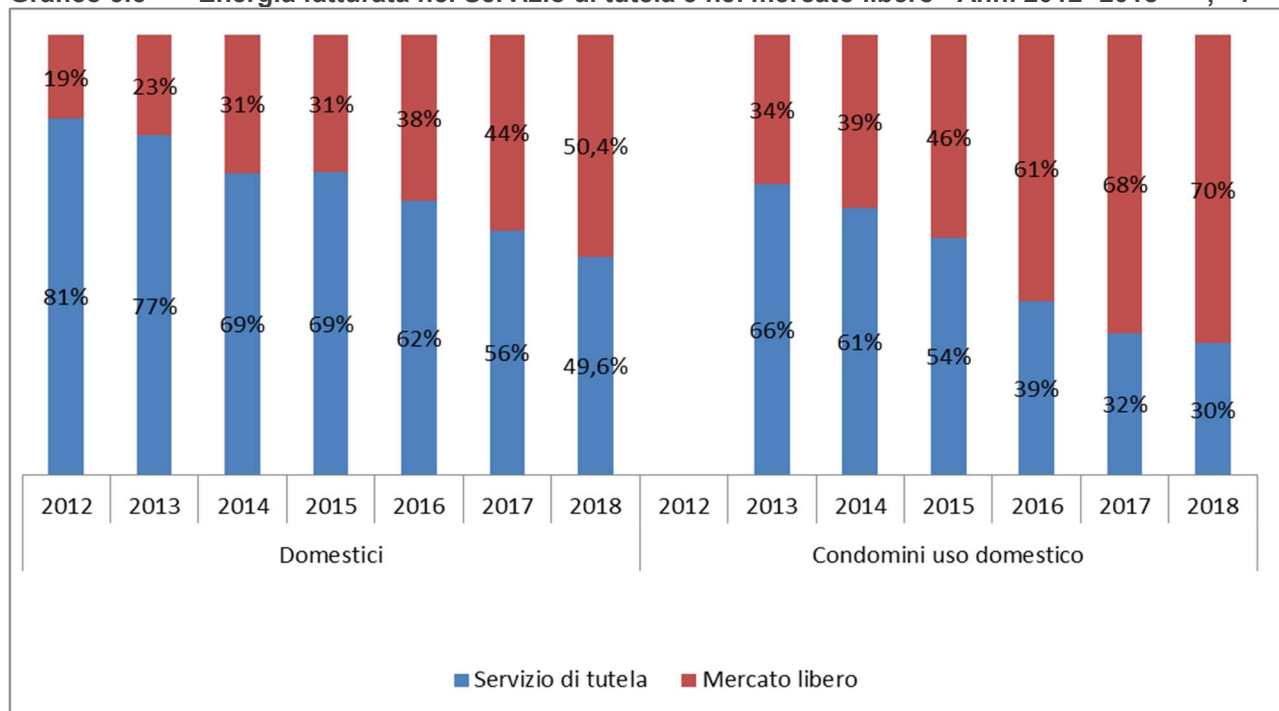
⁸³ Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti Domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

⁸⁴ Rispetto a quanto pubblicato nel precedente Rapporto di monitoraggio *retail* 2014-15, i valori relativi al 2015 per i clienti Condomini uso domestico sono stati rettificati da un operatore di livello nazionale.

⁸⁵ Il grafico riporta la ripartizione dei punti nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2018 i punti che risultavano nel mercato libero ammontavano a:

- il 53% per i Domestici;
- il 59% per i Condomini uso domestici.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.5 Energia fatturata nel Servizio di tutela e nel mercato libero– Anni 2012 -2018^{86, 87, 88}.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Nei Grafico 3.6 e Grafico 3.8 sono rappresentati rispettivamente i punti forniti in FUI e in FDD ripartiti per tipologia di cliente mentre il Grafico 3.7 e il Grafico 3.9 riportano i volumi di FUI e FDD sempre ripartiti per tipologia. In alto, per ogni anno viene riportato il totale di punti/ volumi e una percentuale rappresentativa del rapporto tra i punti/volumi in FUI e FDD e i punti e volumi totali del mercato.

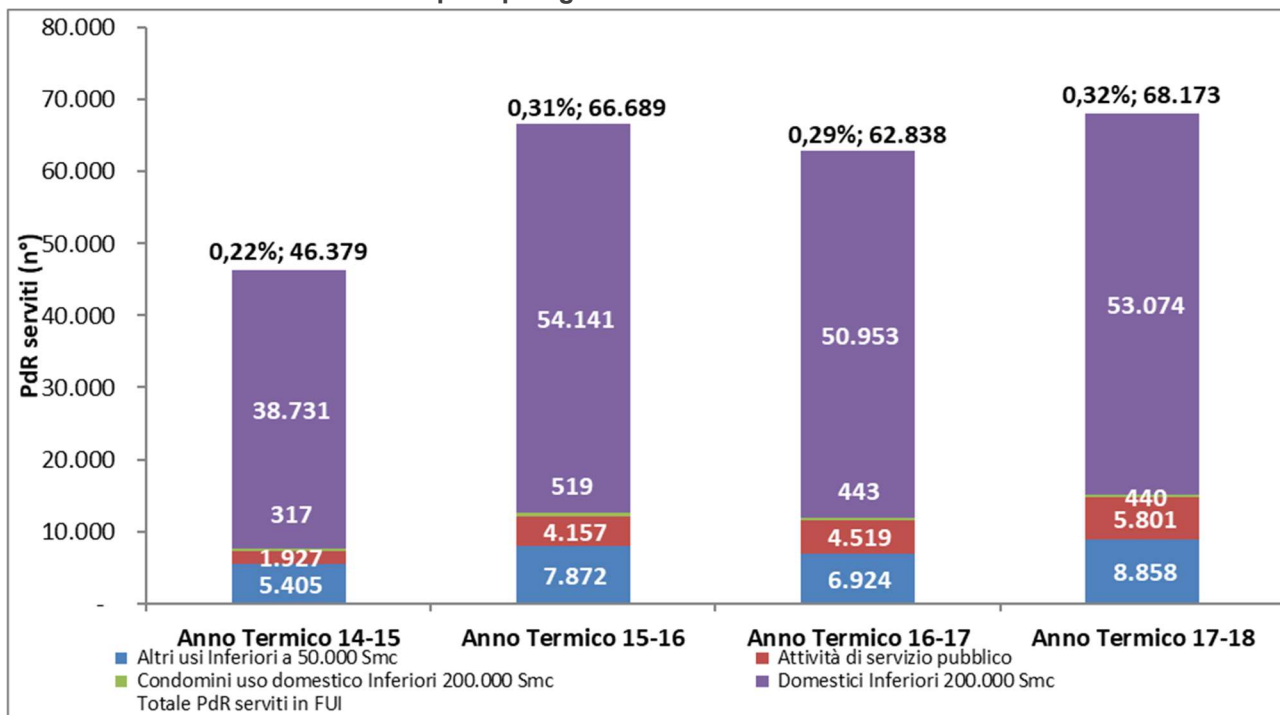
⁸⁶ Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

⁸⁷ Per l'anno 2014 i valori dei clienti domestici sono stati ottenuti depurando la serie storica dei dati non correttamente dichiarati da tre operatori. Per i clienti condomini uso domestico non si è depurata la serie storica in quanto la variazione era poco significativa.

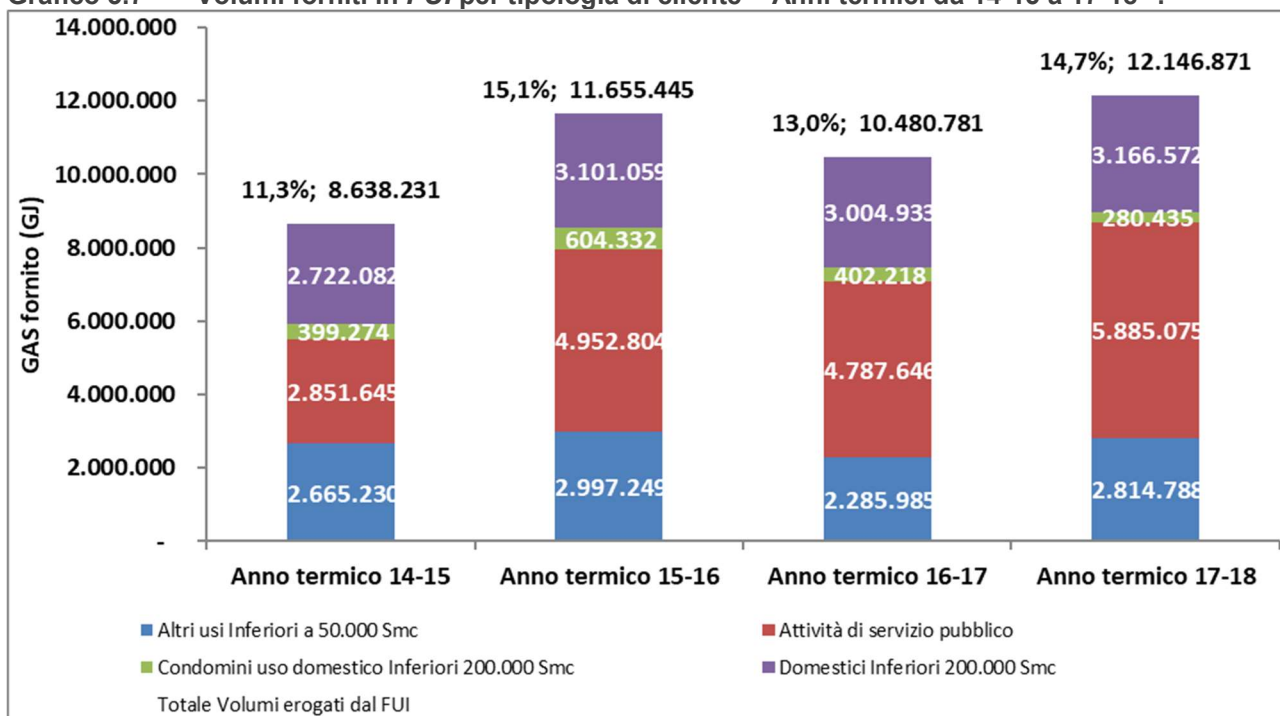
⁸⁸ Il grafico riporta la ripartizione dei punti nei vari segmenti di mercato mediamente rilevata nel corso di ciascun anno. Nel mese di dicembre 2018 i punti che risultavano nel mercato libero ammontavano a:

- il 49,8% per i Domestici;
- il 73% per i Condomini uso domestici.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.6 Punti forniti in *FUI* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 17-18.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

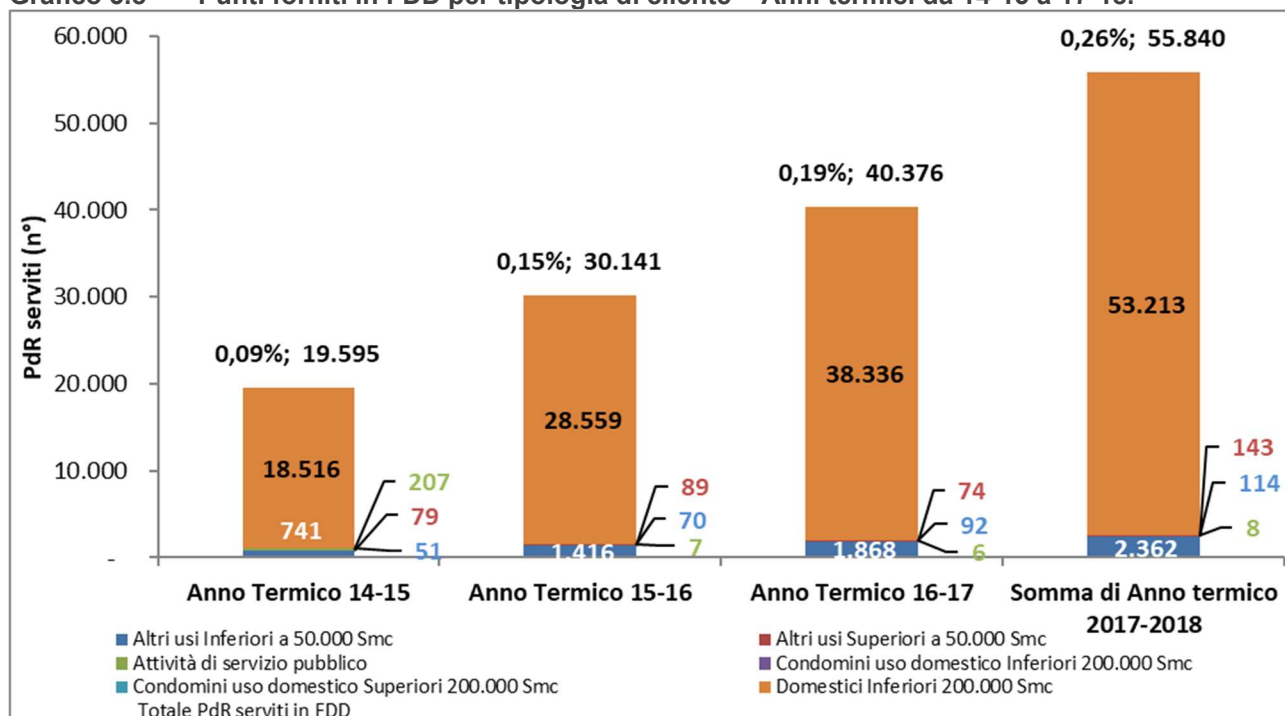
Grafico 3.7 Volumi forniti in *FUI* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 17-18⁸⁹.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

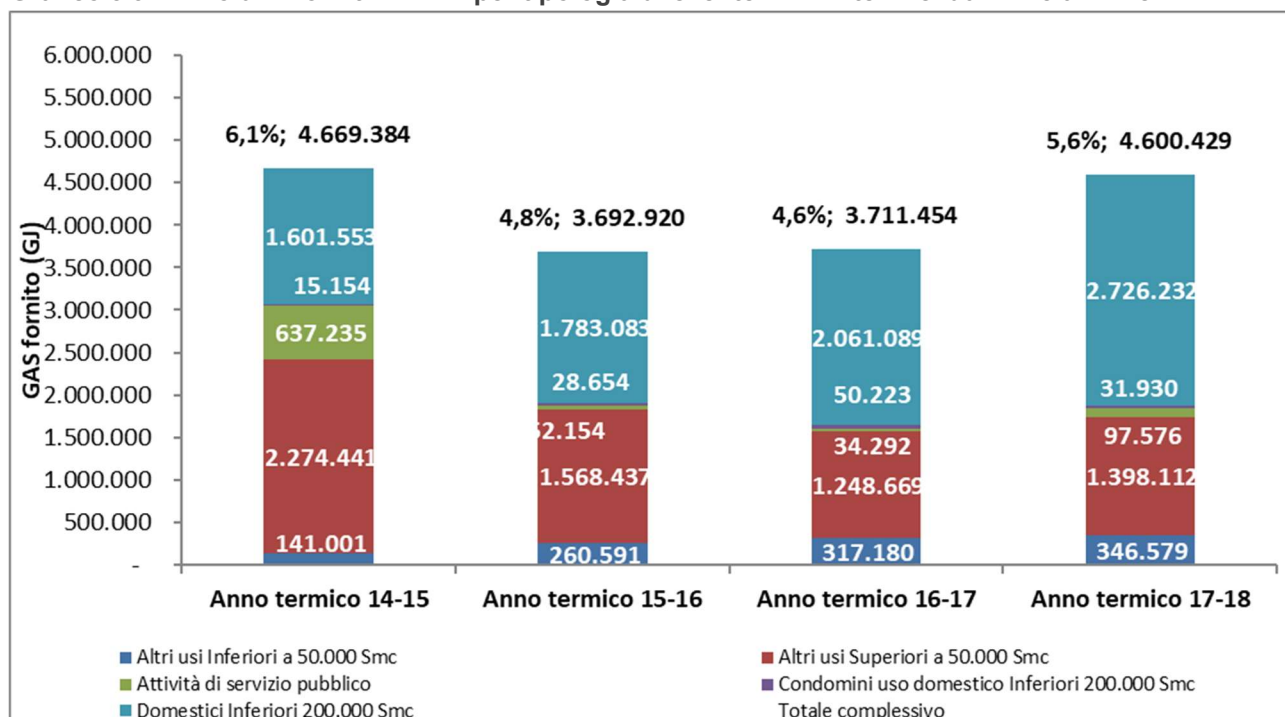
⁸⁹ I volumi indicati nel Grafico 3.7 sono stati aggiornati rispetto a quanto pubblicato nel Rapporto 2017 a seguito delle rettifiche dei dati dichiarati dagli operatori.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.8 Punti forniti in FDD per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 17-18.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 3.9 Volumi forniti in FDD per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 17-18⁹⁰.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

⁹⁰ I volumi indicati nel Grafico 3.9 sono stati aggiornati rispetto a quanto pubblicato nel Rapporto 2017 a seguito delle rettifiche dei dati dichiarati dagli operatori.



4. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DELL'ENERGIA ELETTRICA

In questo capitolo vengono analizzati i seguenti fenomeni: struttura del settore della vendita di energia elettrica ai clienti di massa in Italia (sezione 4.1), passaggi dei clienti (sezione 4.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 4.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza che i clienti possono sperimentare circa il mercato dell'energia elettrica (sezione 4.4) e fenomeno della morosità (sezione 4.4).



4.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società che hanno dichiarato di essere state attive in Italia nella vendita di energia elettrica a tutti i tipi di clientela oggetto del monitoraggio, possono essere ricondotte a 219 gruppi societari nel 2012, a 260 nel 2013, a 280 nel 2014, a 335 nel 2015, a 373 nel 2016⁹¹, a 391 nel 2017 e a 426 nel 2018 dei quali la Tabella 4.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

Tabella 4.1 Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica e relative variazioni – Anni 2012 – 2018.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	60	27%	65	25%	64	23%	63	19%	71	19%	69	18%	74	17%
tra 2 a 5 regioni	39	18%	54	21%	55	20%	78	23%	71	19%	64	16%	71	17%
tra 6 a 10 regioni	24	11%	35	13%	41	15%	57	17%	56	15%	52	13%	51	12%
tra 11 a 15 regioni	33	15%	27	10%	37	13%	39	12%	49	13%	55	14%	66	15%
tra 16 a 20 regioni	63	29%	79	30%	83	30%	98	29%	126	34%	151	39%	164	38%
Totale	219	100%	260	100%	280	100%	335	100%	373	100%	391	100%	426	100%
Variazioni %	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2015-'16		Δ 2016-'17		Δ 2017-'18		Δ 2012-'18	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	+5	+8%	-1	-2%	-1	-2%	+8	+13%	-2	-3%	+5	+7%	+14	+23%
tra 2 a 5 regioni	+15	+38%	+1	+2%	+23	+42%	-7	-9%	-7	-10%	+7	+11%	+32	+82%
tra 6 a 10 regioni	+11	+46%	+6	+17%	+16	+39%	-1	-2%	-4	-7%	-1	-2%	+27	+113%
tra 11 a 15 regioni	-6	-18%	+10	+37%	+2	+5%	+10	+26%	+6	+12%	+11	+20%	+33	+100%
tra 16 a 20 regioni	+16	+25%	+4	+5%	+15	+18%	+28	+29%	+25	+20%	+13	+9%	+101	+160%
Totale	+41	+19%	+20	+8%	+55	20%	+38	+11%	+18	+5%	+35	+9%	+207	+95%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLE DELIBERAZIONI ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

La Tabella 4.2 evidenzia per l'anno 2018, le quote di mercato⁹², dei primi 20 gruppi societari in Italia.

⁹¹ Tali numeri si riferiscono alle società che i sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 hanno dichiarato di aver venduto energia elettrica nel corso dell'anno, riclassificate in gruppi societari in base alle informazioni di appartenenza ad un gruppo alla fine di dicembre di ciascun anno dichiarate dagli operatori stessi ai sensi della deliberazione GOP 35/08. Le variazioni tra un anno e l'altro risultano dalla differenza tra le entrate nel mercato e le eventuali uscite verificatesi nel corso dell'anno. Il dettaglio delle entrate e delle uscite non è esplicitato in tabella.

⁹² I dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08 e fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Sono riportate separatamente:

- le quote di mercato corrispondenti alla fornitura nell'ambito dei servizi di tutela;
- la quota di mercato corrispondente alla fornitura dei clienti a condizioni di mercato libero.

I gruppi sono ordinati in base alla quota di mercato concernente il totale dell'energia elettrica fornita complessivamente a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio.

Tabella 4.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2018.

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	Maggior Tutela	47,2%	17,2%	
	Mercato Libero	22,6%	20,8%	19,2%
	Salvaguardia		0,5%	1,3%
	Totale servizi	69,8%	38,6%	20,4%
ENI	Maggior Tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato Libero	5,9%	1,8%	4,7%
	Totale servizi	5,9%	1,8%	4,7%
ACEA	Maggior Tutela	2,5%	1,4%	
	Mercato Libero	0,9%	0,7%	1,3%
	Totale servizi	3,4%	2,0%	1,3%
A2A	Maggior Tutela	1,6%	0,7%	
	Mercato Libero	1,3%	2,5%	4,0%
	Totale servizi	3,0%	3,2%	4,0%
HERA	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	
	Mercato Libero	2,2%	3,9%	5,1%
	Salvaguardia		1,4%	1,5%
	Totale servizi	2,4%	5,4%	6,6%
IREN	Maggior Tutela	0,5%	0,3%	
	Mercato Libero	1,7%	2,8%	3,0%
	Totale servizi	2,3%	3,1%	3,0%
EDISON	Mercato Libero	2,0%	2,6%	6,0%
	Totale servizi	2,0%	2,6%	6,0%
DOLOMITI ENERGIA	Maggior Tutela	0,4%	0,1%	
	Mercato Libero	0,7%	2,0%	1,5%
	Totale servizi	1,1%	2,1%	1,5%
E.ON	Mercato Libero	0,6%	2,3%	3,4%
	Totale servizi	0,6%	2,3%	3,4%
ALPERIA	Maggior Tutela	0,2%	0,2%	
	Mercato Libero	0,3%	1,5%	3,0%
	Totale servizi	0,6%	1,7%	3,0%
AGSM VERONA	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,4%	1,1%	0,5%
	Totale servizi	0,5%	1,2%	0,5%

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENGIE	Mercato Libero	0,5%	0,1%	0,8%
	Totale servizi	0,5%	0,1%	0,8%
GREEN NETWORK	Mercato Libero	0,5%	2,0%	3,9%
	Totale servizi	0,5%	2,0%	3,9%
SORGENIA	Mercato Libero	0,4%	2,0%	1,6%
	Totale servizi	0,4%	2,0%	1,6%
TREMAGI SRL	Mercato Libero	0,3%	0,4%	0,3%
	Totale servizi	0,3%	0,4%	0,3%
AIM VICENZA	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,2%	0,1%	0,0%
	Totale servizi	0,3%	0,2%	0,0%
ENERGIABASETRIESTE S.R.L.	Maggior Tutela	0,3%	0,1%	
	Totale servizi	0,3%	0,1%	
ASCOPIAVE	Mercato Libero	0,2%	0,2%	0,0%
	Totale servizi	0,2%	0,2%	0,0%
CVA TRADING SRL A SU	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,1%	2,1%	2,9%
	Totale servizi	0,2%	2,1%	2,9%
E.S.TR.A. S.P.A.	Mercato Libero	0,2%	0,1%	0,1%
	Totale servizi	0,2%	0,1%	0,1%
Altri gruppi	Maggior Tutela	0,8%	0,5%	0,0%
	Mercato Libero	4,8%	28,2%	35,8%
	Salvaguardia	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale servizi	5,7%	28,8%	35,9%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

Allo stato attuale, la rilevanza del servizio di Maggior tutela rende possibile solo congetturare il grado di concorrenzialità che si determinerà nel settore quando il processo di liberalizzazione avrà dispiegato pienamente suoi effetti⁹³.

È possibile tuttavia valutare il grado di concentrazione del segmento di mercato costituito dai clienti che non ricorrono alle condizioni di Maggior tutela e, su questa base, valutare il suo grado di concorrenzialità. Tale valutazione è informativa circa le condizioni concorrenziali che potrebbero prevalere nell'intero mercato qualora i clienti che lasceranno il servizio di Maggior tutela in futuro si

⁹³ Come già indicato nel Rapporto 2012-13, infatti, il servizio di Maggior tutela "ha, tra le altre finalità, quella di permettere la transizione verso la completa liberalizzazione del mercato retail anche per i suddetti clienti che non hanno elevata capacità e non sono quindi in grado di partecipare efficacemente al mercato. I prezzi di maggiore tutela possono infatti fornire protezione contro il potenziale esercizio di potere di mercato dei fornitori - cioè contro la fissazione di prezzi a un livello persistentemente superiore ai costi - fino a quando i clienti saranno in grado di partecipare efficacemente al mercato. Una volta che tale modalità di fornitura abbia assunto un ruolo residuale, la possibilità per le imprese di esercitare potere di mercato dipenderà dal grado di concorrenzialità del settore."



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

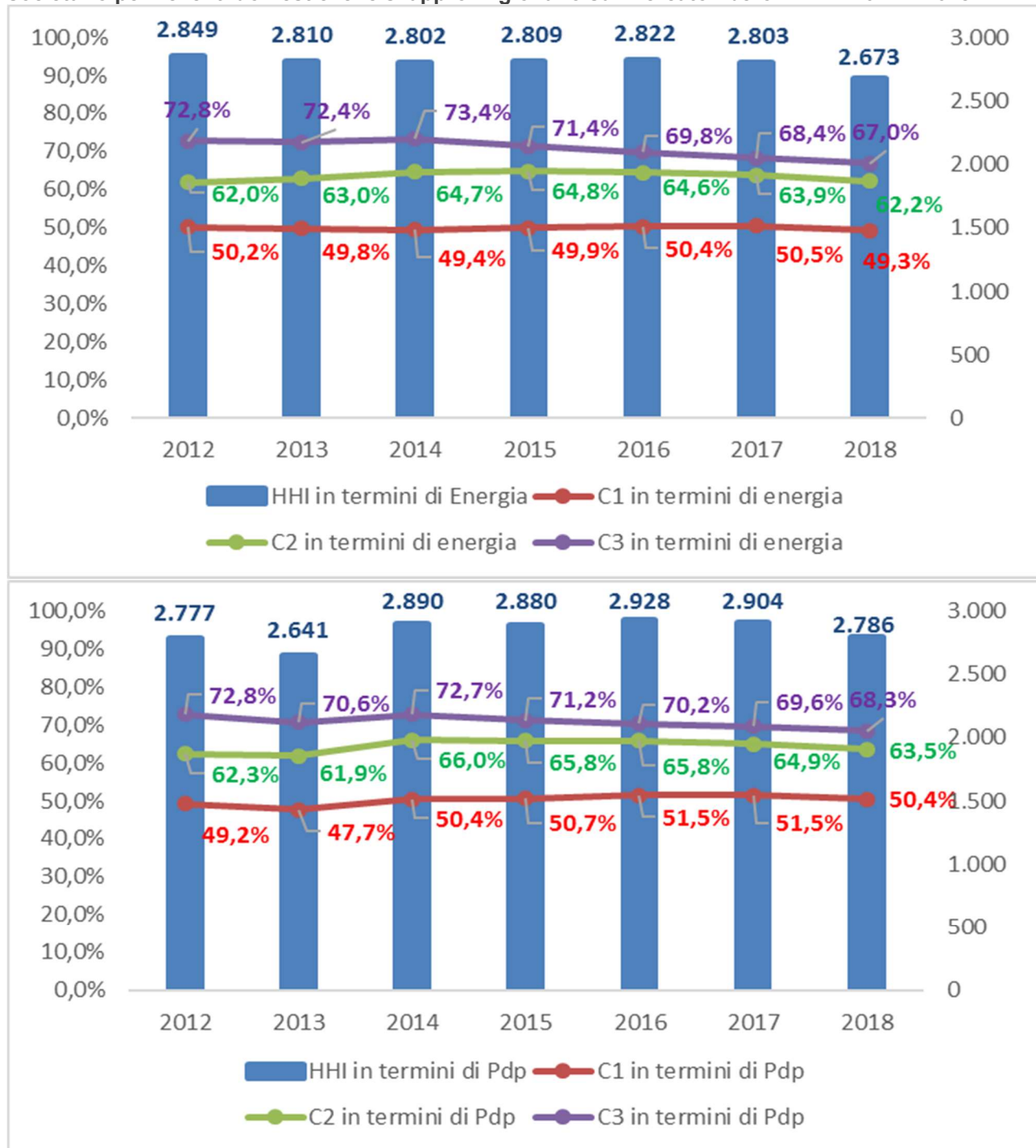
distribuissero tra i fornitori concorrenti nella stessa proporzione dei clienti che si approvvigionano già sul mercato libero.

I principali indicatori di concentrazione⁹⁴ per il periodo 2012 – 2018 sono riportati dal Grafico 4.1, dal Grafico 4.2 e dal Grafico 4.3. In particolare viene valutata in tali grafici la concentrazione del mercato libero, costituito dai clienti che sono usciti dai servizi di tutela (i dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato libero, a differenza che nella Tabella 4.2 ove si fa riferimento all'energia complessivamente fornita in tutti i servizi - Maggior tutela, mercato libero e Salvaguardia).

⁹⁴ L'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Gli indici C1, C2 e C3 rappresentano la quota di mercato detenuta, rispettivamente, dal primo gruppo societario, dai primi due gruppi societari e dai primi tre gruppi societari presenti sul mercato.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.1 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti domestici che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 – 2018.

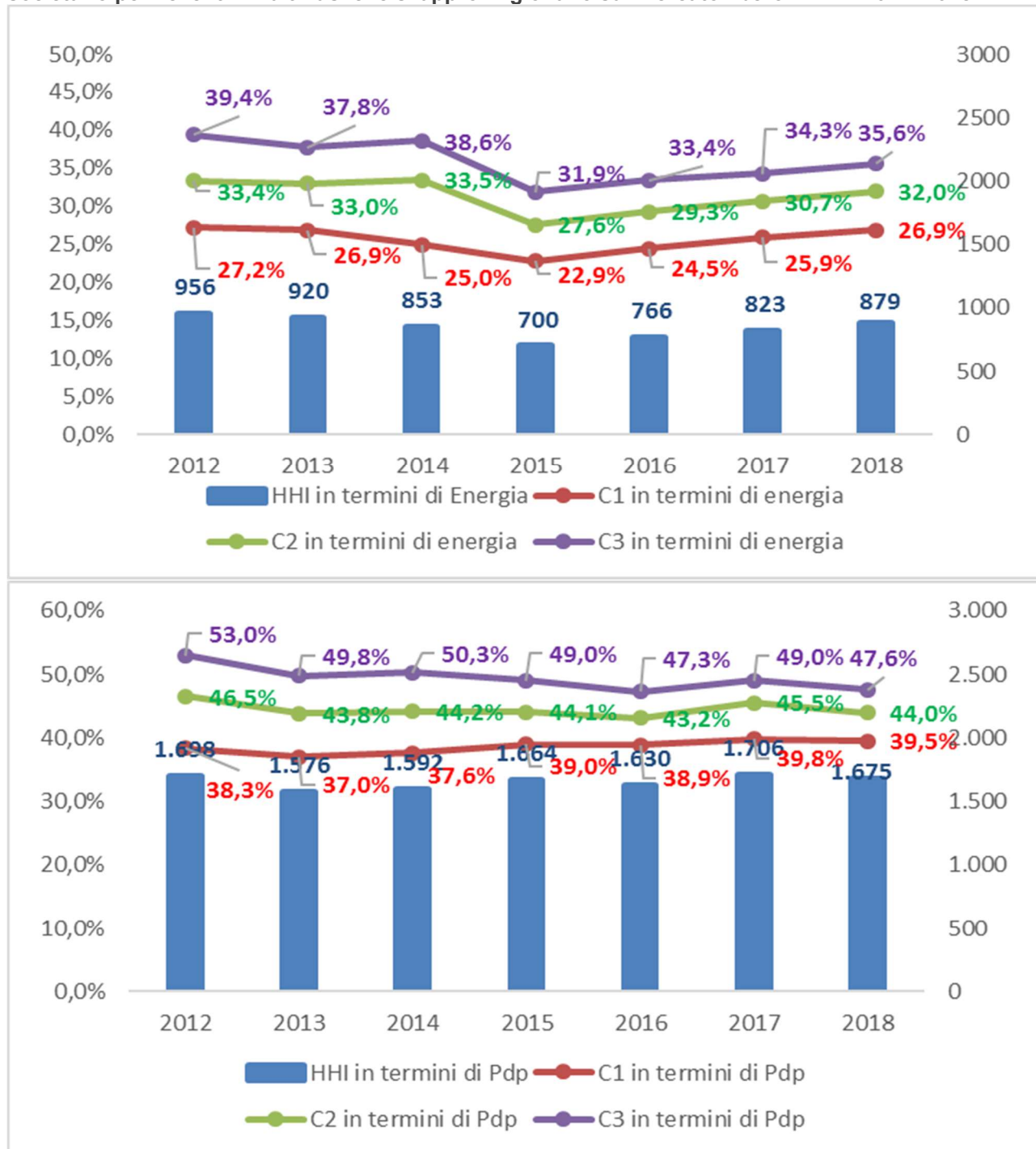


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

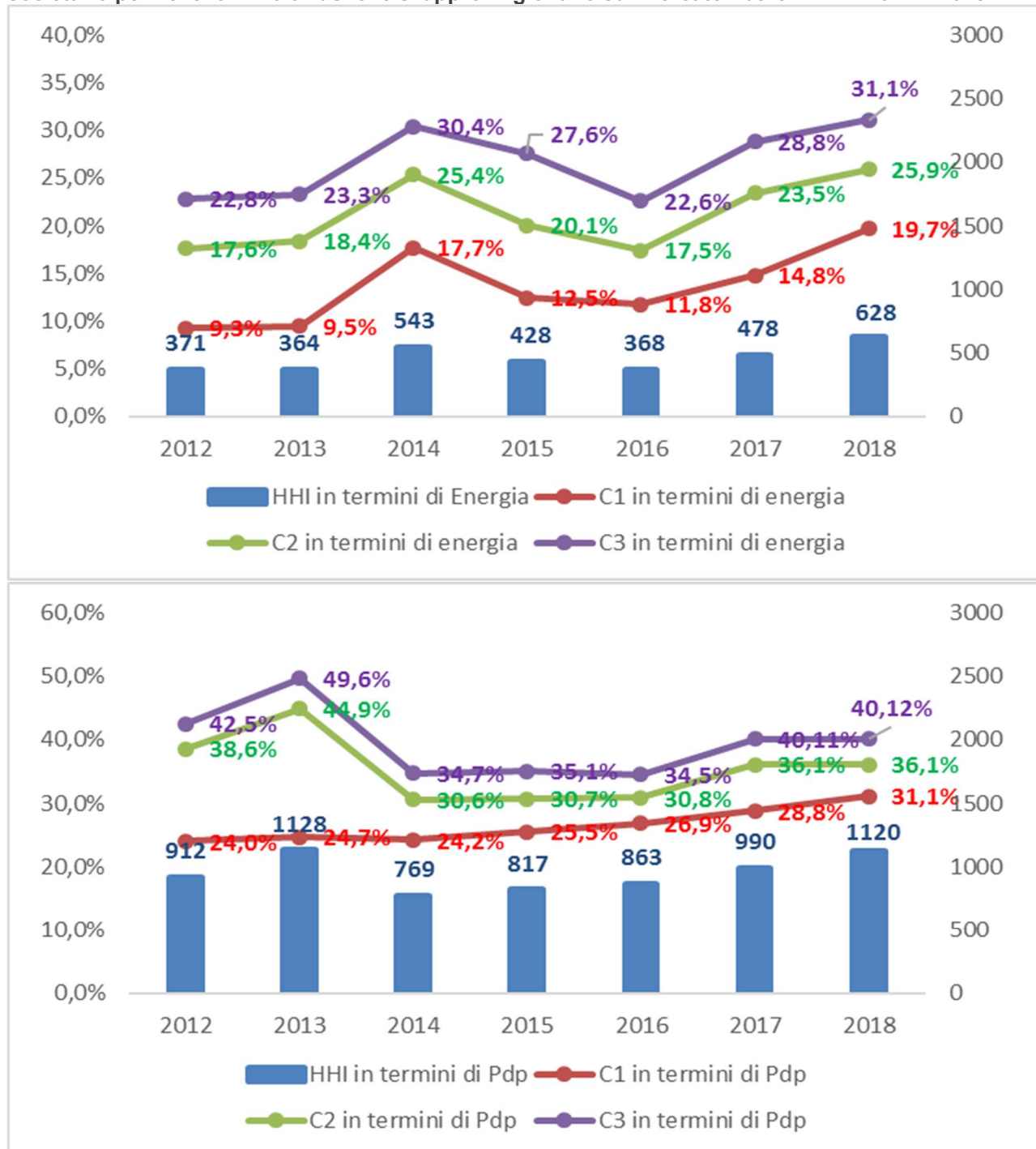
Grafico 4.2 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti BT altri usi che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 -2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.3 Indici di concentrazione in termini di energia e punti di prelievo - per gruppo societario per i clienti MT altri usi che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

La Tabella 4.3 riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali operatori che svolgono (nell'ambito del medesimo gruppo) anche il servizio di Maggior tutela nel 2018. I valori sono ordinati in base alla quota di mercato detenuta con riferimento alla tipologia dei clienti domestici.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Tabella 4.3 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la Maggior tutela – Anno 2018⁹⁵.

Gruppo societario 2018	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
Gruppi attivi sia in maggior tutela che sul libero	67,6%	49,2%	42,2%
<i>di cui:</i>			
ENEL	49,3%	26,9%	19,7%
HERA	4,8%	5,1%	5,2%
IREN	3,7%	3,6%	3,1%
A2A	2,9%	3,2%	4,1%
Acea	1,9%	0,9%	1,4%
Dolomiti Energia	1,6%	2,6%	1,6%
AGSM VERONA	0,9%	1,5%	0,5%
ALPERIA S.P.A.	0,7%	0,04%	0,02%
AIM VICENZA	0,4%	0,2%	0,03%
UMBRIA ENERGY S.P.A.	0,2%	0,1%	0,2%
<i>Altri gruppi attivi sia in maggior tutela che sul libero</i>	<i>1,0%</i>	<i>5,1%</i>	<i>6,4%</i>
Gruppi attivi solo sul libero	32,4%	50,8%	57,8%
<i>di cui:</i>			
Eni	12,9%	2,3%	4,8%
Edison	4,3%	3,4%	6,2%
E.on	1,2%	3,0%	3,5%
Engie	1,1%	0,2%	0,8%
Green network	1,0%	2,6%	4,0%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

La Tabella 4.4, diversamente, riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali gruppi societari attivi esclusivamente sul mercato libero nel periodo 2012- 2018.

Tabella 4.4 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei Gruppi attivi solo sul libero – Anno 2012-2018.

		2012*	2013	2014	2015	2016	2017	2018*
BT Domestici	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	26,5%	23,1%	21,7%	19,5%	19,1%	18,7%	19,5%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	20,5%	16,6%	12,3%	9,8%	7,8%	6,5%	6,6%
BT Altri usi	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	49,6%	47,4%	51,1%	54,3%	51,6%	50,0%	48,5%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	16,5%	14,2%	14,7%	10,2%	11,6%	10,0%	10,0%

* Le quote di mercato libero coperte complessivamente dai gruppi che non operano anche come esercenti la maggior tutela del 2012 e del 2018 sono state depurate dalle quote del gruppo ENI, per garantire l'omogeneità dell'analisi con gli anni 2013-'17 in cui il Gruppo ENI ha controllato un esercente la maggior tutela

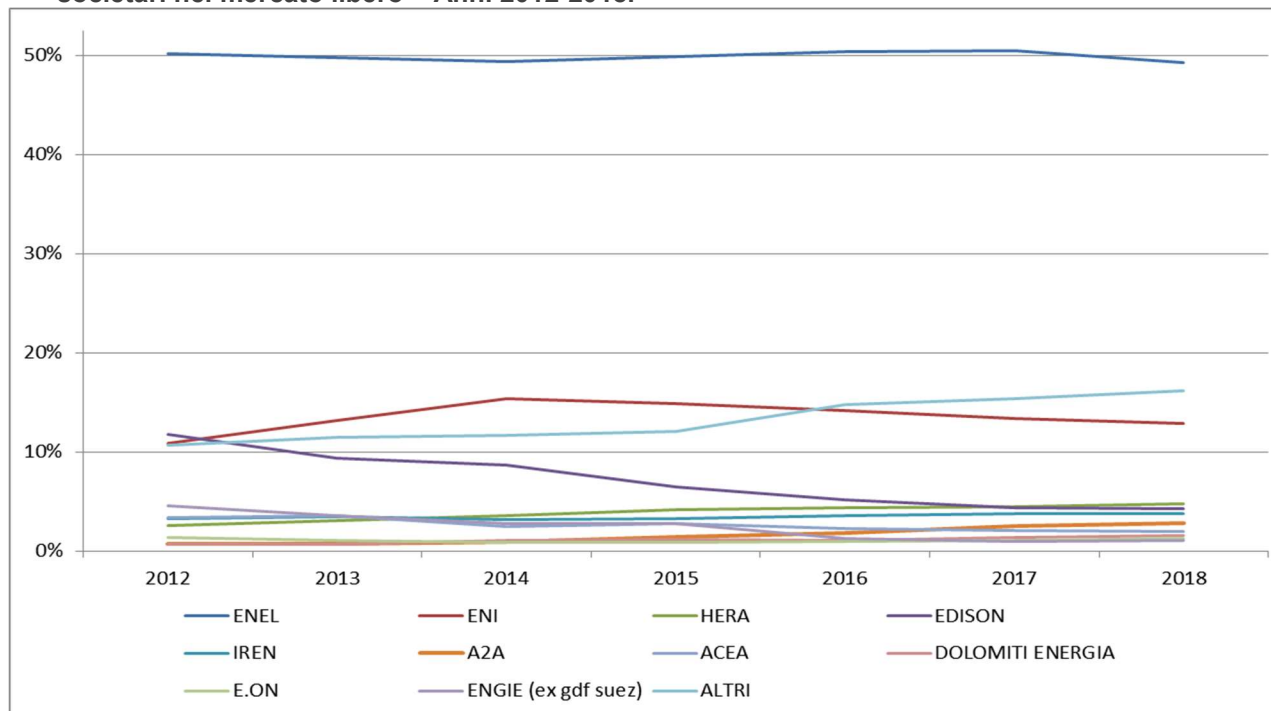
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

⁹⁵ Rispetto al 2017, il Gruppo ENI viene incluso tra i gruppi attivi nel solo mercato libero in quanto ha ceduto l'esercente la maggior tutela che controllava.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Il Grafico 4.4 riporta l'evoluzione tra il 2012 e il 2018 delle quote dell'energia fornita nella vendita ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai principali operatori in tale mercato.

Grafico 4.4 Quote di mercato rispetto all'energia fornita ai clienti domestici dei primi 10 gruppi societari nel mercato libero – Anni 2012-2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

Il Grafico 4.5, il Grafico 4.6 e il Grafico 4.7 mostrano l'evoluzione dell'offerta di energia elettrica nel mercato libero, suddividendo i gruppi societari attivi nella vendita nei seguenti *cluster*:

- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%.

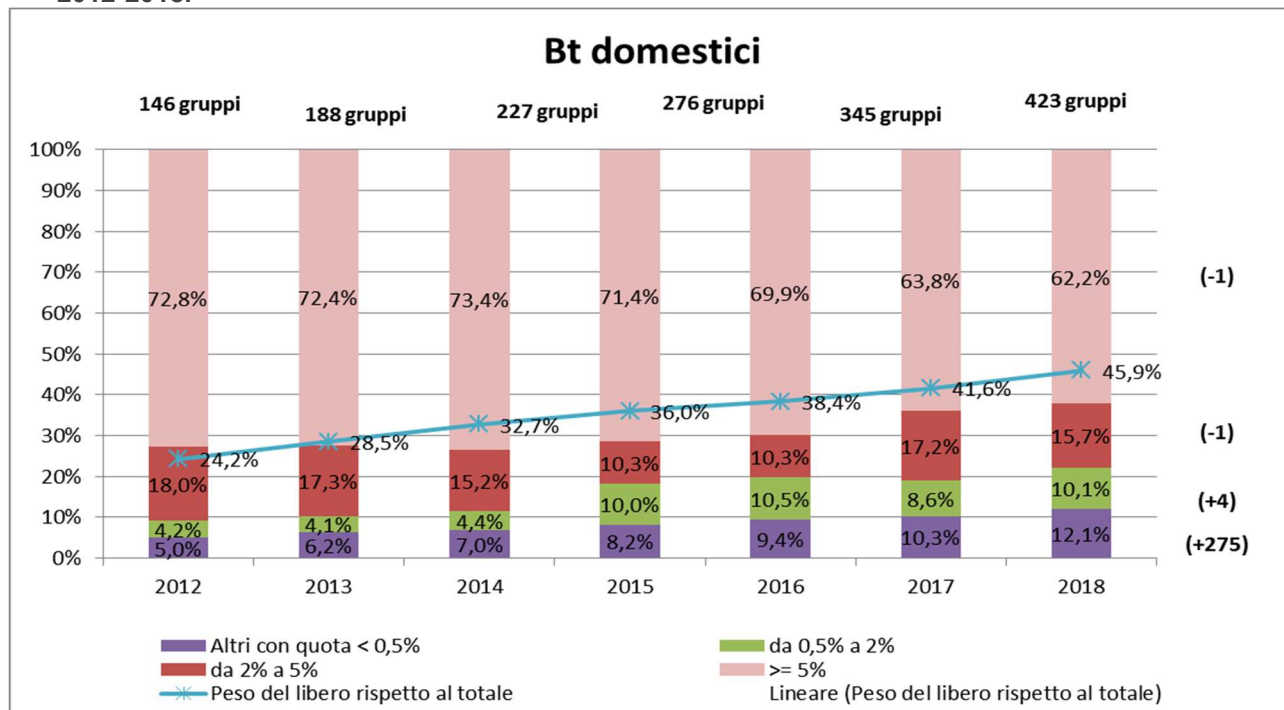
Tali *cluster* includono tutta la popolazione dei gruppi societari attivi in ciascun anno (non solo quelli facenti parte del campione del monitoraggio *retail*). Le relative quote di mercato sono calcolate rispetto all'energia fornita nel mercato libero a tutti i clienti.

Inoltre, riportano anche:

- la dimensione del mercato libero rispetto al totale dell'energia fornita a tutta la popolazione dei clienti (comprensiva pertanto dell'energia fornita in Maggiore tutela e in Salvaguardia) in ciascun anno (linea in blu);
- il numero dei gruppi societari attivi nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero in ciascun anno (in cima a ciascuna colonna annuale);
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti *cluster* tra il 2012 e il 2018 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2018).

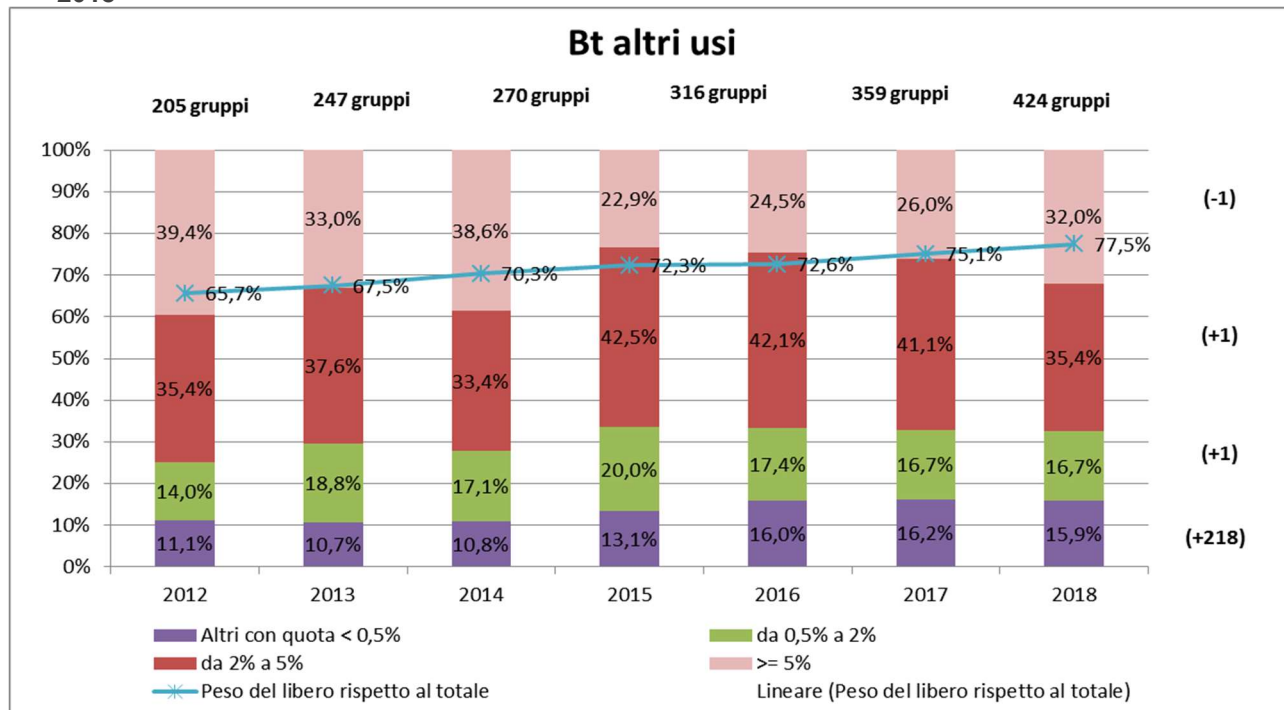
4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.5 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Domestici 2012-2018.



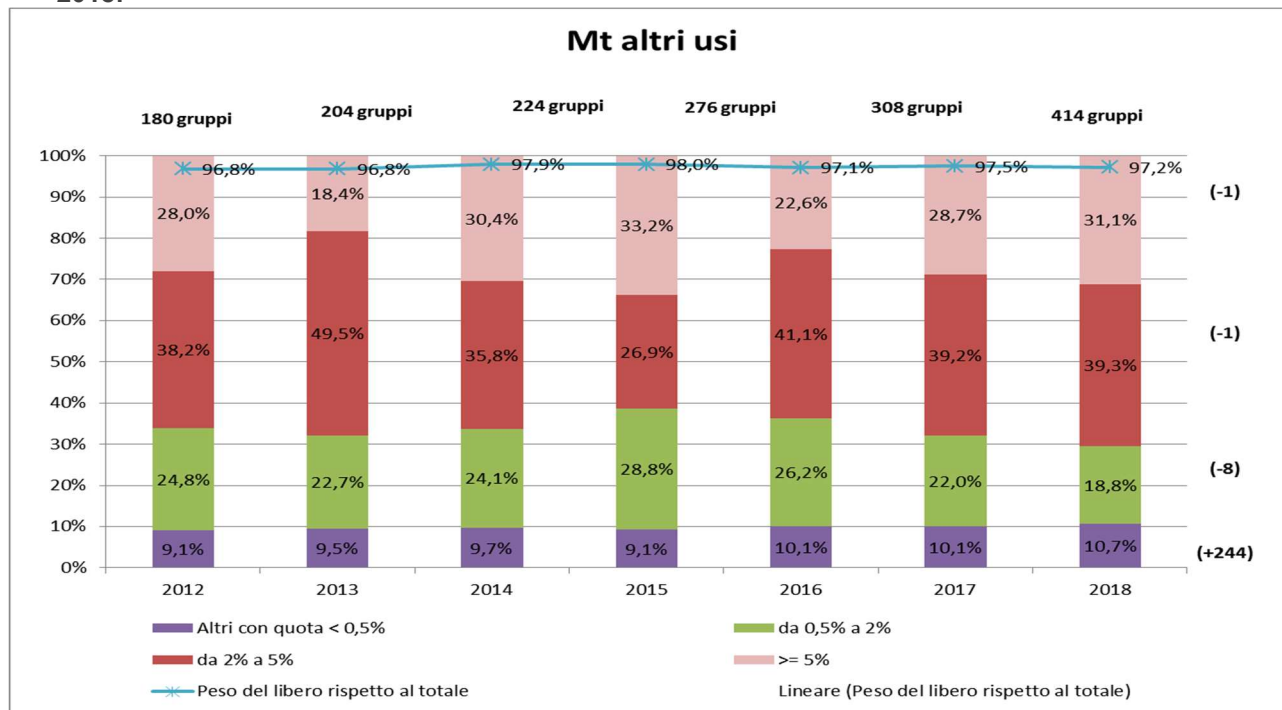
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

Grafico 4.6 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster - BT Altri Usi 2012-2018



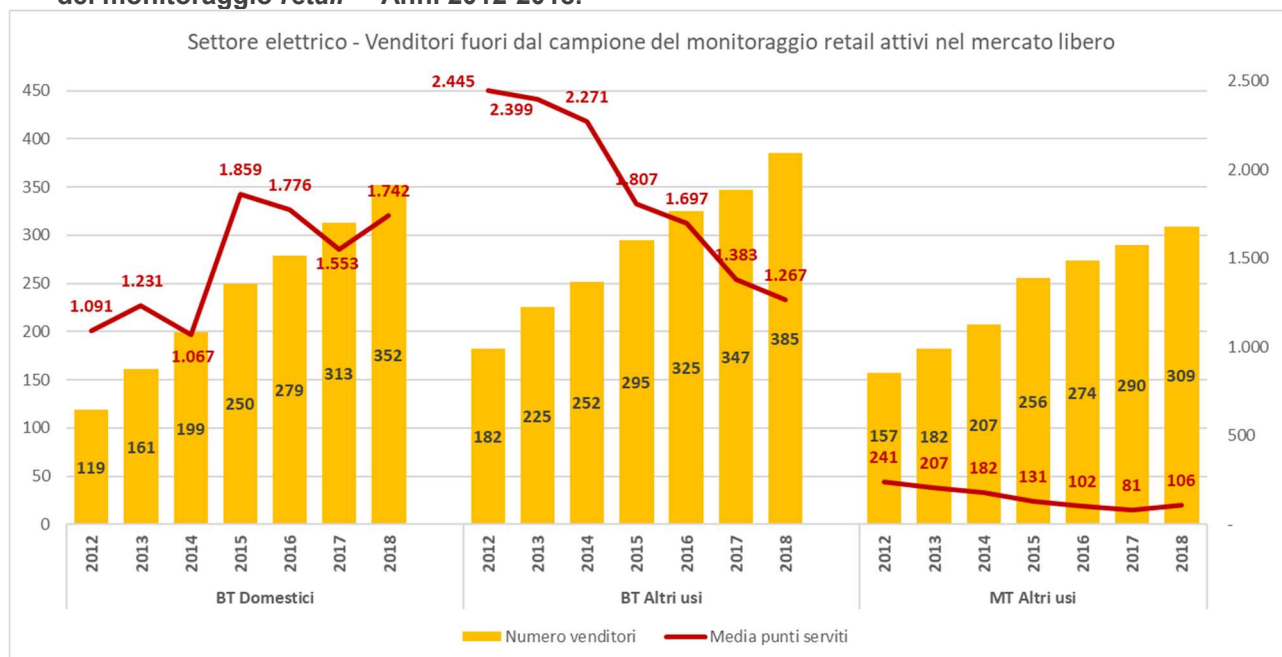
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.7 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – Mt Altri Usi 2012-2018.


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

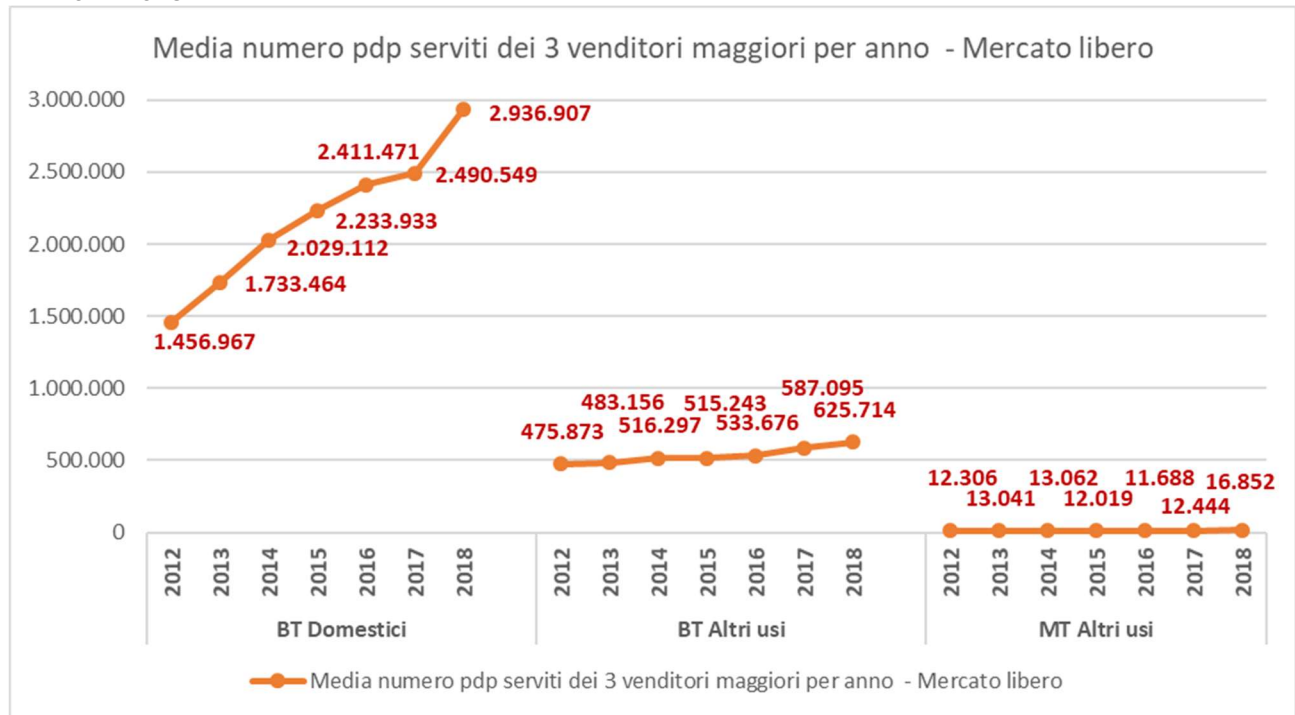
Infine, il Grafico 4.8 e Grafico 4.9 mostrano l'evoluzione dell'ampiezza media della base clienti serviti nel mercato libero rispettivamente dalle società di vendita fuori dal campione del monitoraggio *retail* e dai primi tre venditori, per tipologia di cliente.

Grafico 4.8 Ampiezza media della base clienti nel mercato libero dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail* – Anni 2012-2018.


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.9 Ampiezza media della base clienti dei primi tre venditori nel mercato libero – Anni 2012-2018.





4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI



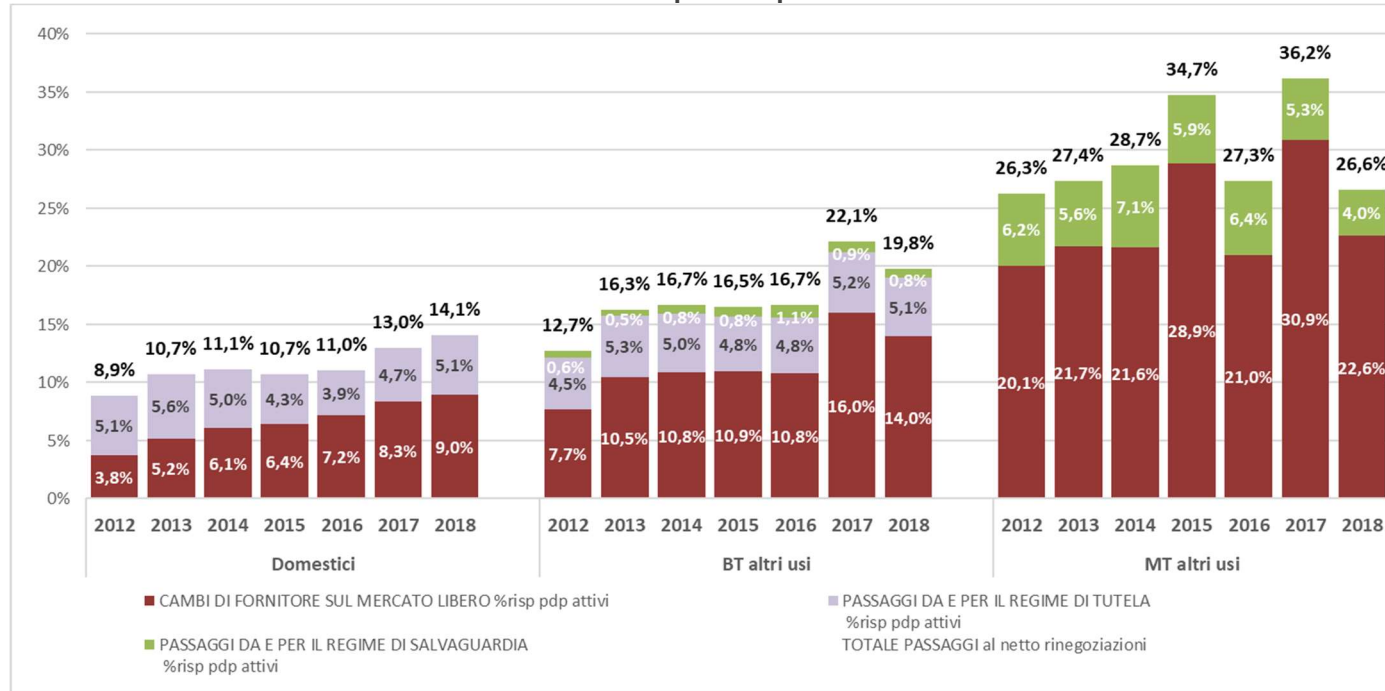
4.2. PASSAGGI DEI CLIENTI

L'intensità delle dinamiche concorrenziali nei settori della vendita di energia elettrica può essere monitorata considerando anche la frequenza dei diversi tipi di passaggio, meramente contrattuale o che coinvolga anche il venditore stesso, con riferimento ai clienti di massa serviti dai soggetti obbligati. Nel Grafico 4.10 sono riportati per anno e per tipologia di cliente i cambi di fornitore rispetto ai clienti attivi. Per ciascuna tipologia di cliente, è calcolato il peso di ciascun tipo di passaggio (Cambi di fornitore sul mercato libero, Passaggi da e per il regime di tutela, Passaggi da e per il regime di salvaguardia e Rinegoziazioni sul mercato libero). Nei Rapporti precedenti venivano riportati i cambi di fornitore nel mercato libero al netto dei movimenti infragruppo. A fine di fornire una completa visione di tutti i movimenti dei clienti finali, nel presente rapporto sono riportati tutti i cambi di fornitore, compresi quelli infragruppo e quelli relativi a clienti che hanno cambiato cliente più di una volta nello stesso anno. Nel Grafico 4.11 sono mostrati, per i soli clienti domestici, le rinegoziazioni con lo stesso venditore, in rapporto ai punti attivi. Nella Tabella 4.5 vengono riportati, invece, i passaggi in entrata e in uscita dai servizi di Maggior tutela e di Salvaguardia.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

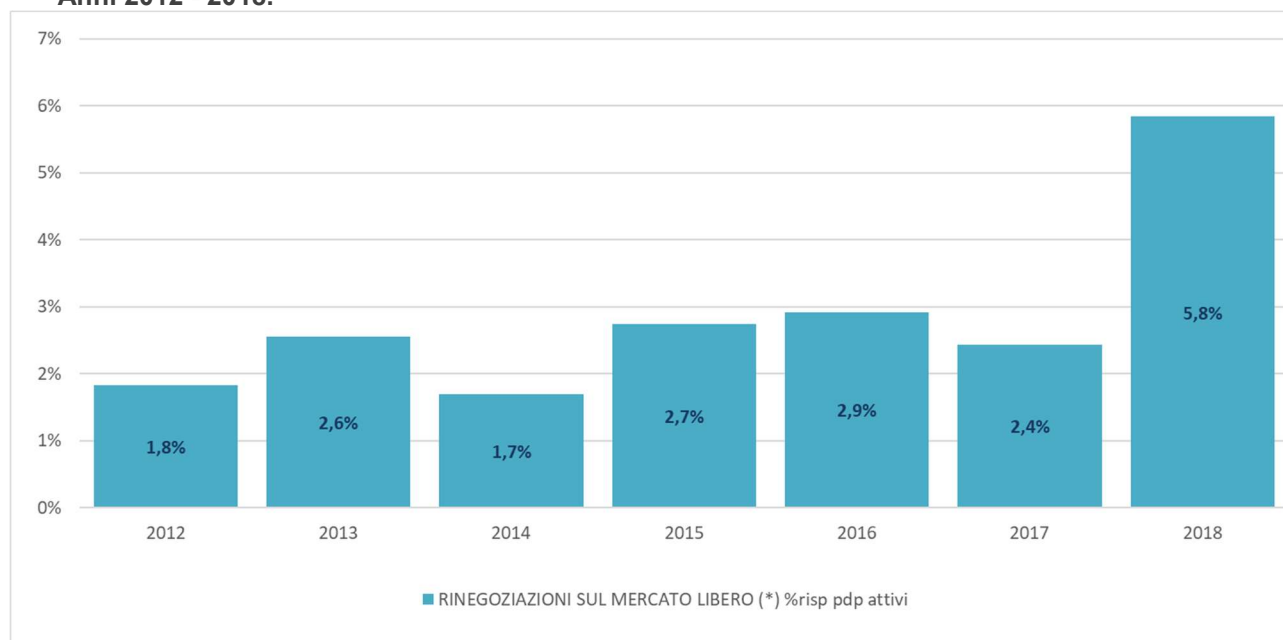
Grafico 4.10 Tutti i cambi di fornitore dei clienti rispetto ai punti attivi - Anni 2012 - 2018.



Fonte dati: Elaborazioni dati

Dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.11 Rinegoziations con lo stesso fornitore dei clienti Domestici rispetto ai punti attivi - Anni 2012 - 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 4.5 Passaggi da e per il servizio di maggior tutela e il servizio di salvaguardia - Anni 2012 - 2018.

	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi
	USCITE DALLA MAGGIOR TUTELA		USCITE DALLA SALVAGUARDIA	
2012	4,4%	3,3%	0,2%	3,1%
2013	4,9%	4,2%	0,3%	3,5%
2014	4,3%	3,8%	0,4%	3,7%
2015	3,6%	3,6%	0,4%	3,0%
2016	3,3%	3,9%	0,8%	4,7%
2017	4,4%	4,5%	0,4%	2,5%
2018	4,9%	4,6%	0,4%	2,2%
	DI CUI: PASSAGGI DA SALVAGUARDIA A MERCATO LIBERO CON LO STESSO FORNITORE			
2012	2,2%	1,5%	0,1%	1,7%
2013	2,9%	2,1%	0,2%	2,1%
2014	2,7%	2,0%	0,2%	1,9%
2015	2,4%	2,0%	0,1%	0,4%
2016	2,1%	2,2%	0,02%	0,1%
2017	3,0%	2,7%	0,02%	0,2%
2018	3,0%	2,5%	0,01%	0,1%
	RIENTRI IN MAGGIOR TUTELA		ENTRATE IN SALVAGUARDIA	
2012	0,7%	1,2%	0,3%	3,1%
2013	0,7%	1,1%	0,2%	2,1%
2014	0,8%	1,2%	0,4%	3,4%
2015	0,7%	1,2%	0,5%	2,9%
2016	0,6%	0,9%	0,2%	1,7%
2017	0,3%	0,7%	0,5%	2,8%
2018	0,2%	0,4%	0,3%	1,8%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

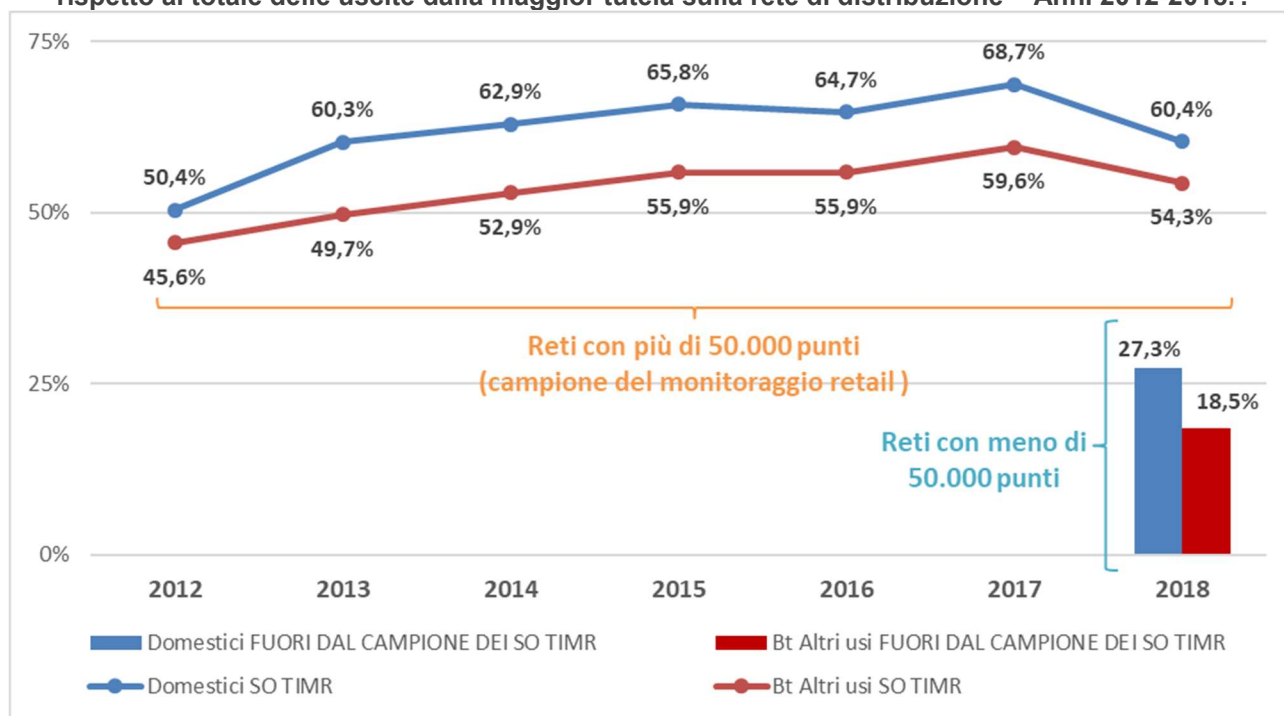


4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Il Grafico 4.12 riporta l'evoluzione del peso delle uscite dalla maggior tutela verso venditore collegato all'impresa distributrice rispetto alle uscite dalla maggior tutela. Per gli anni 2012-2018 sono riportate, in linea, i dati relativi ai soli distributori del campione del monitoraggio *retail*, mentre per il 2018 vengono riportati, in colonna, i dati riferiti ai distributori fuori dal campione (ossia con meno di 50.000 clienti allacciati alla rete).

Il Grafico 4.13 e il Grafico 4.14 rappresentano, rispettivamente per i clienti domestici e i clienti BT altri usi, l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso il fornitore collegato al distributore registrato nel 2018 in ciascuna rete di distribuzione rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela sulla rete medesima. In particolare, l'ampiezza della bolla rappresenta la suddetta incidenza delle uscite verso il venditore collegato mentre il posizionamento verticale della bolla rispetto all'asse delle ordinate rappresenta la percentuale delle uscite dalla maggior tutela rispetto ai punti allacciati alla rete. Sull'asse delle ascisse sono ordinati i distributori in senso crescente per ampiezza della rete.

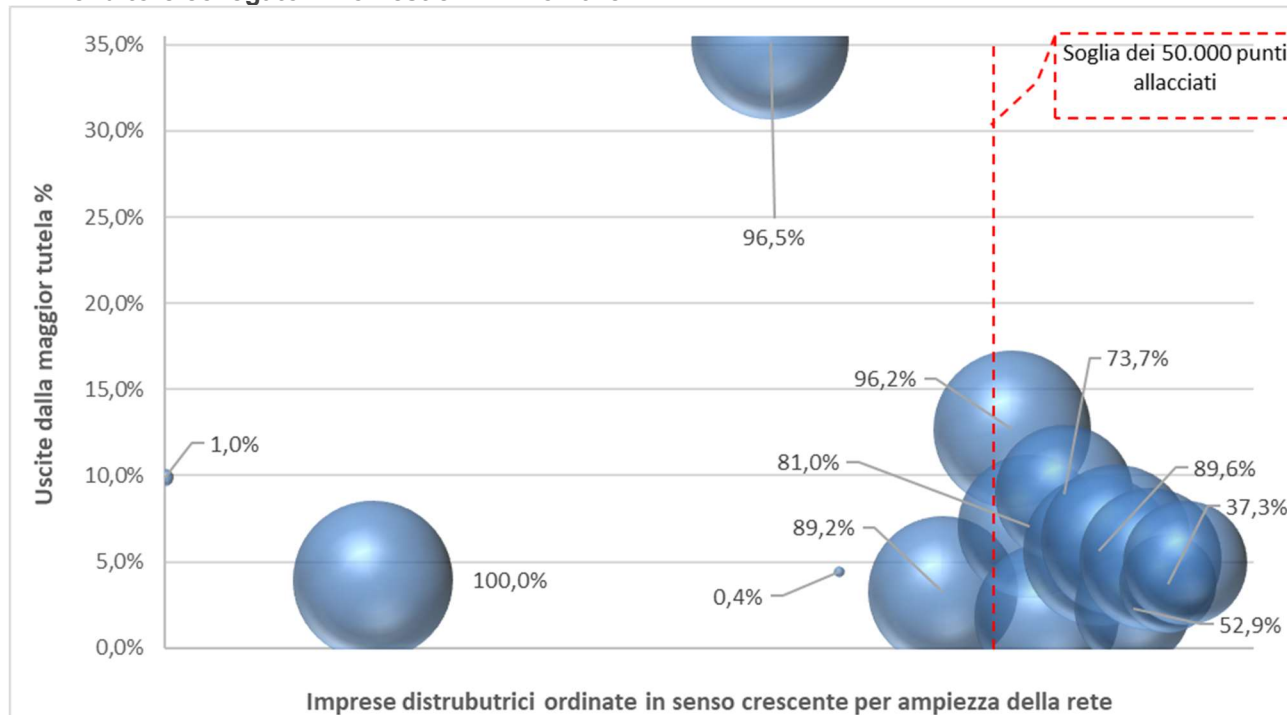
Grafico 4.12 Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela sulla rete di distribuzione – Anni 2012-2018. .



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*

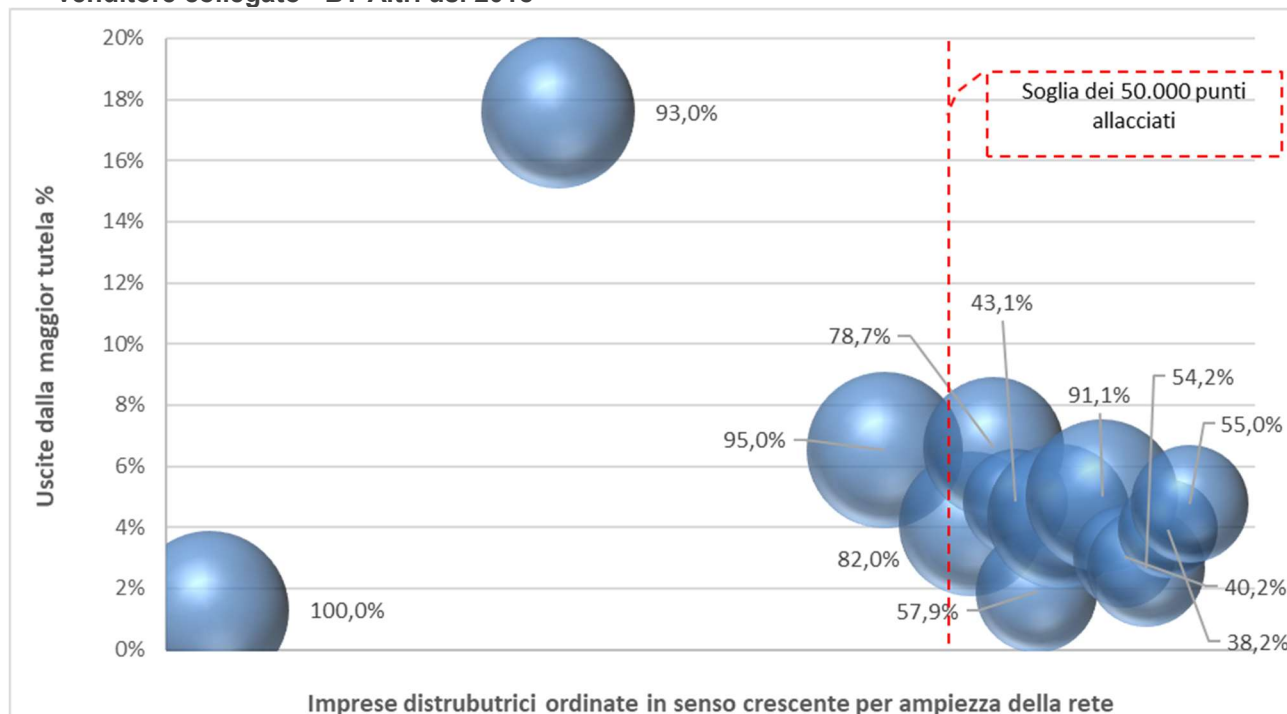
4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.13 Uscite dalla maggior tutela per rete di distribuzione con evidenza di quelle verso il venditore collegato – Domestici – Anno 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.14 Uscite dalla maggior tutela per rete di distribuzione con evidenza di quelle verso il venditore collegato - BT Altri usi 2018



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

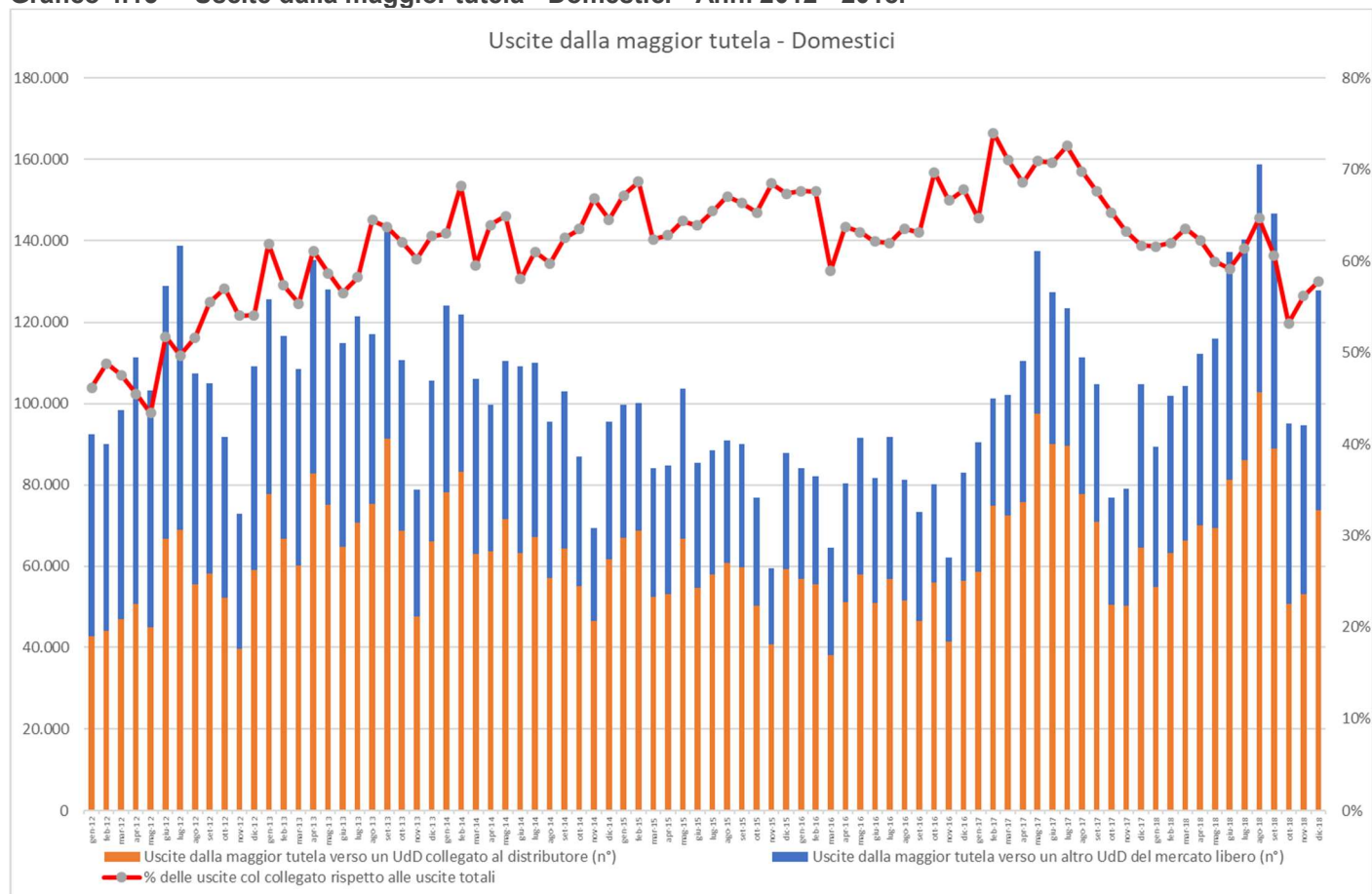


4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Il Grafico 4.15 e il Grafico 4.16, riportano, le serie storiche mensili, a partire da gennaio 2012, delle uscite dalla maggior tutela complessivamente rilevate sulle reti del campione del monitoraggio *retail*. In particolare, le colonnine in arancione si riferiscono alle uscite verso un venditore collegato al distributore, quelle in blu ai passaggi ad altri venditori, mentre la linea si riferisce al peso delle uscite verso il collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela.

Infine, il Grafico 4.17 e il Grafico 4.18 riportano rispettivamente le distribuzioni regionali dei tassi di uscita dalla maggior tutela e degli *switching*.

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

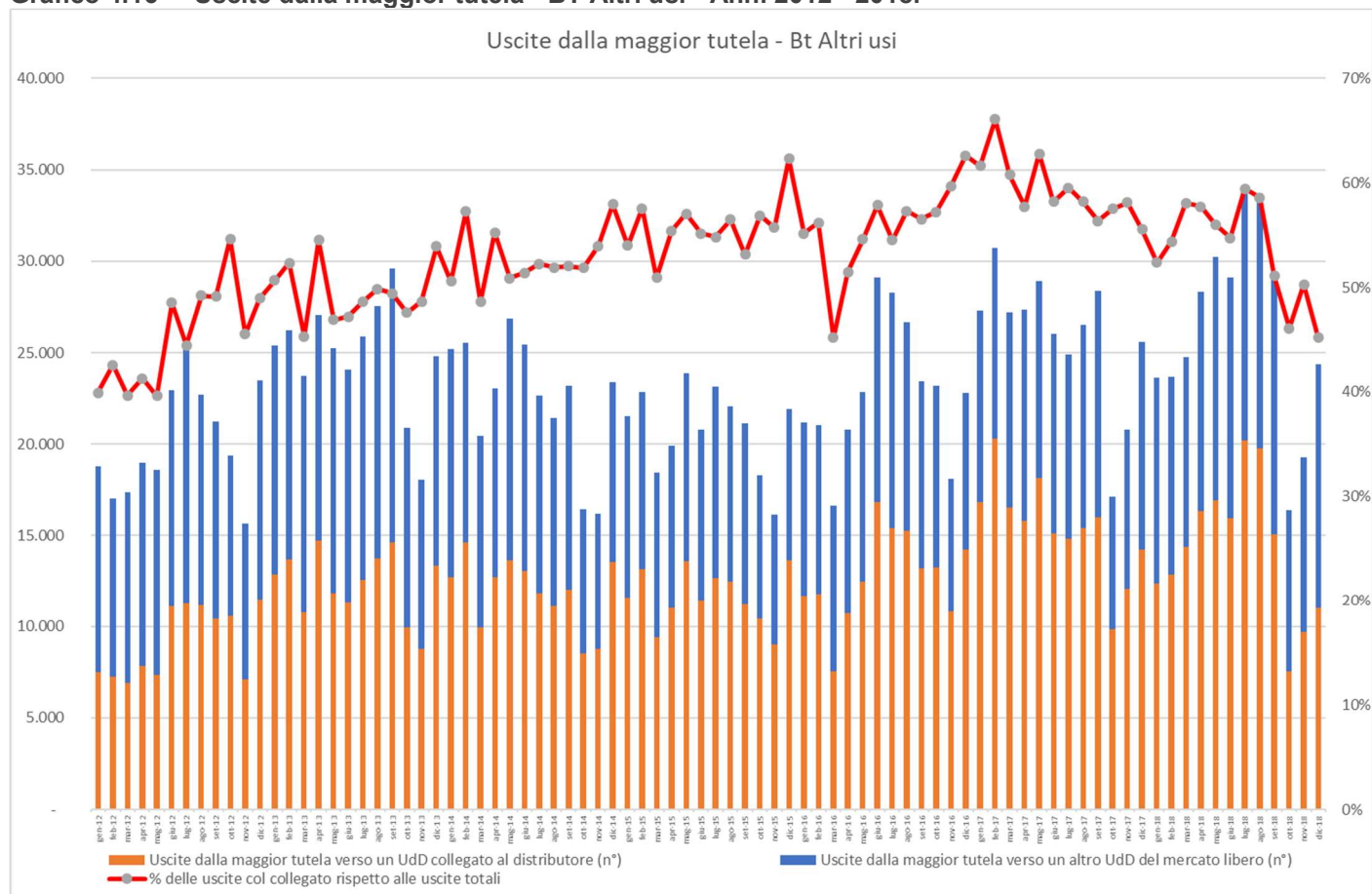
Grafico 4.15 Uscite dalla maggior tutela - Domestici - Anni 2012 - 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

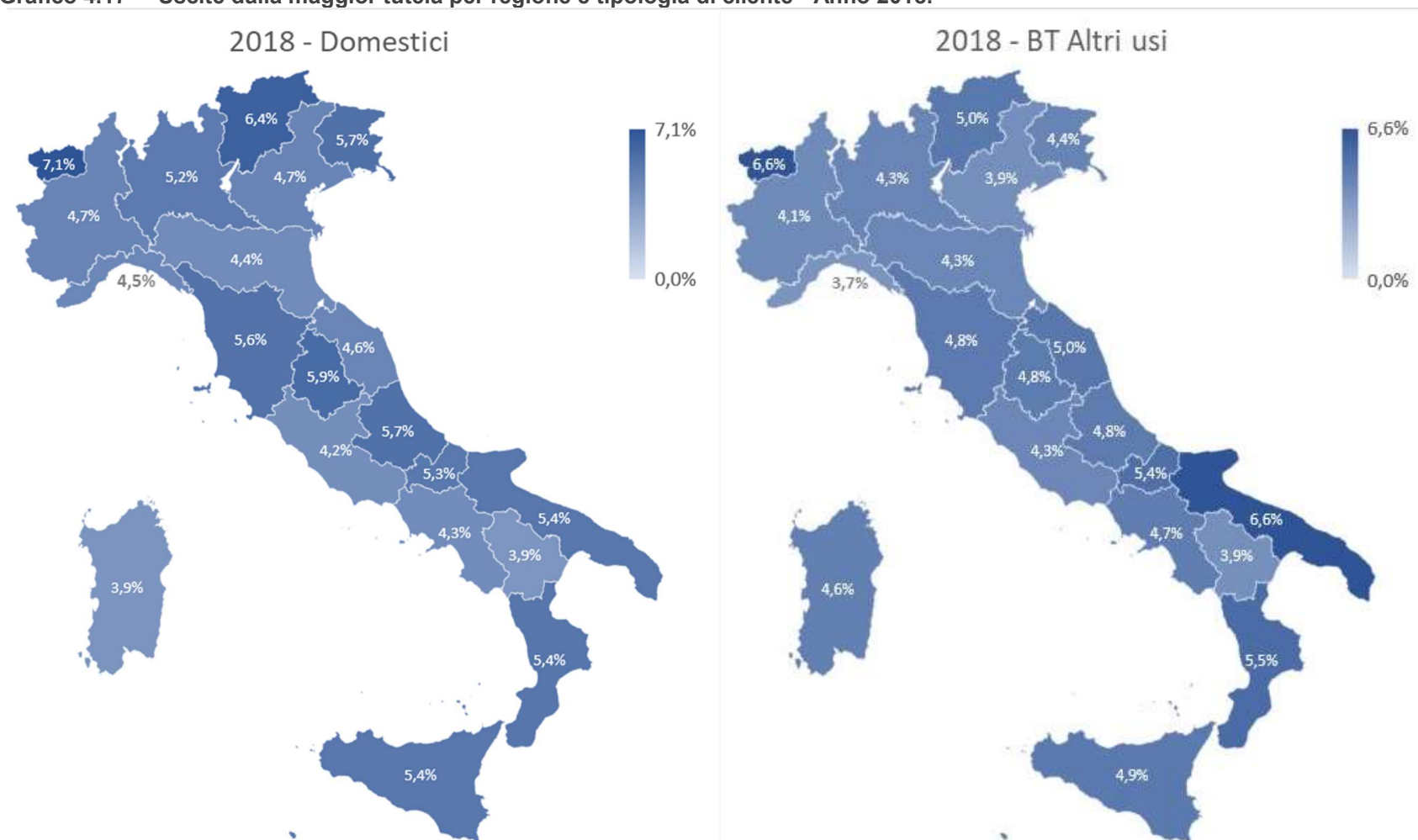
Grafico 4.16 Uscite dalla maggior tutela - BT Altri usi - Anni 12 - 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.17 Uscite dalla maggior tutela per regione e tipologia di cliente - Anno 2018.

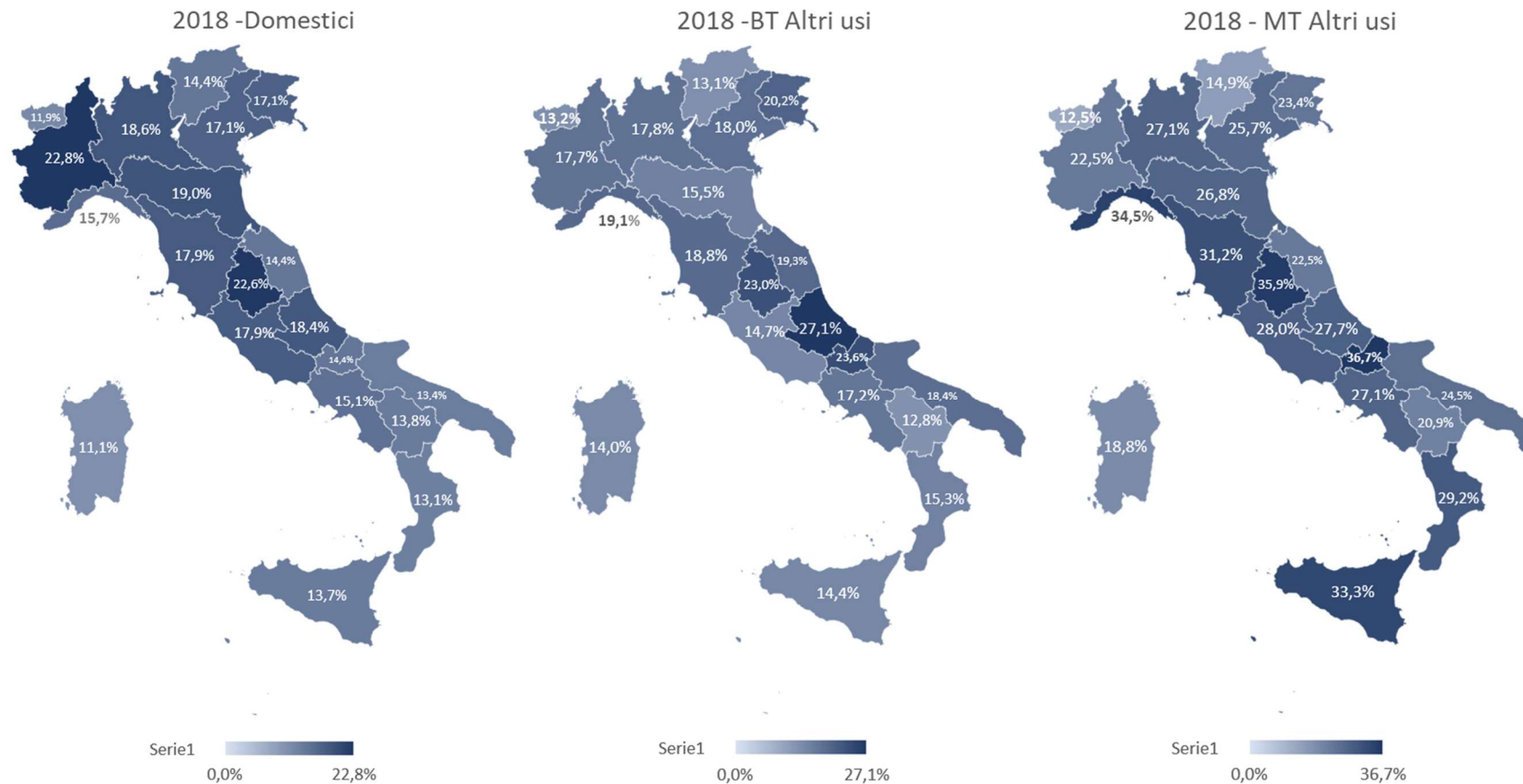


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.18 Switching, uscite e rientri dalla maggior tutela per regione e tipologia di cliente - Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



4.3. OFFERTE E PREZZI

FOCUS BOX 1

L'evoluzione del percorso di superamento dei regimi di tutela di prezzo previsto dalla Legge Concorrenza 2017, come già sopra evidenziato, ha previsto, tra l'altro, specifici strumenti volti ad aumentare la consapevolezza e la partecipazione dei clienti finali.

In tale ambito, l'Autorità, al fine di accrescere la trasparenza e la confrontabilità delle offerte così da renderle più comprensibili ai clienti, ha introdotto⁹⁶ la disciplina delle c.d. **offerte PLACET**, vale a dire offerte di mercato libero rivolte ai clienti di piccole dimensioni identificati, per il settore elettrico, con tutti i clienti (domestici e non domestici) connessi alla rete in bassa tensione e, per il settore del gas naturale, con i clienti (domestici, condomini uso domestico e altri usi) titolari di punti con consumi annui inferiori a 200.000 Sm³.

In dettaglio, la delibera pone l'obbligo, in capo a ciascun operatore del mercato libero, di inserire nel proprio menù di offerte commerciali due formule di offerte PLACET - una a prezzo fisso e una a prezzo variabile - caratterizzate da condizioni generali di fornitura fissate dall'Autorità con l'eccezione delle condizioni economiche, i cui livelli sono liberamente definiti dal venditore (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi). In entrambi i casi, il prezzo dell'energia è articolato in una quota fissa espressa in €/cliente/anno e una quota energia espressa in €/kWh o €/S(m³) e quindi proporzionale ai volumi consumati.

In particolare, le offerte PLACET dell'energia elettrica a prezzo variabile prevedono, in ogni mese, un prezzo indicizzato al PUN (Prezzo Unico Nazionale) espresso in €/kWh, così come determinato dal GME. Il prezzo è differenziato per fasce orarie in presenza di un contatore telegestito. In particolare, per i clienti domestici, il prezzo è differenziato nelle fasce orarie F1 e F23, mentre, per i clienti non domestici, esso è differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3. Per i clienti, domestici e non domestici, che non hanno un contatore telegestito il prezzo è lo stesso in tutte le ore.

Le offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile prevedono un prezzo indicizzato al TTF determinato in ogni trimestre come media aritmetica delle quotazioni *forward* trimestrali OTC relative al trimestre in questione, presso l'*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il medesimo trimestre.

L'Autorità ha adottato altresì il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, di un Portale delle offerte presenti nei mercati *retail* rivolte ai clienti domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (di seguito: **Portale Offerte**)⁹⁷. Il Portale in questione intende fornire ai clienti di minori dimensioni uno strumento informativo in grado di aiutarli nella comparazione delle

⁹⁶ Deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com.

⁹⁷ Deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com.

offerte presenti sul mercato, promuovendo la capacità dei clienti ad operare scelte consapevoli grazie a una maggiore comprensione delle diverse offerte commerciali.

In sintesi, in seno al predetto Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito 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 Sistema Informativo Integrato (SII). Sono altresì stabilite (a) le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio l'oggetto della fornitura), (b) il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultante dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di *default*, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile, (c) i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante, filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte) e (d) le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (ad esempio una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.).

Con riferimento al calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, sono individuate le modalità di stima del consumo annuo dell'utente (e della sua ripartizione nel tempo) e, nel caso di offerte a prezzo variabile è previsto che tale stima sia effettuata con riferimento ai valori *forward* del prezzo/indice indicato in contratto per tenere conto dell'andamento dei prezzi delle *commodity* nel mercato all'ingrosso. Tale modalità di quantificazione della spesa annua stimata permette un più accurato confronto tra le offerte, segnatamente tra quelle a prezzo fisso e quelle a prezzo variabile, rispetto al TrovaOfferte che forniva una rappresentazione "statica" di tale spesa poiché calcolata sulla base dei prezzi vigenti al momento della consultazione del sito.

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.

Il Portale Offerte è stato attivato a luglio 2018, con una prima fase di implementazione relativa alle sole Offerte PLACET. Nel settembre successivo ha incluso tutte le offerte presenti nel TrovaOfferte, che ha contestualmente cessato la sua attività, e a dicembre del medesimo anno è entrato pienamente a regime con il caricamento e la pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni.

Coerentemente con quanto esposto nel FOCUS BOX 1, la sezione presente riporta le evidenze relative ai prodotti offerti ai clienti desumibili dai seguenti dati e afferenti a:

- le **offerte disponibili sul mercato**, reperibili a dicembre 2018 nel Portale Offerte, per i clienti domestici e per i BT altri usi;
- le **offerte effettivamente scelte dai clienti**, raccolte nell'ambito delle indagini annuali dell'Autorità;
- ai **prezzi medi** praticati ai clienti domestici e non domestici connessi in BT e in MT, come comunicati dai venditori all'Autorità.

Il Grafico 4.19 riporta le offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2018, distinguendo tra quelle destinate ai clienti domestici e quelle ai non domestici e tra offerteti tipo PLACET e altre offerte di libero mercato.

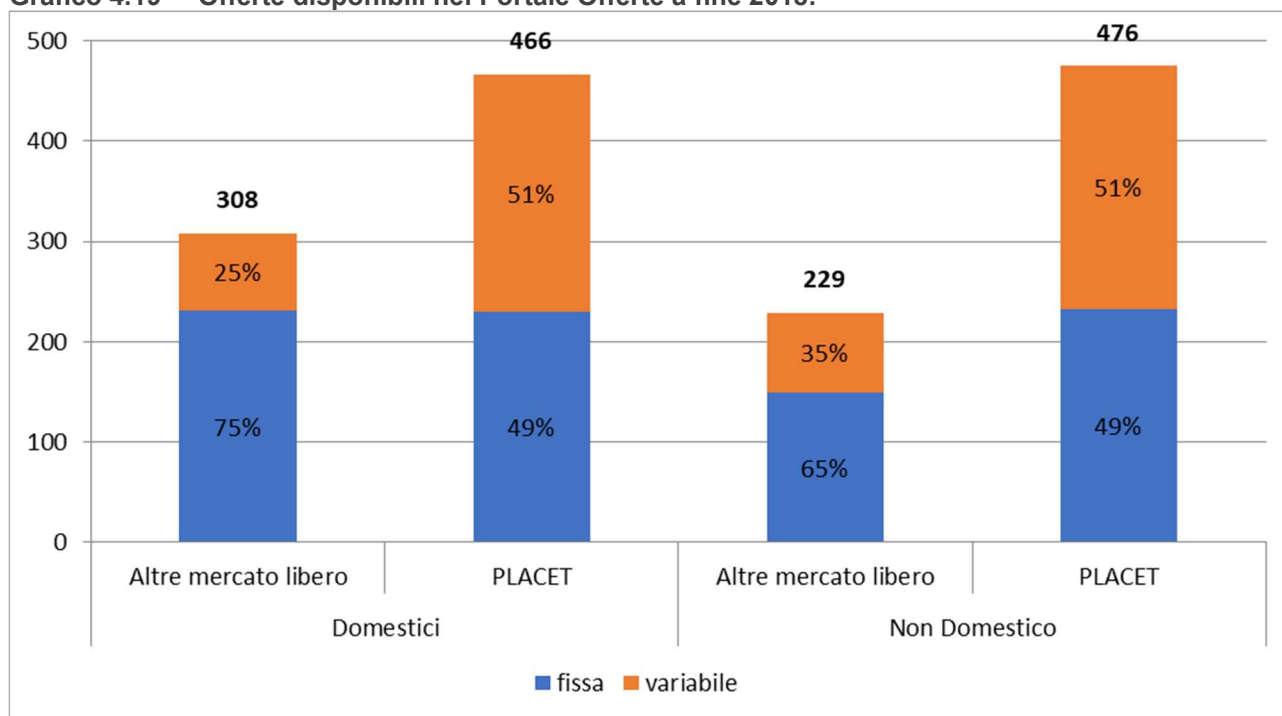
4.3 OFFERTE E PREZZI

Sempre in merito alle offerte disponibili nel Portale Offerte, il Grafico 4.20 mostra il confronto tra la spesa prevista per le Offerte PLACET pubblicate nel Portale da un campione rappresentativo di venditori (i primi 36 per quote di mercato) e quella prevista per la Maggior tutela⁹⁸ ad inizio maggio 2018. I dati si riferiscono ai seguenti profili di utenti:

- Cliente domestico residente⁹⁹;
- Cliente non domestico¹⁰⁰.

La Tabella 4.6, la Tabella 4.7 e la Tabella 4.8 sintetizzano alcune le informazioni circa le caratteristiche delle offerte sottoscritte di clienti¹⁰¹. Inoltre, dal Grafico 4.21 al Grafico 4.23 vengono riportate delle informazioni di dettaglio circa le offerte PLACET sottoscritte dai clienti come comunicate dai venditori nell'ambito del monitoraggio retail.

Grafico 4.19 Offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.

⁹⁸ Il calcolo della spesa annua stimata, con riferimento alla materia energia, è stato effettuato sulla base delle quotazioni *forward* PUN di una primaria Agenzia di rilevazioni prezzi rilevate nel mese antecedente il trimestre di consultazione.

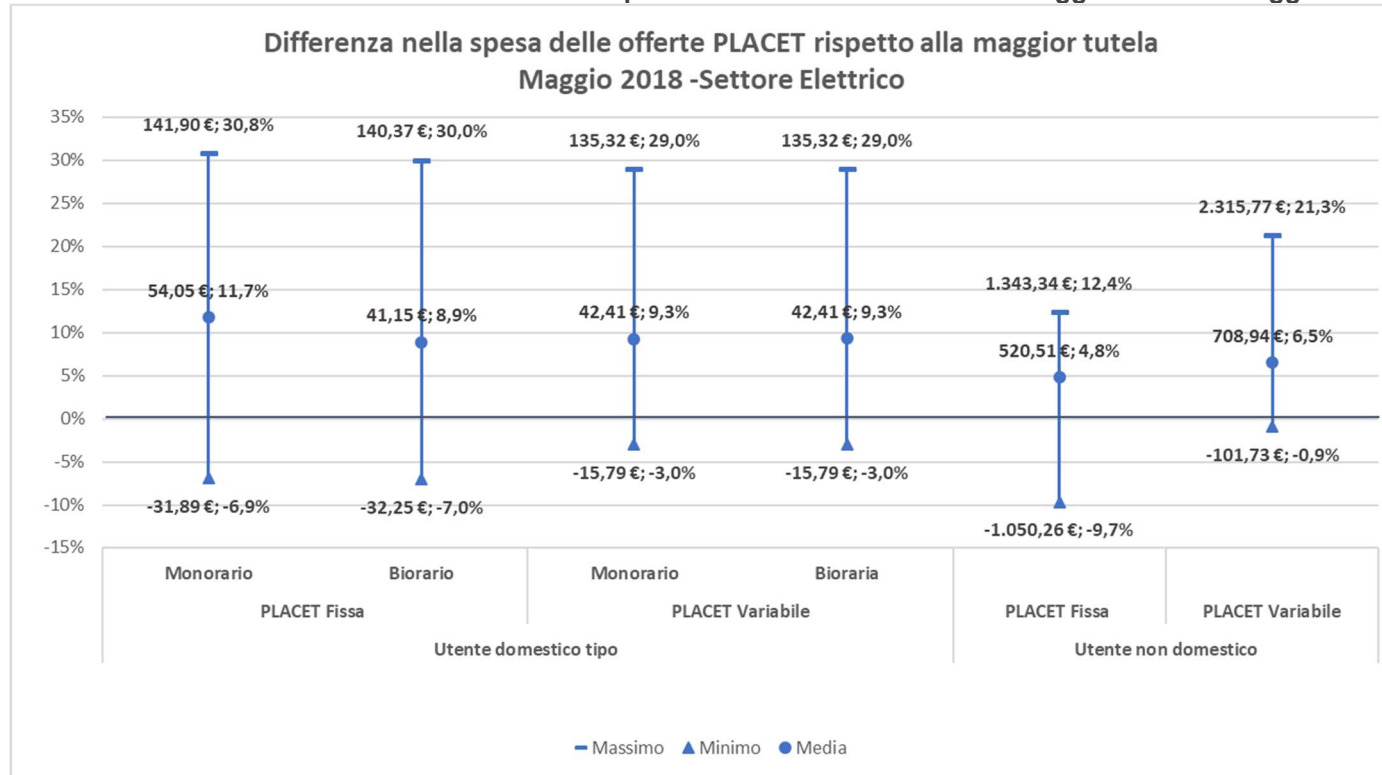
⁹⁹ A Milano, nel Cap 20121 con consumo annuo di 2.700 kWh/a, potenza 3kW calcolo effettuato su un cliente tipo monorario e biorario con Profilo F1=33% F23=67%

¹⁰⁰ Nel Cap 20121 con consumo annuo di 60.000 kWh/a, potenza 45kW, con Profilo F1=44% F2=24% F3=32%.

¹⁰¹ I dati a riguardo sono rilevati nell'ambito delle Indagini annuali dell'Autorità a partire dal 2016.



Grafico 4.20 Confronto tra Offerte PLACET disponibili nel Portale Offerte e la maggior tutela – maggio 2018.



DEL PORTALE OFFERTE.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI

Tabella 4.6 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2018.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso			Contratti a prezzo variabile		
	2016*	2017*	2018	2016*	2017*	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	84,6%	83,9%	85,9%	15,4%	16,1%	14,1%
Di cui:						
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	12,1%	n.d.	n.d.	52,9%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	87,9%	n.d.	n.d.	47,1%
<i>a) Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	49,6%	45,7%	39,2% (44,6%)	60,9%	48,9%	27,5% (58,4%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	42,2%	45,0%	36,1% (41,1%)	5,8%	6,9%	2,5% (5,3%)
<i>c) Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)</i>	3,9%	5,7%	7,4% (8,4%)	22,0%	16,1%	8,5% (18%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	1,4%	0,2% (0,2%)	n.d.	23,1%	3,1% (6,6%)
<i>e) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	2,6%	0,5%	0,3% (0,3%)	4,1%	3,6%	1,4% (3%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1,8%	1,7%	4,7% (5,3%)	7,2%	1,4%	4,1% (8,7%)
Totale delle offerte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* La percentuale di offerte che non prevedono servizi aggiuntivi, è disponibile per la prima volta a partire dal 2018. Per gli anni 2016 e 2017 pertanto è stata riportata solo la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono tali servizi. Diversamente, per il 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono le seguenti: a) 44,6%, b) 41,1%, c) 8,4%, d) 0,2%, e) 0,3% ed f) 5,3%.

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

Tabella 4.7 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Non domestici	Contratti A Prezzo Fisso			Contratti A Prezzo Variabile		
	2016*	2017*	2018	2016*	2017*	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	67,0%	79,7%	60,3%	33,0%	20,3%	39,7%
Di cui:						
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	68,4%	n.d.	n.d.	61,4%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	31,6%	n.d.	n.d.	38,6%
a) <i>Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	87,0%	86,3%	23,7% (74,8%)	71,7%	76,1%	31,5% (81,6%)
b) <i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	1,2%	1,5%	0,7% (2,1%)	0,1%	0,2%	0,1% (0,4%)
c) <i>Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)</i>	6,0%	7,8%	3,4% (10,7%)	18,3%	23,5%	1,5% (3,8%)
d) <i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	3% (9,6%)	n.d.	0,1%	2,8% (7,3%)
e) <i>Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	1,1%	0,9%	0,1% (0,3%)	0,0%	0,0%	0,001% (0,002%)
f) <i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra (specificare)</i>	4,7%	3,4%	0,8% (2,5%)	9,9%	0,1%	2,7% (6,9%)
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

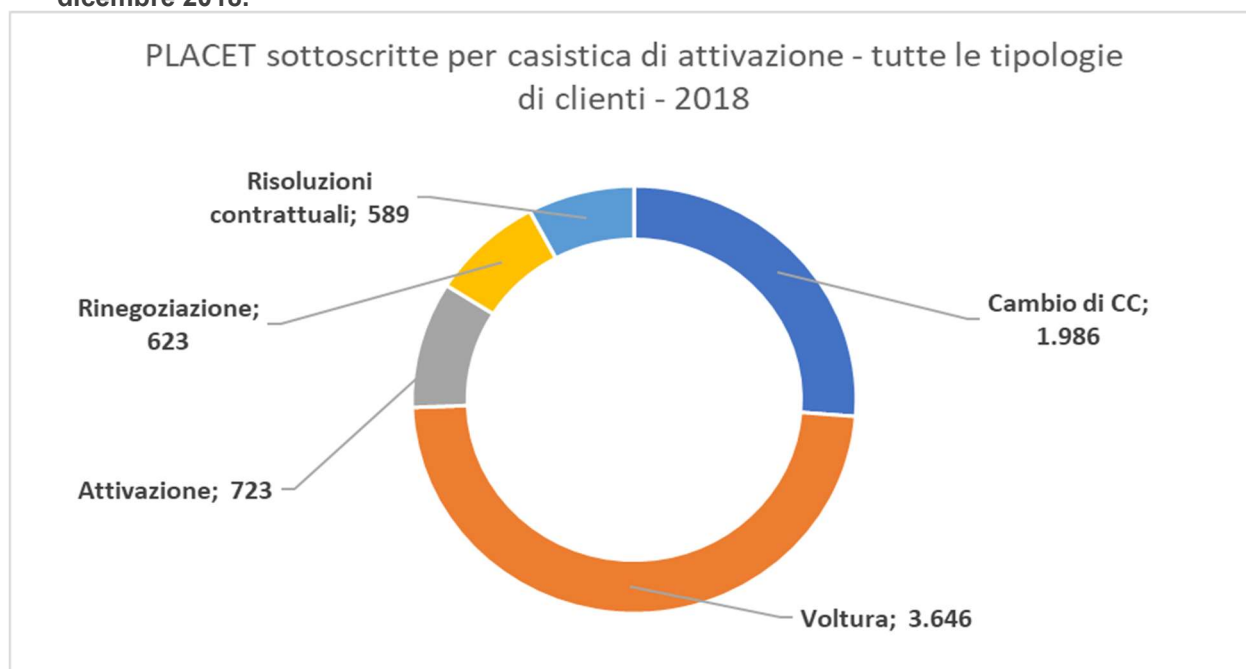
* La percentuale di offerte che non prevedono servizi aggiuntivi, è disponibile per la prima volta a partire dal 2018. Per gli anni 2016 e 2017 pertanto è stata riportata solo la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono tali servizi. Diversamente, per il 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono le seguenti: a) 74,8%, b) 2,1%, c) 10,7%, d) 9,6%, e) 0,3% ed f) 2,5%.

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

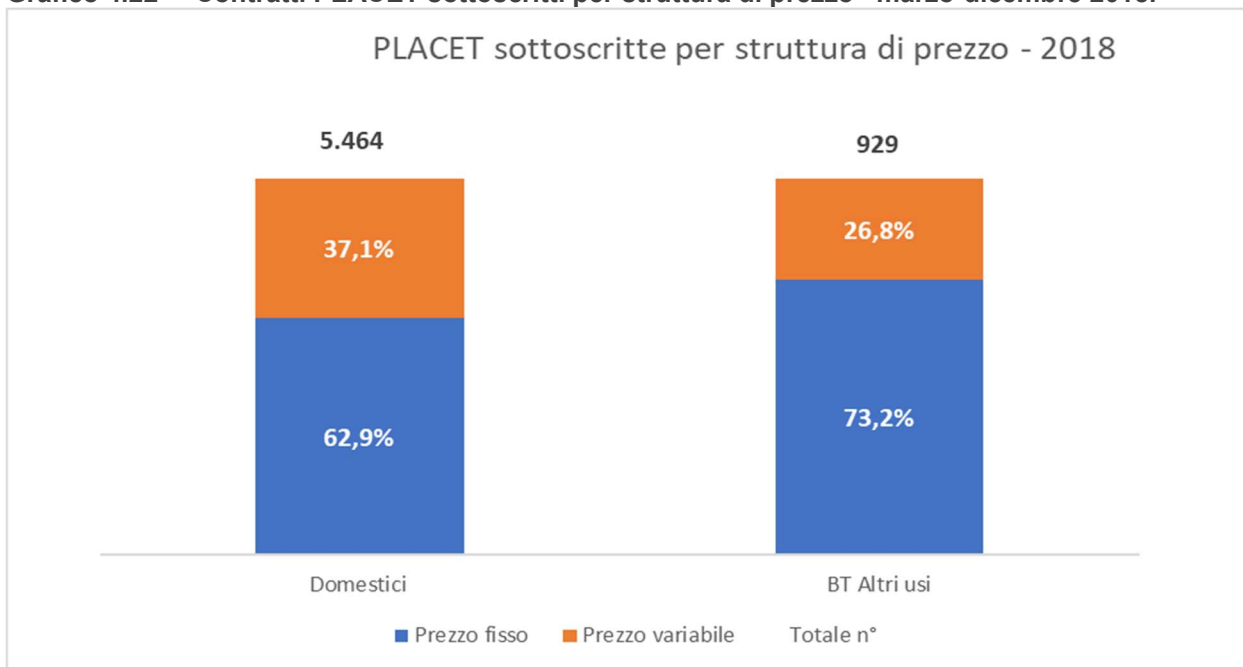
Tabella 4.8 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2018.

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore elettrico	
2017	3,8%
2018	3,4%

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

Grafico 4.21 Contratti PLACET sottoscritti per casistica di attivazione del contratto – marzo-dicembre 2018.

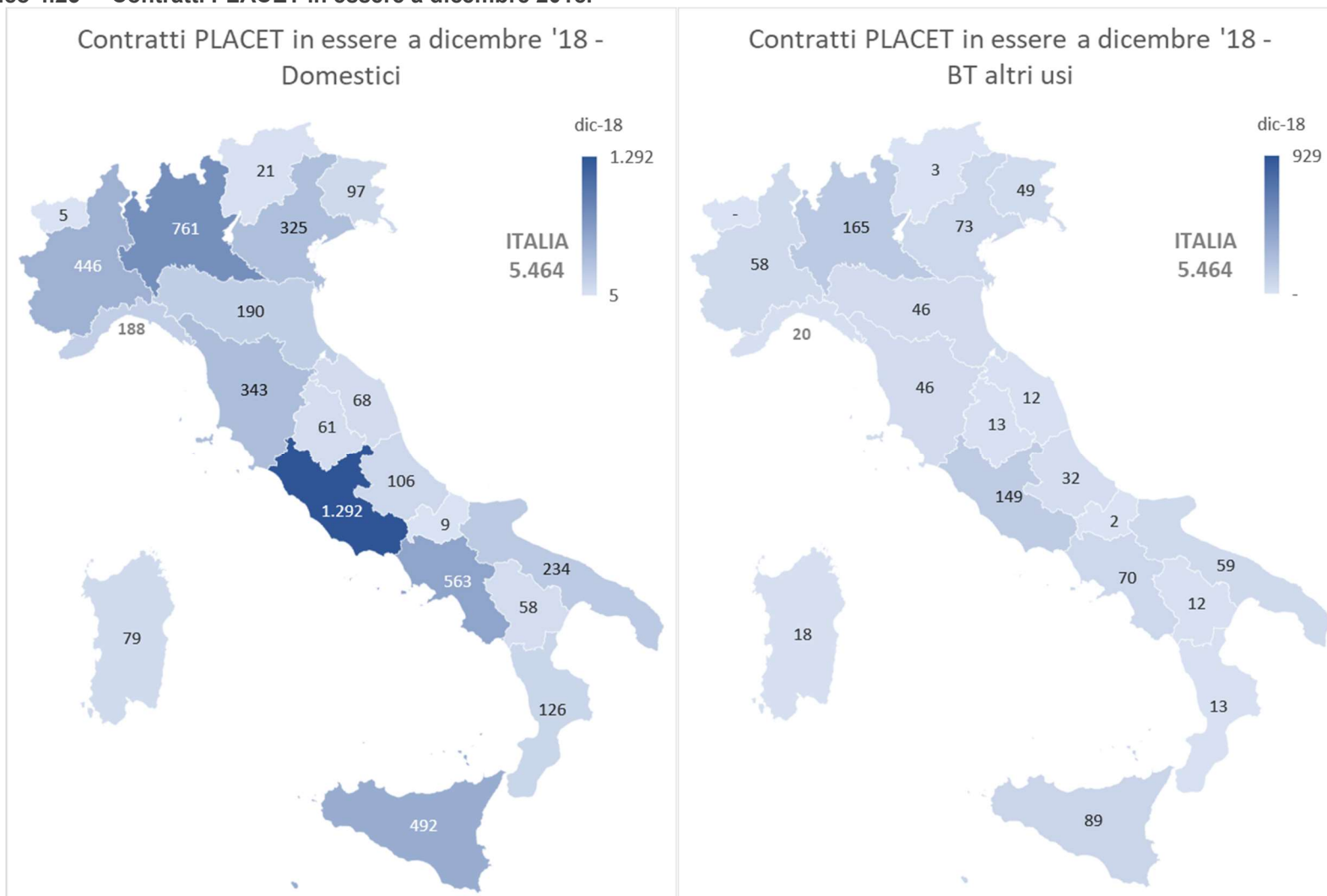
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 4.22 Contratti PLACET sottoscritti per struttura di prezzo – marzo-dicembre 2018.FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.23 Contratti PLACET in essere a dicembre 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

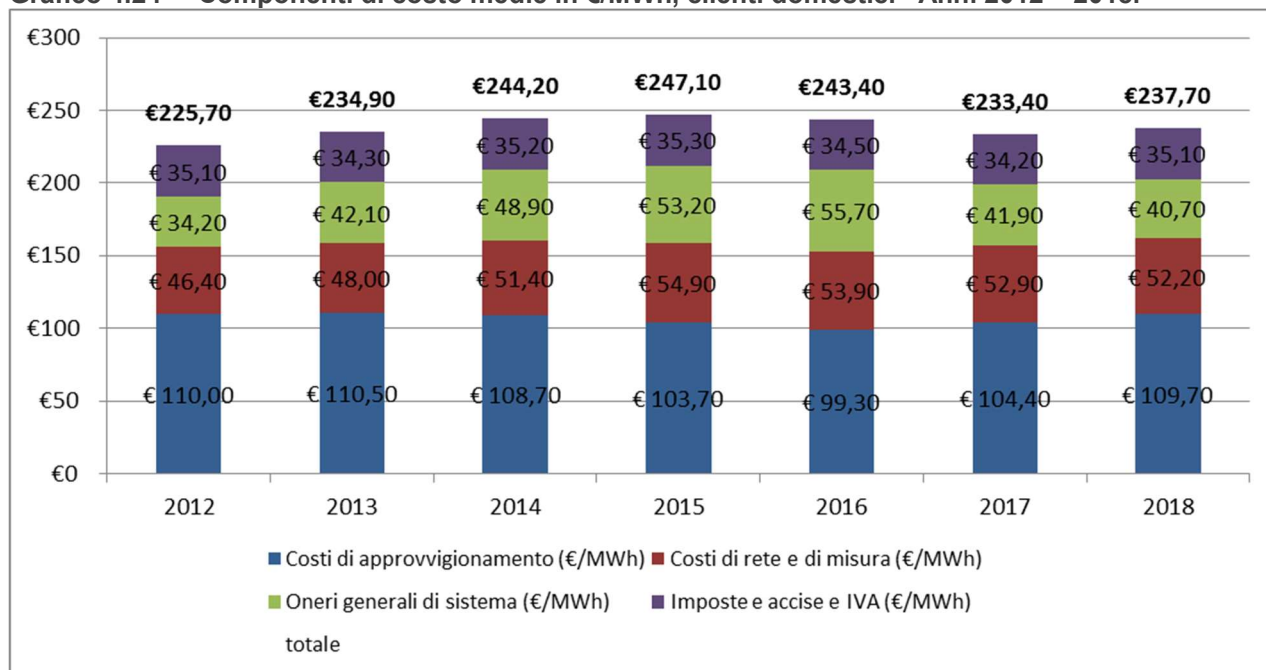
4.3 OFFERTE E PREZZI

Un'ulteriore fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa viene ricavata dalle comunicazioni trimestrali dall'Autorità¹⁰².effettuate in merito da tutti i venditori. Gli obblighi di comunicazione, introdotti anteriormente alla disciplina del monitoraggio, prevedono che i venditori forniscano distintamente per i domestici, BT altri usi e MT altri usi, il seguente dettaglio delle componenti di costo che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti:

- costi di rete e misura;
- oneri generali;
- imposte e accise;
- costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita.

Il Grafico 4.24, Grafico 4.25 e il Grafico 4.26 riportano, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, il valore medio delle quattro componenti del prezzo dell'energia elettrica (che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti) con riferimento alle forniture comunicate dai venditori.

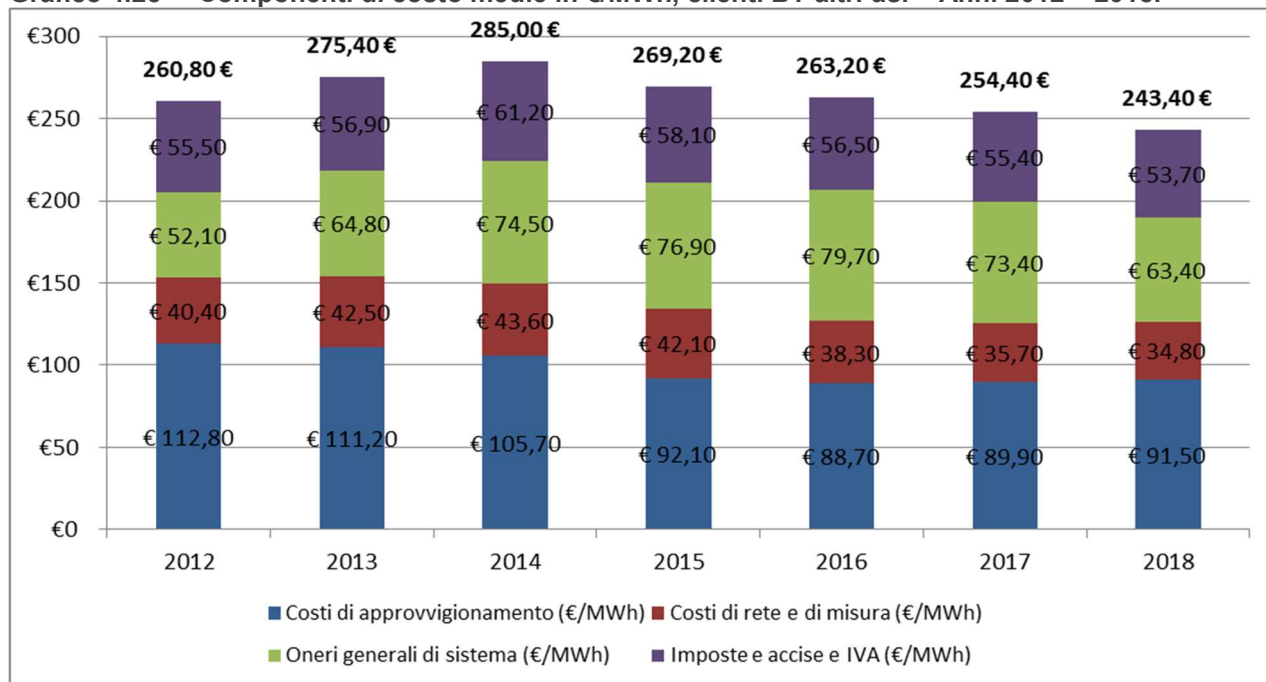
Grafico 4.24 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici– Anni 2012 – 2018.



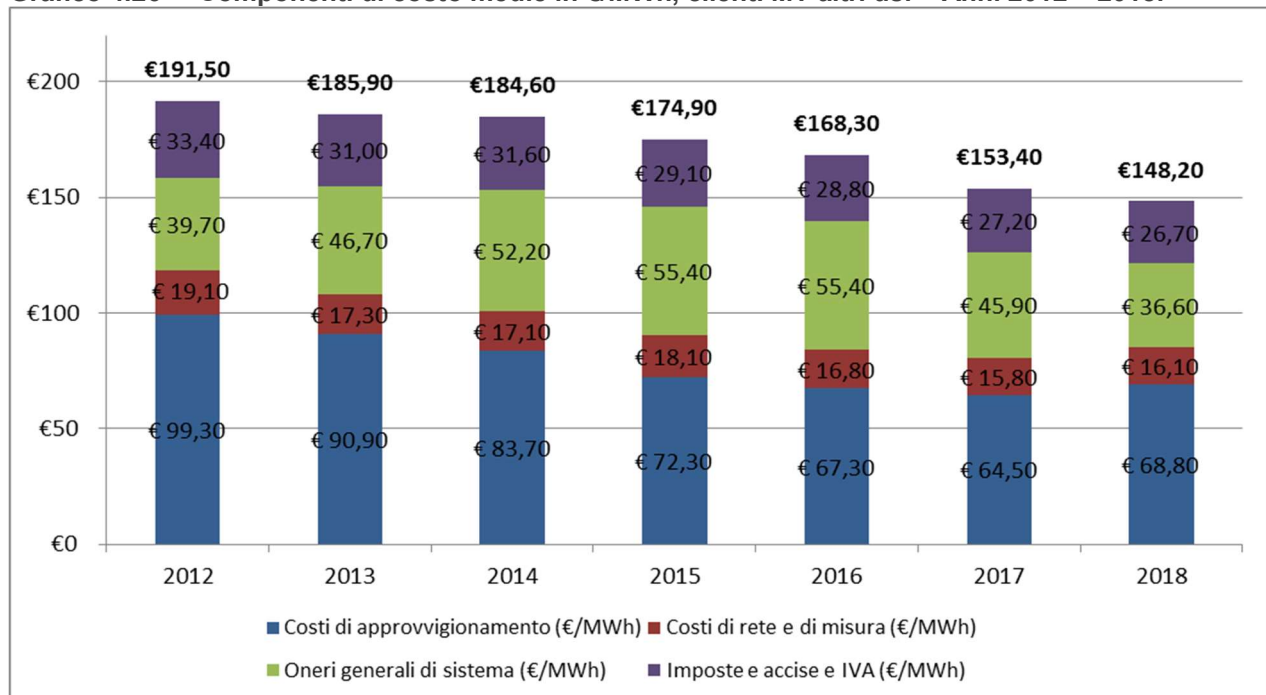
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

¹⁰² I prezzi medi sono determinati considerando i dati, raccolti "ex-post", relativi ai prezzi fatturati effettivamente ai clienti finali che, tuttavia, possono riflettere anche elementi non direttamente connessi ai prezzi di fornitura previsti dalle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti. È possibile, infatti, che risentano di fattori quali ad esempio i conguagli, gli interessi di mora, o l'eventuale bonus sociale nel caso di clienti che ne sono titolari; inoltre, per le offerte a prezzo variabile il dato di fatturato riflette la valorizzazione a consuntivo dei parametri che determinano il prezzo.

4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.25 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi – Anni 2012 – 2018.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.26 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti MT altri usi – Anni 2012 – 2018.

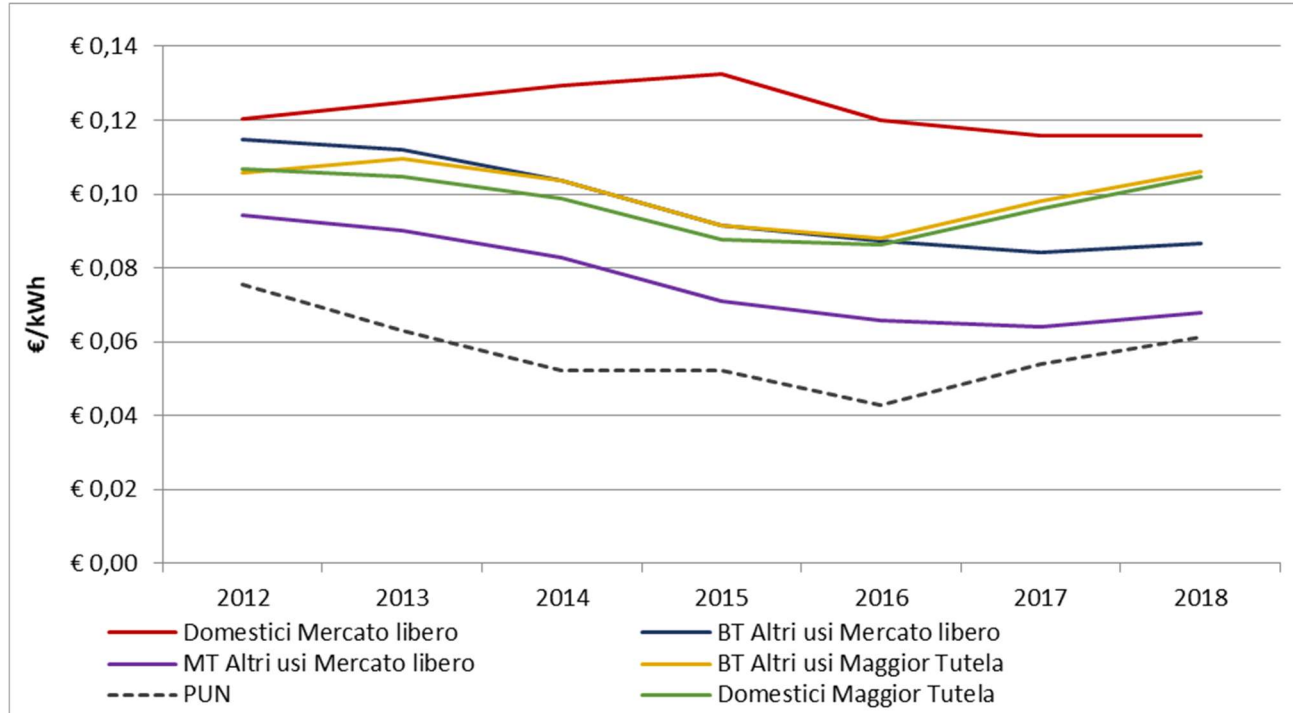
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Il Grafico 4.27 mostra l'evoluzione dei costi di approvvigionamento fatturati ai clienti nel mercato libero, distinti per tipologia di cliente, associando a tali informazioni anche l'andamento di prezzi mediamente

4.3 OFFERTE E PREZZI

registrati nella maggior tutela (complessivamente tra domestici e BT altri usi) e l'andamento del PUN¹⁰³.

Grafico 4.27 Costi di approvvigionamento fatturati ai clienti per tipologia di cliente - Anni 2012-2018.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E RELAZIONE ANNUALE GME.

¹⁰³ Per le modalità di determinazione del PUN si rimanda alla Relazione Annuale del Gestore del Mercato Elettrico (di seguito GME), da cui sono presi i relativi dati.



4.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

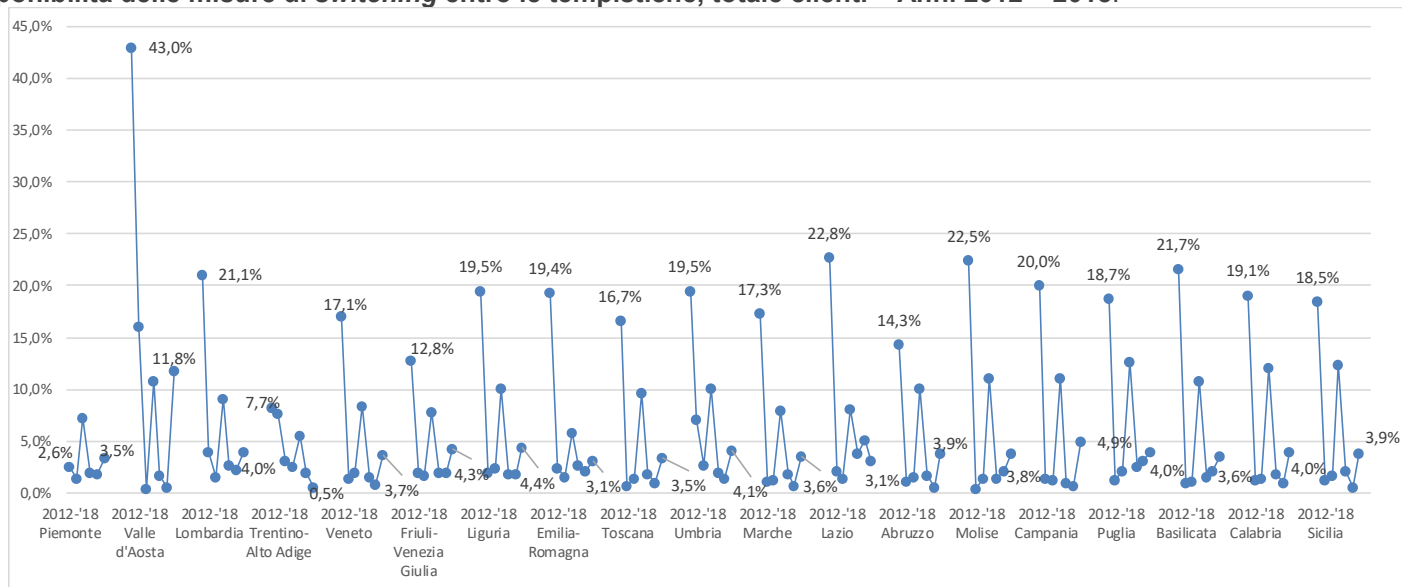
In questa sezione sono evidenziati, per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio relativi ad attività che concorrono a determinare l'esperienza del mercato percepita dai clienti. Tali attività includono la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambiamento di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

a. **INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE**

Come per i precedenti Rapporti, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato, nell'ambito del presente Rapporto nell'area tematica relativa al livello di partecipazione dei clienti e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore contribuisce a valutare in primo luogo la potenziale soddisfazione del cliente nell'ambito del processo di *switching* e in secondo luogo, insieme ad altre informazioni oggetto di raccolta, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione, che sono tenute, in base alla regolazione vigente, a fornire entro determinate tempistiche, il dato di misura ai venditori entranti.

Si precisa che tale indicatore è basato sui dati dichiarati dai venditori che ricevono le misure in occasione dello *switching* e riferiti esclusivamente al rispetto dei termini, senza distinguere l'entità dei ritardi con cui i dati sono eventualmente messi a disposizione dai distributori. Più avanti, nella sezione "Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura" (non solo quindi in occasione dello *switching*, ma anche con riferimento alla voltura e alla disattivazione della fornitura) vengono invece riportate le evidenze dichiarate dai distributori, con il dettaglio dei ritardi registrati nella messa a disposizione dei dati di misura.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.28 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

L'indicatore relativo all'*indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 19,1% (2012), al 2,1% (2013), al 1,6% (2014), al 9,3% (2015), al 2,3% (2016), al 1,9% (2017), al 3,8% (2018)¹⁰⁴.

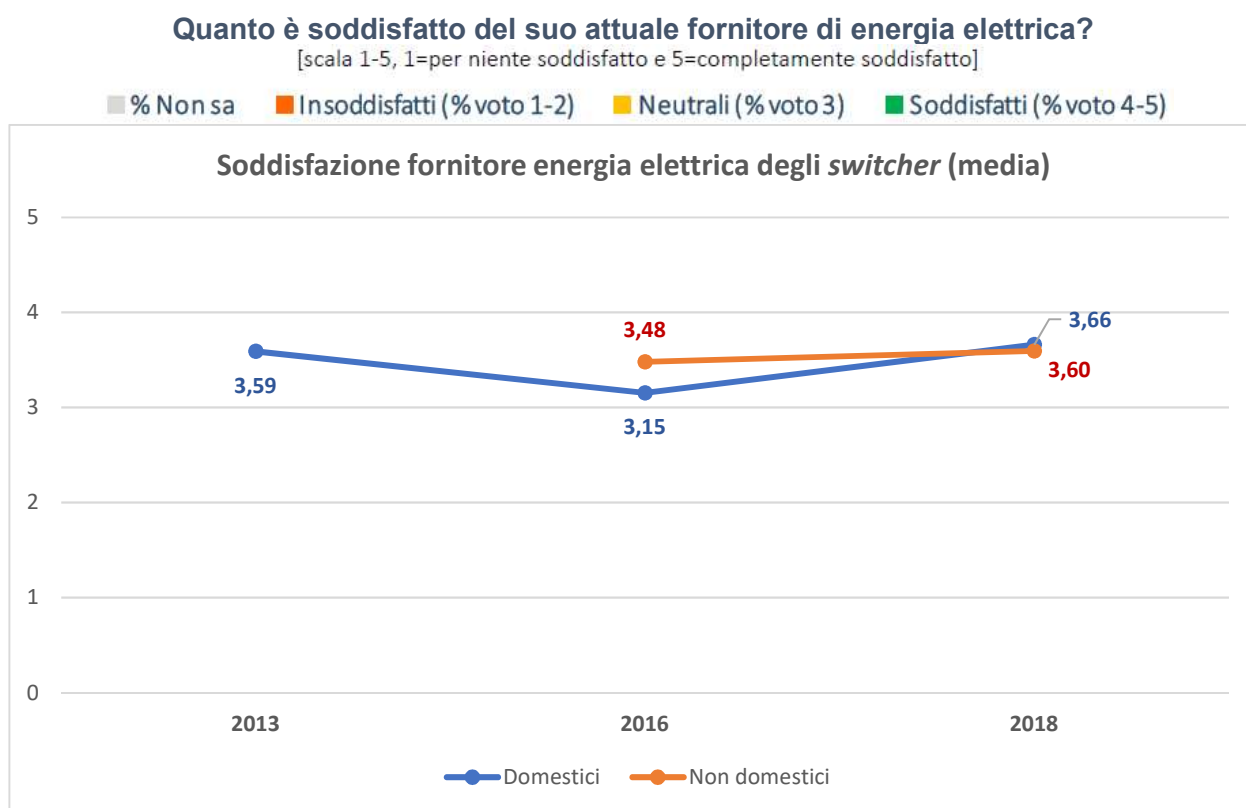
¹⁰⁴ Nel 2018 si registra un generale incremento dei casi di switching per cui le misure di switching non sono state messe a disposizione nei termini legato principalmente ad un'impresa distributrice di grandi dimensioni.



b. CUSTOMER SATISFACTION

In questa area tematica vengono sintetizzati per la prima volta alcuni indicatori di soddisfazione del cliente rilevati nell'ambito di alcune indagini demoscopiche periodicamente svolte dall'Autorità. Inoltre, sono riportate informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti, con particolare riguardo alla numerosità delle richieste presentate dai clienti e alla loro gestione da parte dei venditori nonché delle prestazioni relative al servizio di call center messo a disposizione dei clienti.

Grafico 4.29 Soddisfazione dei clienti che hanno cambiato fornitore¹⁰⁵ – Anni 2013, '16 e '18.



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

¹⁰⁵ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione è formato come segue:

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



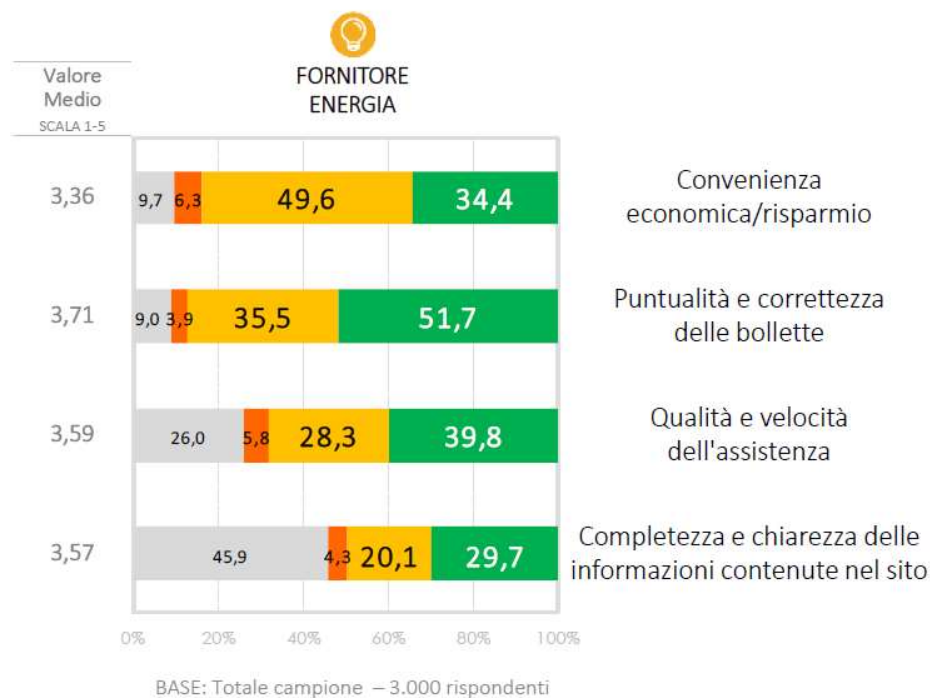
4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.30 Soddisfazione dei clienti che hanno cambiato fornitore – dettaglio delle componenti di soddisfazione valutati – Anno 2018.

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

[scala 1-5, 1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto]

■ % Non sa ■ Insoddisfatti (% voto 1-2) ■ Neutrali (% voto 3) ■ Soddisfatti (% voto 4-5)



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

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti dei settori energetici è caratterizzato da una regolazione che prevede obblighi di risposta al reclamo del cliente da parte del venditore, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici in casi di violazione degli standard specifici, come dettagliato nel TIQV¹⁰⁶, unitamente a due macro-aree di tutela, ossia l'informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie, che non hanno trovato una composizione con il reclamo¹⁰⁷.

¹⁰⁶ Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita, allegato alla deliberazione 413/2016/R/com.

¹⁰⁷ Le attività relative alle macro-aree sono svolte in avvalimento da Acquirente Unico per conto dell'Autorità secondo quanto regolato dalla deliberazione 383/2016/E/com e specificamente analizzate nell'ambito del Rapporto annuale di cui all'articolo 39 del TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La presente sezione riporta i dati trasmessi dai venditori in merito ai reclami e alle richieste di informazioni ricevuti (primo livello). In particolare, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, sono riportati i seguenti indicatori:

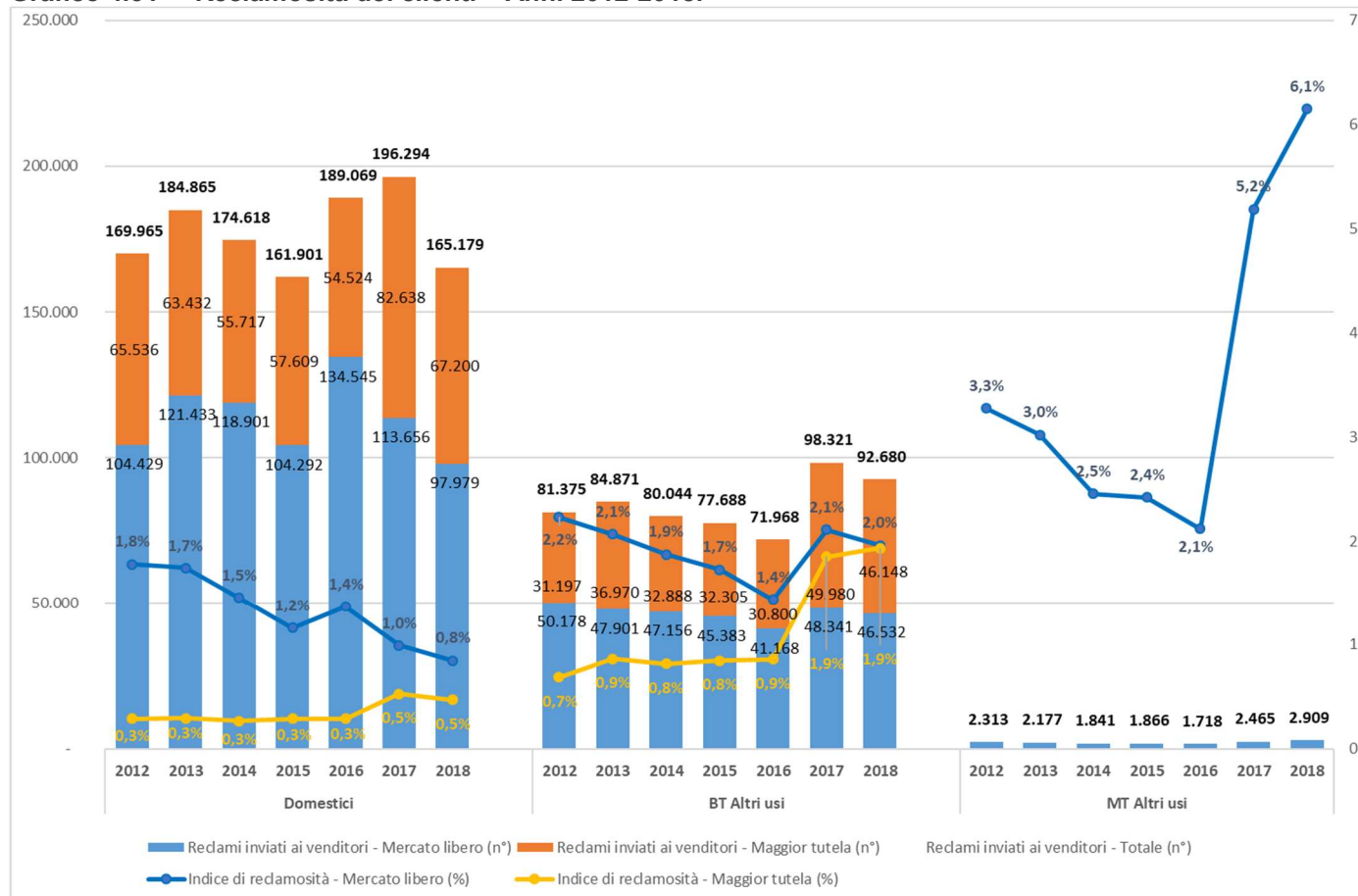
- Grafico 4.31, indicatore di reclusività dei clienti, inteso come rapporto tra il numero di reclami ricevuti dai venditori e il numero di clienti serviti tra il 2012 e il 2018;
- Grafico 4.32, indice delle richieste di informazioni dei clienti, inteso come rapporto tra il numero di richieste di informazioni ricevute dai venditori e il numero di clienti serviti, tra il 2012 e il 2018;
- Grafico 4.33 e Grafico 4.34, rispettivamente numero di reclami e di richieste scritte di informazioni con le relative capacità di risposta¹⁰⁸, tra il 2012 e il 2018;
- Grafico 4.35 e Grafico 4.36, Reclusività e capacità di risposta per operatore, complessivamente per tutte le tipologie di cliente. In tal caso il posizionamento verticale della bolla dipende dalla capacità di risposta dell'operatore ai reclami ricevuti, mentre l'ampiezza della bolla è funzione dell'indice di reclusività dell'operatore medesimo. Quindi, ad esempio, più la bolla è in alto nel grafico, maggior è la capacità di risposta dell'operatore mentre più la bolla è grande, maggiore è la reclusività dell'operatore.

¹⁰⁸Gli indici di capacità di risposta sono calcolati rapportando i reclami o di richieste di informazione cui si è data una risposta a quelli ricevuti.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.31 Reclamazioni dei clienti – Anni 2012-2018.

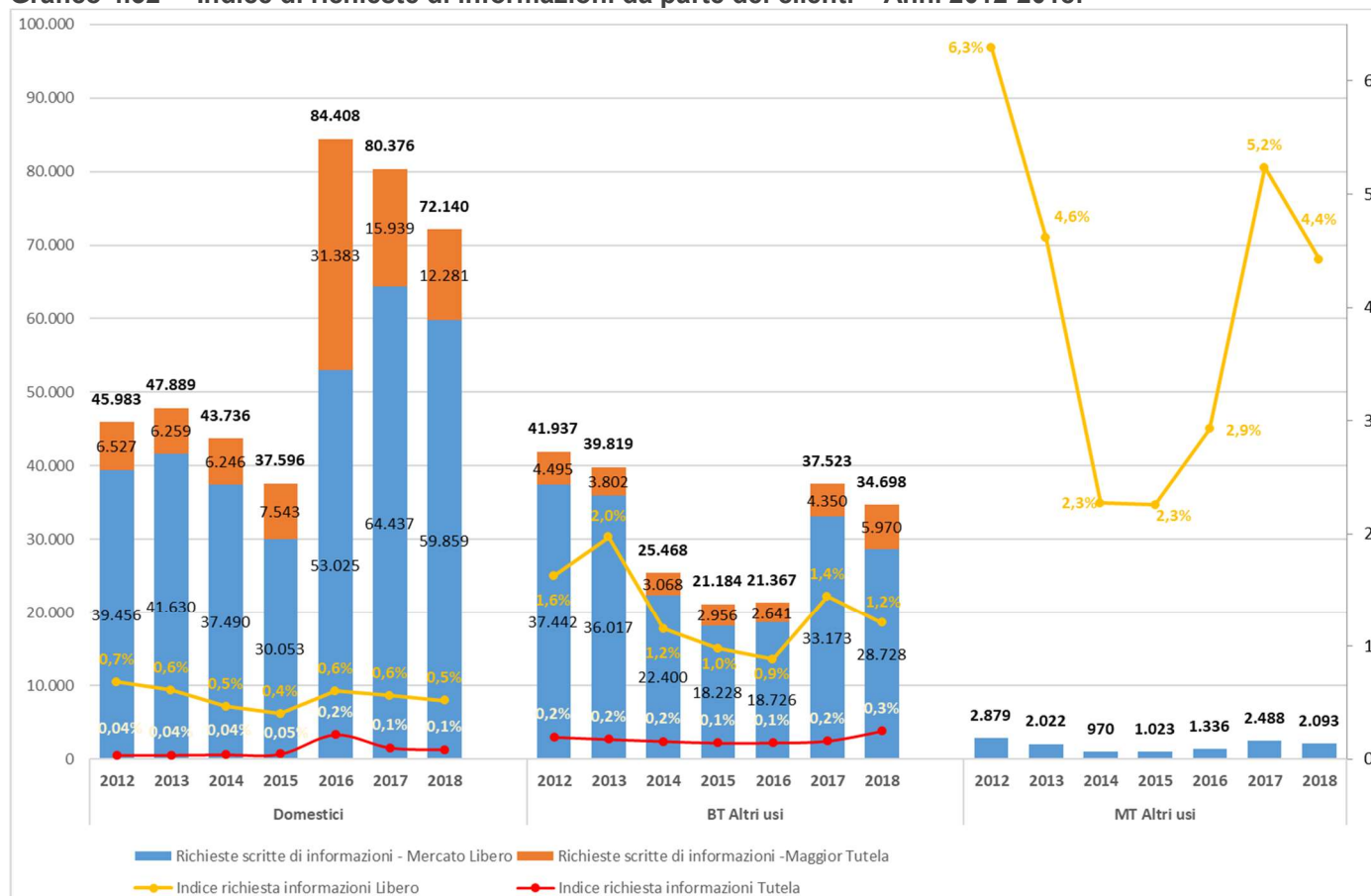


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.32 Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti – Anni 2012-2018.



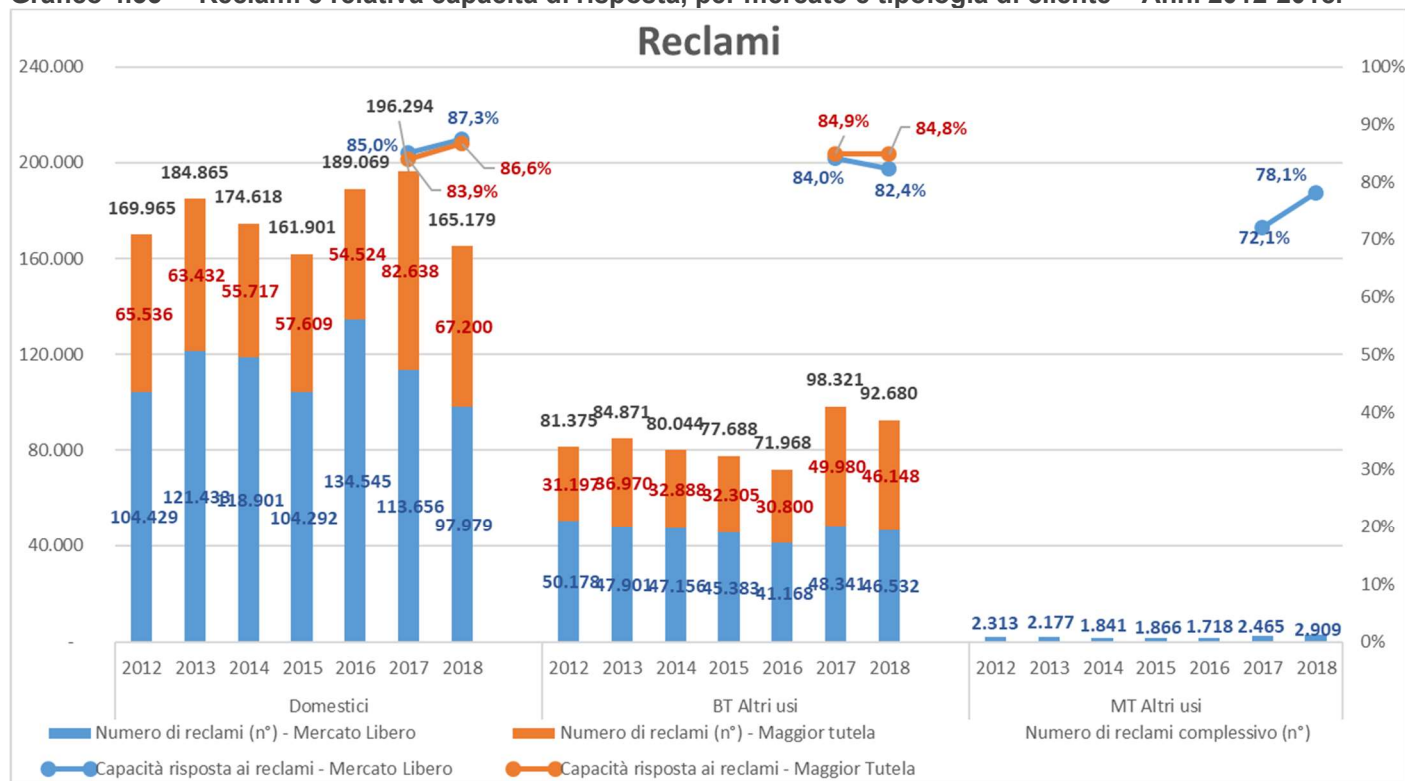
FRONTE DATI: ELABORAZIONI DATI

DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.33 Reclami e relativa capacità di risposta, per mercato e tipologia di cliente – Anni 2012-2018.

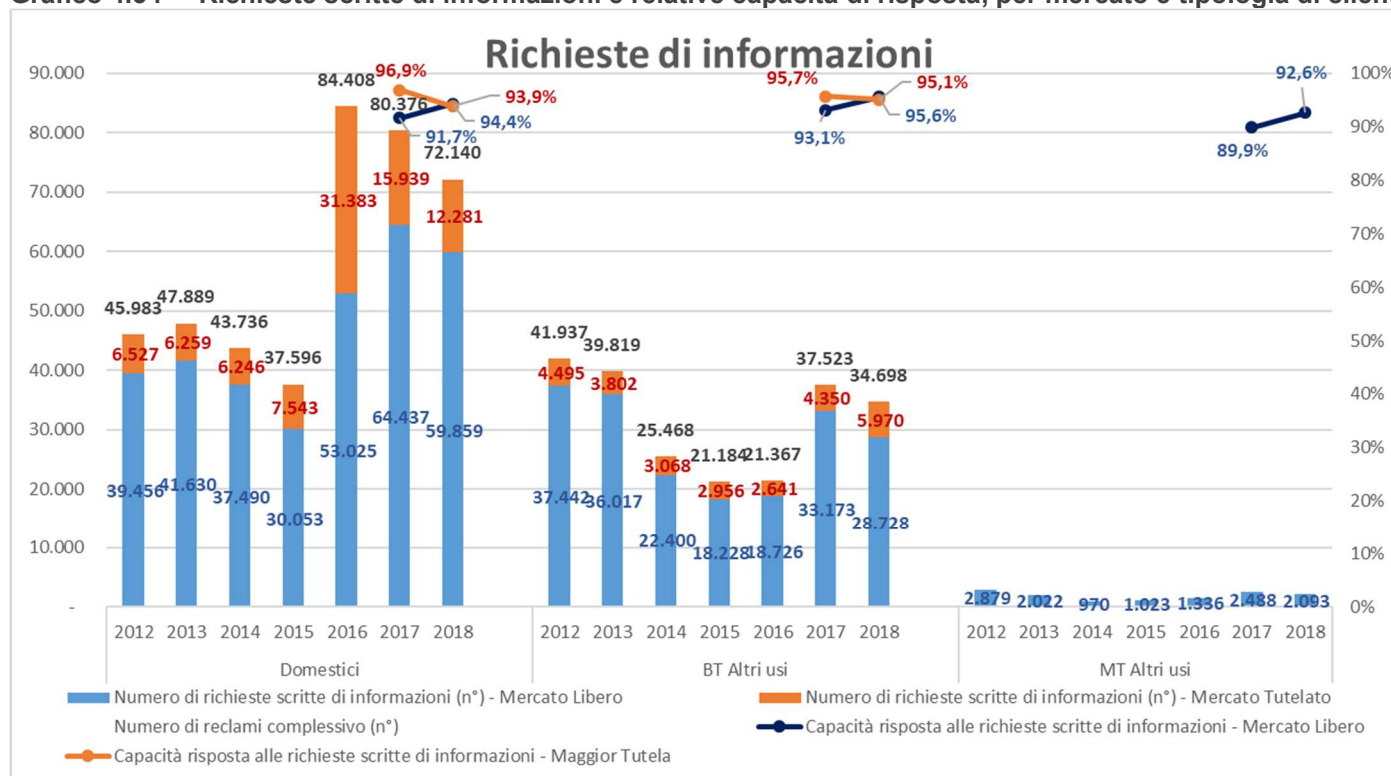


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

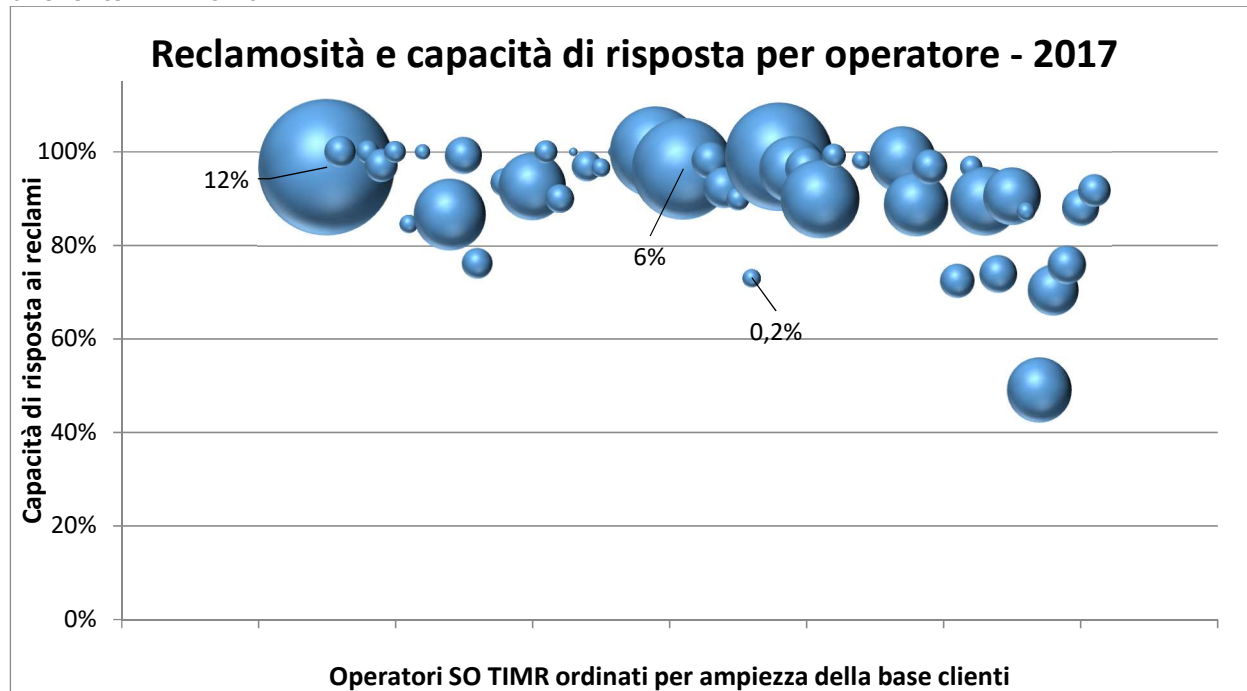
Grafico 4.34 Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta, per mercato e tipologia di cliente – Anni 2012-2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

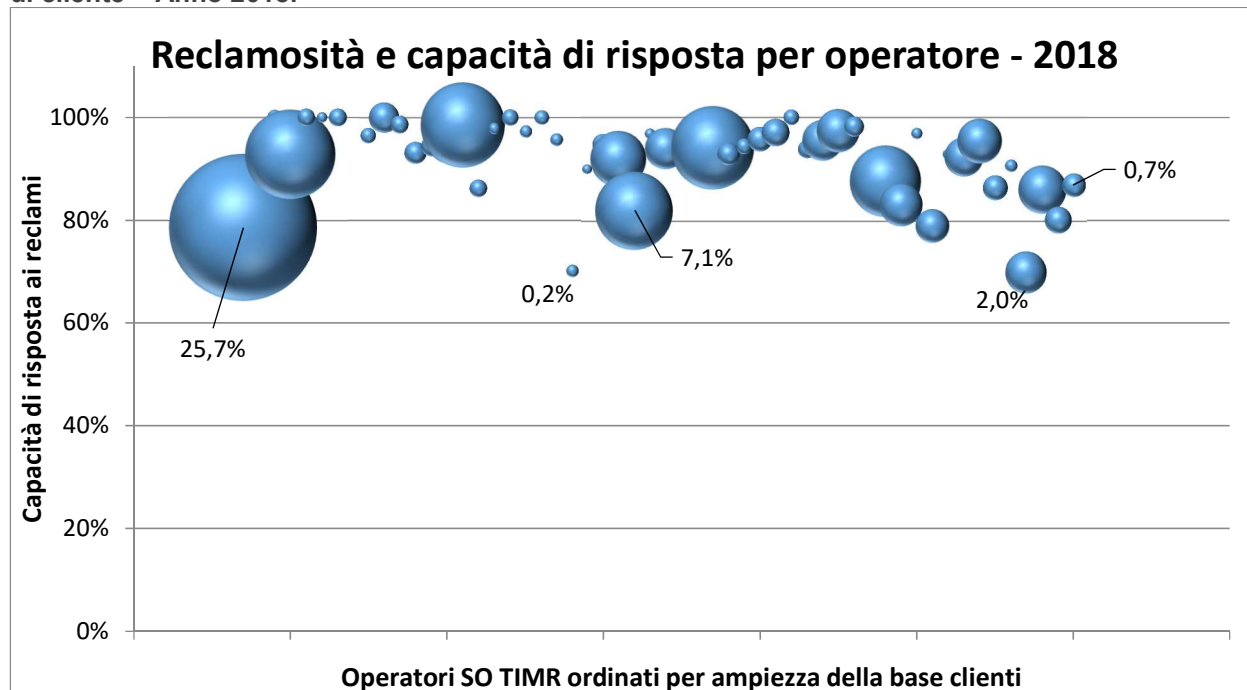
4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.35 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico 4.36 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La Tabella 4.9 riporta, per l'anno 2018, la ripartizione per argomento dei reclami ricevuti dai venditori, distinti per il servizio di Maggior tutela e per il mercato libero. In particolare, sono messi in evidenza i

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

reclami relativi alle tematiche rilevanti per il cliente nei confronti del mercato libero. L'argomento "mercato" comprende problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e alla doppia fatturazione. L'argomento "fatturazione" comprende i reclami relativi alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni e i rimborsi. La tematica contratti comprende le questioni relative al recesso, alle volture e subentri. L'argomento "prezzi e tariffe" comprende i reclami riguardanti le condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta. La voce "altro" raccoglie tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi a problematiche riguardanti la competenza dell'impresa distributrice come le connessioni, preventivi per lavori e la qualità tecnica. In via residuale sono compresi reclami riguardante la morosità, i distacchi, e reclami relativi al bonus elettrico e la qualità commerciale.

Tabella 4.9 Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori¹⁰⁹ – Anno 2018.

	Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Multisito*	Totale
Mercato libero	21.339	59.218	30.176	3.295	51.435	-	165.463
Maggior tutela	3.396	54.224	14.997	35	28.212	-	100.864
Totale	24.735	113.442	45.173	3.330	79.647	18.180	284.507

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Nel Grafico 4.37 viene analizzato, per il periodo 2012-2018, il fenomeno delle rettifiche di fatturazione eseguite¹¹⁰. In questi grafici i dati sono differenziati tra mercato libero e servizio di Maggior tutela e si riferiscono complessivamente a tutte le tipologie di cliente oggetto del monitoraggio, clienti domestici, BT altri usi e MT altri usi (rispetto ai rapporti precedentemente pubblicati non viene riportata più l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti in quanto, a seguito della riforma del sistema di tutele¹¹¹, l'informazione relativa al numero di richieste di rettifica di fatturazione non viene più acquisita)¹¹².

¹⁰⁹ Si segnala tuttavia che a partire dall'1 gennaio 2013, ai sensi della deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, lo Sportello gestisce anche i reclami provenienti dai cosiddetti *prosumer*, che quindi non erano compresi nel totale relativo al 2012.

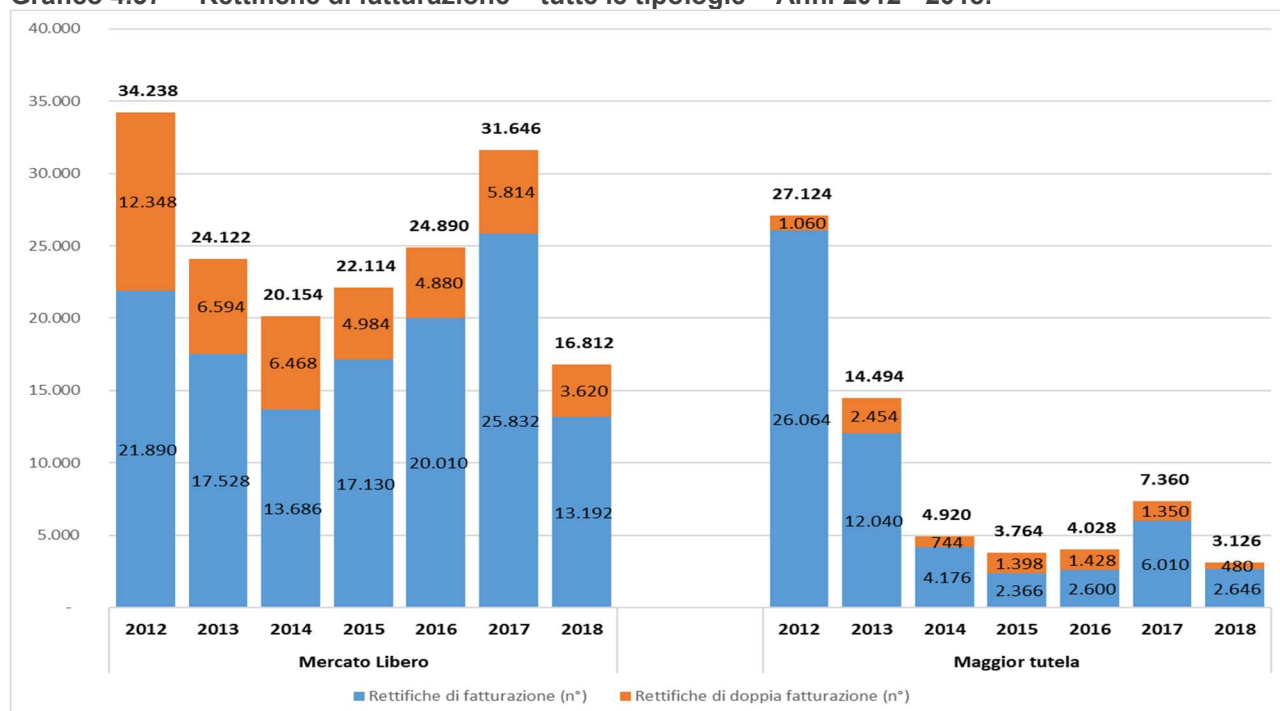
¹¹⁰ La regolazione prevede che se il cliente si rivolge al proprio venditore per esprimere una lamentela relativamente a presunti errori nella fatturazione dell'energia elettrica, il venditore è tenuto a effettuare una verifica e a inviare una risposta al cliente contenente l'esito delle verifiche effettuate e, in caso venga ravvisato un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

¹¹¹ Le modifiche sono state apportate con la deliberazione 413/2016/R/com nell'ambito del procedimento di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie.

¹¹² Non viene riportato il dato relativo alla categoria dei clienti MT altri usi per i quali si riscontra, in entrambi gli anni considerati, un numero molto esiguo sia di richieste sia di rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite, le quali peraltro si attestano su proporzioni simili a quanto si osserva per i clienti BT altri usi del mercato.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.37 Rettifiche di fatturazione – tutte le tipologie – Anni 2012 - 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La Tabella 4.10 mostra, con riferimento al campione del monitoraggio *retail*, il numero di indennizzi automatici¹¹³ per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale maturati a partire dal 2017 e il relativo ammontare.

¹¹³ I venditori sono tenuti ad erogare automaticamente al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo qualora non rispettino gli standard specifici di qualità commerciale relativi al tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti, di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione (articolo 19 del TIQV). L'indennizzo automatico di base (25 euro) raddoppia se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard e triplica se avviene oltre un tempo triplo dello standard.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.10 Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale – Anni 2017-2018.

			BT domestici		BT Altri usi		Totale
			Maggior Tutela	Mercato libero	Maggior Tutela	Mercato libero	
Reclami	Numero*	2017	4.100	12.996	2.510	5.363	24.969
		2018	8.597	9.794	4.656	4.333	27.380
	Ammontare** (migliaia €)	2017	178,35	582,98	103,46	240,70	1.105,48
		2018	498,88	469,06	243,01	203,24	1.414,17
Rettifiche di fatturazione	Numero*	2017	105	1.185	24	283	1.597
		2018	77	524	22	127	750
	Ammontare** (migliaia €)	2017	3,79	58,62	0,84	13,74	76,98
		2018	3,96	21,22	0,95	5,09	31,21
Rettifiche di doppia fatturazione	Numero*	2017	247	388	183	128	946
		2018	59	959	27	227	1.272
	Ammontare** (migliaia €)	2017	7,64	15,59	5,81	5,89	34,92
		2018	2,13	51,79	1,05	11,63	66,59
Totale	Numero*	2017	4.452	14.569	2.717	5.774	27.512
		2018	8.733	11.277	4.705	4.687	29.402
		'17-'18	13.185	25.846	7.422	10.461	56.914
	Ammontare** (migliaia €)	2017	189,78	657,18	110,10	260,32	1.217,37
		2018	504,96	542,07	245,01	219,95	1.511,97
		'17-'18	694,74	1.199,24	355,11	480,26	2.729,34

*Numero di indennizzi maturati per mancato rispetto di standard specifici nel settore elettrico

** Indennizzi automatici erogati nel 2018 nel settore elettrico (euro)

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Contratti contestati

Uno dei fenomeni che incidono sulla fiducia del cliente e sulla sua percezione dei benefici attesi nel mercato libero riguarda il fenomeno dei contratti contestati, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta con un'apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche. In particolare, con il TIRV ha innovato, a partire da maggio 2017, la previgente disciplina.

A riguardo dei contratti contestati disciplinati dal TIRV a partire da maggio 2017, la Tabella 4.11 riporta i seguenti dati¹¹⁴:

- *Contratti conclusi*, pari al numero di contratti conclusi¹¹⁵ con clienti rientranti nell'ambito di applicazione del TIRV¹¹⁶;

¹¹⁴ Tali dati sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori 13/2017 - DMRT.

¹¹⁵ Conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore.

¹¹⁶ Nel settore elettrico i clienti domestici e i BT Altri usi, mentre nel settore del gas naturale i clienti con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc domestici, Condominio uso domestico e Altri usi.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- *Reclami ricevuti*, pari al numero di reclami per contratto contestato presentati dai clienti ai sensi del TIRV e ricevuti dai venditori¹¹⁷;
- *Reclami accolti*, pari al numero di reclami per contratto contestato accolti dai venditori ai sensi del TIRV;
- *Procedure ripristinatorie*, numero di casi in cui i venditori, a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV, hanno attivato la procedura ripristinatoria caratterizzata dal ritorno al venditore precedente al contratto contestato e dall'applicazione di condizioni economiche di fornitura ridotte (per i clienti domestici, la procedura ripristinatoria può avvenire solo previa adesione del cliente medesimo);
- *Ripristini*, numero di procedure attivate dai venditori a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV presentato da un cliente domestico; tale misura può essere attivata dal venditore solo in caso di mancata adesione del cliente medesimo alla procedura ripristinatoria e previa espressa informativa a quest'ultimo in merito alle modalità per il ritorno al venditore precedente.

Per una disamina dei dati afferenti ai contratti contestati fino ad aprile 2017, nell'ambito della precedente disciplina, si rimanda ai precedenti Rapporti di monitoraggio *retail*.

Tabella 4.11 Contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio 2017 –dicembre 2018.

		Contratti conclusi	Reclami ricevuti		Reclami accolti		Procedure ripristinatorie ^[118]	Ripristini
		n°	n°	% rispetto ai contratti conclusi	n°	% rispetto ai reclami ricevuti	n°	n°
maggio–dicembre 2017	Domestici	1.530.634	1.508	0,10%	1.418	94,0%	570	320
	BT Altri usi	464.848	479	0,10%	430	89,8%	430	-
	Totale	1.995.482	1.987	0,10%	1.848	93,0%	1000	320
2018	Domestici	2.673.732	1.680	0,06%	1.530	91,1%	805	674
	BT Altri usi	786.012	849	0,11%	762	89,8%	630	-
	Totale	3.459.744	2.529	0,07%	2.292	90,6%	1435	674

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI SPORTELLI PER IL CONSUMATORE NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIRV.

¹¹⁷ Sono esclusi i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dal TIRV e, per i clienti domestici, quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-quinquies del Codice del Consumo.

¹¹⁸ Procedure ripristinatorie ex Parte IV TIRV attivate.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

Gli indicatori della qualità dei servizi telefonici considerati nell'ambito del monitoraggio *retail* prendono a riferimento alcuni degli standard qualitativi che il TIQV stabilisce nell'ambito della regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali offerti ai clienti da parte dei venditori. Lo scopo principale di tale regolazione è fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico, che è spesso il primo canale di comunicazione utilizzato.

Tabella 4.12 Indicatori di qualità del servizio telefonico¹¹⁹ – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	99,7%	99,6%	99,5%	99,7%	98,9%
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%	
Tempo medio di attesa (Secondi)	96,8	91	87,6	89,9	114,1	102,9	106,1
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi	
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	96,3%	96,5%	95,5%	96,0%	95,1%
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%	

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 28 DEL TIQV.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gli indicatori considerati nell'ambito della qualità del servizio di distribuzione comprendono alcuni degli indicatori utilizzati nell'ambito della regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. La Tabella 4.13 riporta, con riferimento la periodo 2012-2018, la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipologia di cliente. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione.

¹¹⁹Gli indicatori della qualità del servizio telefonico sono definiti come segue:

- *Accessibilità al servizio (AS)* – Rapporto, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori;
- *Tempo medio di attesa (TMA)* – Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore;
- *Livello di servizio (LS)* – Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine sul numero di chiamate che chiamano i call center e chiedono di parlare con un operatore.



4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 4.13 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di utente – Anni 2012-2018.

Dato di base		Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	Standard (tempo max.)	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	Standard (tempo max.)	Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	Standard (tempo max.)
BT Domestici	2012	9,5	20	7,7	20	0,9	5
	2013	10,1		8,2		0,8	
	2014	10,3		7,4		0,6	
	2015	11,3	15	8,3	10	0,6	
	2016	9,4		6,5		0,6	
	2017	8,9		6,3		0,6	
	2018	8,7		6,6		0,7	
BT Altri usi	2012	10,6	20	6	20	1,1	5
	2013	11		5,3		1,1	
	2014	11,4		5,1		0,9	
	2015	12,1	15	5,5	10	0,9	
	2016	10		4,9		1,1	
	2017	9,6		5		1	
	2018	9,6		5,2		1,1	
MT Altri usi	2012	20,4	40	9,3	30	2,9	5
	2013	23,1		15,7		3,1	
	2014	22		12,9		3,3	
	2015	23,8	30	11	20	2,8	
	2016	22		10,5		3,2	
	2017	20,8		9		2,1	
	2018	20,2		9,6		3,2	

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE.



d. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

Un altro fenomeno che ha impatti considerevoli sulla soddisfazione del cliente è la qualità dei servizi di fatturazione. L'Autorità con la deliberazione 100/2016/R/com e con il TIF ha disciplinato, anche in applicazione normativa nazionale e comunitaria¹²⁰, alcuni degli aspetti più rilevanti afferenti alla qualità della fatturazione. Al fine di verificarne la corretta applicazione di acquisire elementi informativi utili ad affinarne l'efficacia, inoltre, con il medesimo provvedimento è stato avviato il monitoraggio dei seguenti aspetti¹²¹:

- tempi di emissione delle fatture di periodo;
- tempi di emissione delle fatture di chiusura;
- tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura;
- incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi.

Di seguito vengono riportate le evidenze raccolte per il settore elettrico.

Si segnala che, come già anticipato nella Premessa, i dati relativi al periodo precedente al 2018, pubblicate nel precedente Rapporto, sono state oggetto di numerose rettifiche da parte degli operatori che hanno dichiarato i dati e vengono pertanto di seguito aggiornate.

Tempi di emissione delle fatture di periodo

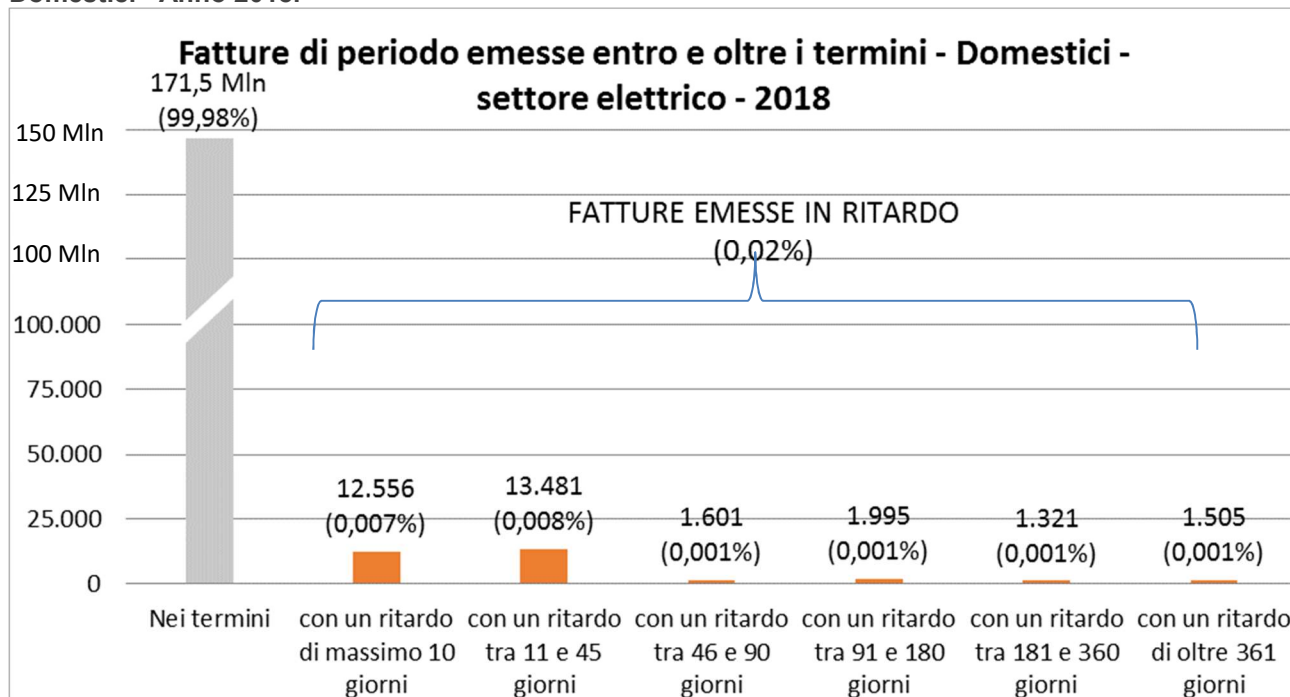
Il Grafico 4.38 e Grafico 4.39 riportano, per le diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di periodo emesse nei termini, oltre i termini, distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

¹²⁰ Vedi nota 48.

¹²¹ Tale monitoraggio è stato avviato in attuazione delle disposizioni di detta deliberazione e del TIF, con le determinazioni 10/2016 – DMEG e 17/2016 – DMEG.

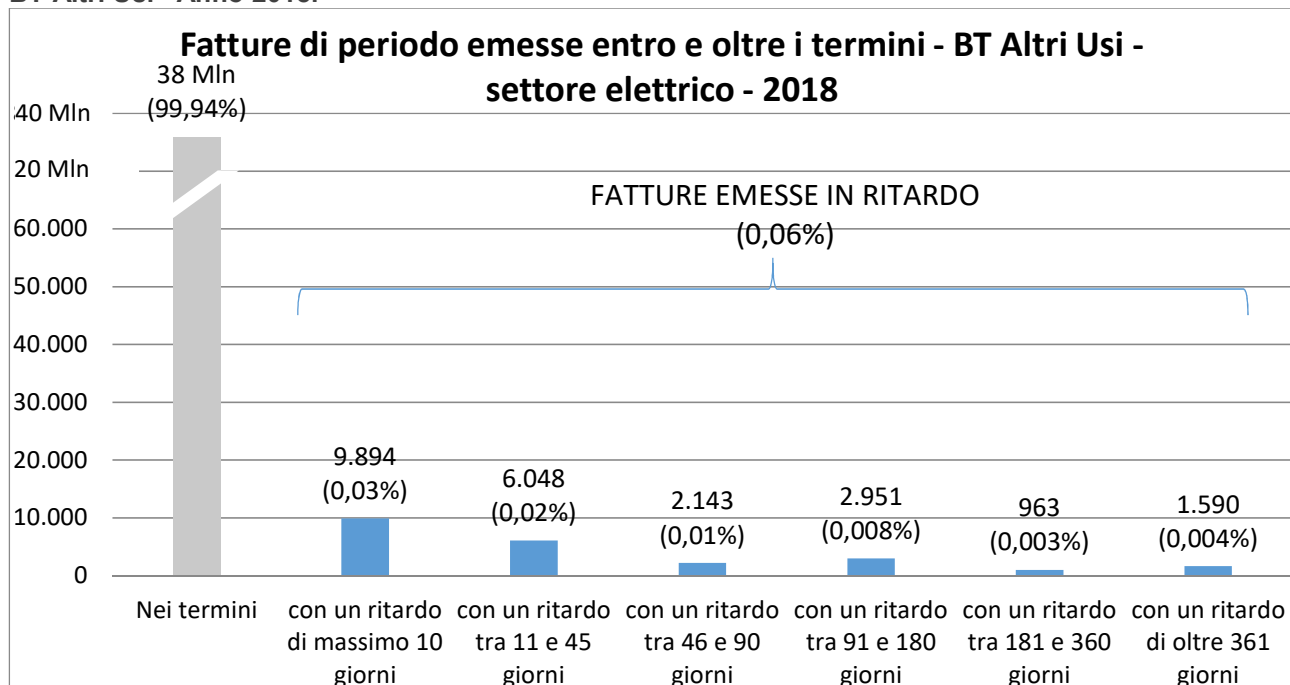
4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.38 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 4.39 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – BT Altri Usi– Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.14 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di periodo dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale nel 2017 e nel 2018.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

In particolare, sono inseriti, per tipologia di utenza:

- il dato relativo all'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più lungo;
- il tempo mediamente impiegato da tutti gli operatori¹²²;
- il dato relativo all'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più breve.

Tabella 4.14 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 e 2018.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore (n° giorni)		
		2017	2018
Domestici	Venditore col tempo medio più alto	36,9	35,5*
	Media dei venditori	7,6	8,0
	Venditore col tempo medio più breve	1,1	1,8
Altri usi connessi in BT	Venditore col tempo medio più alto	39,4	35,6*
	Media dei venditori	8,2	9,1
	Venditore col tempo medio più breve	2,2	1,8
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	36,9	35,5*
	Media dei venditori	7,7	8,2
	Venditore col tempo medio più breve	2,3	1,8

* Un operatore è considerato *outlier* nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso dalla tabella.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.40 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore. Tali dati si riferiscono pertanto alle sole fatture emesse in ritardo, la cui incidenza rispetto al totale delle fatture emesse è mostrata nei precedenti Grafico 4.38 e Grafico 4.39.

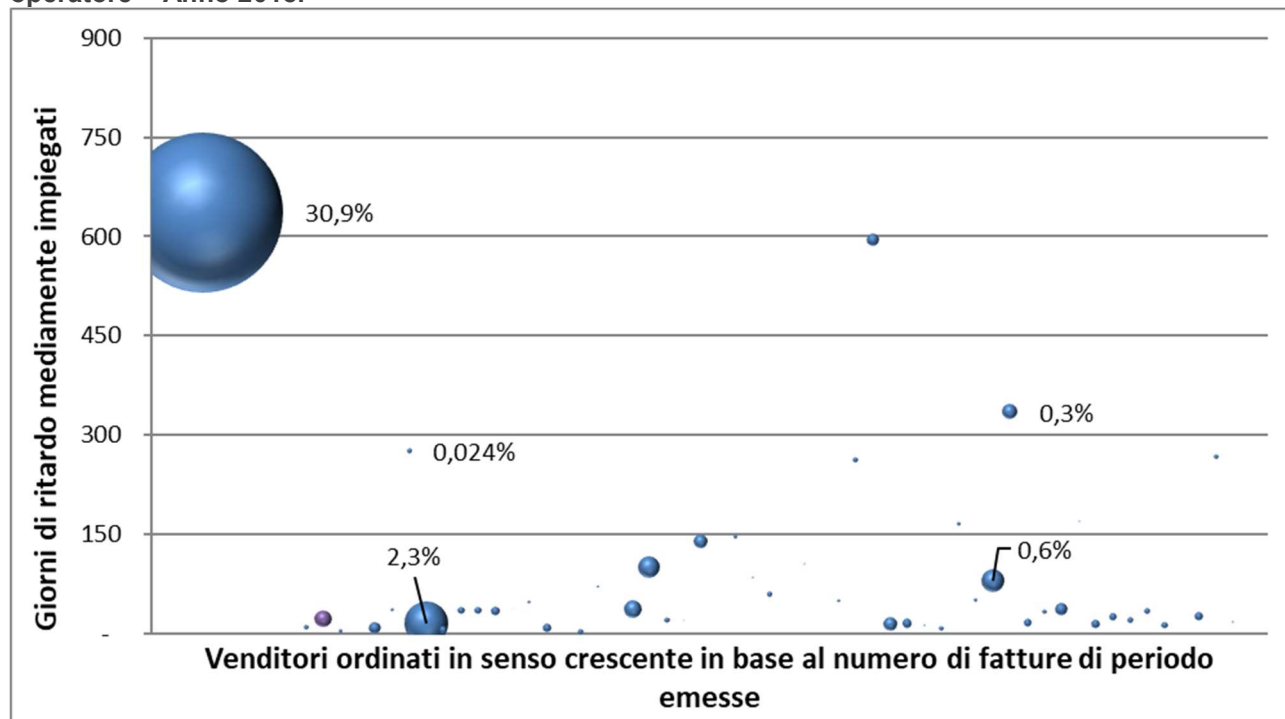
In particolare, l'ampiezza della bolla rappresenta la percentuale delle fatture emesse in ritardo per ciascun operatore rispetto al totale delle fatture emesse mentre il posizionamento verticale della bolla rispetto all'asse delle ordinate rappresenta il numero di giorni di ritardo medio per l'emissione delle fatture. Diversamente sull'asse delle ascisse gli operatori sono ordinati in senso crescente in base al numero di fatture di periodo emesse al fine di disporli in maniera che non si sovrappongano.

Infine, il Grafico 4.41 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi e in particolare la percentuale di fatture di periodo emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di periodo per trimestre.

¹²² Media ponderata per numero delle fatture emesse.

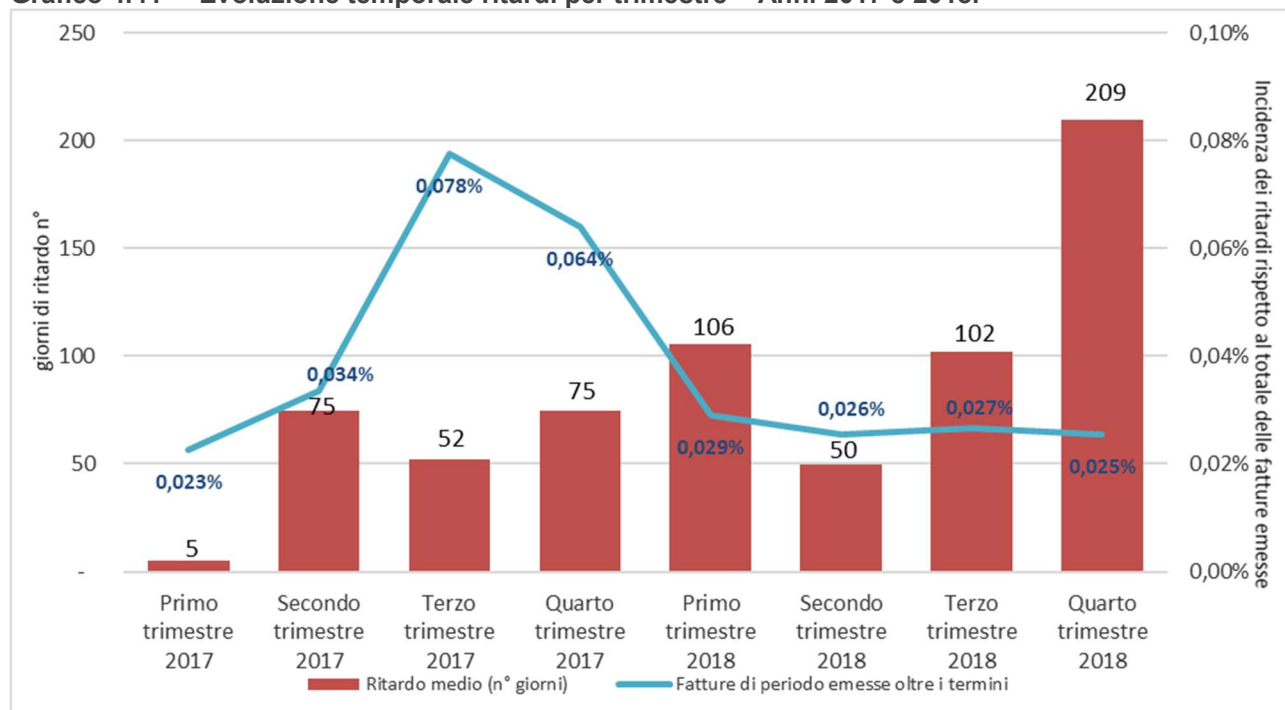
4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.40 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 4.41 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2017 e 2018.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.15 indica gli indennizzi che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF e quanti di questi

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹²³. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 4.15 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di periodo a fine 2018.

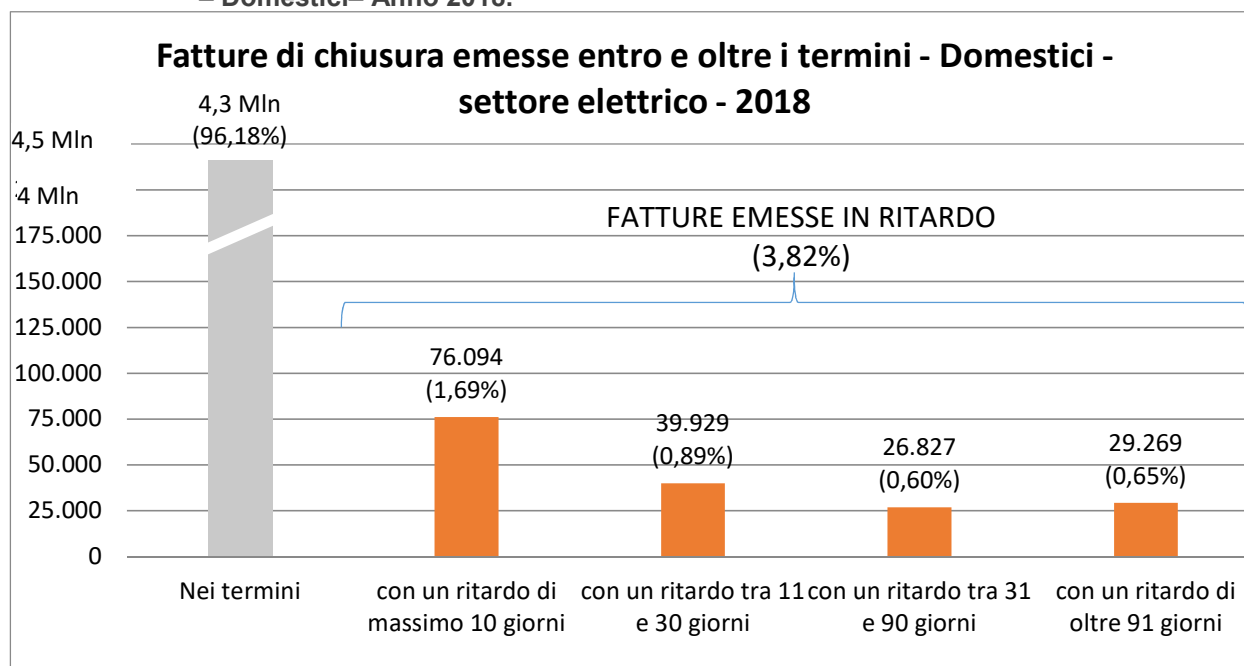
Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
2017-2018	566.000	6,86 Mln €	85.000	1,35Mln €

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Il Grafico 4.42 e Grafico 4.43 riportano, nelle diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di chiusura emesse nei termini, quelle emesse oltre i termini, distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

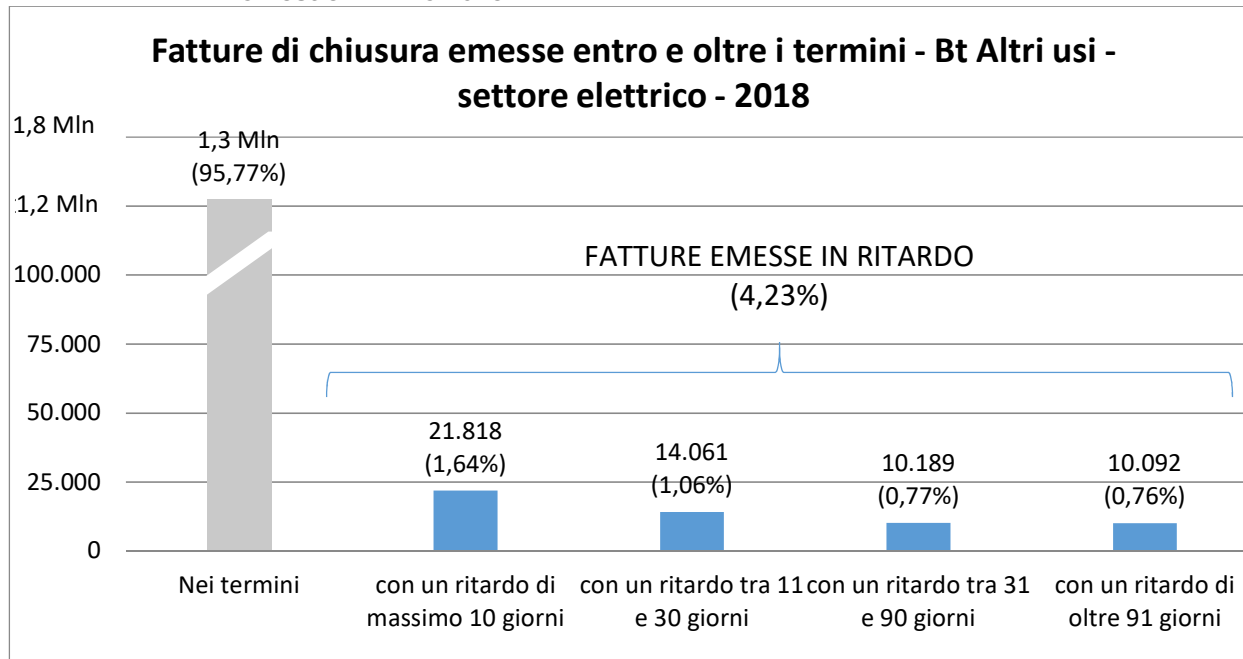
Grafico 4.42 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹²³ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.43 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2018.


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.16 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di chiusura dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale nel 2017 e nel 2018. In particolare, sono inseriti, per tipologia di utenza:

- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti gli operatori¹²⁴;
- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il minimo.

Tabella 4.16 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 e 2018.

TIPO UTENZA		Tempi per l'emissione delle fatture di chiusura di ciascun venditore (n° giorni)	
		2017	2018
Domestici	Venditore col tempo medio più alto	52,2*	84,4*
	Media dei venditori	16,4	16,6
	Venditore col tempo medio più breve	6,4	9,2
Altri usi connessi in BT	Venditore col tempo medio più alto	33,9*	52,4*
	Media dei venditori	19,1	17,2
	Venditore col tempo medio più breve	4,4	6,6
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	38,3*	70,7*
	Media dei venditori	17,0	16,8
	Venditore col tempo medio più breve	4,4	9,5

*Sono considerati *outlier* e dunque esclusi dalla tabella, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dagli stessi, i seguenti operatori:

¹²⁴ Media ponderata per numero delle fatture emesse.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- nel 2017 tre operatori rispettivamente con 63,1, 95,2, 69,6 per i domestici, 64,4, 210,8, 68,4 per i BT Altri usi e 63,2, 107,6, 69,0 in totale;
- nel 2018 quattro operatori rispettivamente con 84,4, 174,4, 66,2, 77,3 per i domestici, 52,4, 107,5, 259,4, 35,2, per i BT Altri usi e 70,7, 163,5, 79,5 e 44,1 in totale.

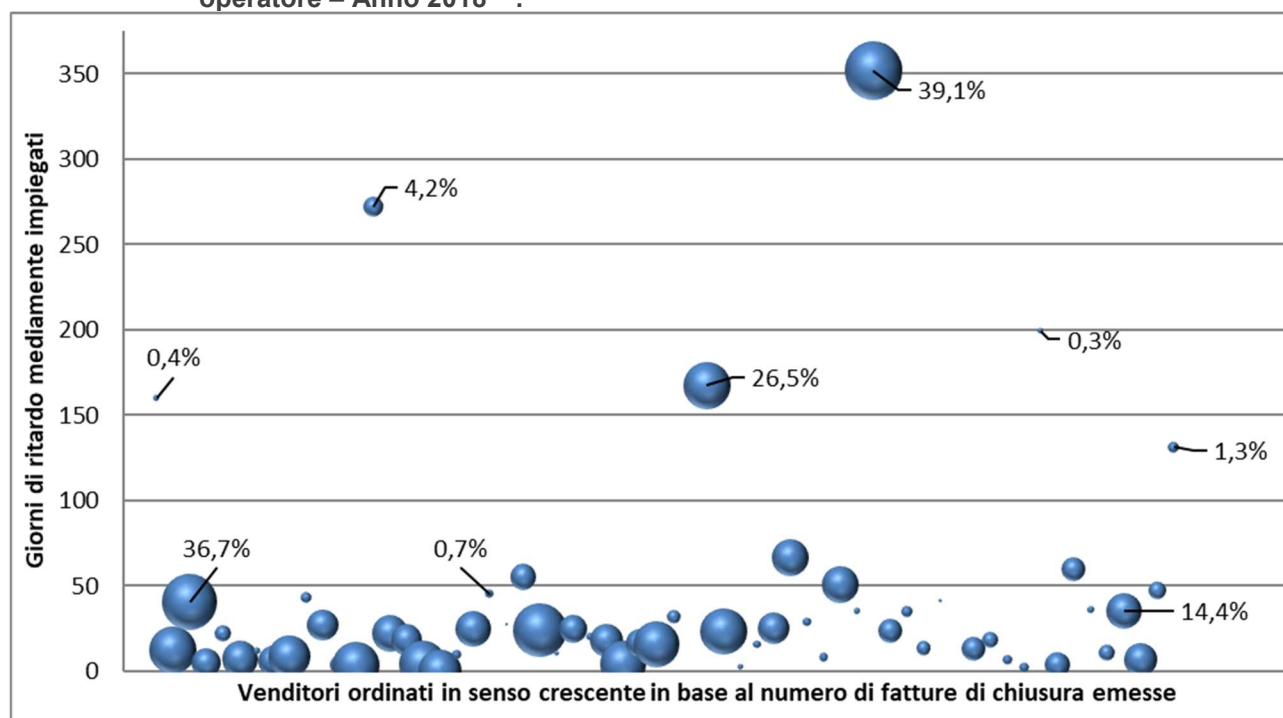
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.44 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore.

In particolare, l'ampiezza della bolla rappresenta la percentuale delle fatture emesse in ritardo per ciascun operatore rispetto al totale delle fatture emesse, mentre il posizionamento verticale della bolla rispetto all'asse delle ordinate rappresenta il numero di giorni di ritardo medio per l'emissione delle fatture.

Infine, il Grafico 4.45 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi, in particolare la percentuale di fatture di chiusura emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di chiusura nei diversi trimestri oggetto di analisi. È indicato inoltre il periodo in cui è entrata in vigore la disciplina dei termini di emissione delle fatture di chiusura di cui al TIF.

Grafico 4.44 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018¹²⁵.

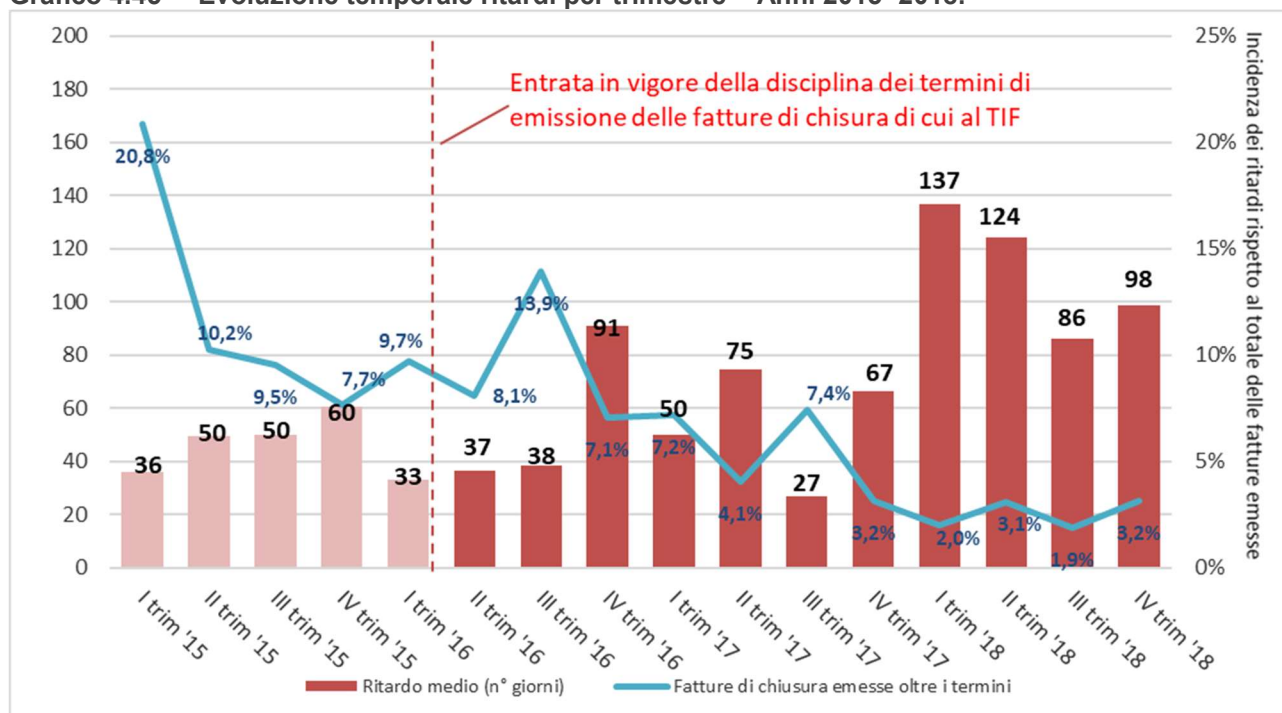


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹²⁵Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore con 842,77 giorni di ritardo mediamente registrati per il 7,09% delle fatture emesse.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.45 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015- 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.17 indica gli indennizzi¹²⁶ che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹²⁷. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 4.17 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di chiusura a fine 2018.

Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
giugno 2016-2018	997.000	8,4 Mln €	652.000	5,2Mln €

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

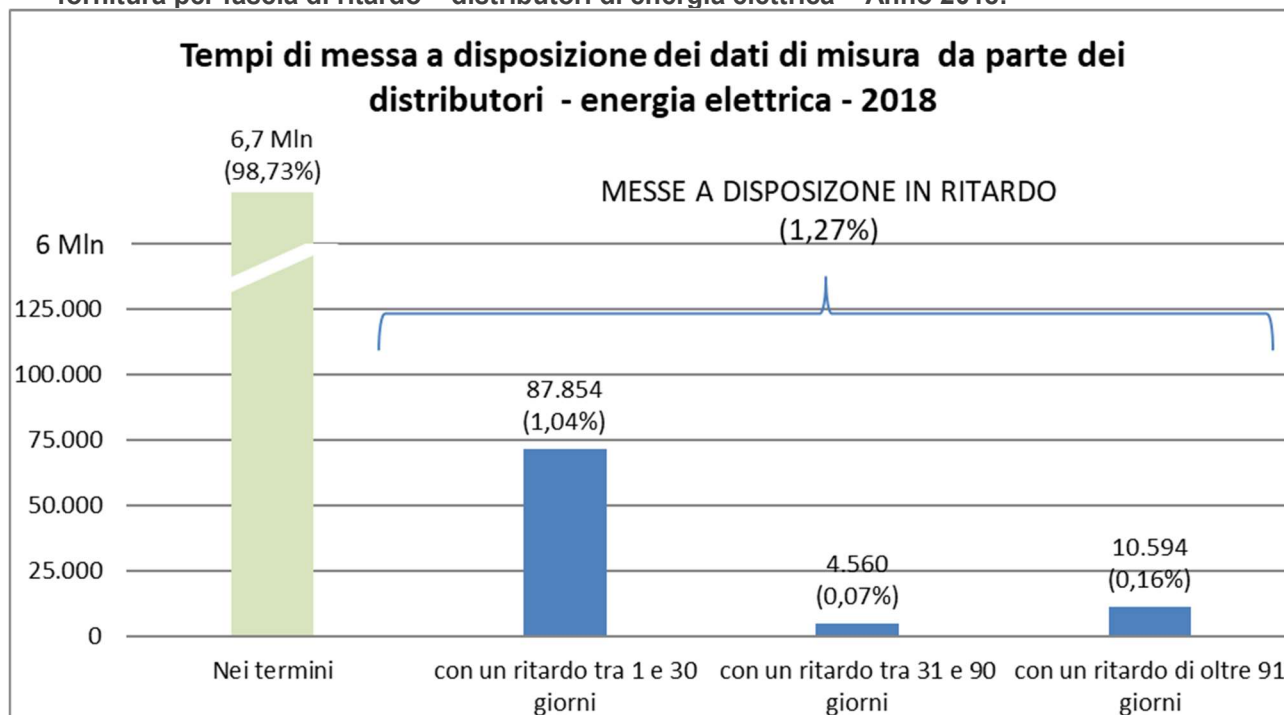
¹²⁶ Ai sensi del TIF, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato dall'Autorità applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

¹²⁷ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura

Il Grafico 4.46 riporta i tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese distributrici di energia elettrica, distinguendo tra quelle messe a disposizione nei termini, oltre i termini distinte per fascia di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

Grafico 4.46 Tempi di messa a disposizione dei dati misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di energia elettrica – Anno 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.18 visualizza i tempi medi, minimi e massimi impiegati dai distributori per la messa a disposizione dei dati di misura per tipologia di utenza nel 2017 e nel 2018.

In particolare, sono inseriti:

- il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti i distributori¹²⁸;
- il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo minimo.

¹²⁸ Media ponderata.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

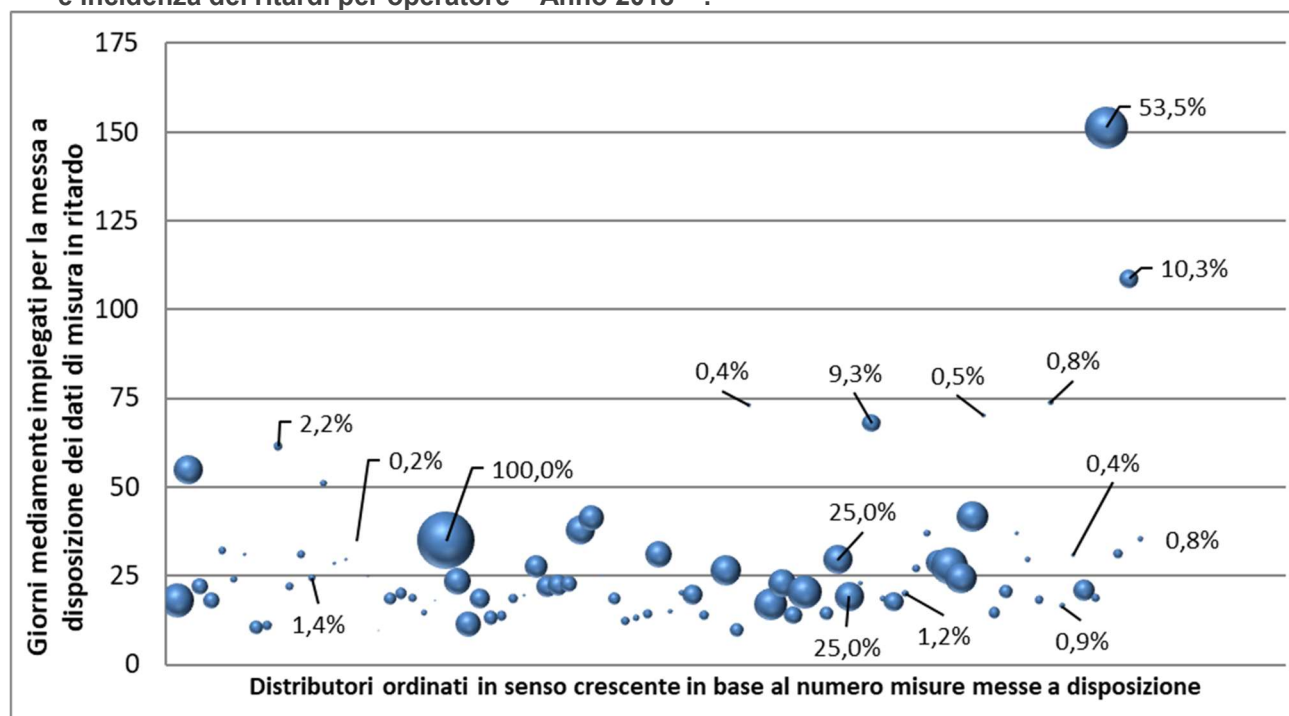
Tabella 4.18 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anno 2017 e 2018.

Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura per impresa distributrice rispetto a tutte le misure messe a disposizione, compresi i casi entro i termini - (n° giorni)		
	2017	2018
Distributore con tempi medi più elevati	35,3*	35,0*
Tempi medi rispetto a tutti i distributori	3,2	3,4
Distributore con tempi medi più brevi	0,06	0,016

* Sono considerati *outlier* tre operatori nel 2017, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati, con i valori di 57,0, 120,8 e 69,7 e un operatore nel 2018 con 83,5. Sono pertanto esclusi dalla tabella.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.47 fornisce due informazioni per ciascun distributore: i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti. In particolare, l'ampiezza della bolla indica la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti, mentre il posizionamento verticale della bolla rispetto all'asse delle ordinate indica i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo.

Grafico 4.47 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018¹²⁹.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

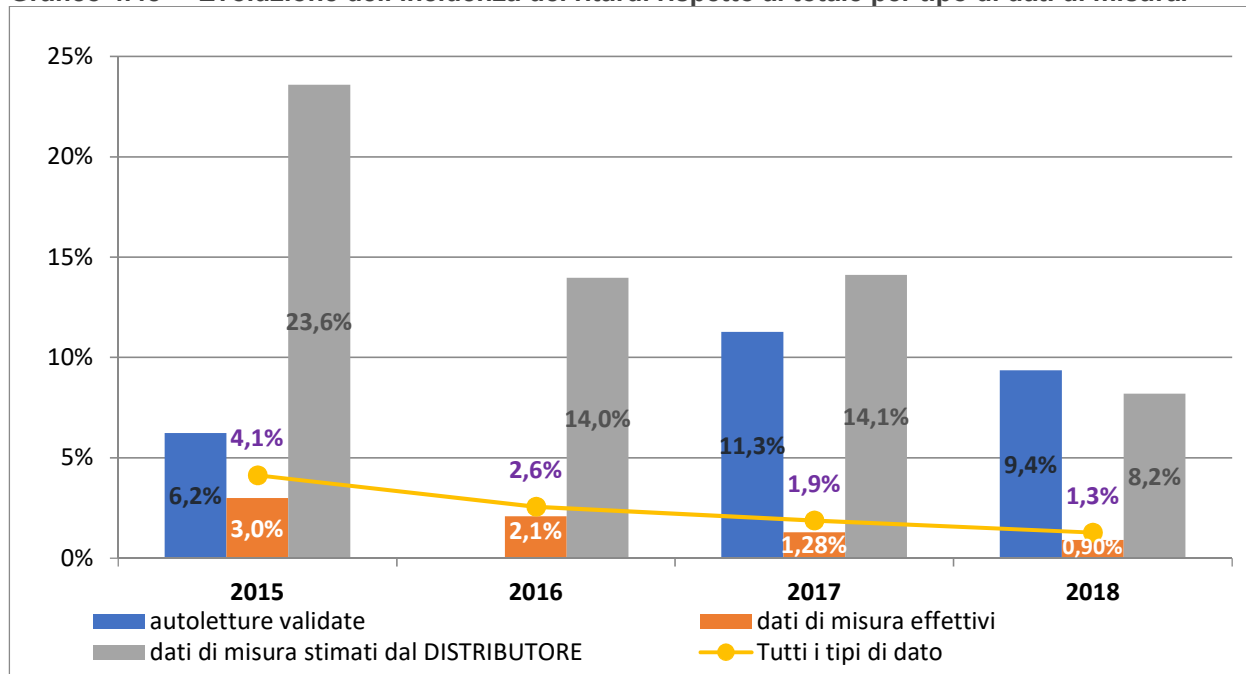
Infine, il Grafico 4.48 descrive l'evoluzione, nei diversi anni oggetto di analisi, dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati di misura messi a disposizione suddivisa per tipo di dato di misura. In particolare, indica l'evoluzione nei diversi anni del rapporto tra i punti con dati messi a disposizione in

¹²⁹Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore con 296,23 giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo per il 2,81% dei punti messi a disposizione in ritardo.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

ritardo rispetto al totale dei punti (con dati messi a disposizione sia in ritardo che entro i termini) per tipologia di dato di misura.

Grafico 4.48 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

La Tabella 4.19 riporta, per tipologia di utenza e di fatture, la percentuale del tipo di consumi contabilizzati (stimati, effettivi e misti¹³⁰).

La Tabella 4.20 e il Grafico 4.49 descrivono invece l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi per operatore, calcolata ai sensi dell'art. 10 del TIF. Il grafico riporta, evidenziate in rosso, le linee corrispondenti al livello dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati per il

¹³⁰ Le fatture emesse ai clienti finali possono distinguersi considerando le seguenti modalità di determinazione dei consumi contabilizzati:

- fatture stimate – interamente basate su consumi stimati o importi forfettari, relative a situazioni in cui non risulta disponibile un dato di misura effettivo o l'autolettura o perché stabilito dal contratto del mercato libero (come ad esempio i contratti del tipo "tutto compreso");
- fatture effettive – interamente basate su consumi effettivi;
- fatture miste – contabilizzanti, oltre ad importi basati su consumi effettivi messi a disposizione del distributore o autoletture, anche importi determinati da consumi stimati, afferenti al periodo compreso tra la data di rilevazione del dato di misura effettivo e l'ultimo giorno di consumo fatturato, in alcuni casi coincidente con la data di emissione della fattura.

In aggiunta, sono definite fatture con ricalcoli – le fatture contabilizzanti ricalcoli (tipicamente conguagli relativi a consumi stimati effettuati in fatture precedenti); tali fatture possono altresì contabilizzare i consumi relativi al periodo oggetto di fatturazione, a loro volta basati su consumi effettivi o su consumi stimati.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

settore dell'energia elettrica. In particolare, l'indicatore è calcolato come rapporto tra i consumi stimati rispetto a quelli effettivi. Le linee rosse indicano il *range* dello Standard generale stabilito dall'art. 10 del TIF. Le osservazioni che si trovano al di fuori di tale *range*, sono relative agli esercenti la vendita che con riferimento al semestre considerato non rispettano lo Standard generale mentre, quelli che sono posizionali al suo interno, rispettano lo Standard generale previsto dal TIF. Pertanto, al di sopra del limite superiore del *range* dello Standard generale sono riportati gli operatori che hanno sovrastimato, complessivamente rispetto all'insieme delle fatture con ricalcoli emesse nel semestre, mentre al di sotto del limite inferiore sono riportati gli operatori che hanno sottostimato.

Tabella 4.19 Fatture per tipo di consumi contabilizzati, tipo di utenza– Anni 2017-2018.

Fatture di chiusura	BT Domestici		BT Altri usi	
	2017	2018	2017	2018
Fatture con consumi effettivi	67,7%	91,4%	93,4%	88,8%
Fatture con consumi stimati	3,2%	4,5%	3,3%	6,2%
Fatture con consumi misti	29,1%	4,1%	3,3%	5,1%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Fatture di periodo	2017	2018	2017	2018
Fatture con consumi effettivi	83,8%	82,4%	86,9%	86,6%
Fatture con consumi stimati	3,6%	3,8%	5,6%	5,4%
Fatture con consumi misti	12,6%	13,7%	7,5%	8,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

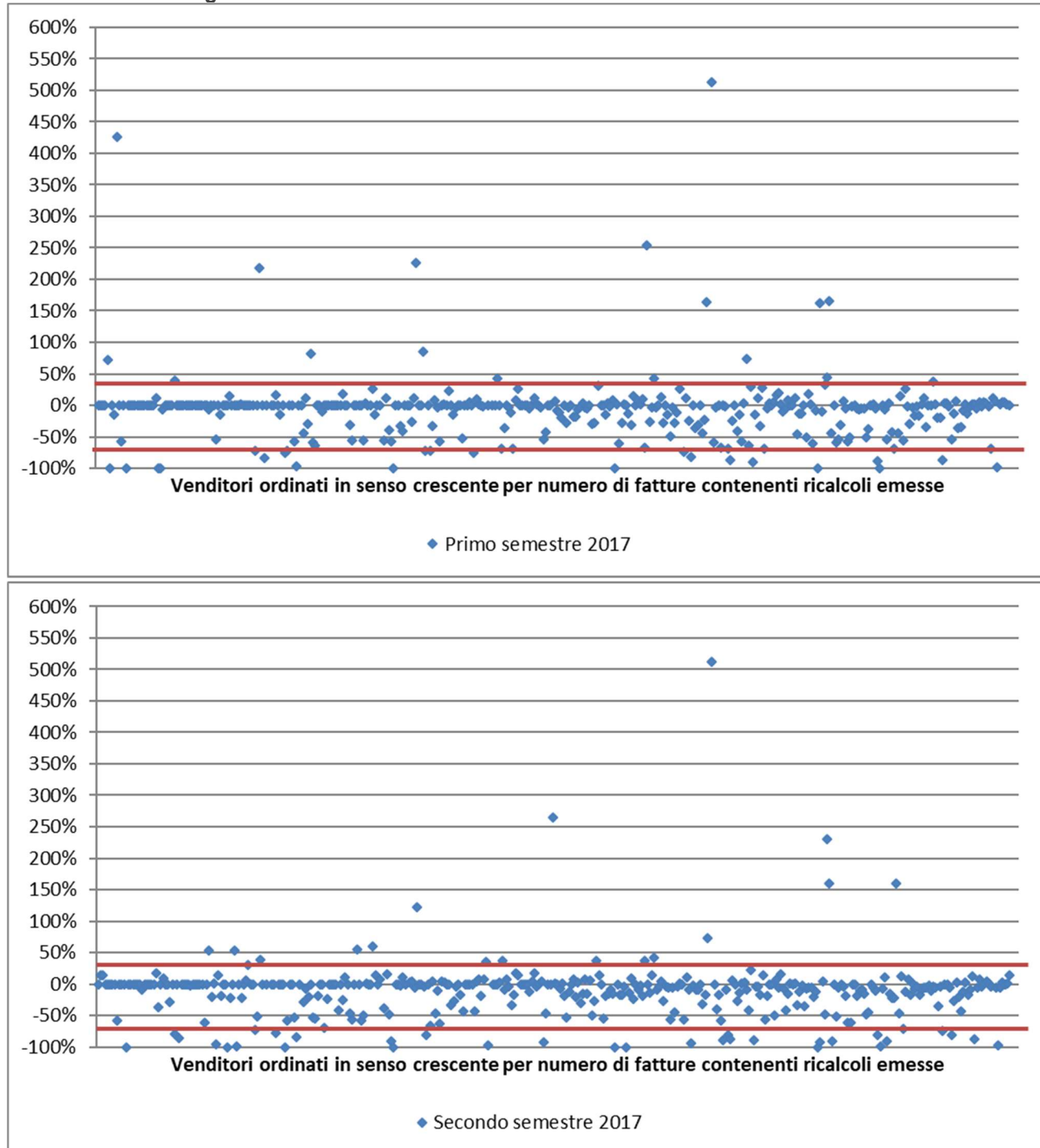
Tabella 4.20 Percentuale di operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità dei consumi stimati – Anni 2017-2018.

	% operatori che hanno sovrastimato	% operatori che hanno sottostimato	% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF
I semestre 2017	5,2%	13,9%	19,1%
II semestre 2017	4,5%	13,2%	17,7%
TOTALE 2017	4,8%	13,7%	18,5%
I semestre 2018	2,9%	13,8%	16,7%
II semestre 2018	4,3%	12,6%	17,0%
TOTALE 2018	2,9%	14,9%	17,8%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.49 Rispetto dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati settore energia elettrica – Primo* e secondo** semestre 2017.

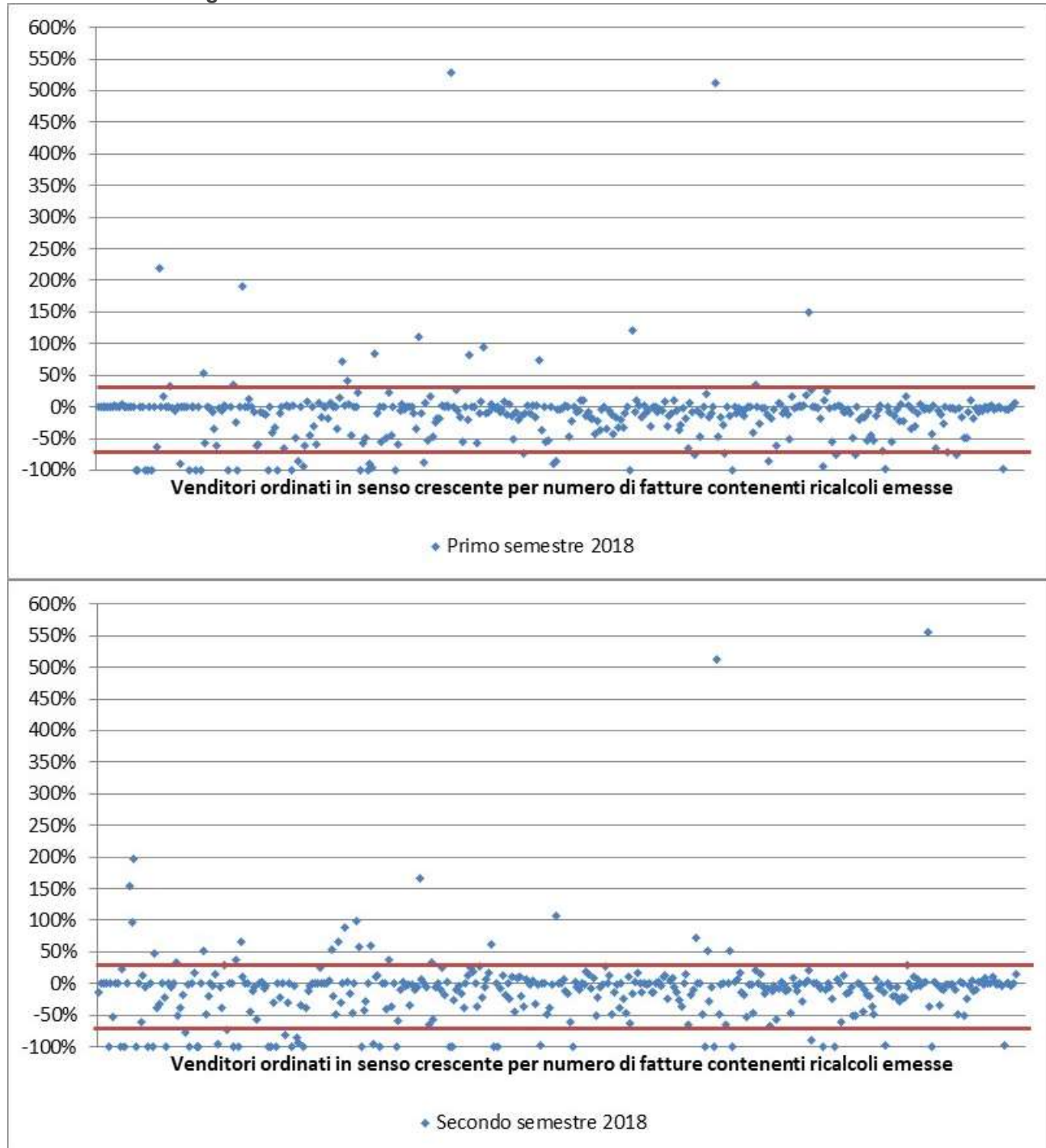


* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 600%, pari a 5.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 600%, pari a 4.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

4.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 4.50 Rispetto dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati settore energia elettrica –Primo e secondo*** semestre del 2018.

*** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 600%, pari a 1.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.



4.5. MOROSITÀ

In questa sezione si analizza, per il settore elettrico, il fenomeno mancato pagamento da parte del cliente in base a due punti di vista principali. Da un lato si analizza la sua distribuzione tra le tipologie di clienti tramite le azioni degli strumenti regolatori che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, valutandone anche la relativa efficacia (*Dimensione e distribuzione della morosità*). Dall'altro lato si forniscono dati sugli impatti che tale fenomeno genera sui venditori (*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*).

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore elettrico

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità¹³¹. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane¹³², durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento¹³³, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore una volta che l'intervento di sospensione è già stato eseguito dal distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso.

Gli indicatori analizzati

Di seguito sono dapprima riportati gli indicatori afferenti alla *Dimensione e distribuzione della morosità* e in seguito quelli relativi all'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*).

¹³¹ La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inavaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Si veda, per il periodo precedente all'1 settembre 2015, l'Allegato A alla deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 04/08, e per il periodo successivo il Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com.

¹³² A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

¹³³ Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.



a. Dimensione e distribuzione della morosità

I dati a disposizione dell'Autorità relativi alle sospensioni per morosità sono raccolti dai venditori ed evidenziano le differenti fasi del processo di sospensione della fornitura, dall'invio della richiesta da parte del venditore (richieste di sospensione per morosità) alla revoca, differenziando tra revoche per pagamento e revoche per motivi diversi dal pagamento, e dall'eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)¹³⁴. Il Grafico 4.51 evidenzia la distribuzione del fenomeno della morosità tra le tipologie di cliente a livello nazionale e il relativo andamento a partire dal 2012, considerando i dati sulle richieste di sospensione per morosità al netto di quelle revocate per errore da parte del venditore e il peso di tale richieste rispetto al totale dei punti serviti.

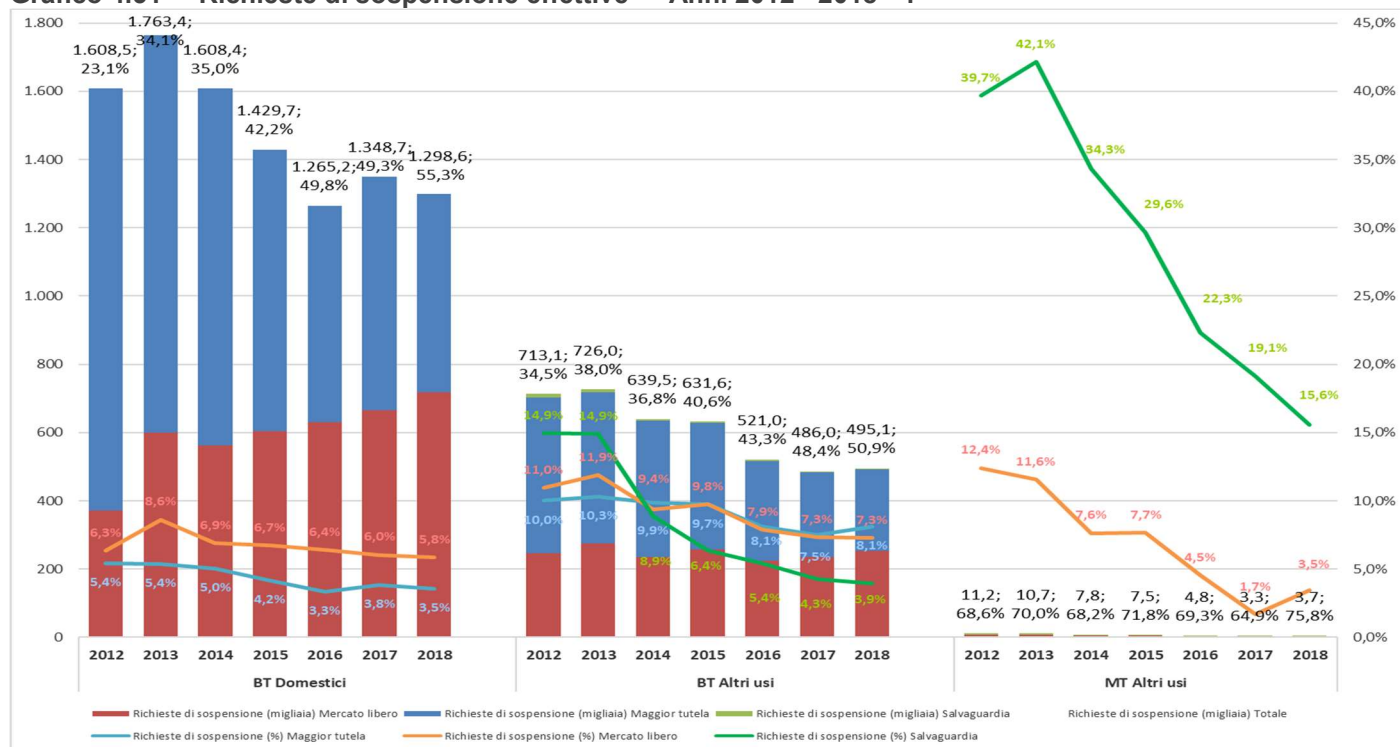
¹³⁴ In particolare, nel TIMR sono previsti i seguenti indicatori calcolati a partire dai dati di base raccolti:

- a) *quote di richieste di sospensione rispetto al numero di punti serviti*, al fine di considerare la rilevanza del fenomeno;
- b) *quote di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di tenere conto dell'effetto "positivo" in termini di riduzione del fenomeno dovuto al pagamento del cliente finale tra il momento della richiesta di sospensione e l'effettiva sospensione del punto;
- c) *quote di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di depurare l'analisi del fenomeno da richieste presentate non correttamente e al contempo di monitorare il comportamento dei venditori rispetto ad un aspetto particolarmente delicato del rapporto con il cliente finale;
- d) *quote di riattivazione rispetto al numero di punti serviti*;
- e) *quote di riattivazione rispetto alle richieste di sospensione*.



4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.51 Richieste di sospensione effettive* – Anni 2012 - 2018¹³⁵.



*In cima a ciascuna colonna vengono riportati:

- il numero delle sospensioni richieste in totale nel mercato libero, nella maggior tutela e nella salvaguardia (in migliaia);
- il peso delle sospensioni richieste nel solo mercato libero rispetto al totale delle richieste di sospensione (%).

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

¹³⁵ Alcuni dati 2012-13 sono stati aggiornati rispetto al Rapporto 2012-13, in seguito alle rettifiche delle dichiarazioni da parte degli operatori.



b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità sono riportati nella Tabella 4.21, nella Tabella 4.22 e nella Tabella 4.23. I pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione sono determinati come somma delle richieste di sospensione *Revocate per pagamento* e delle *Riattivazioni* successive alla sospensione per morosità rispetto ai punti serviti. Le richieste di sospensioni da eseguire consistono nelle richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo.

Dalla Tabella 4.24 alla Tabella 4.26 è riportata l'efficacia della sospensione nella tutela del credito distinta per tipologia di cliente e ottenuta dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive.

In merito alla distribuzione geografica della morosità sono riportate le seguenti evidenze:

- dal Grafico 4.52 al Grafico 4.54 è mostrata l'evoluzione dal 2012 al 2018 delle richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti nelle tre macroaree geografiche, Nord, Centro e Sud;
- dal Grafico 4.55 al Grafico 4.57, è mostrata la distribuzione regionale del medesimo indicatore nel 2018, distinta per tipologia di cliente e mercato;
- dal Grafico 4.58 al Grafico 4.60 è mostrata l'evoluzione dal 2012 al 2018 dell'efficacia della sospensione nella tutela del credito nelle tre macroaree geografiche, Nord, Centro e Sud;
- dal Grafico 4.61 al Grafico 4.63, è mostrata la distribuzione regionale del medesimo indicatore nel 2018, distinta per tipologia di cliente e mercato.

Tabella 4.21 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni BT Domestici – Anni 2012 – 2018.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti								
BT Domestici								
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	5,6%	5,6%	5,1%	4,3%	3,4%	3,9%	3,6%
	Mercato libero	7,2%	9,4%	7,2%	7,1%	8,1%	6,8%	6,5%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	5,9%	6,6%	5,7%	5,2%	5,0%	5,0%	4,8%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	Mercato libero	0,9%	0,8%	0,3%	0,4%	1,7%	0,7%	0,6%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	0,3%	0,4%	0,1%	0,2%	0,6%	0,3%	0,3%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	0,6%	0,8%	0,6%	0,6%	0,5%	0,6%	0,5%
	Mercato libero	3,6%	5,0%	3,8%	4,1%	1,7%	0,7%	0,6%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	1,2%	1,8%	1,5%	1,7%	0,9%	0,6%	0,5%
di cui da eseguire	Maggior tutela	4,8%	4,6%	4,5%	3,5%	2,8%	3,3%	3,0%
	Mercato libero	2,7%	3,6%	3,1%	2,6%	4,7%	5,3%	5,3%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	4,4%	4,4%	4,1%	3,2%	3,5%	4,0%	4,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	4,2%	3,5%	3,3%	2,5%	2,0%	2,3%	2,2%
	Mercato libero	1,7%	2,5%	2,1%	1,5%	1,5%	1,6%	1,6%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	3,7%	3,3%	3,0%	2,2%	1,8%	2,0%	1,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Tabella 4.22 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni BT Altri usi – Anni 2012 – 2018

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti								
BT Altri usi								
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	10,8%	11,3%	10,2%	10,2%	8,5%	7,7%	8,3%
	Mercato libero	13,6%	14,2%	10,5%	11,0%	9,7%	8,7%	8,4%
	Salvaguardia	15,8%	15,5%	9,2%	6,6%	5,7%	4,4%	4,2%
	Totale	11,8%	12,3%	10,3%	10,5%	9,0%	8,1%	8,3%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	0,8%	1,0%	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%
	Mercato libero	2,6%	2,3%	1,2%	1,2%	1,8%	1,3%	1,1%
	Salvaguardia	0,8%	0,6%	0,4%	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%
	Totale	1,4%	1,4%	0,7%	0,8%	1,0%	0,8%	0,7%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	1,9%	2,3%	1,9%	2,2%	1,9%	1,8%	1,8%
	Mercato libero	5,1%	6,1%	4,8%	5,2%	2,1%	1,3%	1,2%
	Salvaguardia	4,0%	5,0%	4,5%	2,6%	0,4%	0,3%	0,1%
	Totale	2,9%	3,7%	3,0%	3,4%	2,0%	1,5%	1,5%
di cui da eseguire	Maggior tutela	8,1%	8,0%	8,0%	7,5%	6,2%	5,7%	6,3%
	Mercato libero	5,8%	5,7%	4,6%	4,6%	5,8%	6,0%	6,1%
	Salvaguardia	10,9%	9,9%	4,4%	3,8%	5,0%	3,9%	3,8%
	Totale	7,4%	7,3%	6,6%	6,3%	6,0%	5,9%	6,2%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	7,7%	5,7%	5,2%	4,7%	3,6%	3,5%	4,0%
	Mercato libero	3,5%	4,1%	3,0%	2,8%	2,6%	2,7%	2,6%
	Salvaguardia	3,8%	4,0%	3,2%	1,9%	2,0%	2,0%	1,9%
	Totale	6,3%	5,1%	4,4%	4,0%	3,2%	3,1%	3,2%

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 4.23 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni MT Altri usi – Anni 2012 – 2018

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti								
MT Altri usi								
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	17,6%	17,8%	11,5%	10,7%	7,6%	3,8%	5,6%
	Salvaguardia	46,5%	48,1%	38,8%	32,9%	26,4%	21,0%	17,5%
	Totale	21,3%	21,0%	14,0%	12,8%	9,2%	4,6%	6,4%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	5,2%	6,2%	3,8%	3,1%	3,1%	2,0%	2,1%
	Salvaguardia	6,8%	6,0%	4,5%	3,2%	4,1%	1,9%	1,9%
	Totale	5,4%	6,2%	3,9%	3,1%	3,2%	1,5%	2,1%
di cui Revocate per pagamento	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	3,0%	2,7%	2,1%	1,9%	1,6%	1,0%	1,2%
	Salvaguardia	8,6%	13,4%	11,7%	6,7%	1,2%	1,6%	0,6%
	Totale	3,7%	3,8%	3,0%	2,3%	1,6%	1,0%	1,2%
di cui da eseguire	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	9,4%	8,9%	5,5%	5,8%	2,9%	0,8%	2,3%
	Salvaguardia	31,0%	28,8%	22,6%	22,9%	21,1%	17,5%	15,0%
	Totale	12,1%	11,0%	7,2%	7,4%	4,4%	2,1%	3,1%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Mercato libero	4,7%	6,1%	4,3%	4,5%	3,2%	1,8%	2,5%
	Salvaguardia	13,9%	18,2%	14,9%	12,9%	12,3%	8,5%	7,6%
	Totale	5,8%	7,4%	5,3%	5,3%	4,0%	2,0%	2,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 4.24 Efficacia della sospensione nella tutela del credito BT Domestici – Anni 2012 – 2018

		BT Domestici						
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	11,4%	14,3%	11,5%	15,2%	15,6%	15,1%	14,0%
	Mercato libero	57,3%	58,5%	54,6%	60,9%	25,9%	12,2%	9,8%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	22,0%	29,3%	26,6%	34,5%	20,7%	13,7%	11,7%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	88,6%	85,7%	88,5%	84,8%	84,4%	84,9%	86,0%
	Mercato libero	42,7%	41,5%	45,4%	39,1%	74,1%	87,8%	90,2%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	78,0%	70,7%	73,4%	65,5%	79,3%	86,3%	88,3%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	76,9%	65,2%	65,7%	60,6%	58,8%	58,9%	61,9%
	Mercato libero	26,6%	28,6%	30,1%	22,5%	22,7%	26,7%	27,7%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	65,3%	52,7%	53,2%	44,5%	40,9%	43,0%	42,9%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Maggior tutela	88,3%	79,5%	77,2%	75,7%	74,5%	74,0%	75,9%
	Mercato libero	83,9%	87,1%	84,7%	83,5%	48,7%	38,8%	37,5%
	Salvaguardia	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Totale	87,3%	82,1%	79,8%	79,0%	61,6%	56,7%	54,7%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 4.25 Efficacia della sospensione nella tutela del credito BT Altri Usi – Anni 2012 – 2018

BT Altri Usi								
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	18,6%	22,1%	19,3%	22,9%	23,6%	23,4%	22,6%
	Mercato libero	46,7%	51,7%	50,9%	53,0%	26,3%	18,0%	16,0%
	Salvaguardia	27,1%	33,5%	50,5%	40,8%	7,4%	7,4%	3,0%
	Totale	28,4%	33,5%	31,2%	35,3%	24,6%	20,6%	19,1%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	81,4%	77,9%	80,7%	77,1%	76,4%	76,6%	77,4%
	Mercato libero	53,3%	48,3%	49,1%	47,0%	73,7%	82,0%	84,0%
	Salvaguardia	72,9%	66,5%	49,5%	59,2%	92,6%	92,6%	97,0%
	Totale	71,6%	66,5%	68,8%	64,7%	75,4%	79,4%	80,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	77,0%	55,0%	52,6%	48,7%	44,1%	46,5%	49,6%
	Mercato libero	32,4%	34,2%	32,4%	29,0%	33,2%	36,6%	35,6%
	Salvaguardia	25,1%	26,8%	36,7%	30,2%	36,4%	48,1%	48,0%
	Totale	61,2%	47,1%	45,3%	40,8%	39,5%	41,9%	42,6%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Maggior tutela	95,6%	77,1%	72,0%	71,6%	67,7%	69,9%	72,3%
	Mercato libero	79,1%	85,9%	83,3%	82,1%	59,5%	54,6%	51,5%
	Salvaguardia	52,2%	60,4%	87,1%	71,0%	43,7%	55,5%	51,0%
	Totale	89,6%	80,6%	76,5%	76,0%	64,2%	62,5%	61,7%

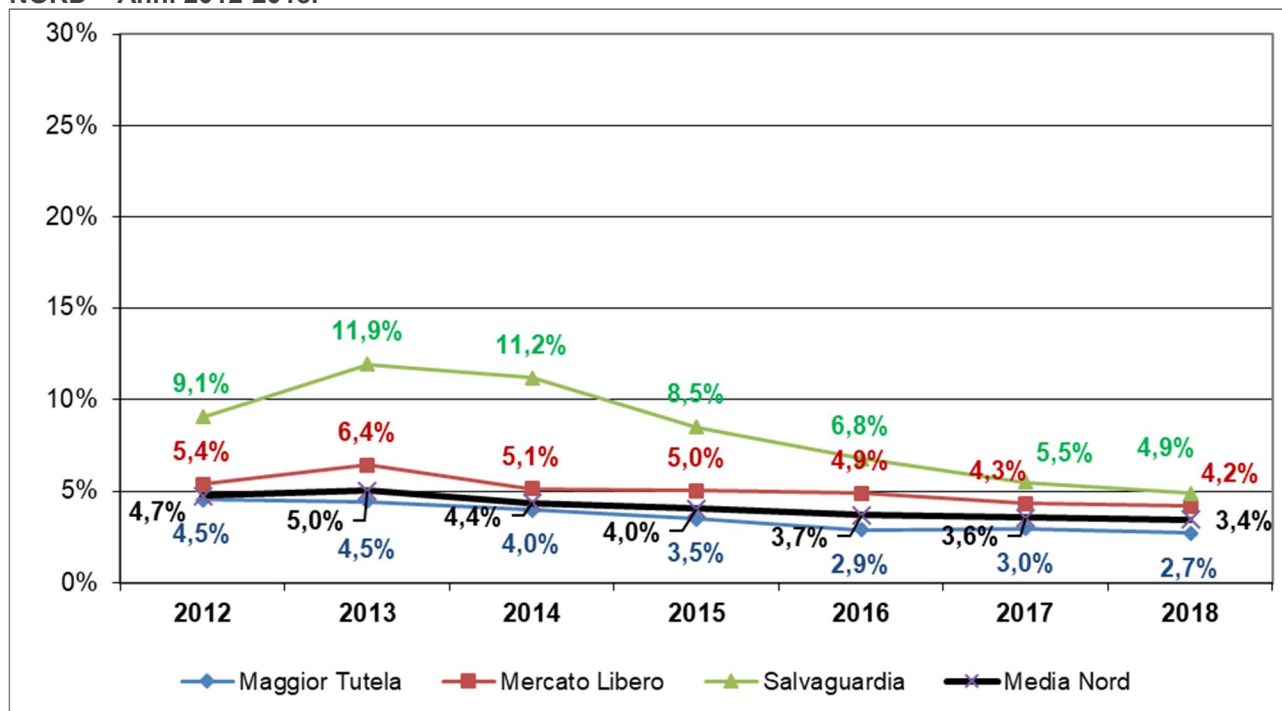
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 4.26 Efficacia della sospensione nella tutela del credito MT Altri Usi – Anni 2012 – 2018

		MT Altri Usi							
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
	Mercato libero	24,4%	23,4%	27,3%	24,4%	35,1%	55,8%	34,9%	
	Salvaguardia	21,8%	31,7%	34,0%	22,7%	5,4%	8,5%	3,8%	
	Totale	23,6%	25,9%	29,5%	23,9%	26,0%	32,2%	27,4%	
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
	Mercato libero	75,6%	76,6%	72,7%	75,6%	64,9%	44,2%	65,1%	
	Salvaguardia	78,2%	68,3%	66,0%	77,3%	94,6%	91,5%	96,2%	
	Totale	76,4%	74,1%	70,5%	76,1%	74,0%	67,8%	72,6%	
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
	Mercato libero	37,5%	52,6%	56,0%	59,2%	71,5%	n.d.	73,3%	
	Salvaguardia	35,1%	43,1%	43,3%	43,7%	55,0%	44,6%	48,9%	
	Totale	36,8%	49,7%	52,0%	54,9%	66,5%	65,3%	67,4%	
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Maggior tutela	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
	Mercato libero	61,9%	75,9%	83,3%	83,7%	n.d.	n.d.	n.d.	
	Salvaguardia	56,9%	74,8%	77,4%	66,4%	60,4%	53,0%	52,7%	
	Totale	60,3%	75,6%	81,4%	78,8%	92,5%	97,5%	94,8%	

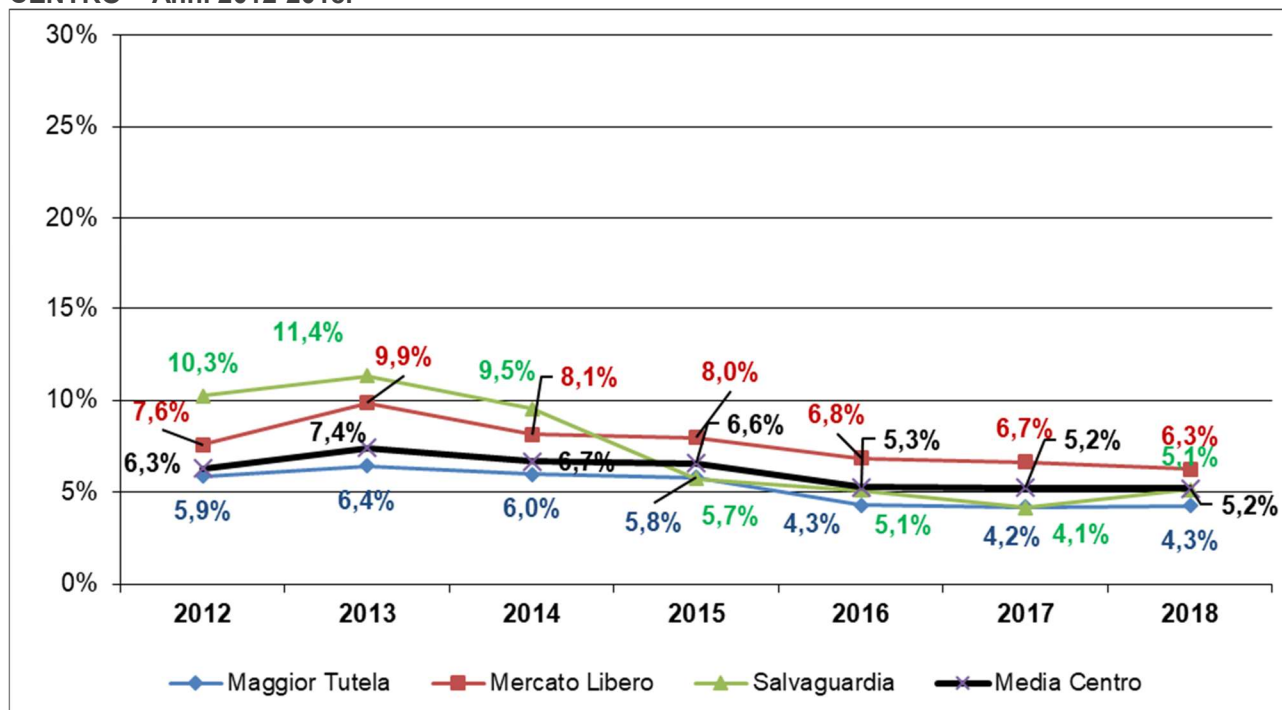
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.52 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al NORD – Anni 2012-2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

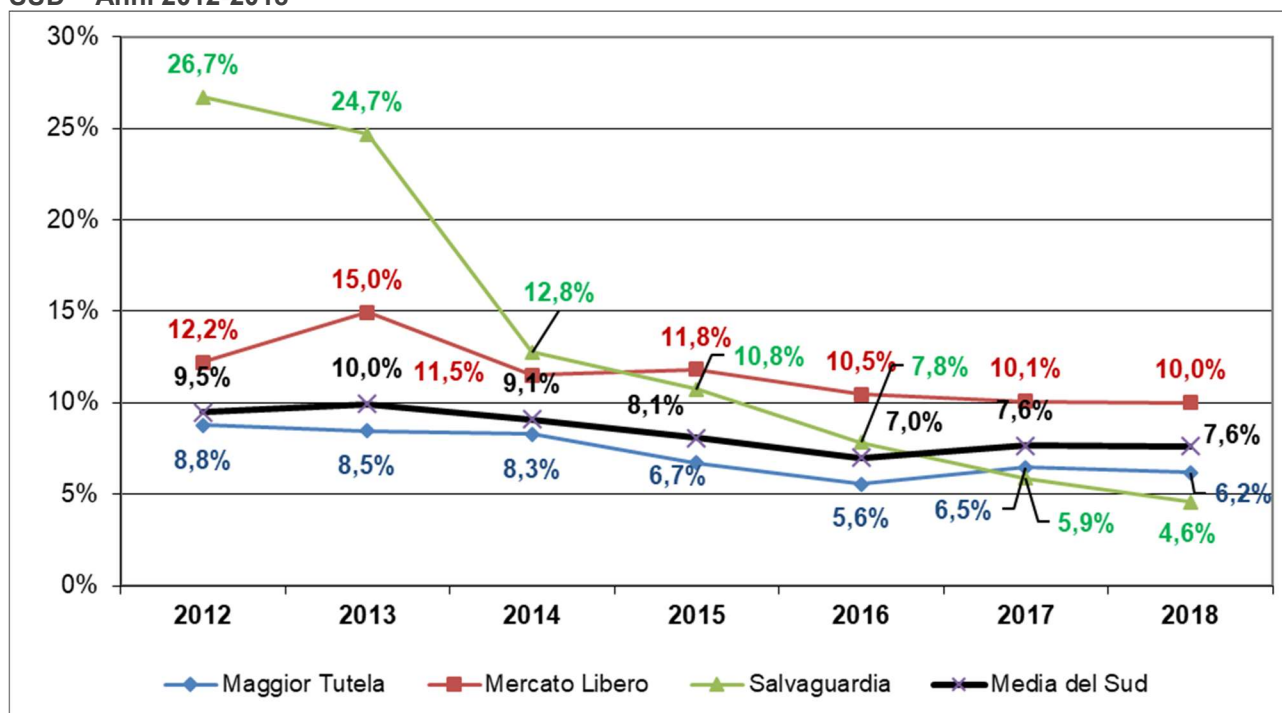
Grafico 4.53 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al CENTRO – Anni 2012-2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

4.5 MOROSITÀ

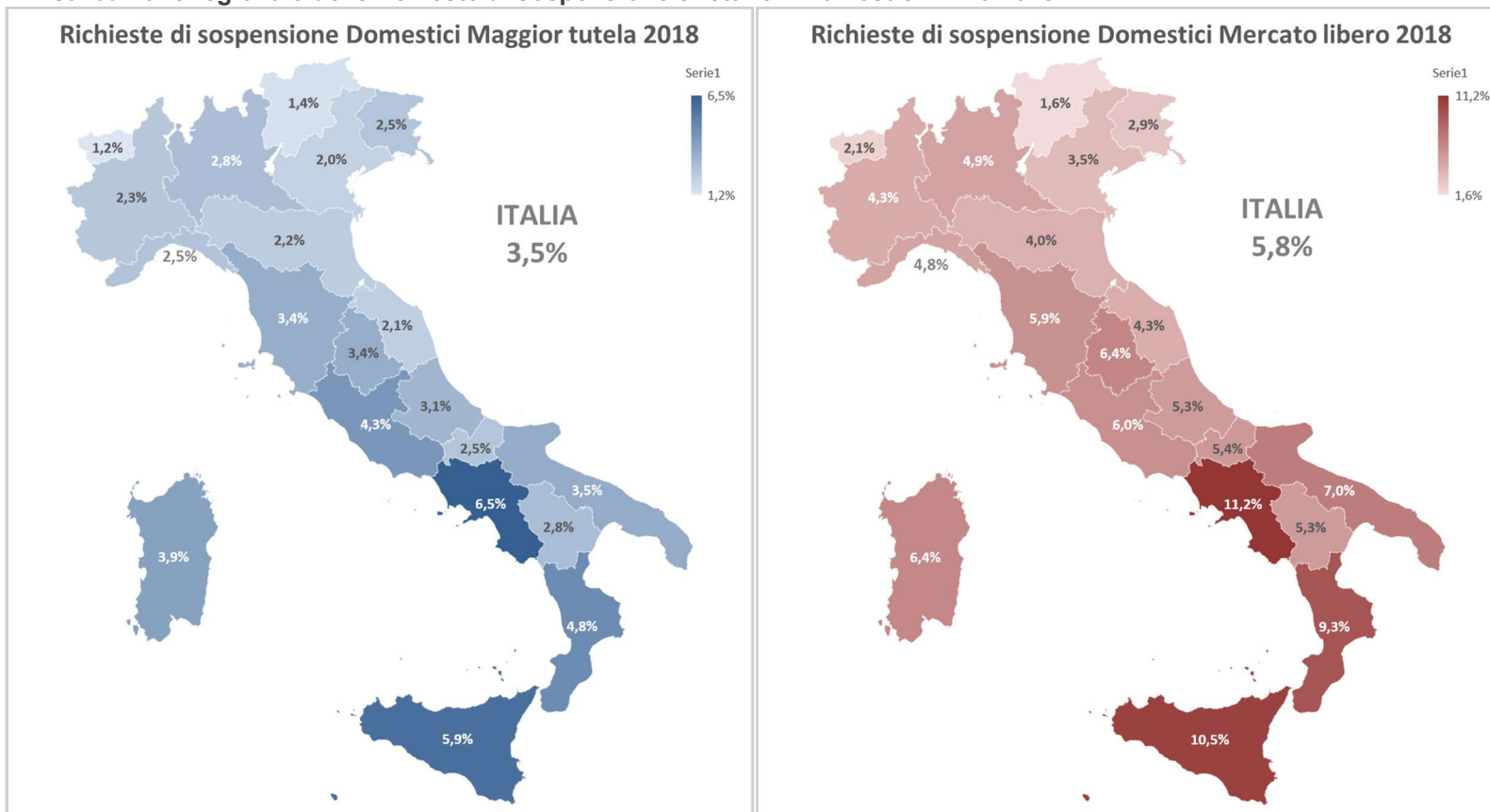
Grafico 4.54 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al SUD – Anni 2012-2018



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

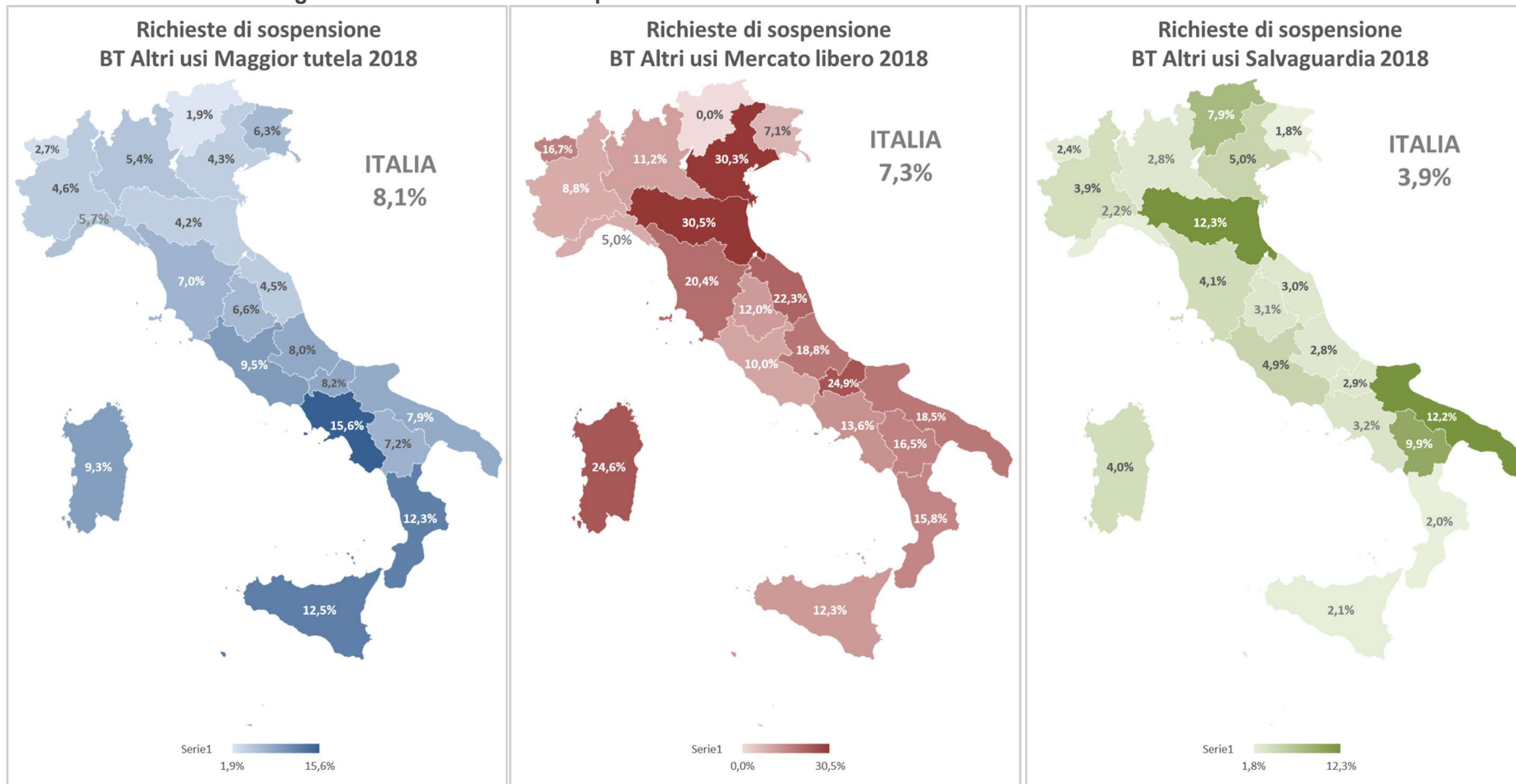


Grafico 4.55 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Domestici Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

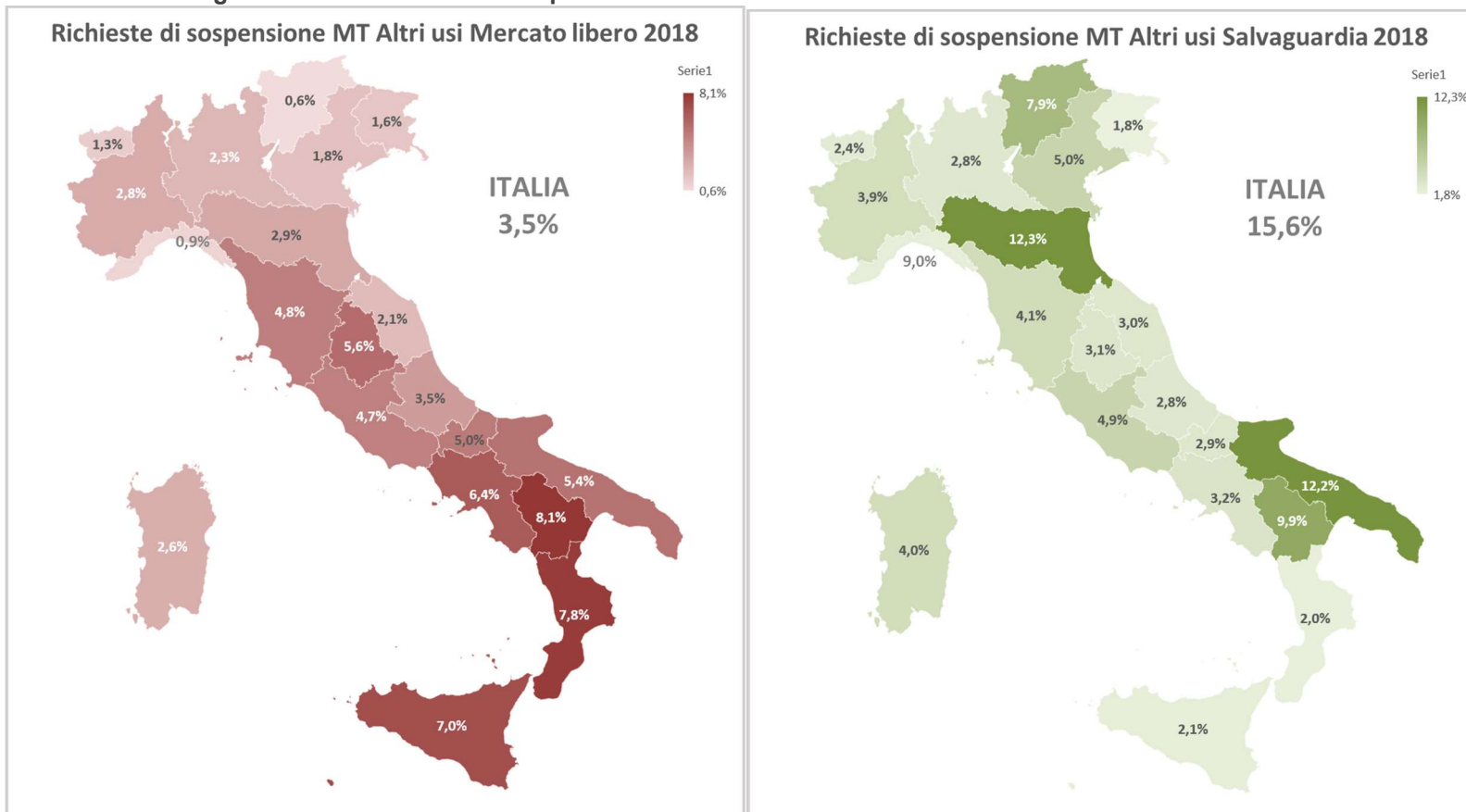
Grafico 4.56 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – BT Altri usi Anno 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 4.57 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – MT Altri usi Anno 2018.

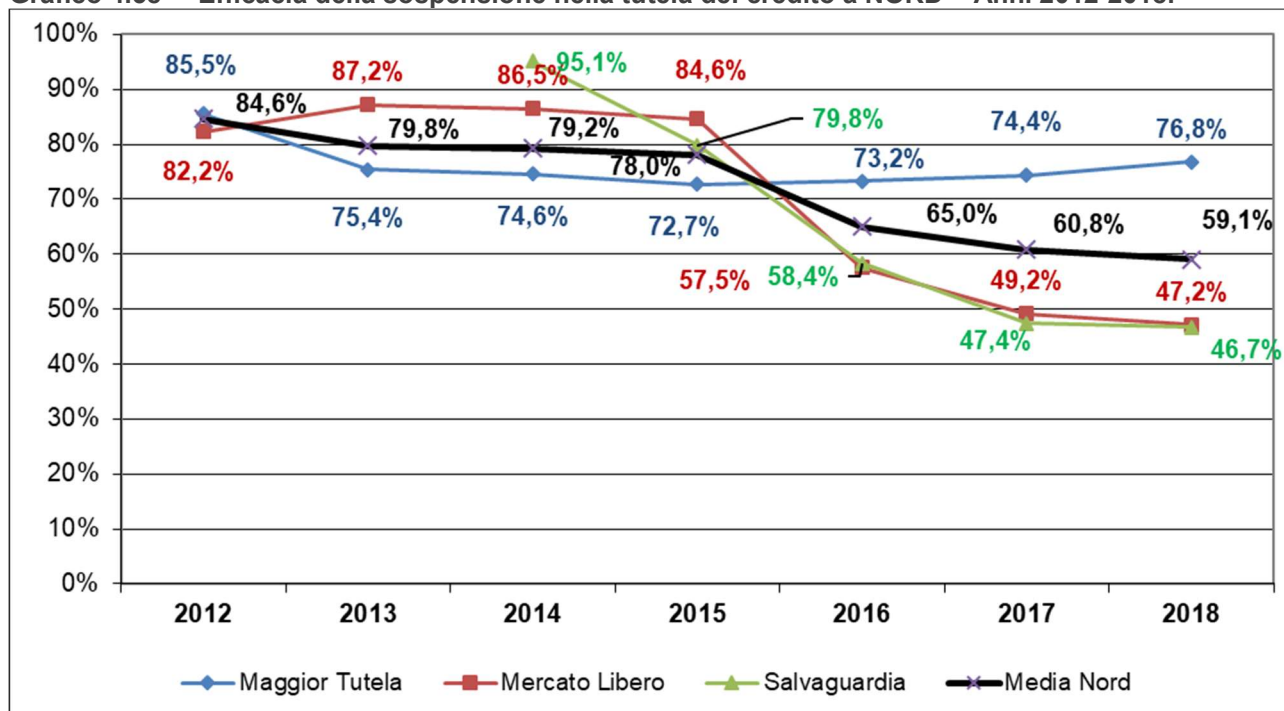


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



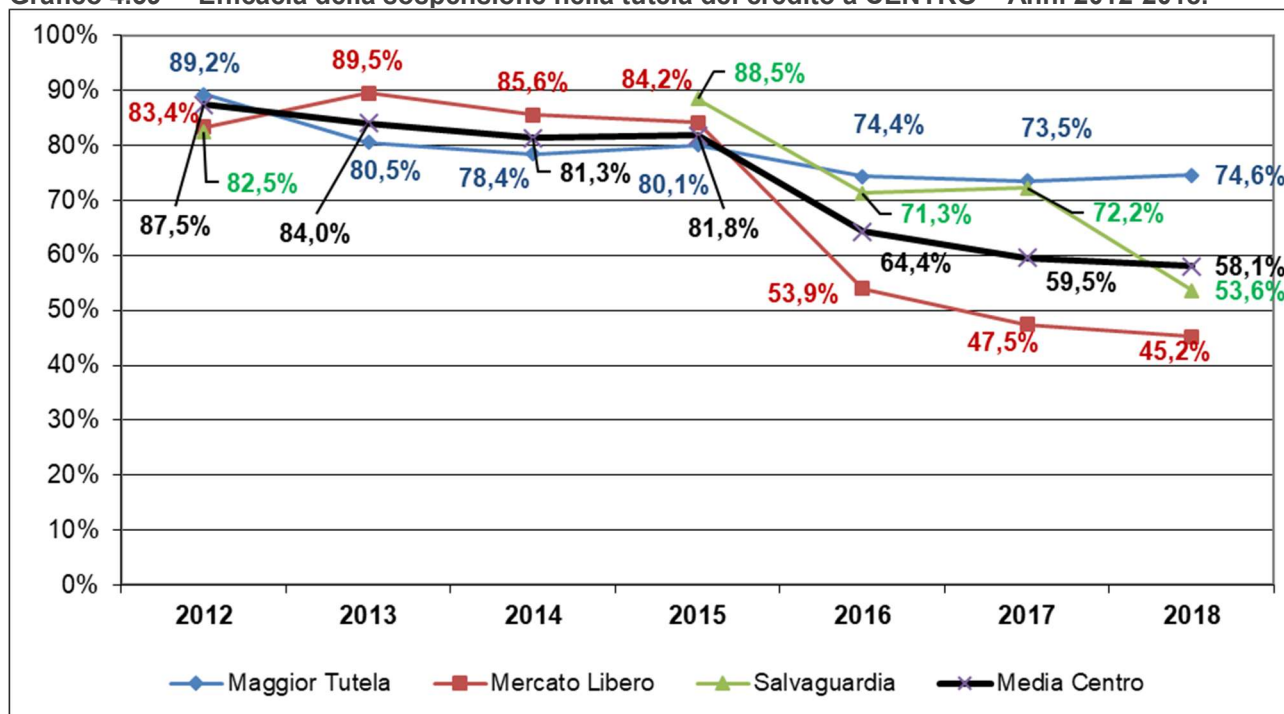
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.58 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a NORD – Anni 2012-2018.

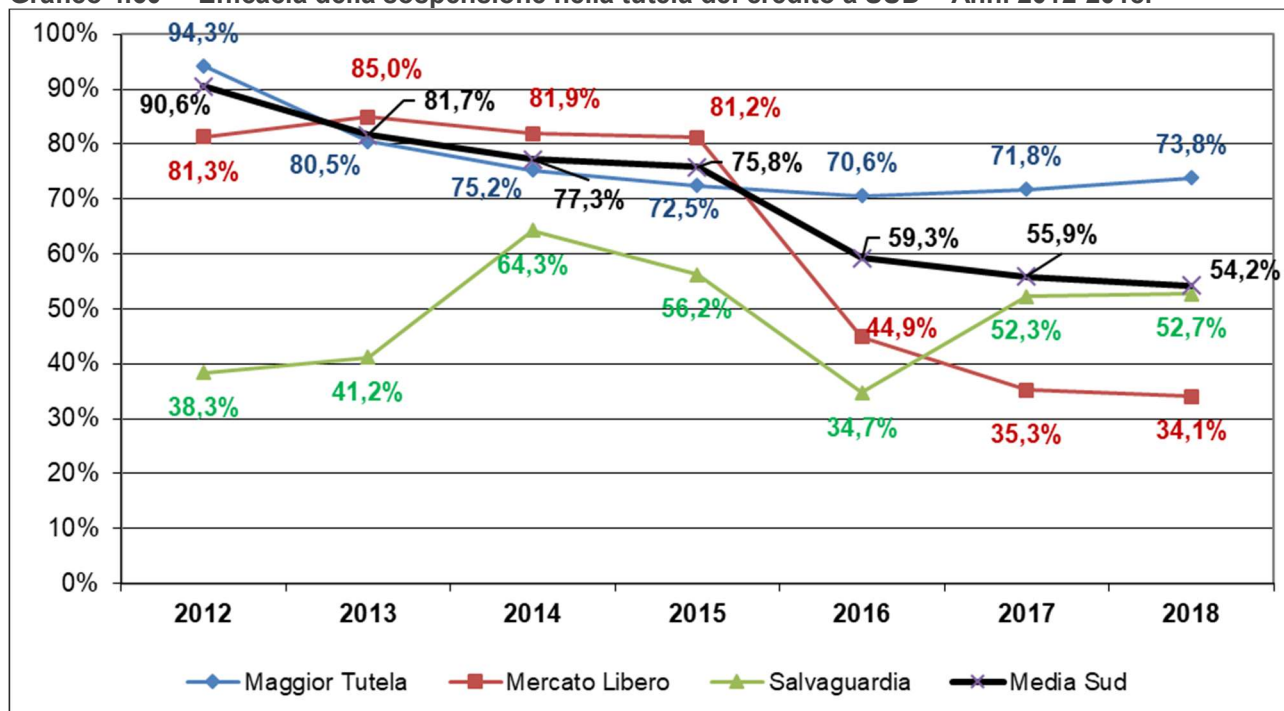


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.59 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a CENTRO – Anni 2012-2018.



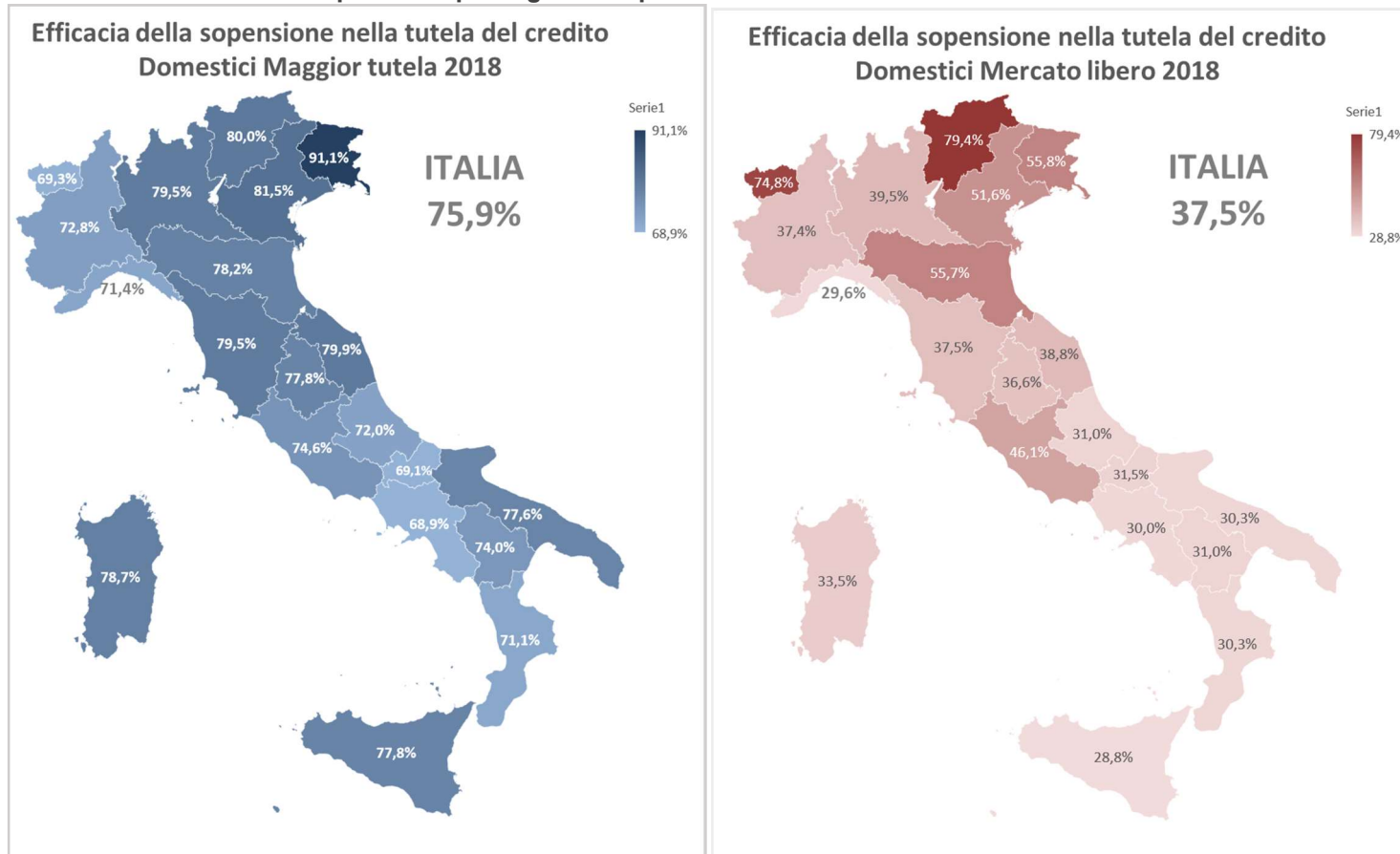
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.60 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a SUD – Anni 2012-2018.

FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



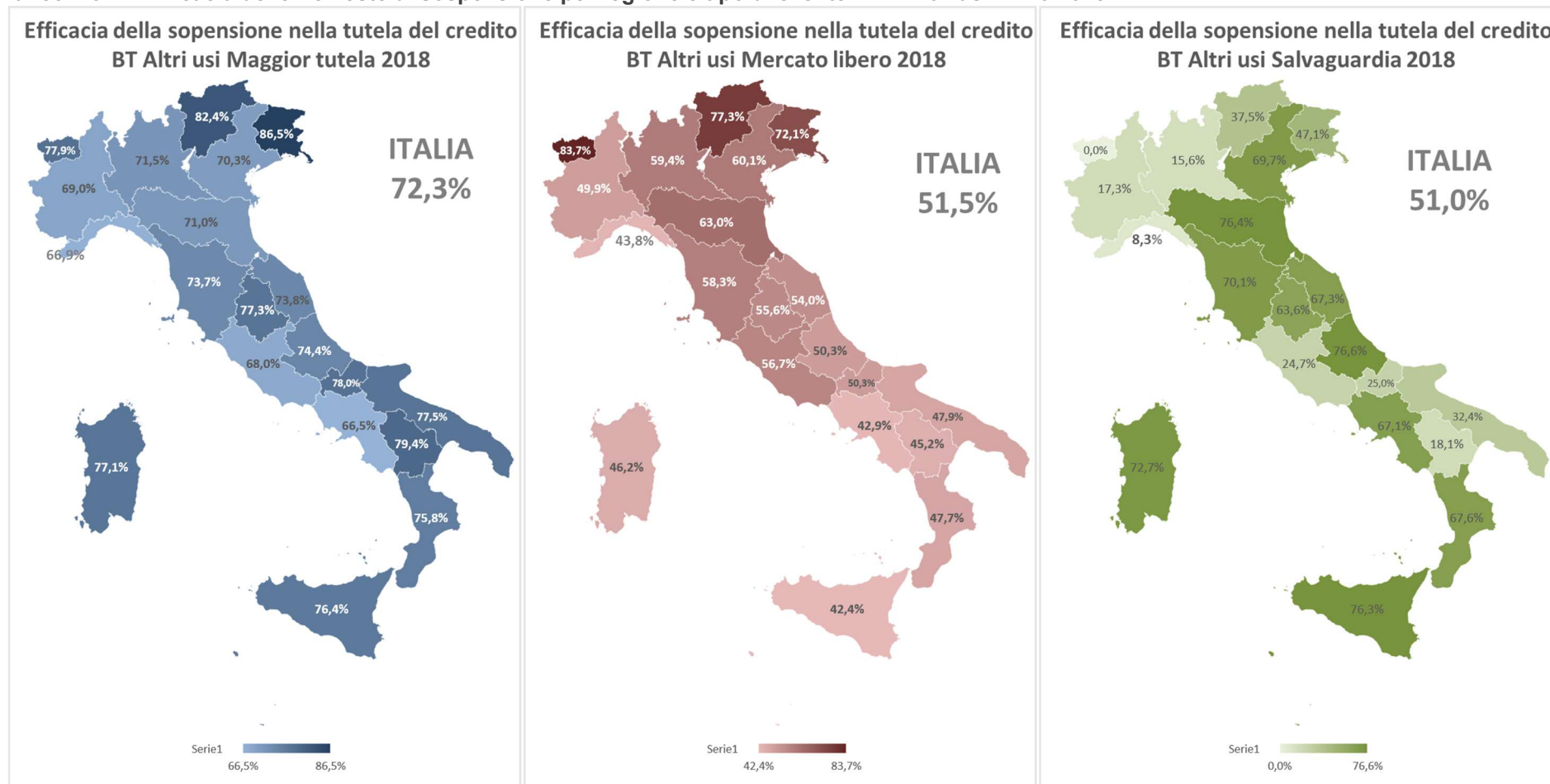
Grafico 4.61 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – Domestici Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

4.5 MOROSITÀ

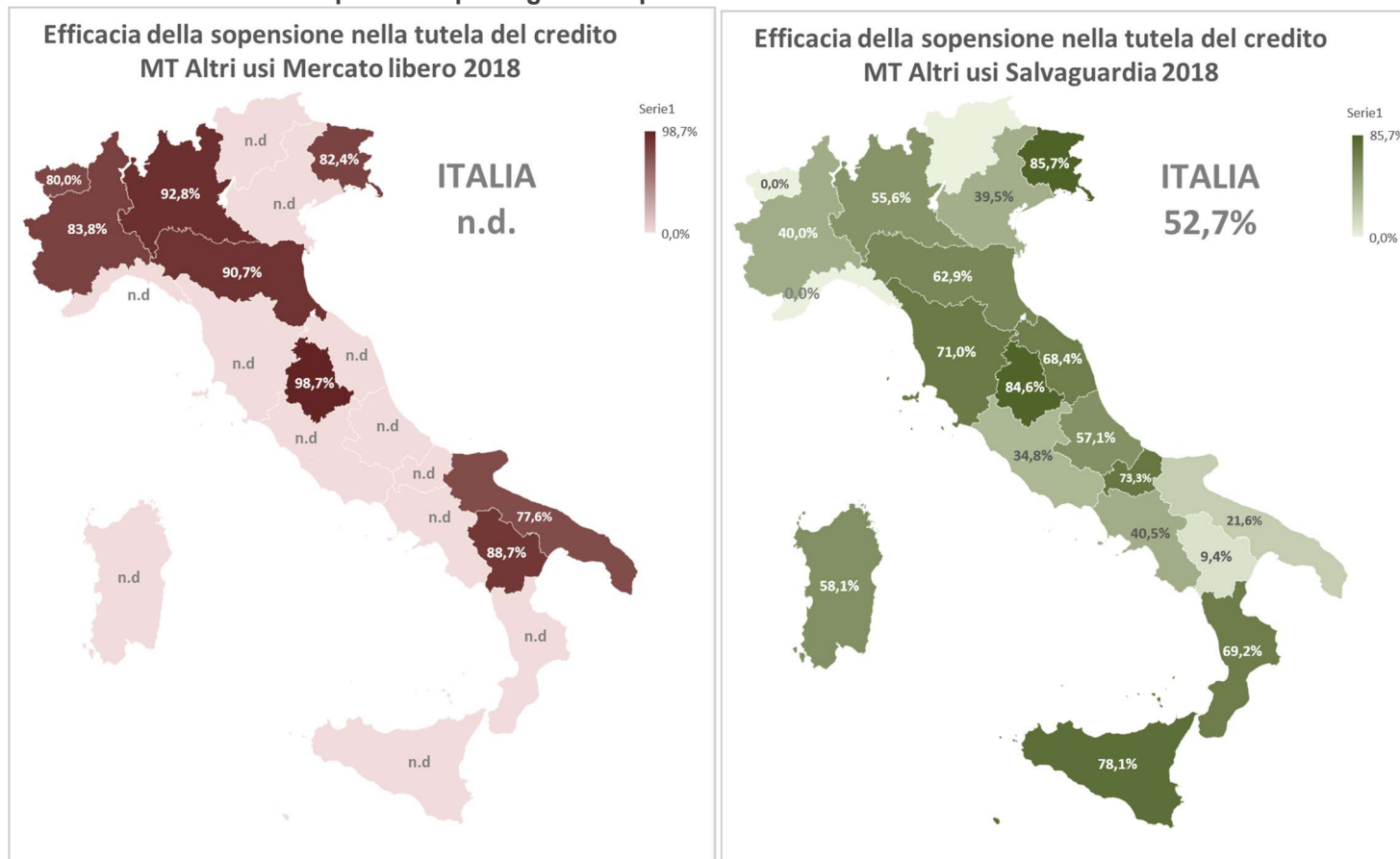
Grafico 4.62 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – BT Altri usi Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 4.63 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – MT Altri usi Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

L'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori viene analizzato dal Grafico 4.64 al Grafico 4.69 attraverso lo studio di più indicatori (dettagliati per ciascuna tipologia e per ciascun tipo di mercato):

- *quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di punti serviti* - che mostra quanti clienti, sul totale dei clienti serviti, che alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati risultano non aver rispettato i termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti¹³⁶;
- *quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture* - che mostra la frequenza con cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, le fatture risultano non essere state pagate nei termini indicati¹³⁷;
- *quota degli importi con termini di pagamento non rispettati* - che mostra gli importi fatturati per cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, risultano non essere stati rispettati i termini di pagamento¹³⁸.

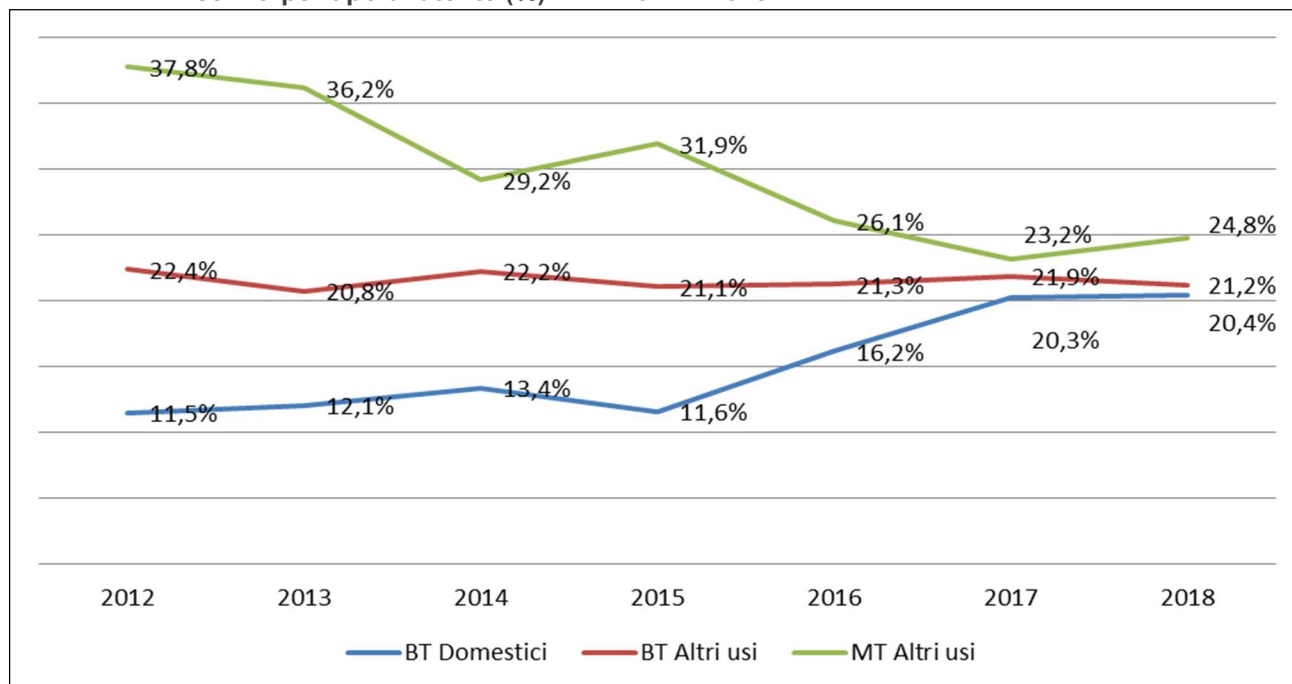
Le informazioni circa gli impatti economici di tale fenomeno e circa il tempo per cui i crediti, una volta generati, risultano in essere, invece, sono fornite dal Grafico 4.70 e dal Grafico 4.71, che mostrano come viene ripartito il credito in essere relativo a fatture scadute da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centottanta giorni (medio termine) e da più di centottanta giorni (lungo termine).

¹³⁶ Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini.

¹³⁷ Sempre senza distinguere tra fatture successivamente pagate e quelle pagate con molto o poco ritardo.

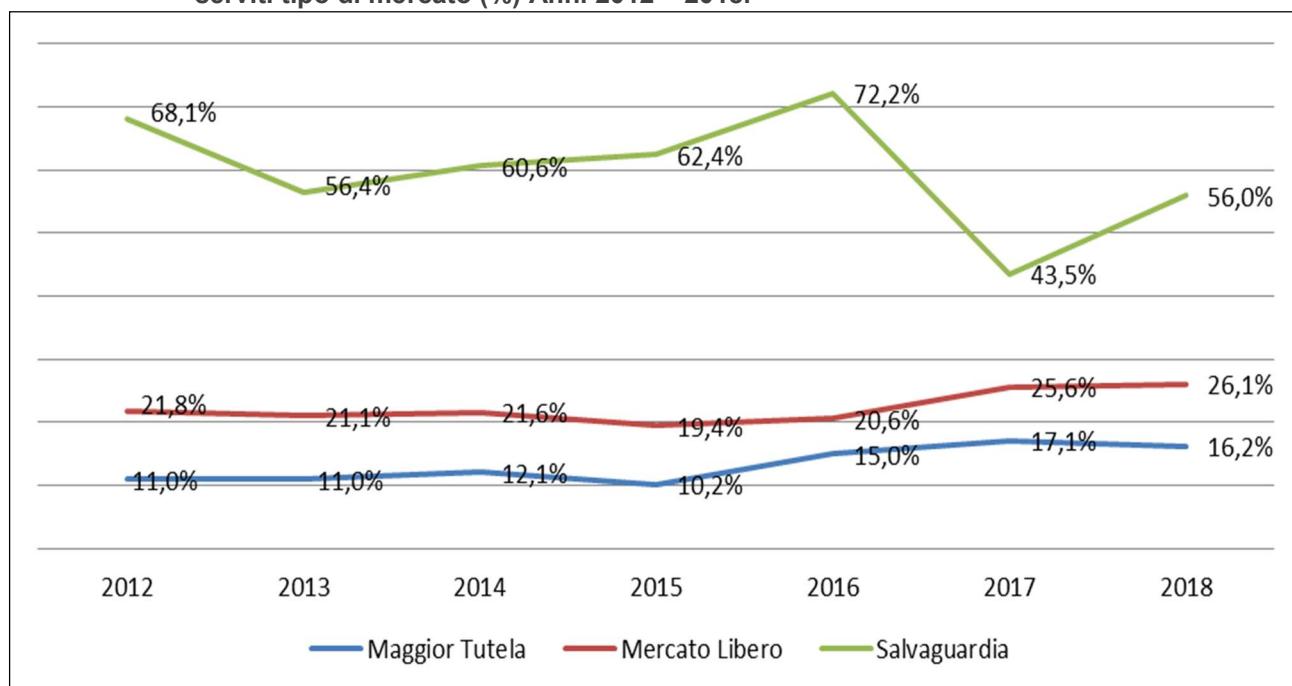
¹³⁸ Senza adoperare la distinzione di cui alla nota precedente.

Grafico 4.64 Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipo di utente (%) Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

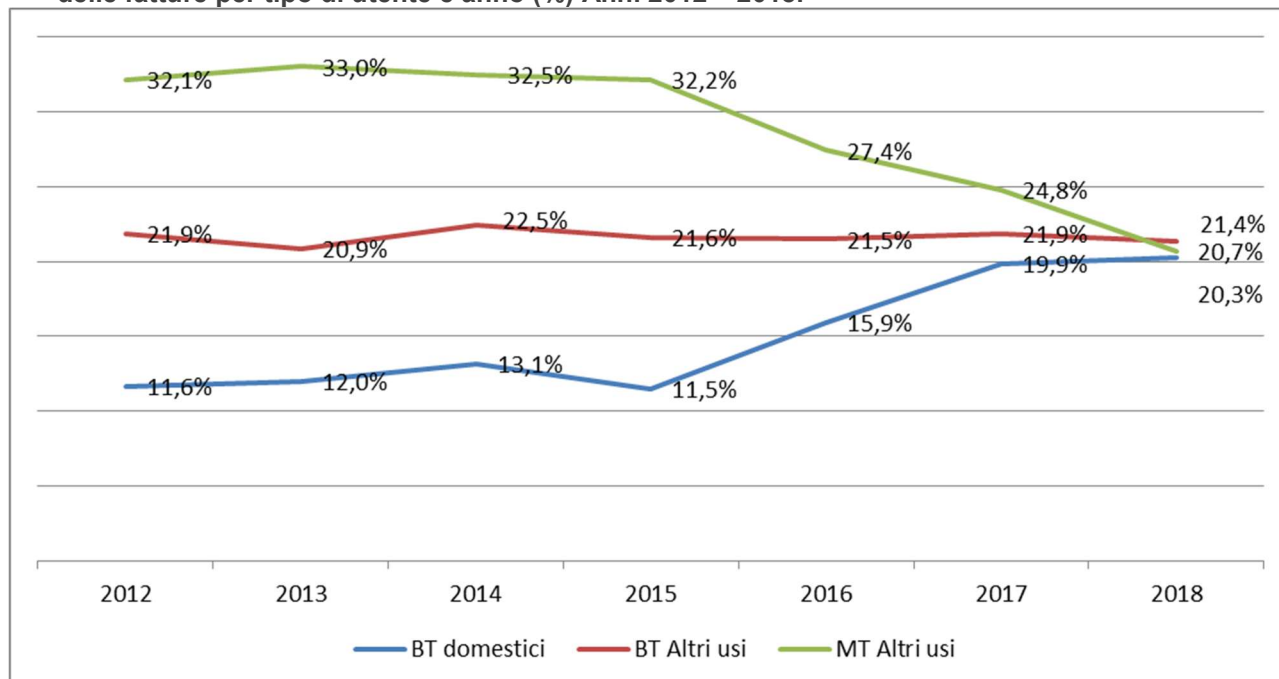
Grafico 4.65 Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

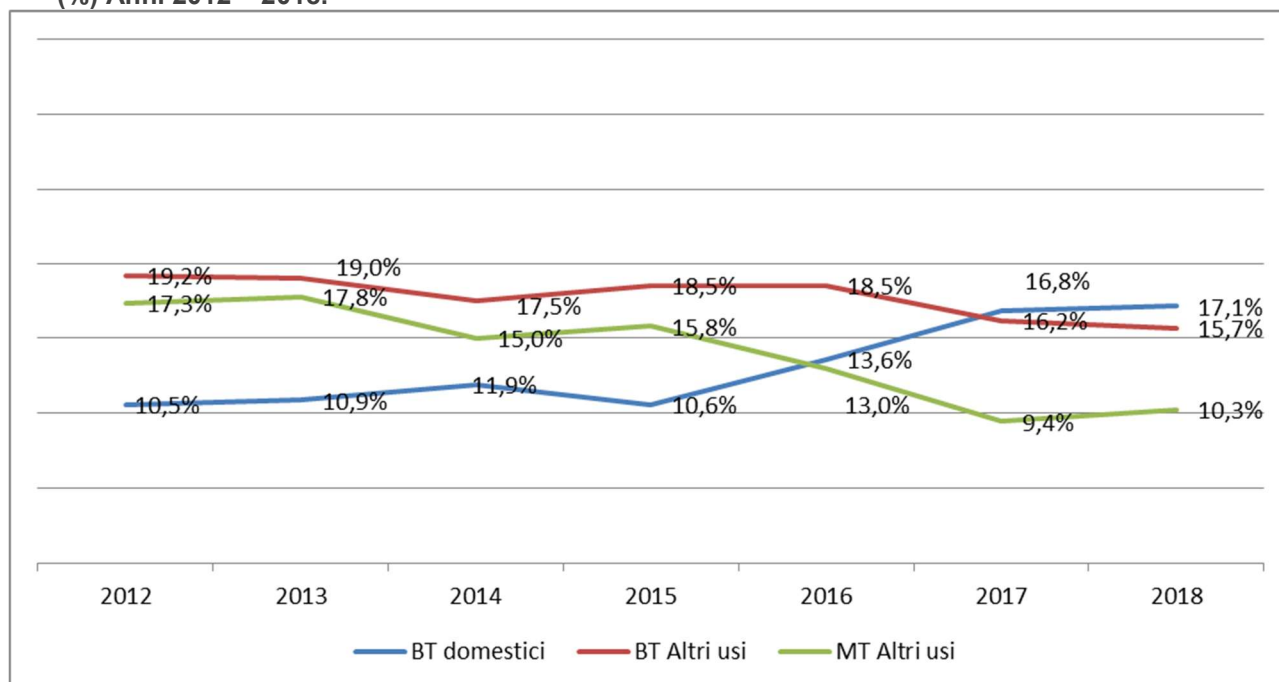
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.66 Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

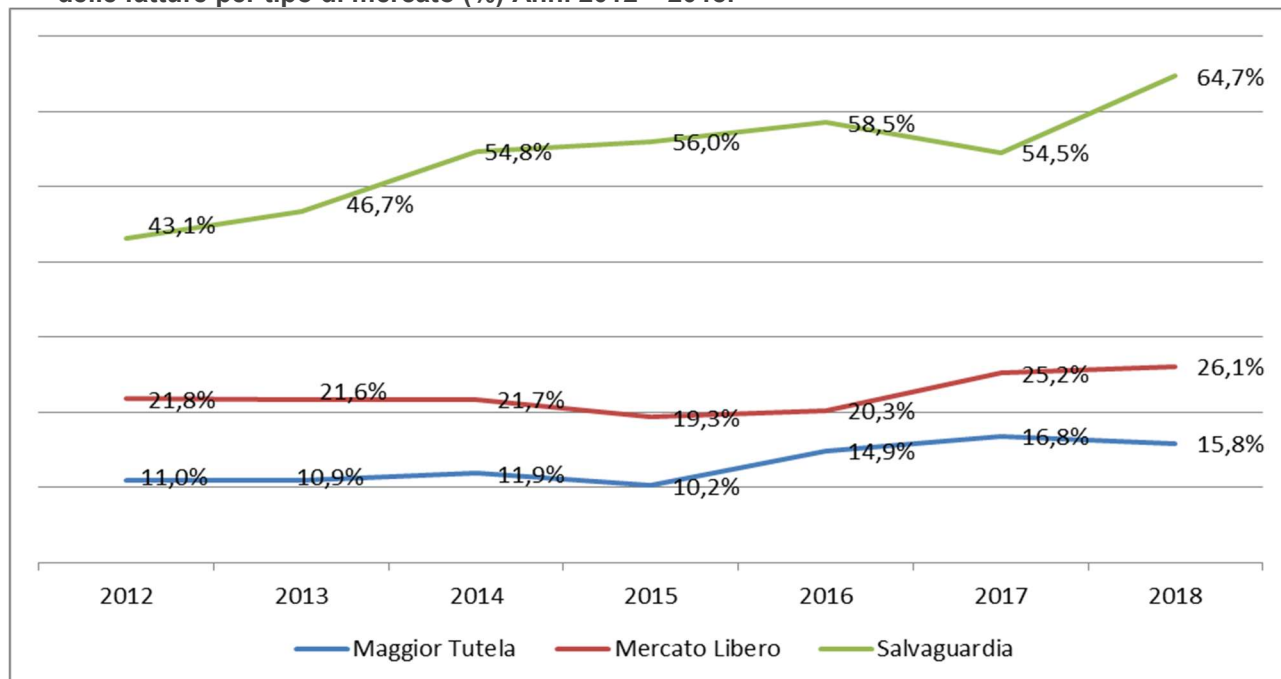
Grafico 4.67 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

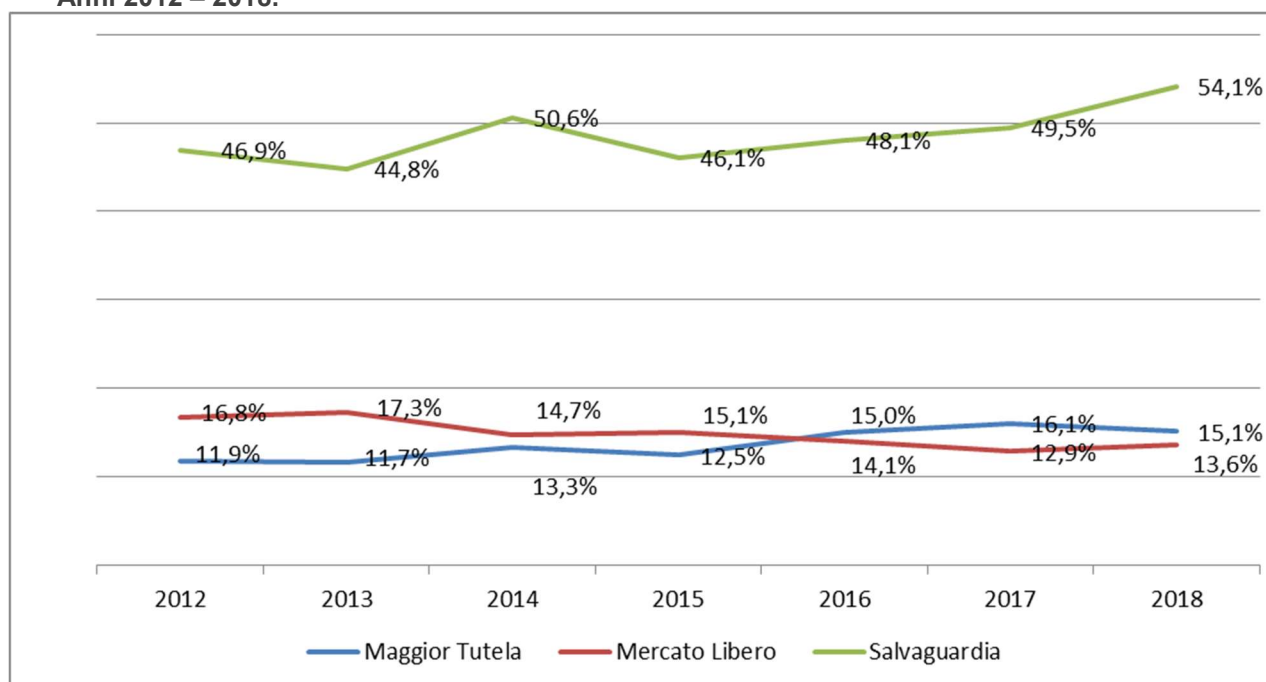
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.68 Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2018.



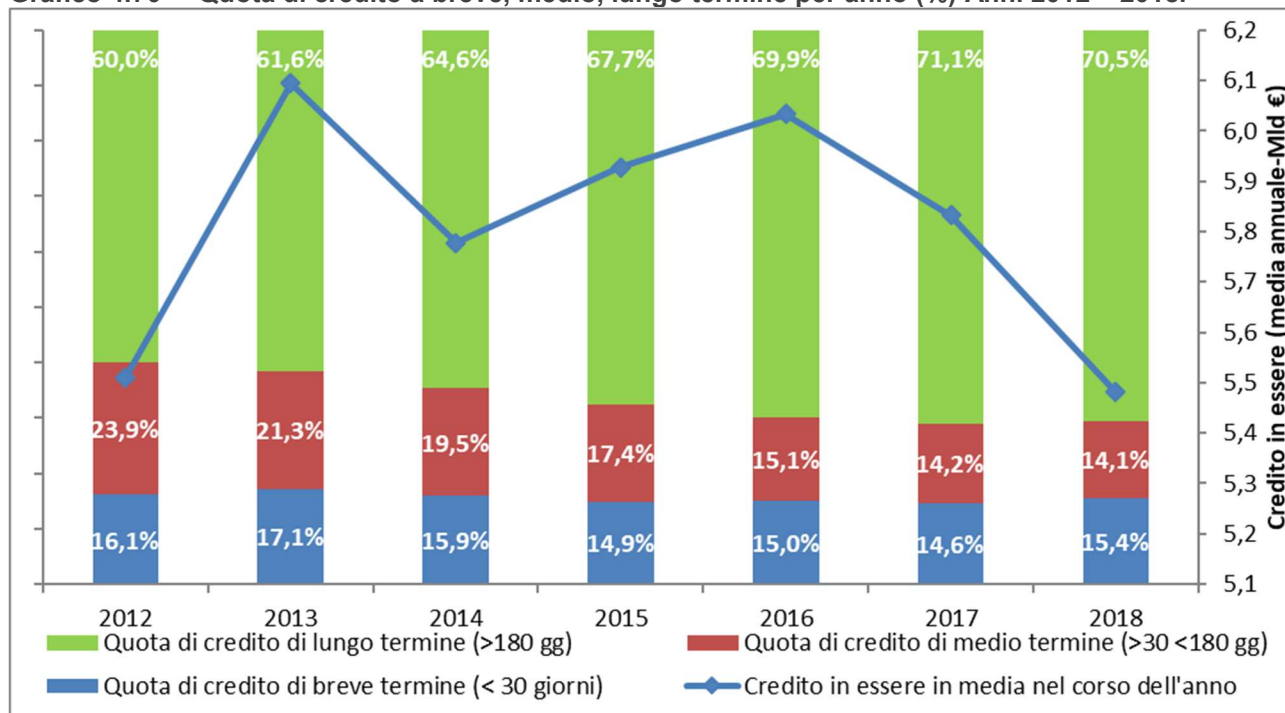
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.69 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

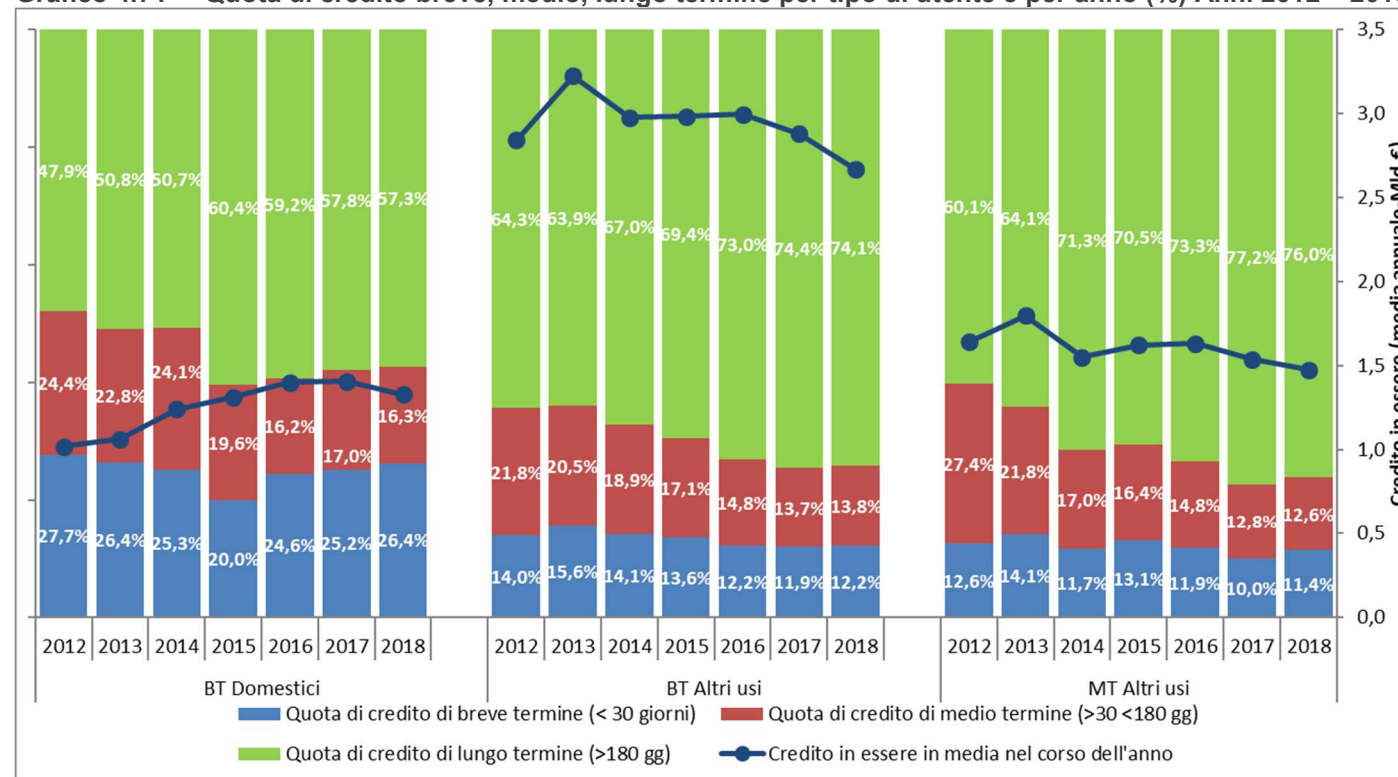
Grafico 4.70 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 4.71 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



5. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DEL GAS NATURALE

Il presente capitolo comprende le analisi dei fenomeni seguenti: struttura del settore della vendita di gas naturale ai clienti di massa in Italia (sezione 5.1), passaggi dei clienti (sezione 5.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 5.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti di gas naturale (sezione 5.4) e fenomeno della morosità (sezione 5.5).



5.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società che hanno dichiarato di essere state attive in Italia nella vendita di gas naturale a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio *retail* possono essere ricondotte a 280 gruppi societari nel 2012, a 306 nel 2013, a 313 gruppi societari nel 2014, a 340 nel 2015, a 373 nel 2016, a 387 nel 2017 e a 396 nel 2018, dei quali la Tabella 5.1¹³⁹ riporta indicazioni circa la presenza territoriale di tutti i gruppi societari attivi nel settore del gas naturale.

La Tabella 5.2 evidenzia le quote di mercato a livello nazionale relative al 2018 dei primi venti gruppi societari attivi nel settore della vendita (le suddette quote sono calcolate sulla base dei volumi fatturati comunicati, ai sensi del TIVG, con riferimento al totale dei volumi forniti all'intera popolazione dei clienti). I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti.

Il Grafico 5.1 e il Grafico 5.2 sono riportati gli indici di concentrazione¹⁴⁰ del mercato libero calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di volumi che punti di riconsegna. Mentre il Grafico 5.3 riporta l'Indice HHI del mercato libero a livello regionale distinto per tipologia di cliente.

Diversamente dalle prime due tabelle, i dati relativi ai successivi quattro grafici fanno riferimento alle forniture del mercato libero e per il solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*. Nel periodo considerato gli indici di concentrazione sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico.

¹³⁹ Tali numeri si riferiscono alle società che ai sensi del TIVG hanno dichiarato di aver venduto gas naturale nel corso dell'anno, riclassificate in gruppi societari in base alle informazioni di appartenenza ad un gruppo alla fine di dicembre di ciascun anno dichiarate dagli operatori stessi ai sensi della deliberazione GOP 35/08. Le variazioni tra un anno e l'altro, pertanto sono al netto di eventuali uscite dal mercato, verificatesi nel corso dell'anno, e che non sono esplicitate in tabella.

¹⁴⁰ Vedasi nota 94.



Tabella 5.1 Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale e relative variazioni – Anni 2012 - 2018.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	103	37%	107	35%	99	32%	103	30%	114	31%	108	28%	91	23%
tra 2 a 5 regioni	103	37%	104	34%	91	29%	97	29%	97	26%	95	25%	97	24%
tra 6 a 10 regioni	26	9%	33	11%	53	17%	54	16%	54	14%	58	15%	68	17%
tra 11 a 15 regioni	21	8%	22	7%	23	7%	30	9%	38	10%	46	12%	49	12%
tra 16 a 19 regioni	27	10%	40	13%	47	15%	56	16%	70	19%	80	21%	91	23%
Totale	280	100%	306	100%	313	100%	340	100%	373	100%	387	100%	396	100%
Variazioni %	Δ 2012→13		Δ 2013→14		Δ 2014→15		Δ 2015→16		Δ 2016→17		Δ 2017→18		Δ 2012→18	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	+4	+4%	-8	-7%	+4	+4%	+11	+11%	-6	-5%	-17	-16%	-12	-12%
tra 2 a 5 regioni	+1	+1%	-13	-13%	+6	+7%	0	0%	-2	-2%	+2	+2%	-6	-6%
tra 6 a 10 regioni	+7	+27%	+20	+61%	+1	+2%	0	0%	+4	+7%	+10	+17%	+42	+162%
tra 11 a 15 regioni	+1	+5%	+1	5%	+7	+30%	+8	+27%	+8	+21%	+3	+7%	+28	+133%
tra 16 a 19 regioni	+13	+48%	+7	+18%	+9	+19%	+14	+25%	+10	+14%	+11	+14%	+64	+237%
Totale	+26	+9%	+7	+2%	+27	+9%	+33	+10%	+14	+4%	+9	+2%	+116	+41%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG.

Tabella 5.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2018.

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
ENI	MERCATO LIBERO	8,3%	3,4%	9,9%	7,3%	5,8%	8,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	15,8%	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%
	TOTALE MERCATO	24,1%	12,5%	9,9%	7,3%	5,8%	18,7%
ENEL	MERCATO LIBERO	14,2%	2,1%	7,4%	6,2%	5,1%	11,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	4,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
	TOTALE MERCATO	18,3%	3,0%	7,4%	6,2%	5,1%	13,6%
HERA	MERCATO LIBERO	4,5%	5,4%	5,8%	5,4%	2,8%	4,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
	TOTALE MERCATO	6,7%	6,2%	5,8%	5,4%	2,8%	6,3%
A2A	MERCATO LIBERO	1,9%	4,2%	4,3%	4,6%	2,2%	2,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,9%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
	TOTALE MERCATO	4,8%	6,8%	4,3%	4,6%	2,2%	4,8%
IREN	MERCATO LIBERO	2,0%	1,8%	2,6%	2,6%	2,2%	2,1%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,9%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	TOTALE MERCATO	3,9%	3,2%	2,6%	2,6%	2,2%	3,5%
EDISON	MERCATO LIBERO	1,9%	0,7%	4,3%	4,7%	1,1%	2,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	TOTALE MERCATO	3,7%	0,8%	4,3%	4,7%	1,1%	3,6%
ENGIE	MERCATO LIBERO	0,5%	0,1%	1,3%	0,9%	0,8%	0,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,6%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
	TOTALE MERCATO	3,1%	0,4%	1,3%	0,9%	0,8%	2,3%
E.On	MERCATO LIBERO	1,2%	1,3%	2,0%	1,7%	5,3%	1,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	TOTALE MERCATO	3,1%	1,6%	2,0%	1,7%	5,3%	2,7%
ASCOPIAVE	MERCATO LIBERO	0,7%	0,3%	1,7%	1,9%	1,2%	0,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
	TOTALE MERCATO	2,8%	0,7%	1,7%	1,9%	1,2%	2,3%
ESTRA Spa	MERCATO LIBERO	1,0%	0,4%	3,9%	4,4%	3,7%	1,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
	TOTALE MERCATO	2,1%	0,7%	3,9%	4,4%	3,7%	2,5%
EG HOLDING SPA	MERCATO LIBERO	1,0%	0,4%	0,9%	1,7%	0,2%	0,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	TOTALE MERCATO	1,6%	0,7%	0,9%	1,7%	0,2%	1,3%
Acegas-Aps	MERCATO LIBERO	0,4%	0,8%	0,3%	0,2%	2,5%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	TOTALE MERCATO	1,0%	1,0%	0,3%	0,2%	2,5%	0,8%
ACSM-AGAM	MERCATO LIBERO	0,3%	1,0%	0,7%	1,0%	0,4%	0,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
	TOTALE MERCATO	0,9%	1,7%	0,7%	1,0%	0,4%	1,0%
Gas Rimini	MERCATO LIBERO	0,3%	0,1%	0,8%	0,5%	0,1%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,3%	0,8%	0,5%	0,1%	0,8%
Gelsia	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	0,6%	0,3%	0,4%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,5%	0,6%	0,3%	0,4%	0,7%
AGSM VERONA	MERCATO LIBERO	0,7%	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%	0,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%	0,8%
Energei	MERCATO LIBERO	0,4%	0,2%	0,5%	0,2%	0,3%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,8%	0,3%	0,5%	0,2%	0,3%	0,7%
Dolomiti Energia	MERCATO LIBERO	0,4%	1,1%	5,0%	0,3%	3,8%	1,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

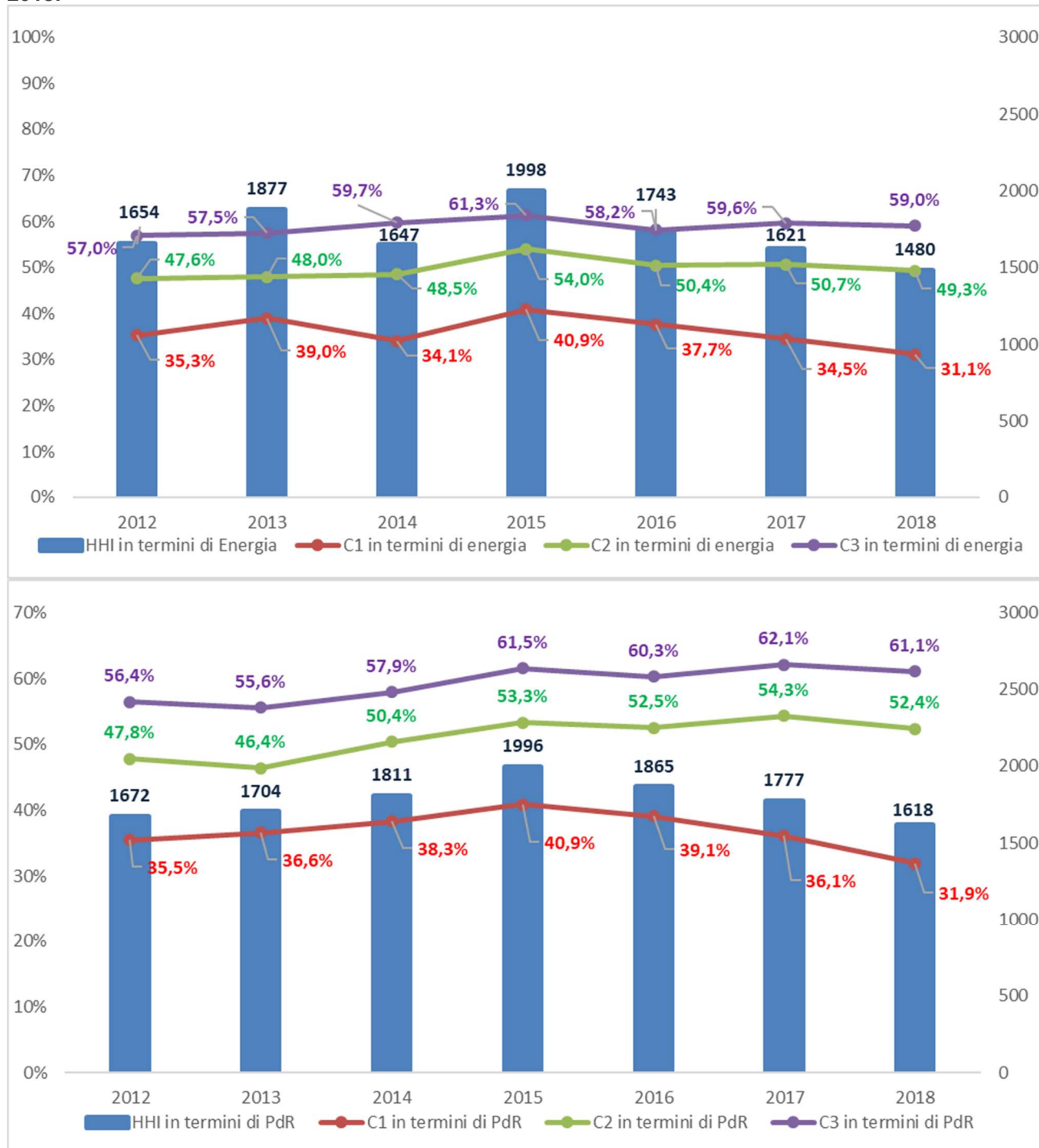


5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppo societario	Tipologia d Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
	TOTALE MERCATO	0,8%	1,3%	5,0%	0,3%	3,8%	1,7%
EDMA Srl	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	0,6%	0,6%	0,2%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,8%	0,2%	0,6%	0,6%	0,2%	0,7%
AIMAG	MERCATO LIBERO	0,3%	0,2%	0,7%	0,7%	0,2%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
	TOTALE MERCATO	0,7%	0,4%	0,7%	0,7%	0,2%	0,7%
Altri gruppi	TOTALE MERCATO	18,2%	57,2%	45,9%	54,5%	61,1%	30,7%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 5.1 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti domestici* che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 – 2018.



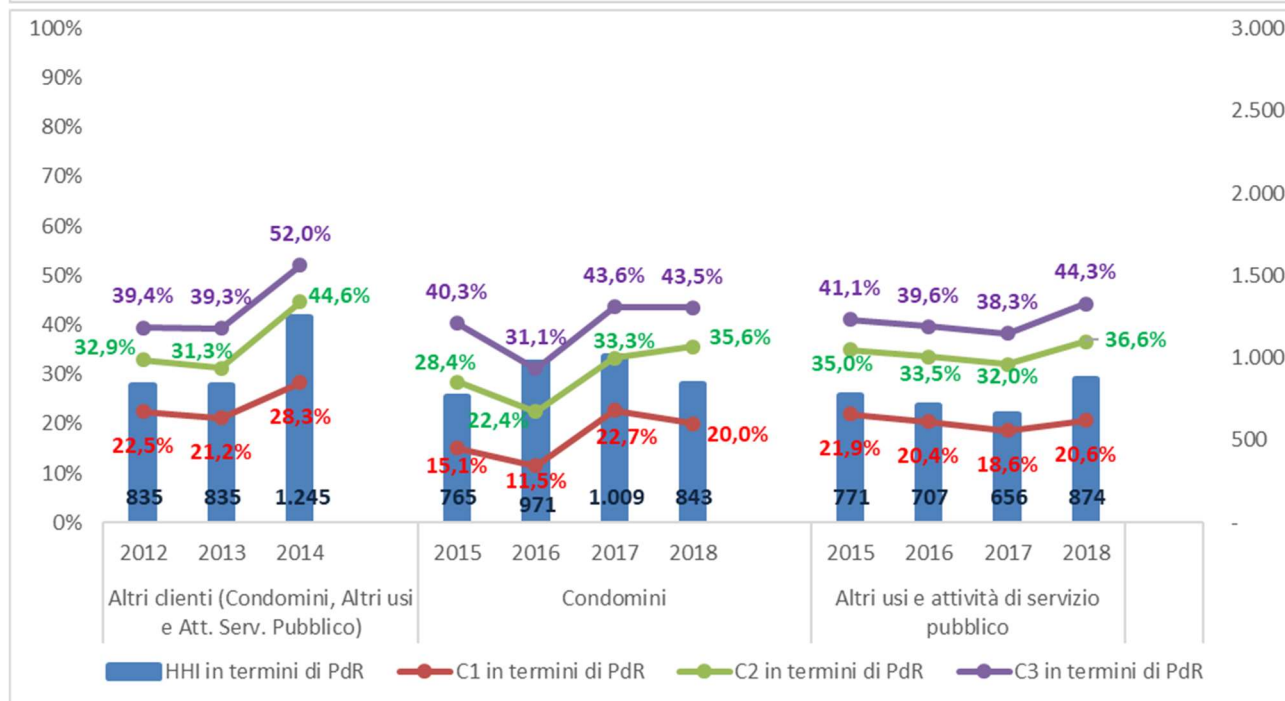
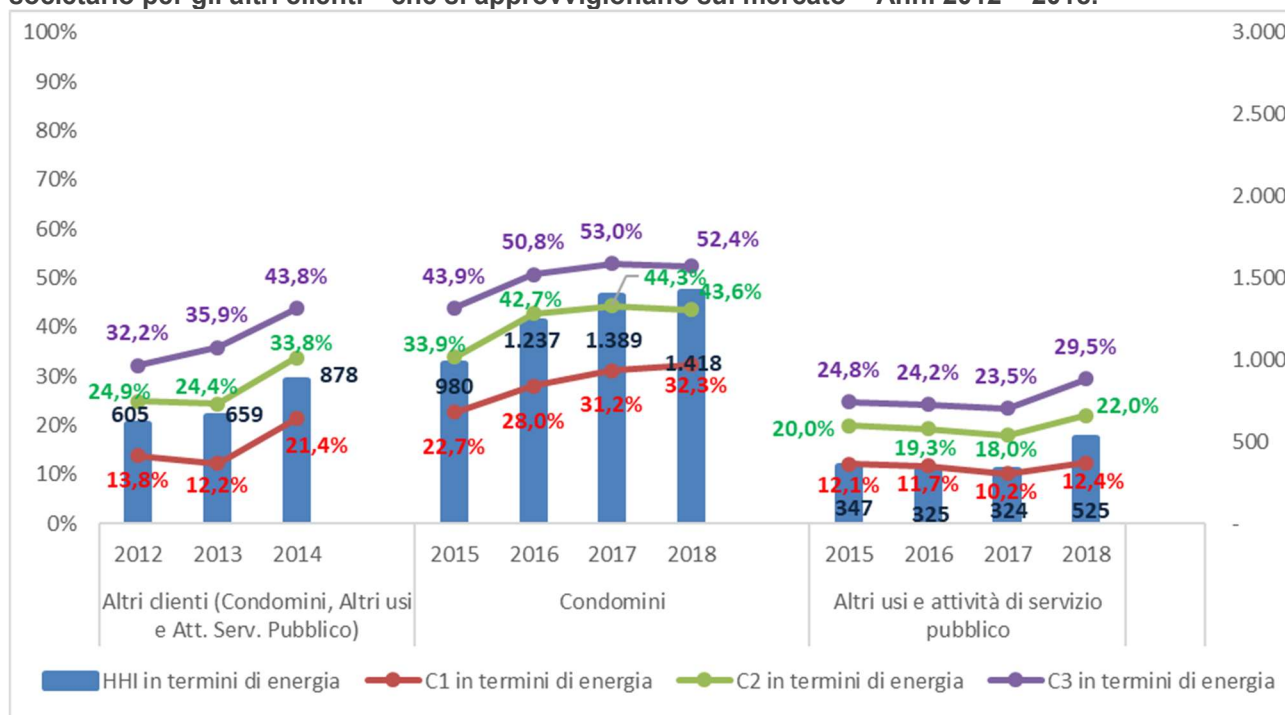
*Campione del monitoraggio *retail*, mercato libero

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



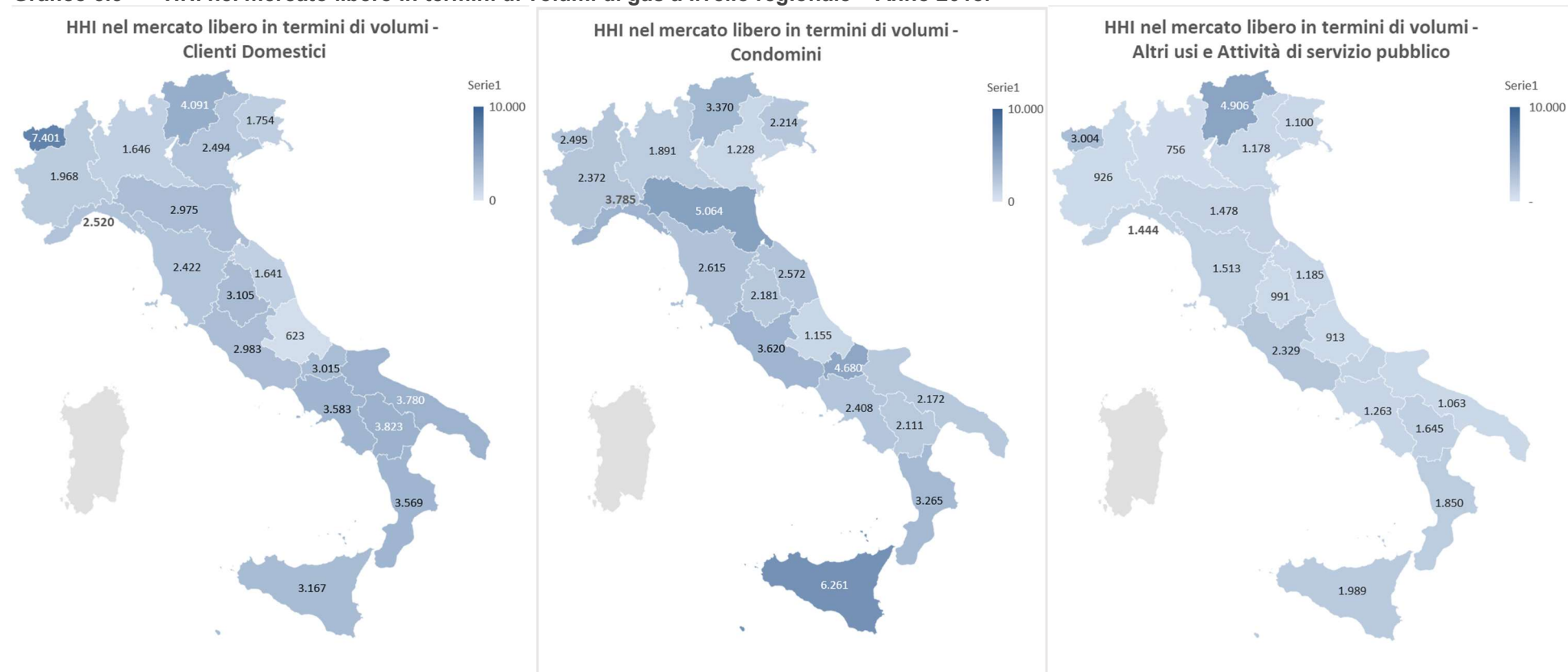
5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 5.2 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per gli altri clienti** che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 – 2018.



**Tutti i venditori sul mercato libero

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.3 HHI nel mercato libero in termini di volumi di gas a livello regionale – Anno 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Dal grafico precedente emerge che, anche per l'anno 2018, per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale. In particolare, emerge come in ciascuna regione alcuni venditori detengano quote di mercato significative. Tuttavia, poiché i venditori principali nelle varie regioni sono diversi tra loro, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

La Tabella 5.3 fornisce informazioni circa la presenza territoriale degli operatori che risultano, in una o più regioni, tra i primi quattro operatori.

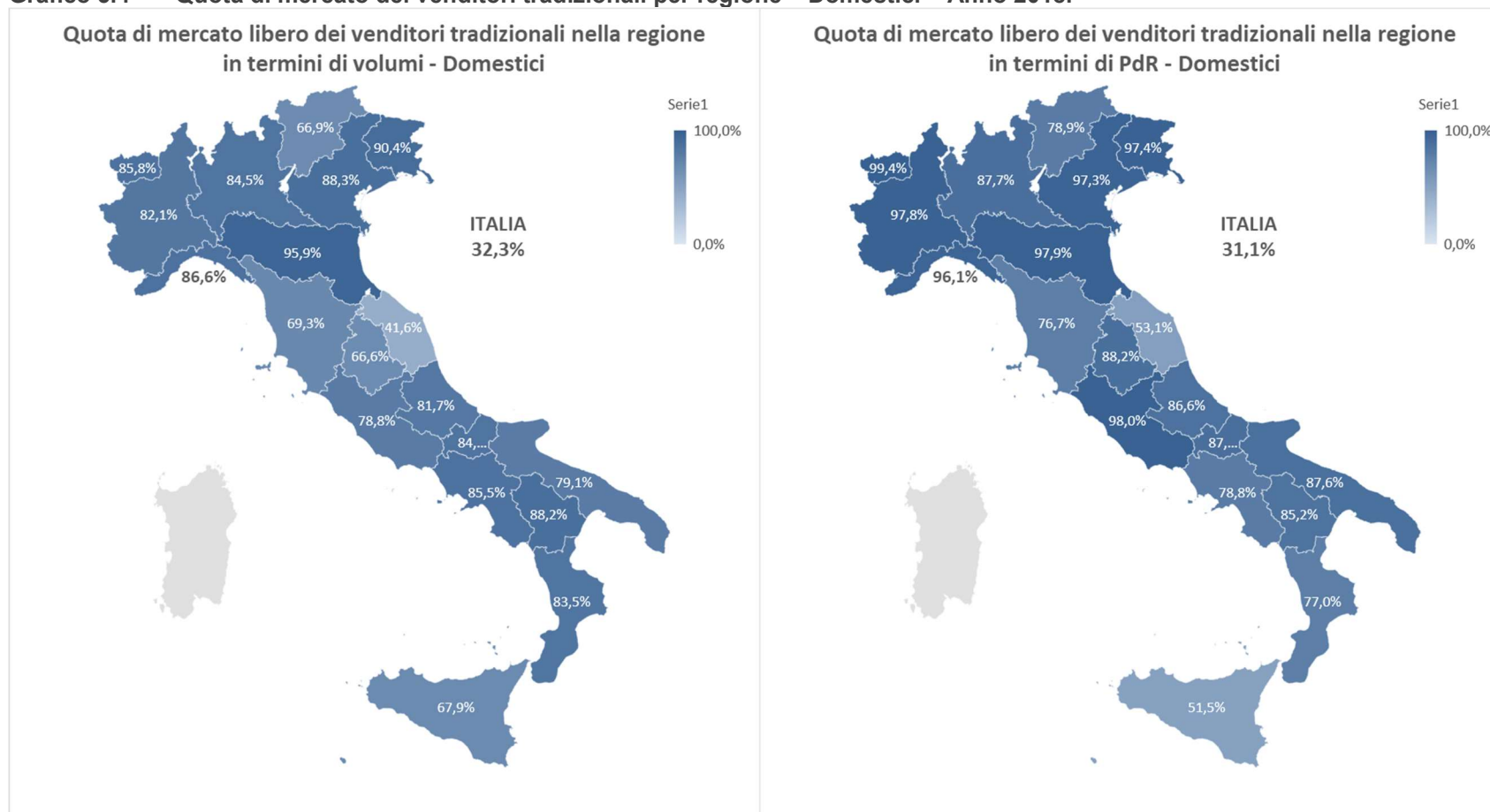
Tabella 5.3 Distribuzione regionale dei gruppi societari che risultano tra i primi 4 venditori del mercato libero in almeno una regione – Anni 2012 – 2018.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
da 1 a 4 regioni	21	22	21	26	26	24	23
da 5 a 9 regioni	2	2	1	1	1	1	2
da 10 a 14 regioni	0	0	0	0	0	0	0
da 15 a 19 regioni	2	2	2	2	2	2	2
Totale	25	26	24	29	29	27	27

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Il Grafico 5.4 e il Grafico 5.5 mostrano la quota di mercato libero complessivamente coperta dai venditori tradizionali in ciascuna regione nel 2018, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, calcolate rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

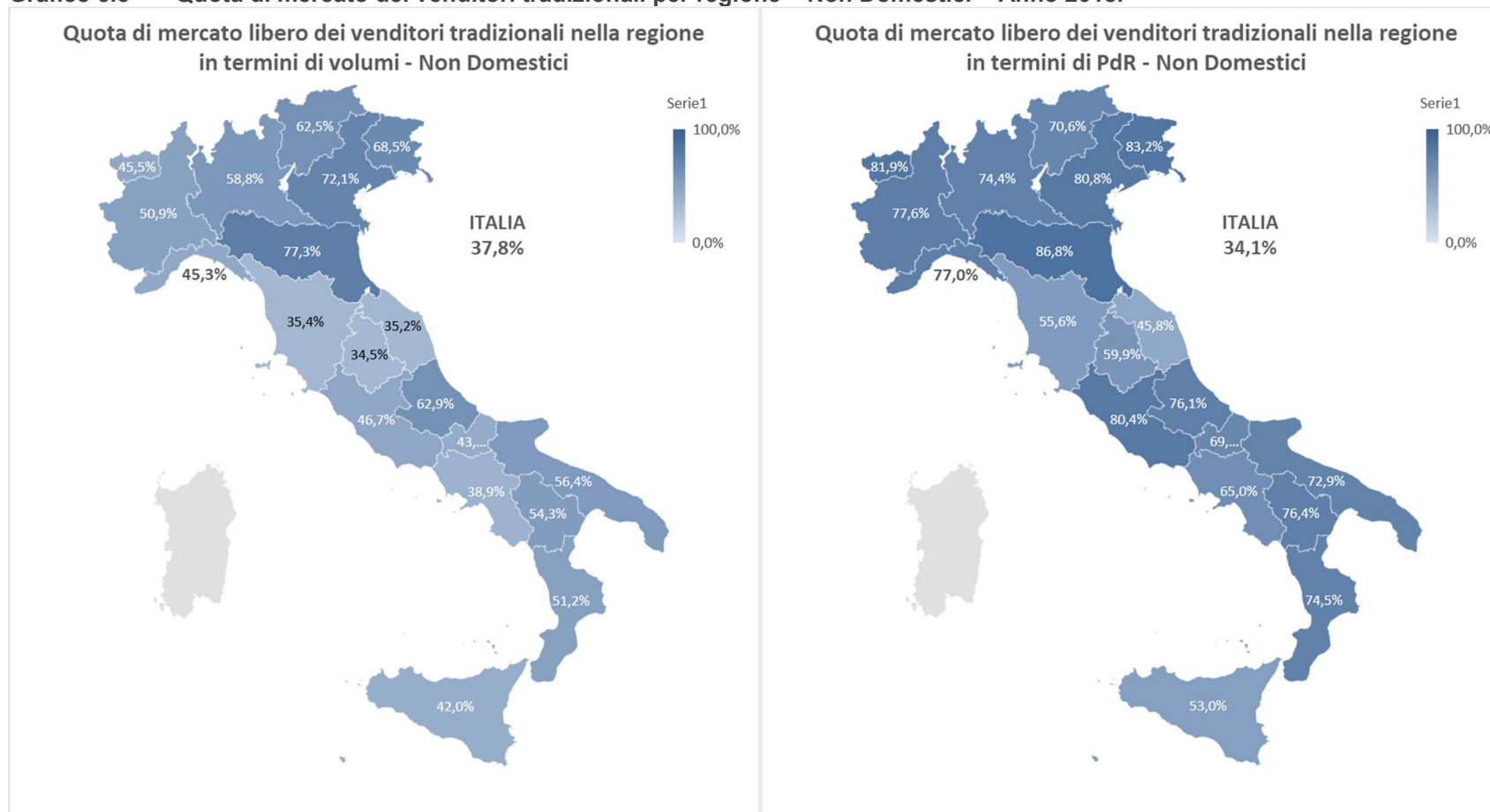
Grafico 5.4 Quota di mercato dei venditori tradizionali per regione – Domestici – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.



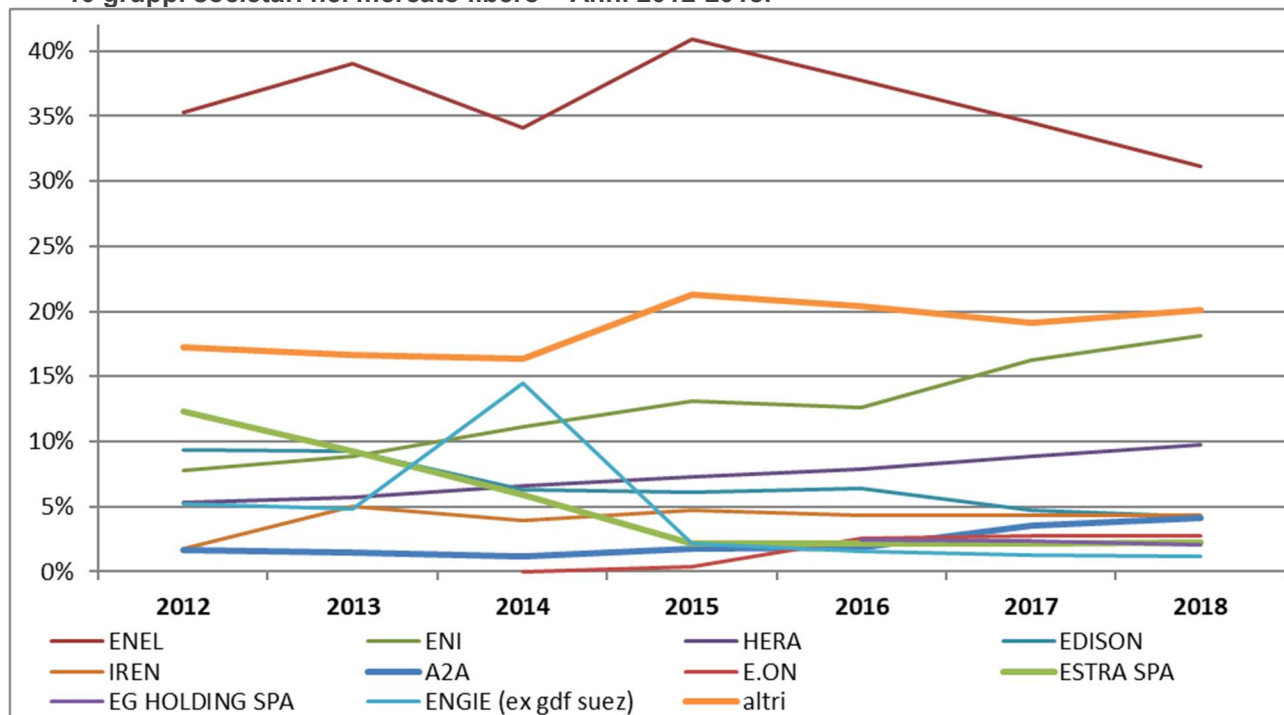
Grafico 5.5 Quota di mercato dei venditori tradizionali per regione – Non Domestici – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

Il Grafico 5.6 riporta l'evoluzione tra il 2012 e il 2018 delle quote dell'energia fornita nella vendita ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai principali (primi 10) operatori del medesimo mercato.

Grafico 5.6 Quote di mercato libero rispetto ai volumi di gas forniti ai clienti domestici dei primi 10 gruppi societari nel mercato libero – Anni 2012-2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Dal Grafico 5.7 al Grafico 5.11, viene mostrata l'evoluzione dell'offerta di gas naturale nel mercato libero per ciascuna tipologia clientela, raggruppandone i gruppi societari nei seguenti *cluster*:

- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%.

Si precisa che a differenza di quanto riportato al capitolo 4 per il settore elettrico, in ciascun anno tali *cluster* includono, per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*. Per quanto riguarda i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, invece, l'analisi riportata si concentra sul campione del monitoraggio *retail* per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero a partire dal 2015, coerentemente con le analisi del settore elettrico. Le quote di mercato riportate in tali grafici sono calcolate rispetto ai volumi di gas forniti nel mercato libero dai suddetti soggetti. In merito alla valutazione della concentrazione nel mercato libero nel settore del gas naturale, si segnala che il campione del monitoraggio *retail* risulta, pur se in misura minore per le tipologie di clienti non domestici, particolarmente rappresentativo: rispetto al totale dei clienti, infatti, il campione copre

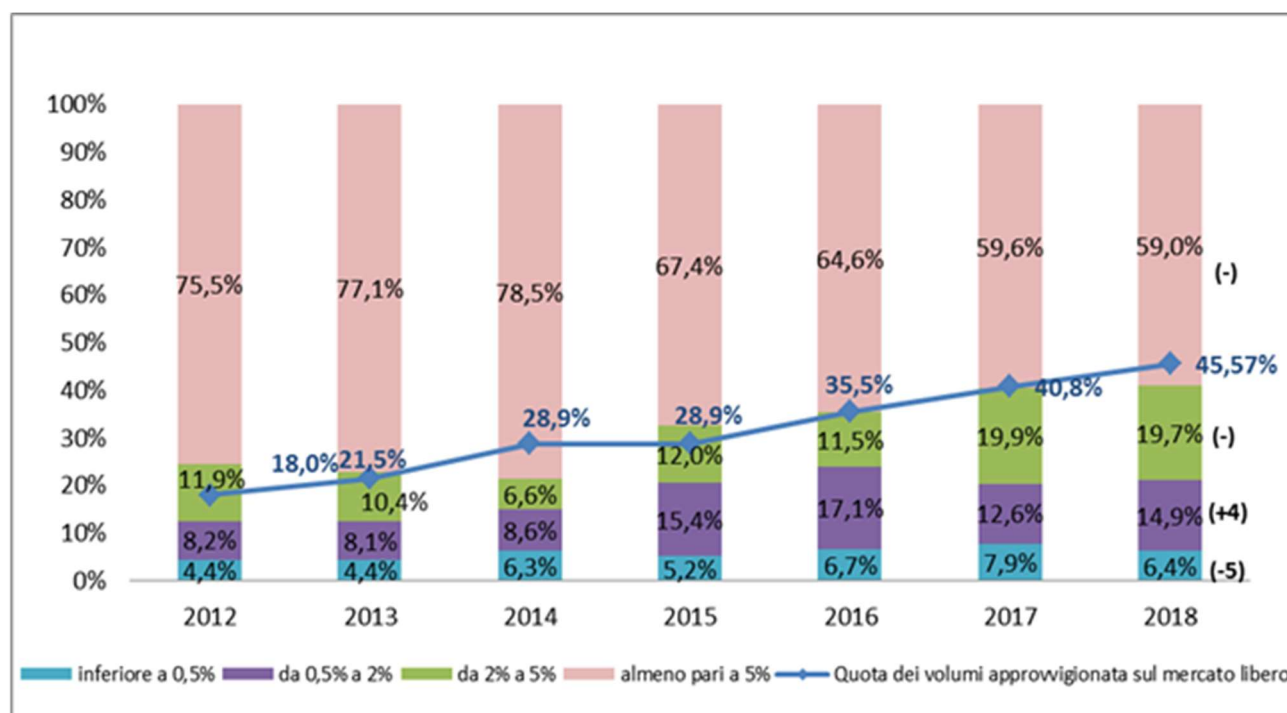
5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

un'elevata parte (88,3% nel 2018) della popolazione dei punti esistenti. Dal punto di vista dei volumi di gas forniti il campione conferma tale livello di significatività solo con riferimento ai clienti domestici, includendo nel 2018 il 90,41% del gas prelevato da tutti i clienti domestici, il 68,10% di quello prelevato dai Condomini uso domestico e l'72% di quello complessivamente prelevato dai clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico oggetto del monitoraggio. Tali livelli di rappresentatività permettono comunque di valutare correttamente le dinamiche concorrenziali tra venditori con più di 50.000 clienti e la loro evoluzione nel tempo.

Inoltre, dal Grafico 5.9 al Grafico 5.11 sono riportate anche:

- la quota parte di volumi forniti nel mercato libero dai gruppi del campione del monitoraggio *retail* rispetto al totale del gas fornito all'interna popolazione dei clienti in ciascun anno nel periodo 2012-2014 (linea in blu)¹⁴¹;
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti *cluster* tra il 2015 e il 2018 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2018)¹⁴².

Grafico 5.7 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Clienti domestici 2012-2018.

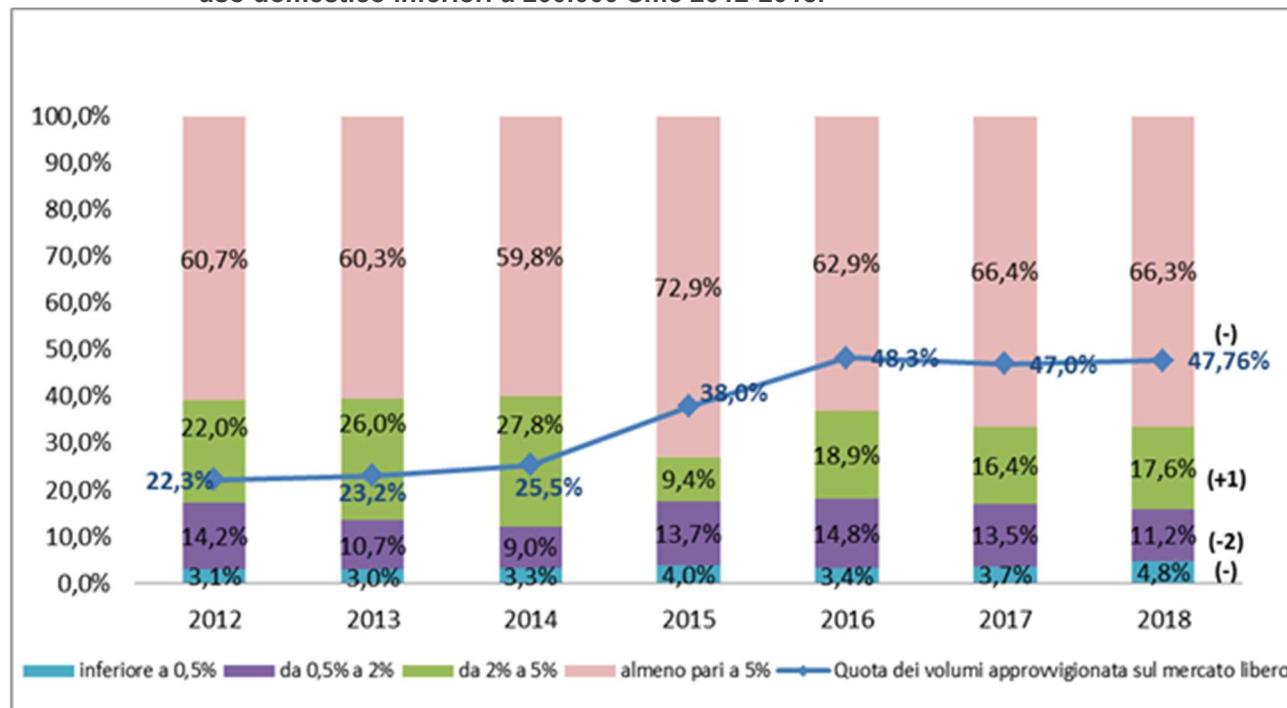


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

¹⁴¹ I valori riportati in merito, pertanto, non coincidono con quelli del Grafico 3.5 che invece riportano il peso del mercato libero rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

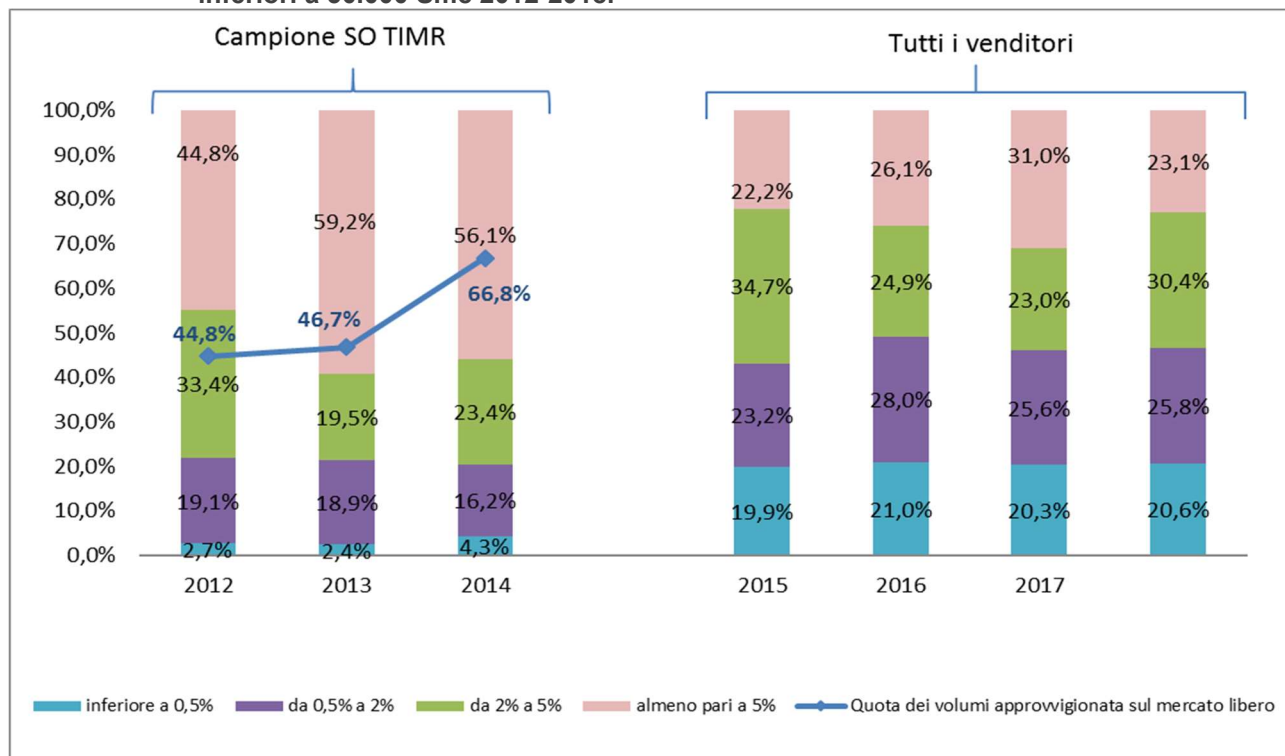
¹⁴² Nei grafici da Grafico 5.7 e Grafico 5.11, a differenza di quanto riportato nel capitolo 4 per il settore elettrico, in cima alle colonne dei singoli anni non viene indicata la numerosità dei gruppi attivi nella fornitura sul mercato libero nel singolo anno, in quanto l'analisi per il settore gas si riferisce al solo campione del monitoraggio *retail*.

Grafico 5.8 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc 2012-2018.



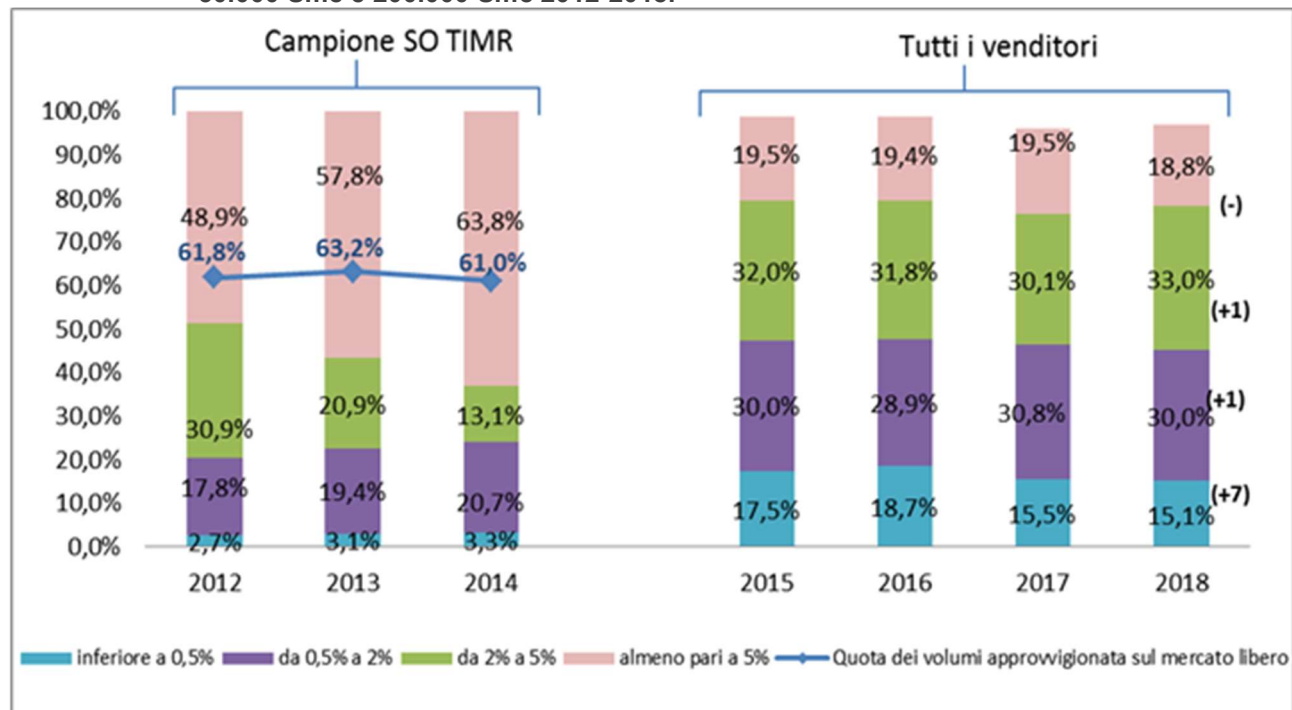
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.9 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Altri usi inferiori a 50.000 Smc 2012-2018.

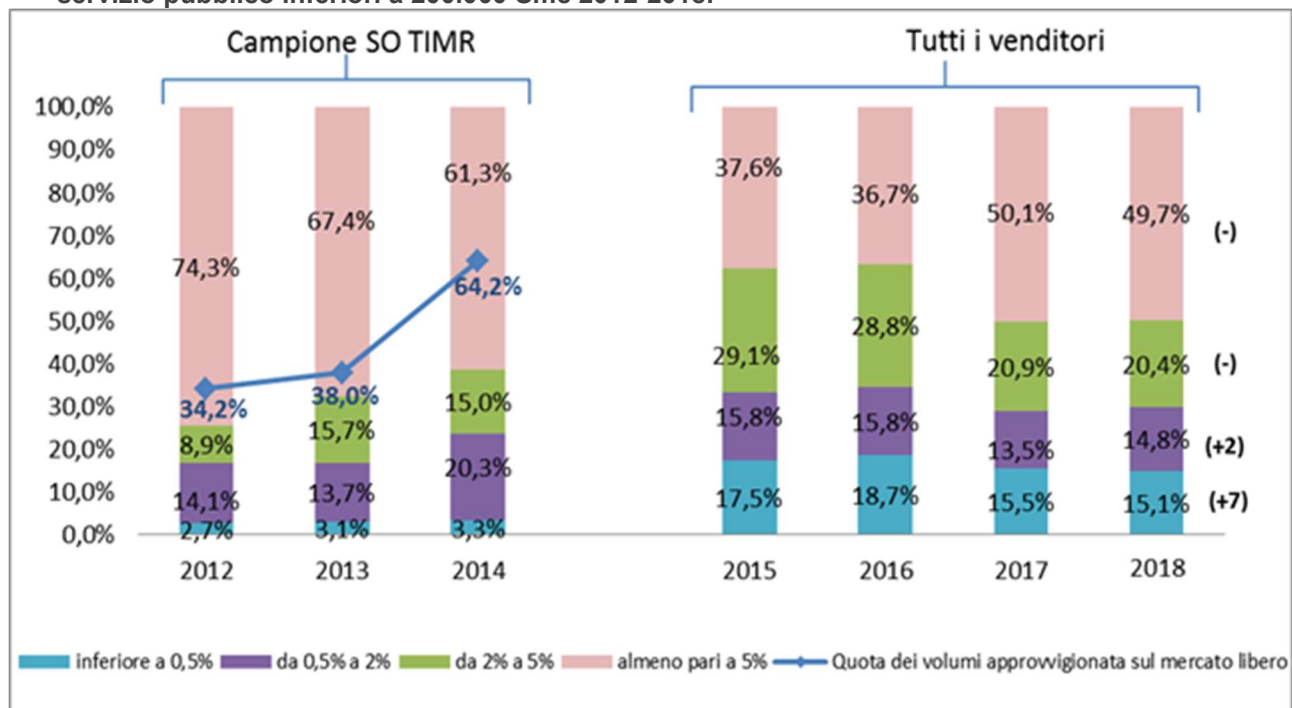


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 5.10 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2012-2018.


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.11 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per *cluster* – Attività di servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc 2012-2018.


FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.



Al fine di valutare correttamente la dinamica concorrenziale che si esprime nel mercato al dettaglio di gas naturale è necessario considerare anche la pressione concorrenziale che i gruppi societari che non fanno parte del campione del monitoraggio *retail* esercita sul campione stesso. Pertanto, la Tabella 5.4 mostra l'evoluzione della quota di mercato complessiva dei soggetti che non rientrano nel campione, con riferimento al gas fornito sia nel mercato libero che nel Servizio di tutela.

Tabella 5.4 Evoluzione della quota di mercato complessiva in termini di gas dei gruppi societari che non rientrano nel campione – 2012-2018.

Evolutione quota complessiva degli operatori non inclusi nel campione del monitoraggio <i>retail</i> (complessivo LIB+TUT)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Clienti domestici	9,6%	9,0%	8,9%	10,2%	9,1%	9,7%	9,6%
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	25,6%	31,4%	35,5%	42,1%	30,8%	30,9%	31,9%

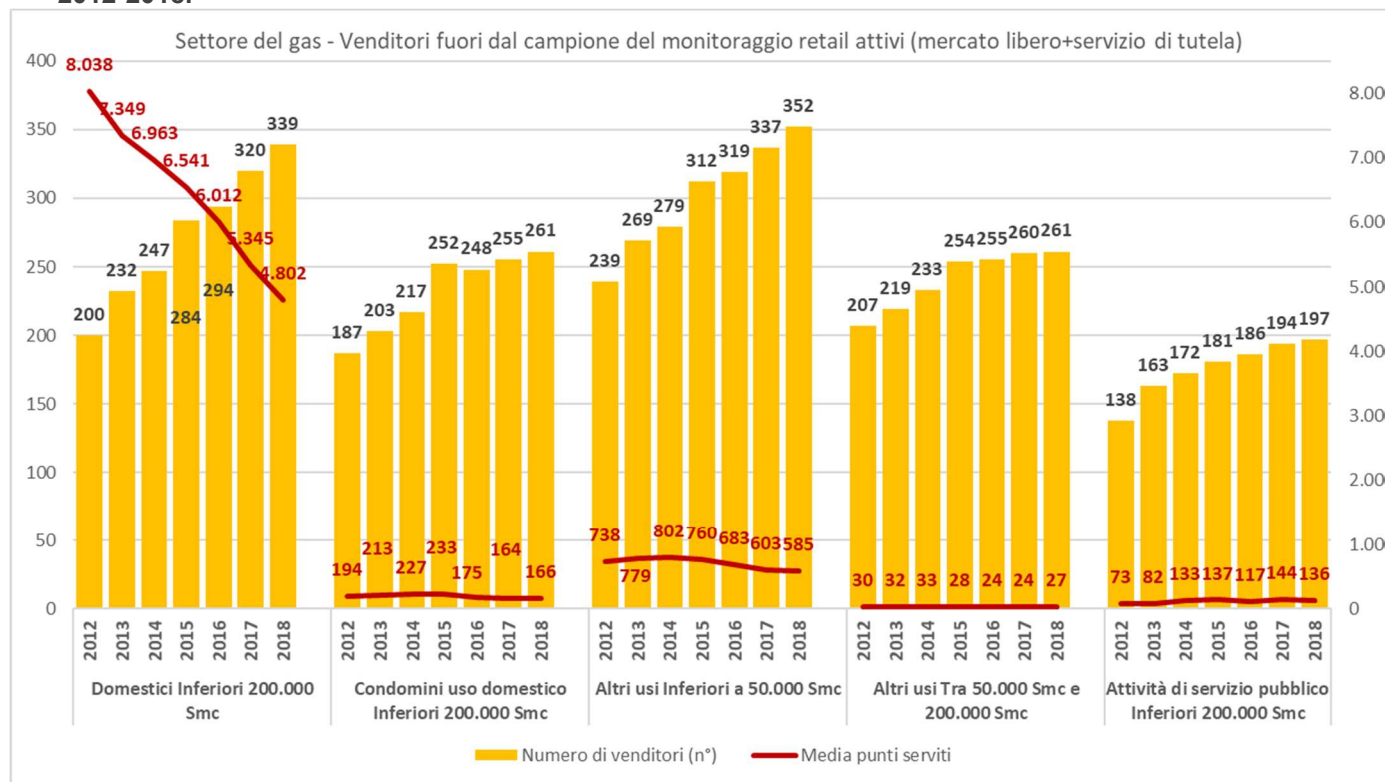
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Infine, il Grafico 5.12 e il Grafico 5.13 mostrano l'evoluzione dell'ampiezza media della base clienti rispettivamente dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail* e dei primi tre venditori, per tipologia di cliente.



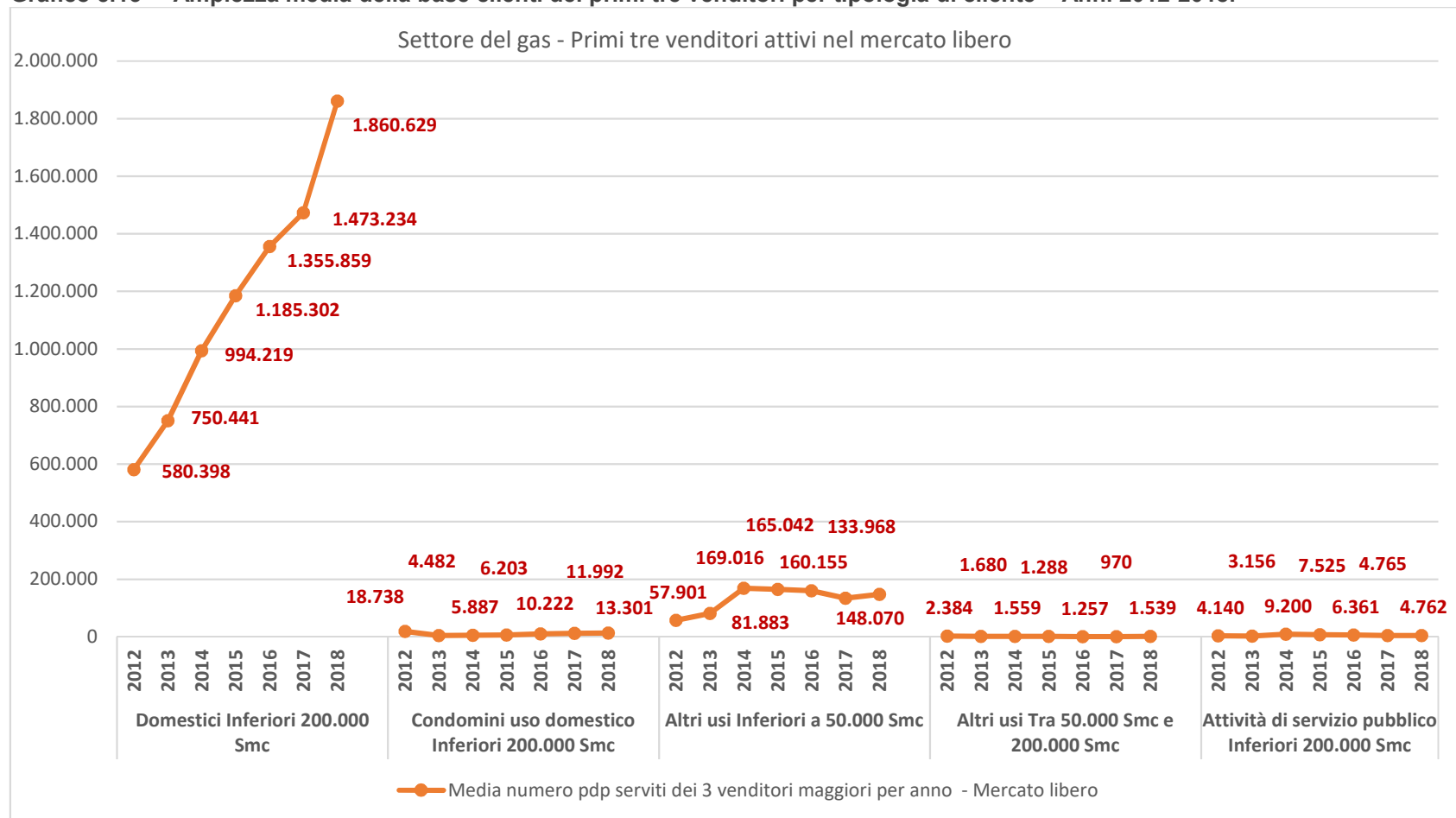
5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 5.12 Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio *retail* per tipologia di cliente – Anni 2012-2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.

5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 5.13 Ampiezza media della base clienti dei primi tre venditori per tipologia di cliente – Anni 2012-2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E GOP 35/08.



5.2. PASSAGGI DEI CLIENTI

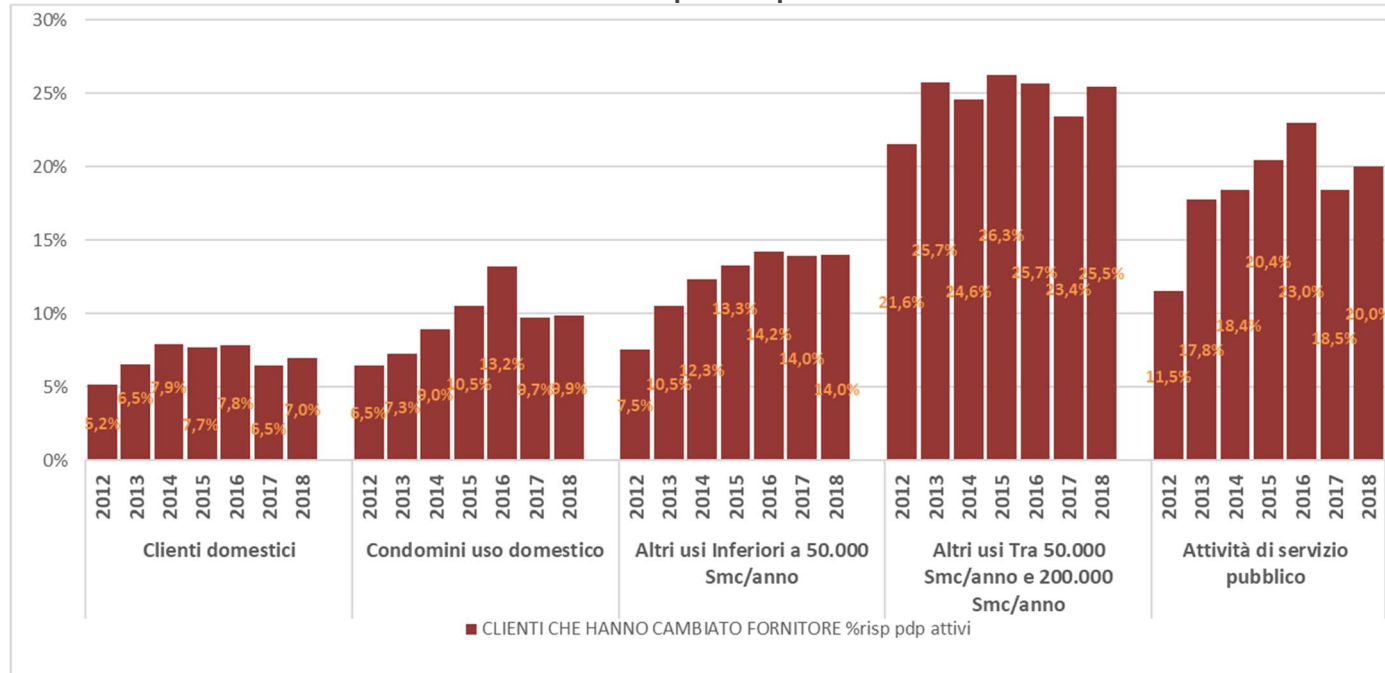
Come per il mercato dell'energia elettrica, al fine di valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nel settore della vendita di gas naturale, è necessario considerare anche la frequenza dei passaggi dei clienti. La presente sezione riporta i vari passaggi dei clienti (Cambi di fornitore, Rinegoziazioni con lo stesso fornitore, con separata evidenza delle Rinegoziazioni in uscita dal servizio di tutela), con riferimento al campione del monitoraggio *retail*.

Il Grafico 5.14 riporta i cambi di fornitore per tutte le tipologie di cliente. Il Grafico 5.15 mostra, per i soli domestici e i condomini, il tasso di rinegoziazione con lo stesso fornitore a livello nazionale. Il Grafico 5.16 e il Grafico 5.17 mostrano l'andamento mensile delle rinegoziazioni con separata evidenza di quelle in uscita dal servizio di tutela e del relativo peso rispetto al totale, rispettivamente per i clienti Domestici e per i Condomini uso domestico.

Il Grafico 5.18 e il Grafico 5.19 riportano le rinegoziazioni in uscita di servizio di tutela e il totale dei passaggi per regione nel 2018.



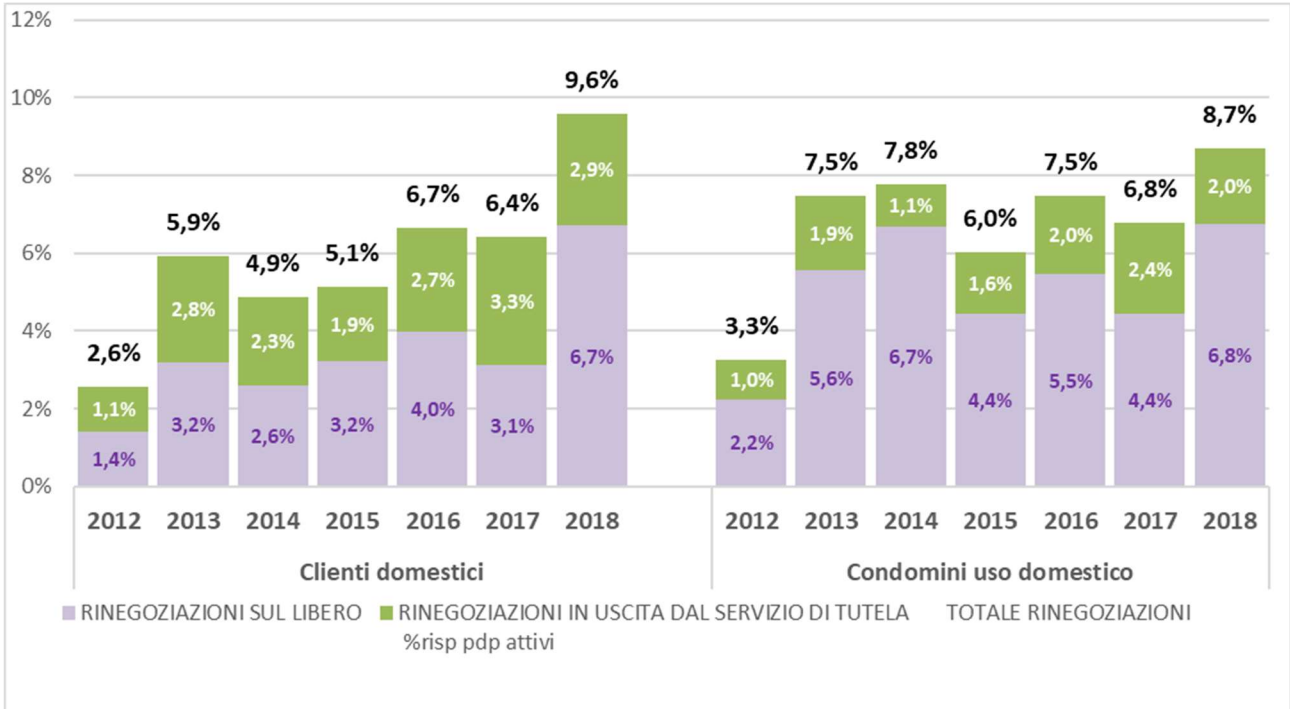
Grafico 5.14 Tutti i cambi di fornitore dei clienti rispetto ai punti attivi - Anni 2012 - 2018.



FRONTE DATI: ELABORAZIONI DATI

DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

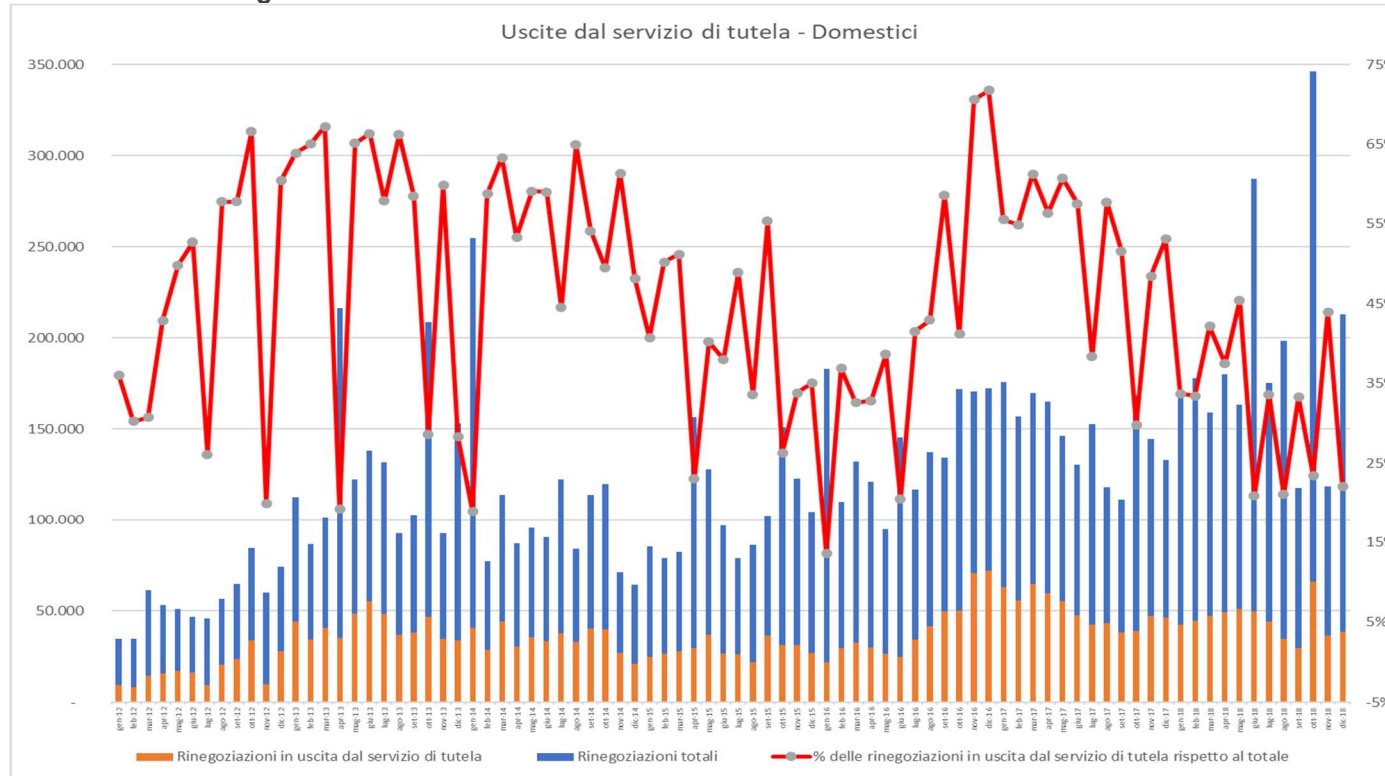
Grafico 5.15 Rinegoziations con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi, Domestici e Condominio uso domestico - Anni 2012 - 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



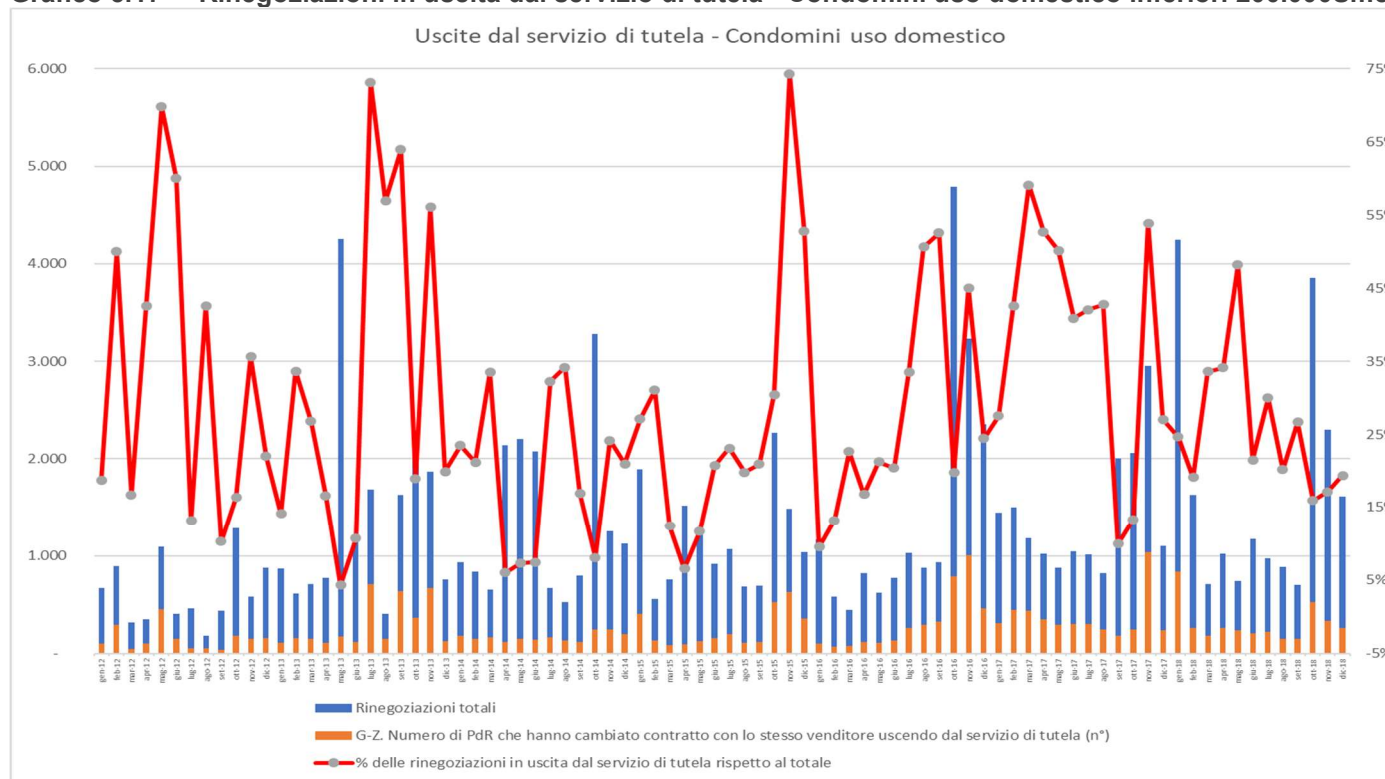
Grafico 5.16 Rinegoziations in uscita dal servizio di tutela - Domestici inferiori 200.000Smc - Anni 2012 - 2018.



FRONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



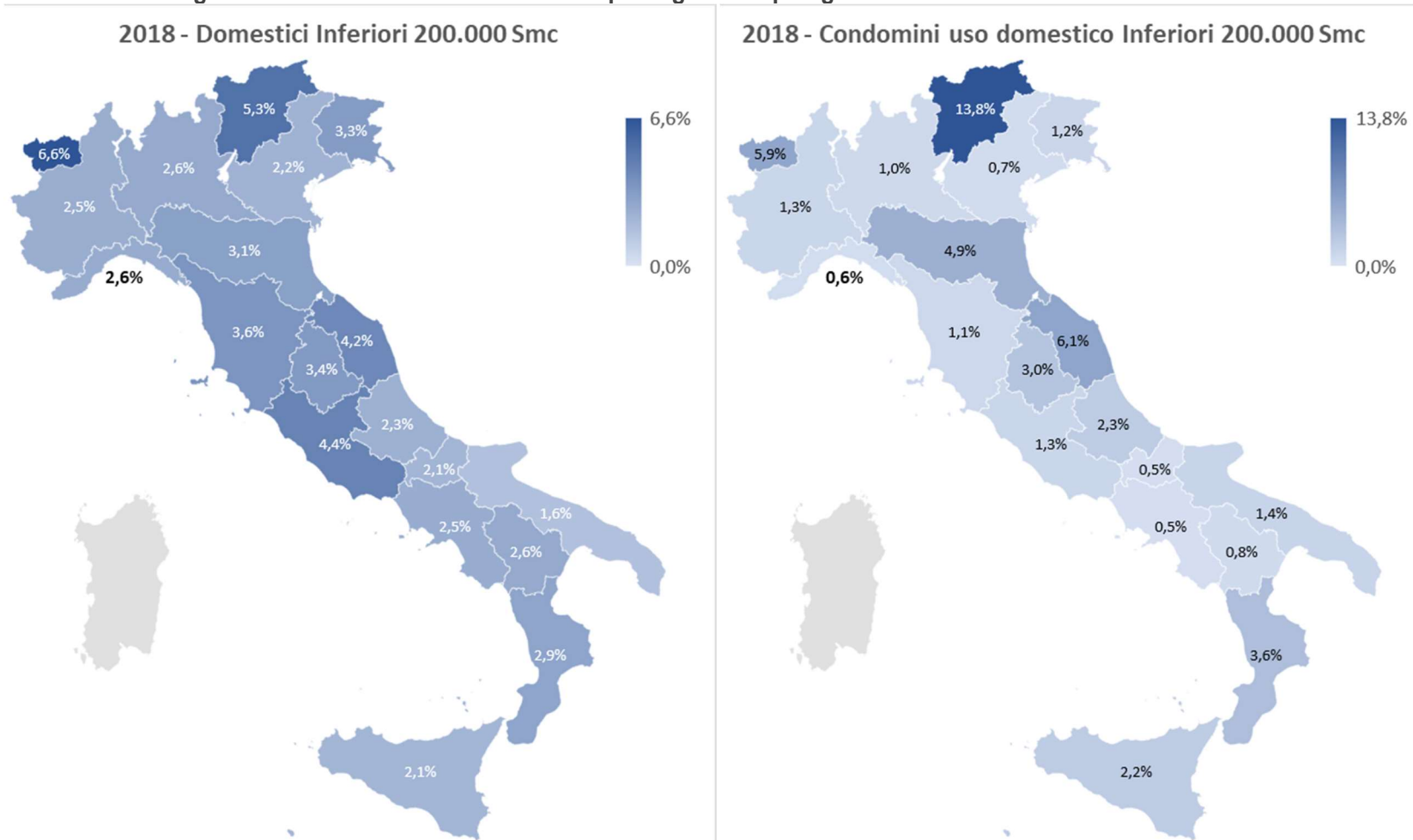
Grafico 5.17 Rinegoziations in uscita dal servizio di tutela - Condomini uso domestico inferiori 200.000Smc - Anni 2012 - 2018.



Fonte dati: Elaborazioni dati

DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.18 Rinegoziazioni in uscita dal servizio tutela per regione e tipologia di cliente - Anno 2018¹⁴³.



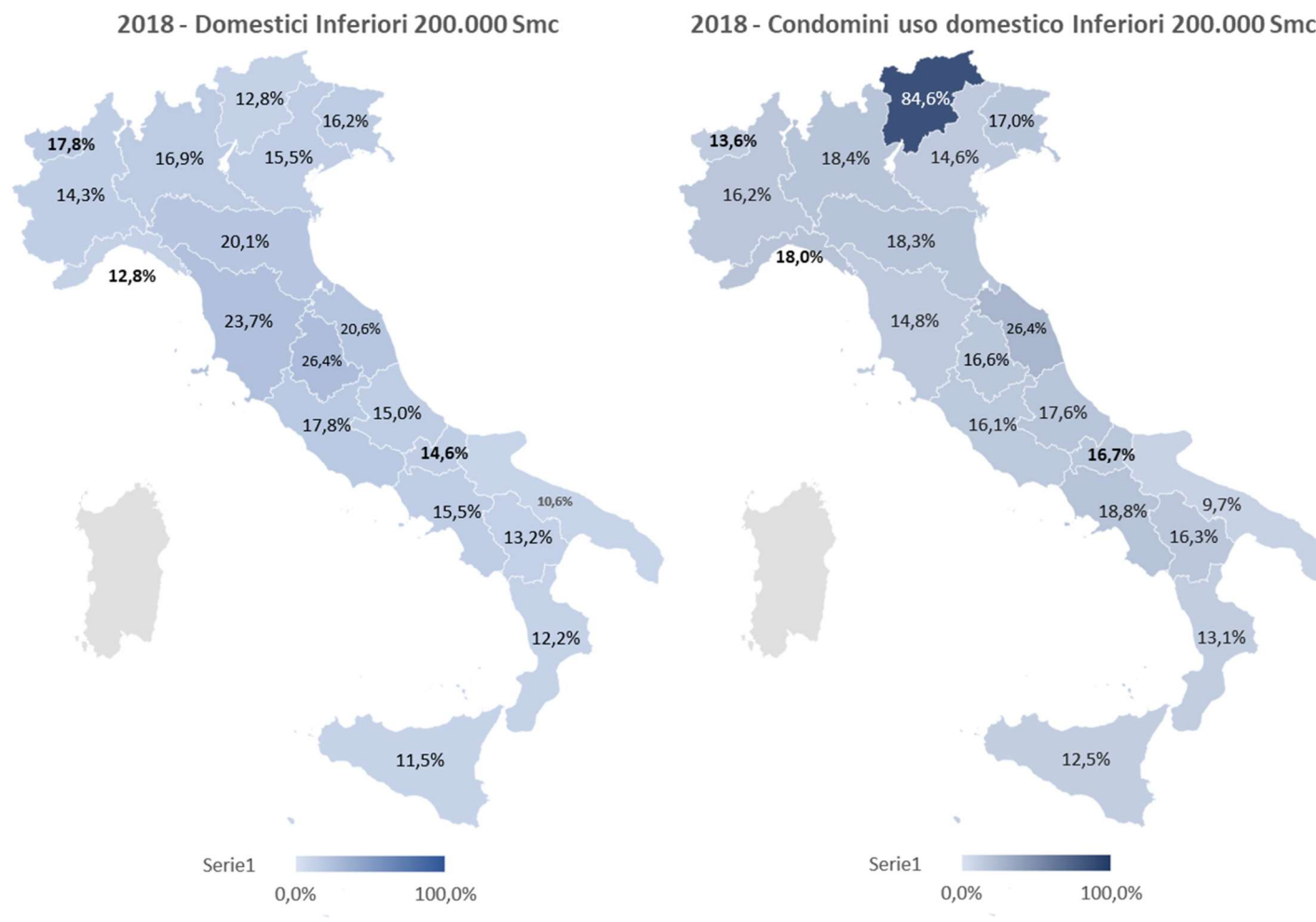
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



¹⁴³ I valori rilevati per i Condomini del Trentino-Alto Adige sono ascrivibili principalmente a delle campagne di rinegoziazione attuate nel 2018 da due venditori con forte presenza in tale regione.



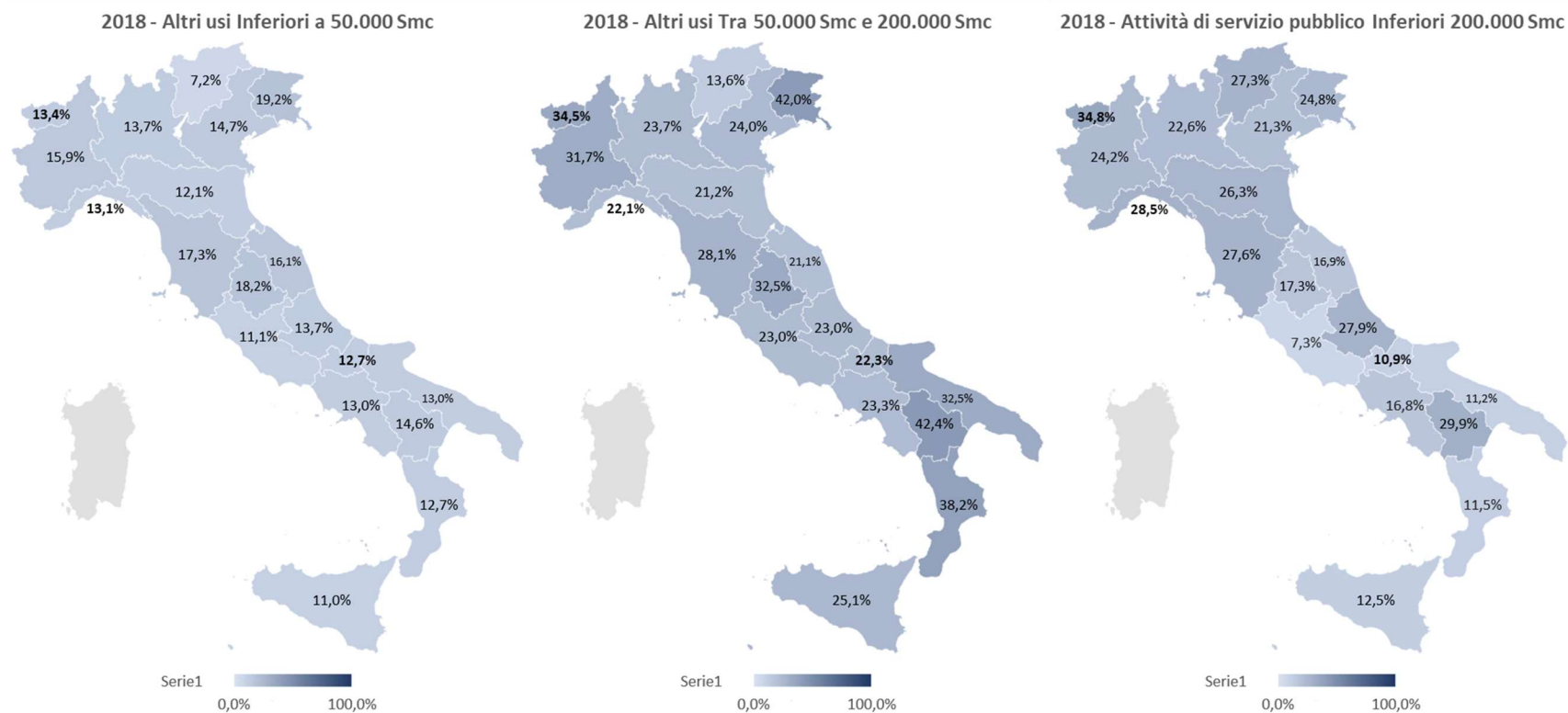
Grafico 5.19 Switching, e rinegoziazioni per regione e tipologia di cliente - Anno 2018¹⁴⁴.



¹⁴⁴ I valori rilevati per i Condomini del Trentino-Alto Adige sono ascrivibili principalmente a delle campagne di rinegoziazione attuate nel 2018 da due venditori con forte presenza in tale regione.



5.3 OFFERTE E PREZZI



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



5.3. OFFERTE E PREZZI

Anche per il gas naturale, in merito ai prodotti offerti alla clientela sono inclusi nel *monitoraggio retail* i seguenti tipi dati:

- le informazioni afferenti alle offerte disponibili sul mercato reperibili a dicembre 2018 nel Portale Offerte, per i clienti Domestici, per i Condomini uso domestico e per i clienti Altri usi;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all'Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti domestici e non domestici con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc.

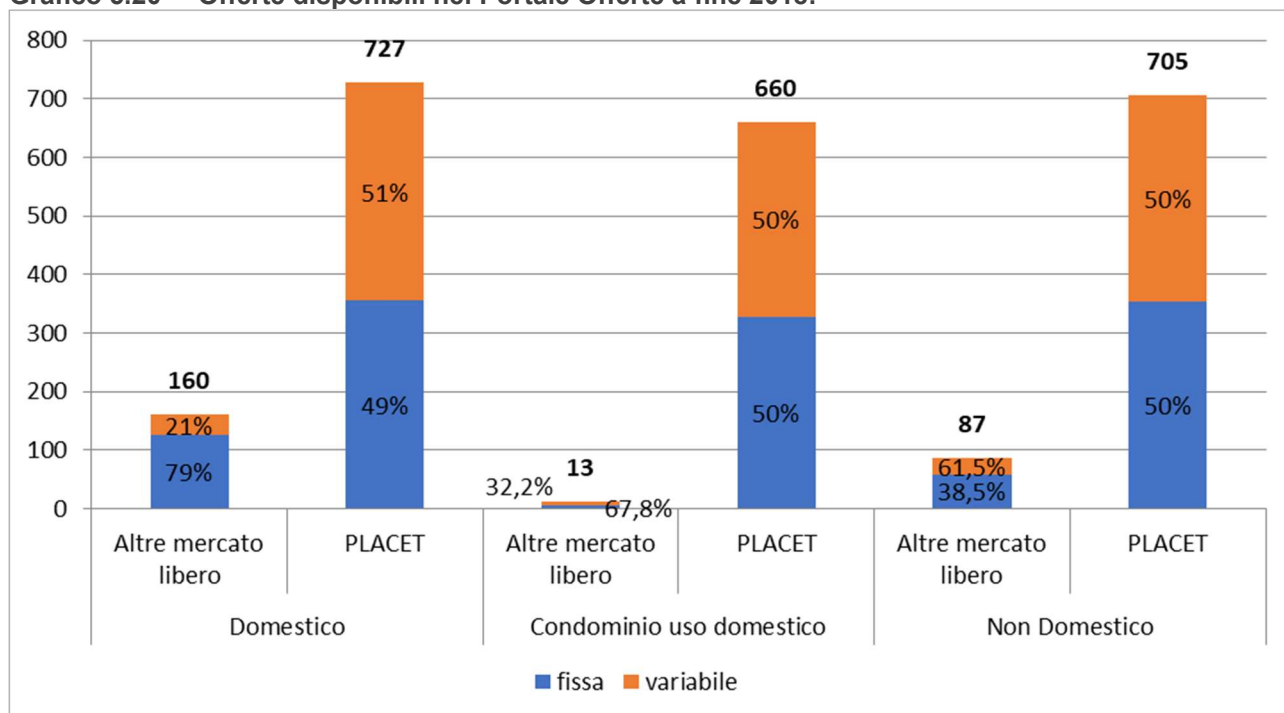
Per una descrizione del Portale Offerte, delle Offerte PLACET, delle tabelle e dei grafici contenuti nella presente sezione si rimanda alla sezione 4.3.

In merito alle offerte disponibili nel Portale Offerte, il Grafico 5.21 mostra il confronto tra la spesa annua stimata, con riferimento alla materia energia, delle Offerte PLACET pubblicate nel Portale da un campione rappresentativo di venditori (i primi 36 per quota di mercato) e quella associata alla maggior tutela¹⁴⁵ ad inizio maggio 2018. I dati si riferiscono al Cliente domestico¹⁴⁶.

¹⁴⁵ Il calcolo della spesa annua stimata, con riferimento alla materia energia, è stato effettuato sulla base delle quotazioni *forward TTF Icis Heren* del mese antecedente il trimestre di consultazione. È stato effettuato sulla base delle quotazioni *forward PUN* di Alba Soluzioni rilevate nei primi 20 giorni del mese antecedente il trimestre di consultazione (es. consultazione a maggio: quotazioni da 1 a 20 marzo dei seguenti prodotti trimestrali Q2 18, Q3 18, Q4 18, Q1 19). Il valore *baseload* è stato riproporzionato per fasce sulla base dell'andamento del PUN dei 12 mesi antecedenti il medesimo trimestre di consultazione (es. consultazione a maggio: PUN da aprile 2017 a marzo 2018).

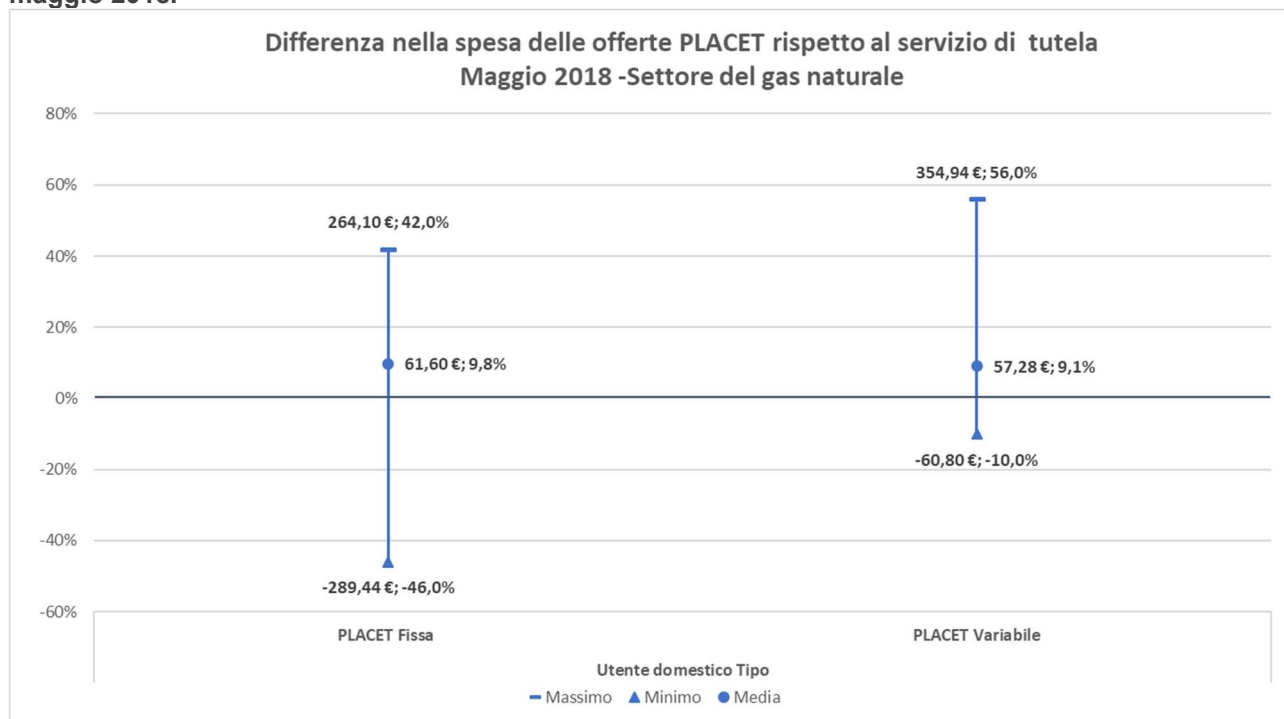
¹⁴⁶ Situato a Milano nel Cap 20121 con consumo annuo di 1.400 Smc/a, con Profilo termico Ambito nordorientale (Q1=58%, Q2=7%, Q3=0%, Q4=35%).

Grafico 5.20 Offerte disponibili nel Portale Offerte a fine 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.

Grafico 5.21 Confronto tra Offerte PLACET disponibili nel Portale Offerte e il servizio di tutela – maggio 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DEL PORTALE OFFERTE.


Tabella 5.5 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2018.

Domestici	Contratti a prezzo fisso			Contratti a prezzo variabile		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	70,4%	31,5%	31,4%	29,6%
Di cui:						
-nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	45,0%	68,4%	86,5%	82,7%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	14,7%	61,7%	55,0%	31,6%	13,5%	17,3%
<i>a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	71% (10,3%)	51,4%	46,0%	13,3% (4,2%)	2,0%	1,8%
<i>b) Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)</i>	23% (3,4%)	7,1%	6,1%	20,9% (6,6%)	7,0%	6,5%
<i>c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	5% (0,7%)	1,4%	0,9%	1,5% (0,5%)	0,5%	0,4%
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,2%	0,2%	n.d.	0,3%	0,4%
<i>e) Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1% (0,1%)	1,6%	1,8%	64,3% (20,3%)	3,7%	8,2%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (14,7%)	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%

* Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre per il 2017 e il 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono le seguenti: per le offerte a prezzo fisso, a) 10,5%, b) 3,4%, c) 0,7%, d) n.d. e) n.d. ed f) 0,1% e per le offerte a prezzo variabile a) 4,2%, b) 6,6%, c) 0,5%, d) n.d. e) n.d. ed f) 20,3%.

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Tabella 5.6 Offerte sottoscritte dai clienti Condominio uso domestico distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2018.

Condominio uso domestico	Contratti a prezzo fisso			Contratti a prezzo variabile		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	36,3%	28,3%	27,6%	63,7%	71,7%	72,4%
Di cui:						
-nessun servizio aggiuntivo	22,5%	93,8%	96,5%	68,4%	70,6%	95,0%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	77,5%	6,2%	3,5%	31,6%	29,4%	5,0%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	0,2% (0,2%)	0,3%	0,1%	-	-	0,1%
<i>Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)</i>	53,8% (41,7%)	4,3%	1,4%	89,1% (28,2%)	27,9%	2,5%
<i>Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	0,3% (0,2%)	0,7%	0,02%	0,3% (0,1%)	0,1%	0,03%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	1,5%	n.d.	-	0,1%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	n.d.	-	0,1%
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	45,7% (35,4%)	0,8%	0,4%	10,6% (3,3%)	1,4%	2,3%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (77,5%)	100,0%	100,0%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%

* Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre per il 2017 e il 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono le seguenti: per le offerte a prezzo fisso a) 0,2%, b) 41,7%, c) 0,2%, d) n.d. e) n.d. ed f) 35,4% e per le offerte a prezzo variabile a) -, b) 28,2%, c) 0,1%, d) n.d. e) n.d. ed f) 3,3%.

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Tabella 5.7 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Non Domestici	Contratti a prezzo fisso			Contratti a prezzo variabile		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	38,4%	12,2%	87,6%	61,6%	87,8%	12,4%
Di cui:						
-nessun servizio aggiuntivo	20,7%	89,9%	99,0%	25,9%	97,6%	90,7%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	79,3%	10,1%	1,0%	74,1%	2,4%	9,3%
<i>Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	12,8% (10,2%)	0,1%	0,2%	10,1% (7,5%)	0,1%	1,2%
<i>Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)</i>	54,1% (42,9%)	4,9%	0,3%	60% (44,5%)	1,4%	5,3%
<i>Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	10,2% (8,1%)	3,1%	0,01%	4,8% (3,6%)	0,1%	0,4%
<i>Omaggio o gadget</i>	n.d.	-	0,4%	n.d.	-	0,1%
<i>Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	n.d.	-	-
<i>Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	22,9% (18,3%)	2,0%	0,1%	25,1% (18,6%)	0,8%	2,3%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (79,3%)	100,0%	100,0%	100% (74,1%)	100,0%	100,0%

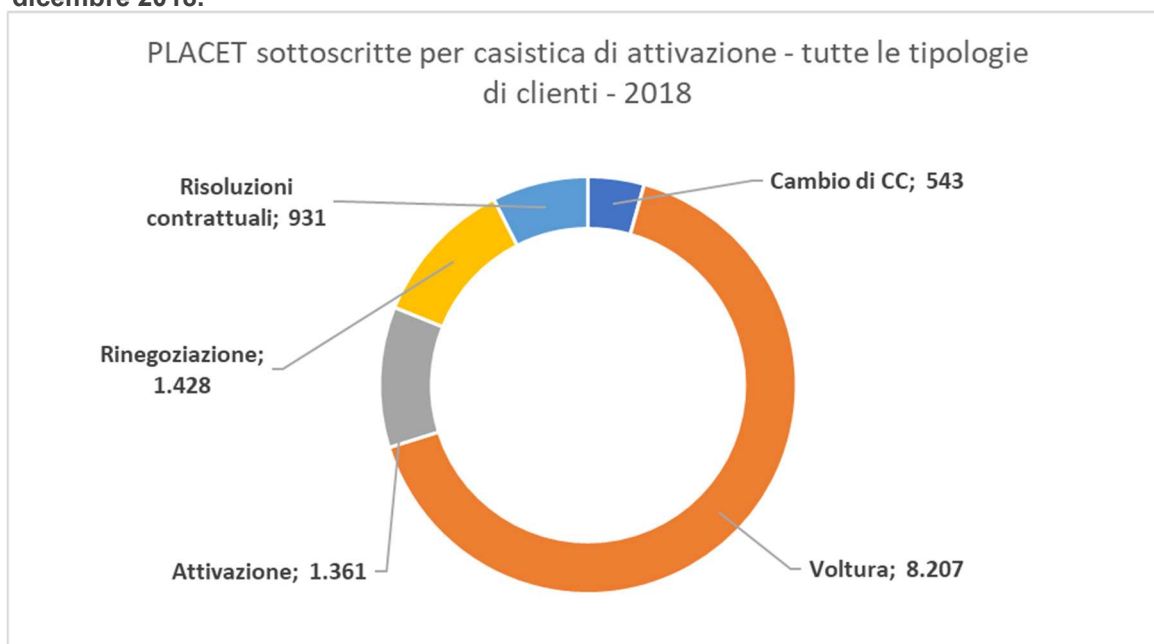
* Coerentemente con quanto indicato nelle Indagini annuali dell'Autorità, per l'anno 2016 è stata riportata la distribuzione delle offerte all'interno del gruppo di quelle che prevedono servizi aggiuntivi, mentre per il 2017 e il 2018 è stato possibile calcolare la distribuzione tra tutti i tipi di offerta, includendo anche le offerte che non prevedono servizi aggiuntivi. Per permettere la confrontabilità tra i diversi anni si precisa che nel 2016 le percentuali relative alla distribuzione all'interno del solo gruppo delle offerte con servizi aggiuntivi sono le seguenti: per le offerte a prezzo fisso a) 10,2%, b) 42,9%, c) 8,0%, d) n.d. e) n.d. ed f) 18,3% e per le offerte a prezzo variabile a) 7,5%, b) 44,5%, c) 3,6%, d) n.d. e) n.d. ed f) 18,6%.

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

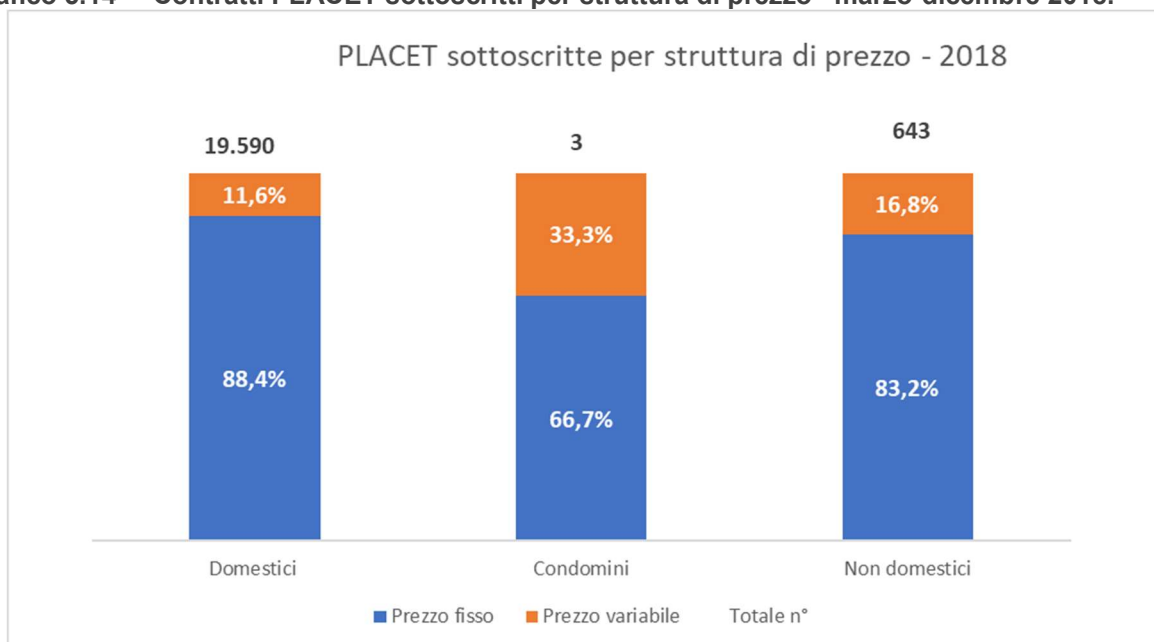
Tabella 5.8 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2018.

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore del gas naturale	
2017	4,1%
2018	2,6%

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Grafico 5.13 Contratti PLACET sottoscritti per casistica di attivazione del contratto – marzo-dicembre 2018.

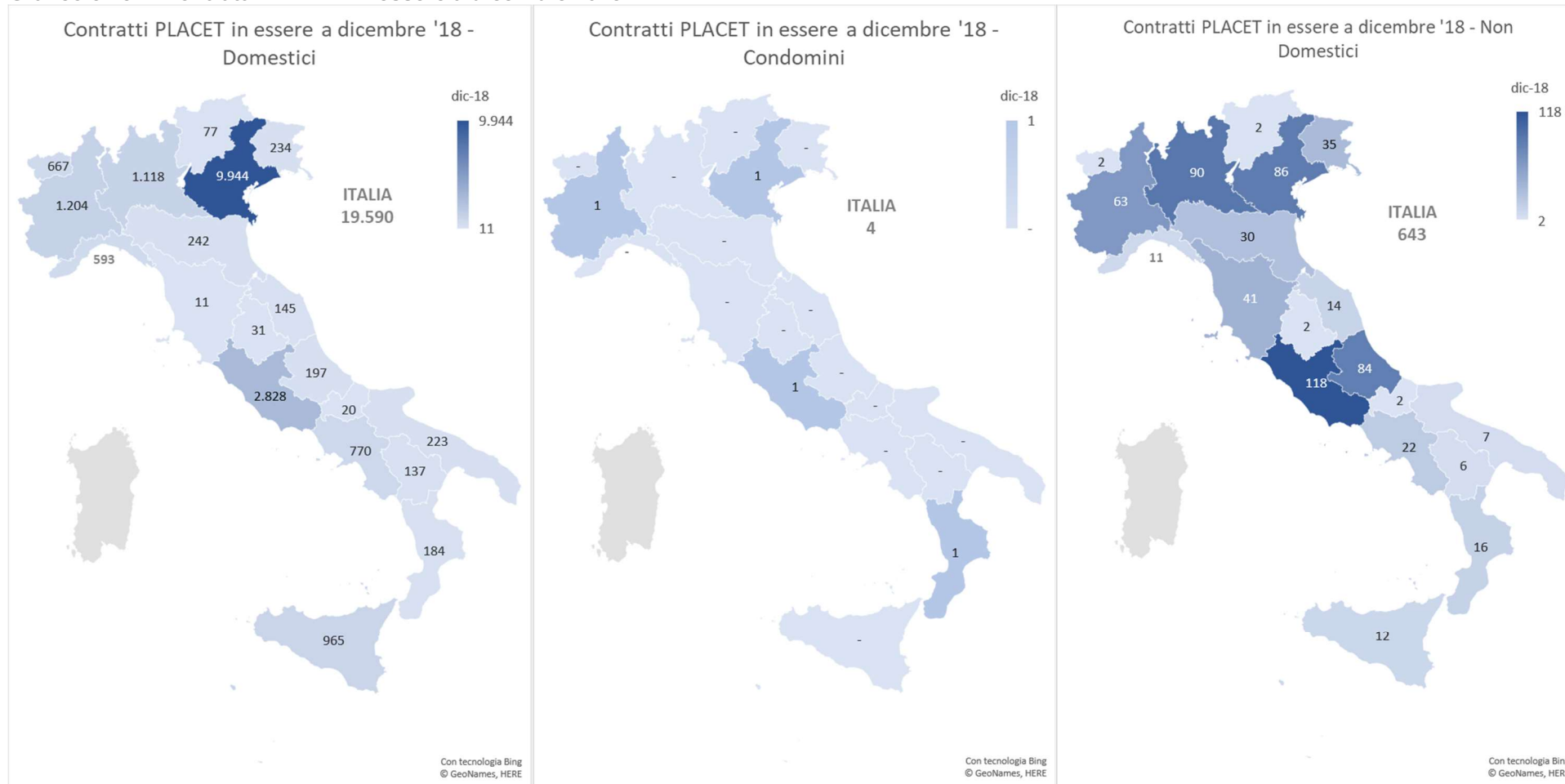
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.14 Contratti PLACET sottoscritti per struttura di prezzo – marzo-dicembre 2018.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 5.15 Contratti PLACET in essere a dicembre 2018.

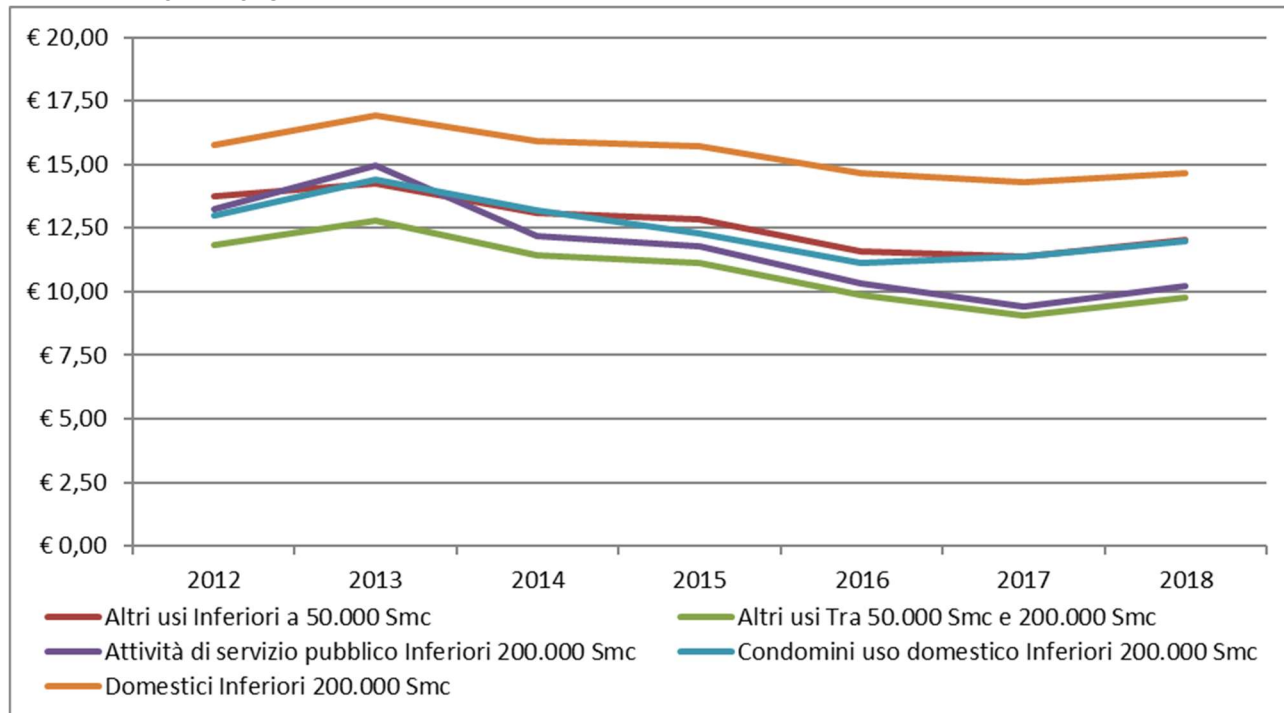


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Il Grafico 5.16 descrive l'andamento dei prezzi al dettaglio del settore del gas naturale al netto delle imposte, accise e IVA nei diversi anni a partire dal 2012.

Grafico 5.16 Prezzi di vendita al dettaglio di gas naturale al netto di imposte, accise e IVA (€/GJ) – Anni 2012- 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



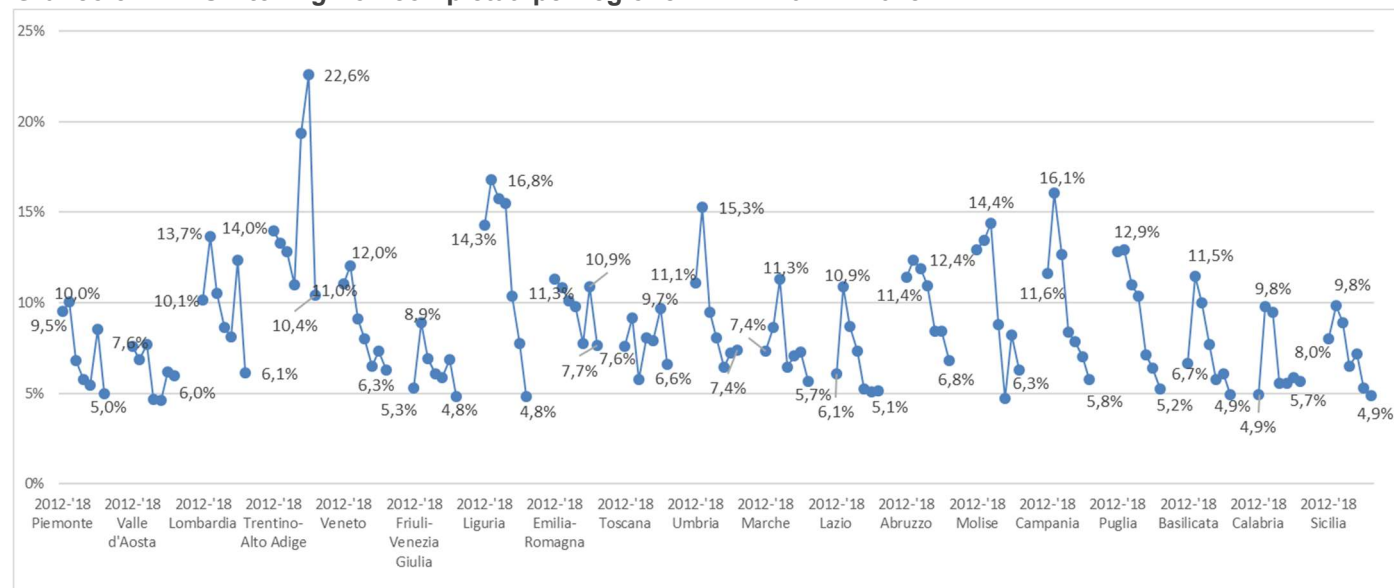
5.4. QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

In questa sezione vengono discussi, parimenti a quanto già effettuato per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio afferenti ad attività che concorrono a determinare l'esperienza dei clienti. Tra le sopramenzionate attività vengono considerate le informazioni circa gli *switching* non completati (si ricorda che l'informazione è disponibile con esclusivo riferimento al settore del gas naturale), la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambio di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione e la qualità della fatturazione.

a. SWITCHING NON COMPLETATI

Questo indicatore è descritto nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale insoddisfazione del cliente nell'ambito del processo di *switching* nonché, analogamente a quanto rappresentato dall'indicatore indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche descritto di seguito, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione. Il Grafico 5.17 mostra l'evoluzione del relativo indicatore a livello regionale tra il 2012 e il 2018.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.17 Switching non completati per regione – Anni 2012 – 2018¹⁴⁷.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

L'indicatore relativo agli *switching non completati* ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 9,7% (2012), allo 11,9% (2013), al 9,5% (2014), al 8,5% (2015), al 7,2% (2016), al 8,7% (2017), al 5,9% (2018).

¹⁴⁷ La percentuale di switching non completati nella regione Trentino-Alto-Adige, con riferimento all'anno 2016, è imputabile principalmente a quanto dichiarato da una impresa di distribuzione di medie dimensioni.

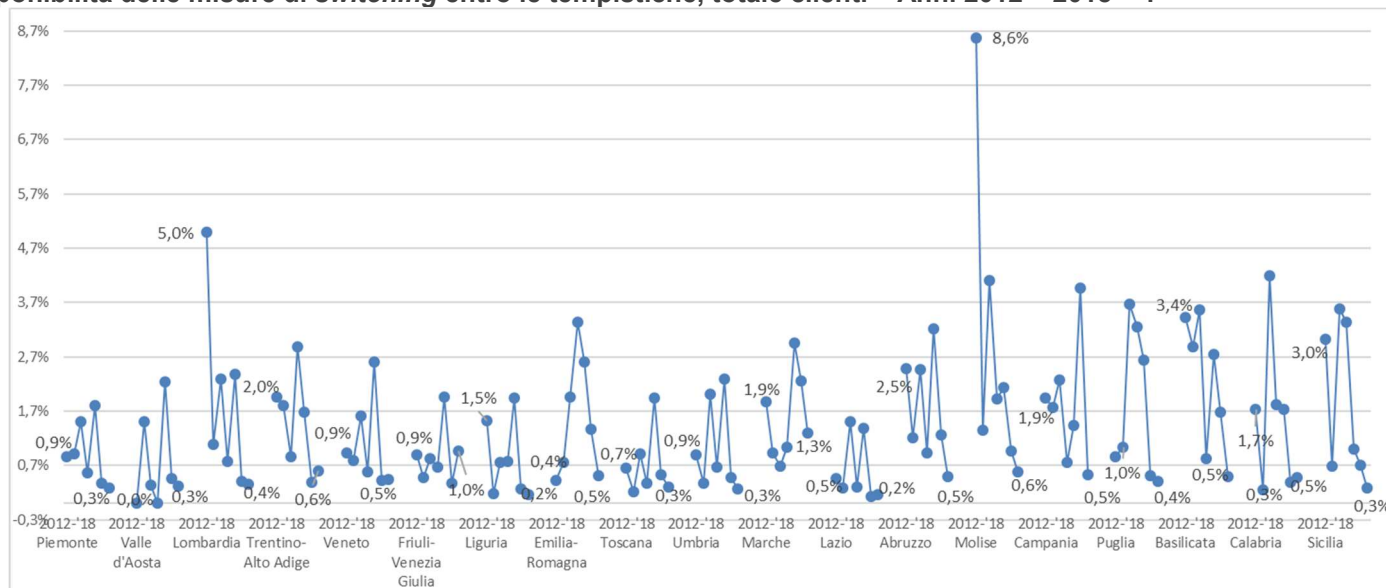


b. INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE

Come più ampiamente argomentato nella parte relativa al settore elettrico, l'indicatore "*indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche*" è stato considerato nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale soddisfazione del cliente nell'ambito del processo di *switching*, nonché la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione.

Si precisa che tale indicatore è basato sui dati dichiarati dai venditori che ricevono le misure in occasione dello *switching* e riferiti esclusivamente al riassetto dei termini, senza distinguere l'entità dei ritardi con cui i dati sono eventualmente messi a disposizione dai distributori. Più avanti, nella sezione "Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura" (non solo quindi in occasione dello *switching*, ma anche con riferimento alla voltura e alla disattivazione della fornitura) vengono invece riportate le evidenze dichiarate dai distributori, con il dettaglio dei ritardi registrati nella messa a disposizione dei dati di misura.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.18 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2018 ¹⁴⁸.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

L'indicatore relativo *all'indisponibilità delle misure di switching* entro le tempistiche ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 1,9% (2012), allo 0,8% (2013), al 2,0% (2014), al 1,2% (2015), al 2,1% (2016), al 0,8% (2017), al 0,4% (2018).

¹⁴⁸ L'incremento diffuso su tutto il territorio nazionale della percentuale di indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche con riferimento all'anno 2016 è imputabile principalmente a quanto dichiarato da 2 operatori.

c. CUSTOMER SATISFACTION

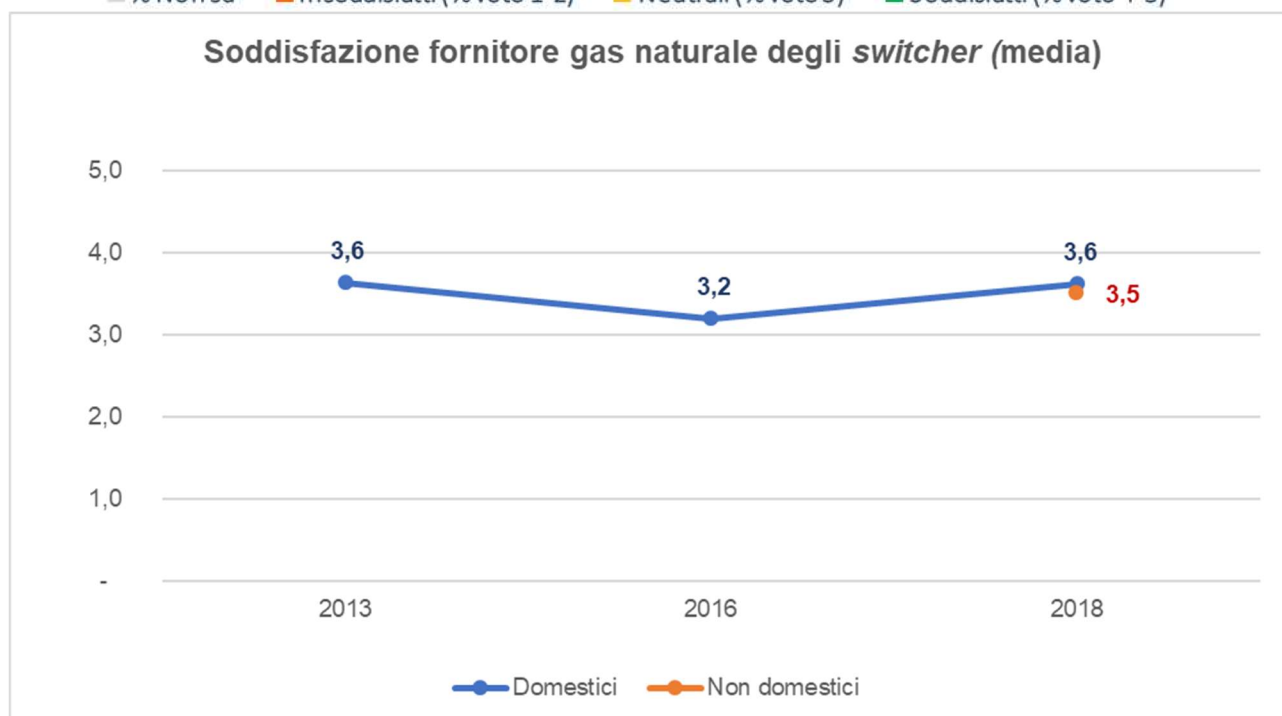
Tale sezione riporta indicatori di *customer satisfaction* come rilevata nelle indagini demoscopiche dell'Autorità e altri indicatori relativi alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti, alla loro gestione da parte dei venditori e delle prestazioni relative al servizio di *call center* messo a disposizione dei clienti.

Grafico 5.19 Soddisfazione dei clienti che hanno cambiato fornitore¹⁴⁹ – Anni 2013, '16 e '18.

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di gas naturale?

[scala 1-5, 1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto]

■ % Non sa ■ Insoddisfatti (% voto 1-2) ■ Neutrali (% voto 3) ■ Soddisfatti (% voto 4-5)



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

¹⁴⁹ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione è formato come segue:

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



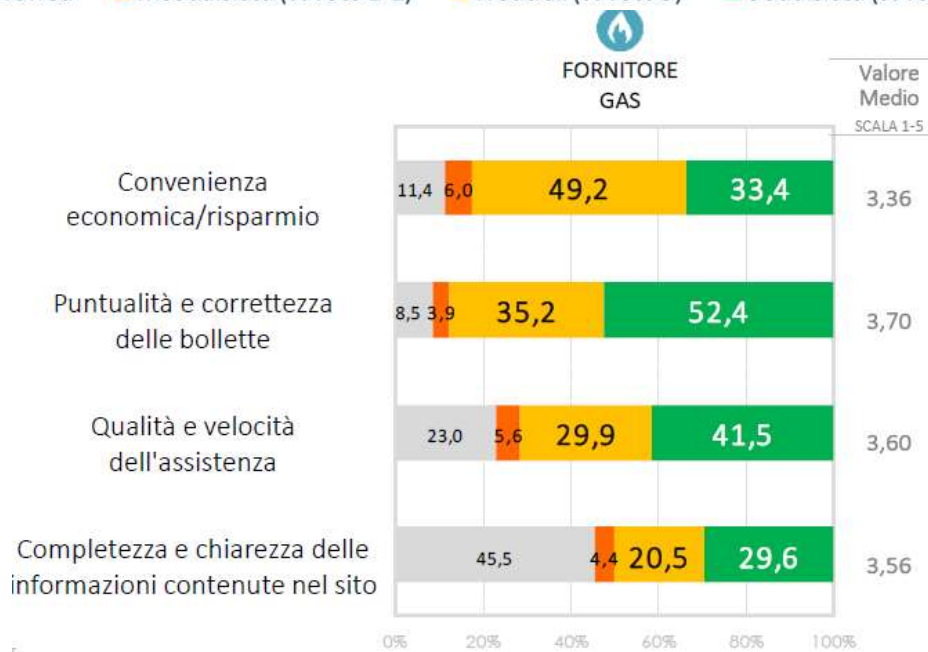
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.20 Soddisfazione dei clienti che hanno cambiato fornitore – dettaglio delle componenti di soddisfazione valutati – Anno 2018.

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

[scala 1-5, 1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto]

■ % Non sa ■ Insoddisfatti (% voto 1-2) ■ Neutrali (% voto 3) ■ Soddisfatti (% voto 4-5)



BASE: Abitazione fornita di gas – 2.365 rispondenti

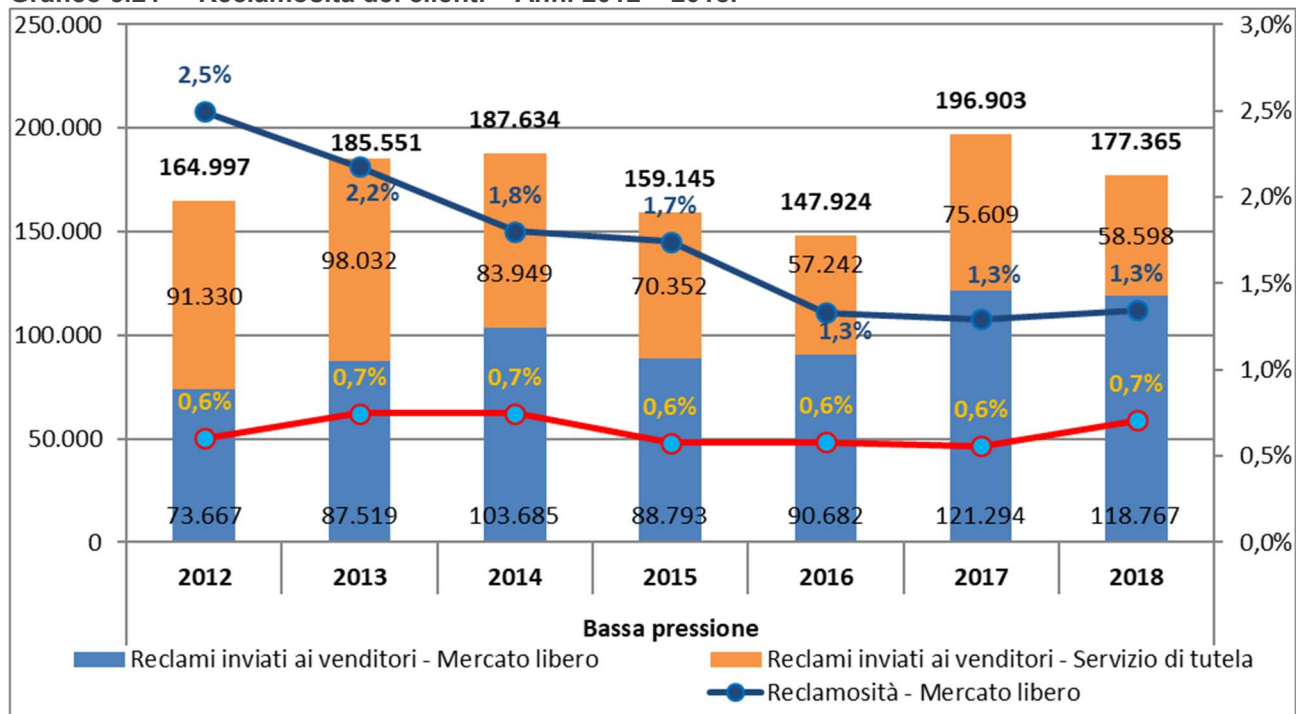
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Un'indicazione rilevante circa aspetti che possono influire sul grado di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio che ricevono si ricava, per il solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, analizzando i reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori. Per una descrizione delle tabelle a riguardo si rinvia al paragrafo 4.4, in cui sono riportate le corrispondenti evidenze per il settore elettrico.

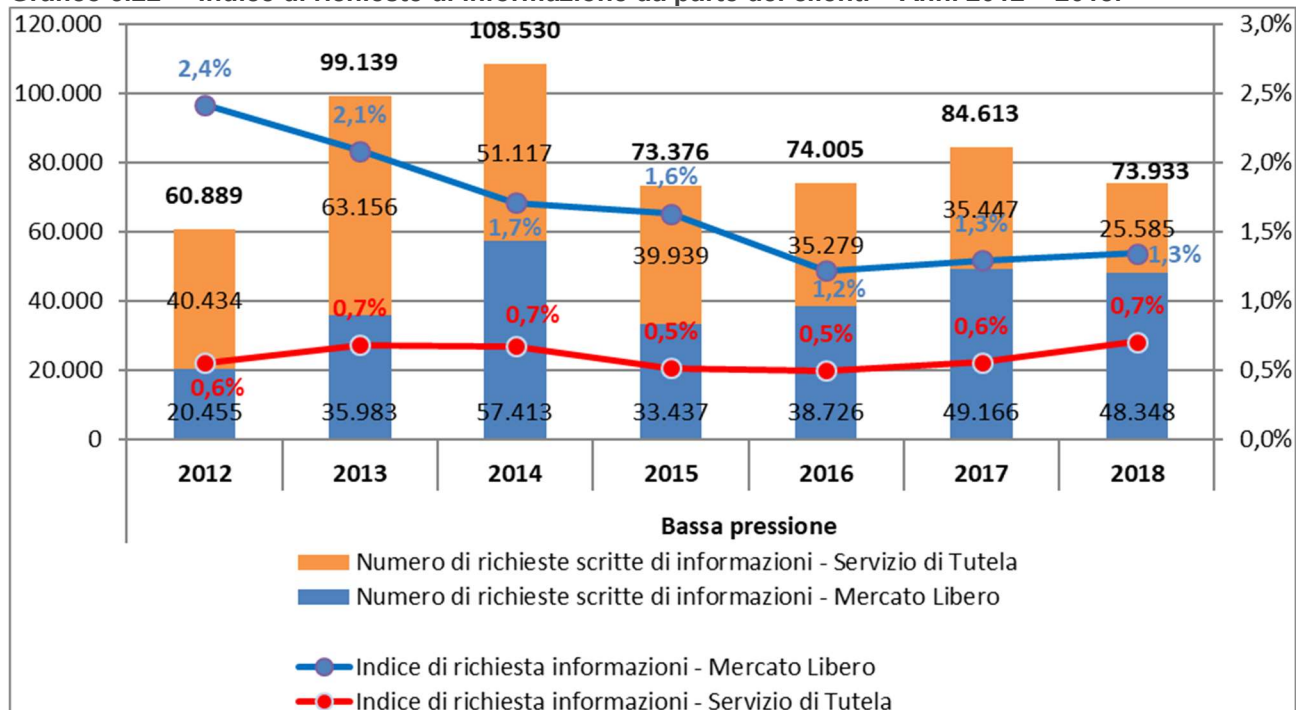
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.21 Reclamosità dei clienti – Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

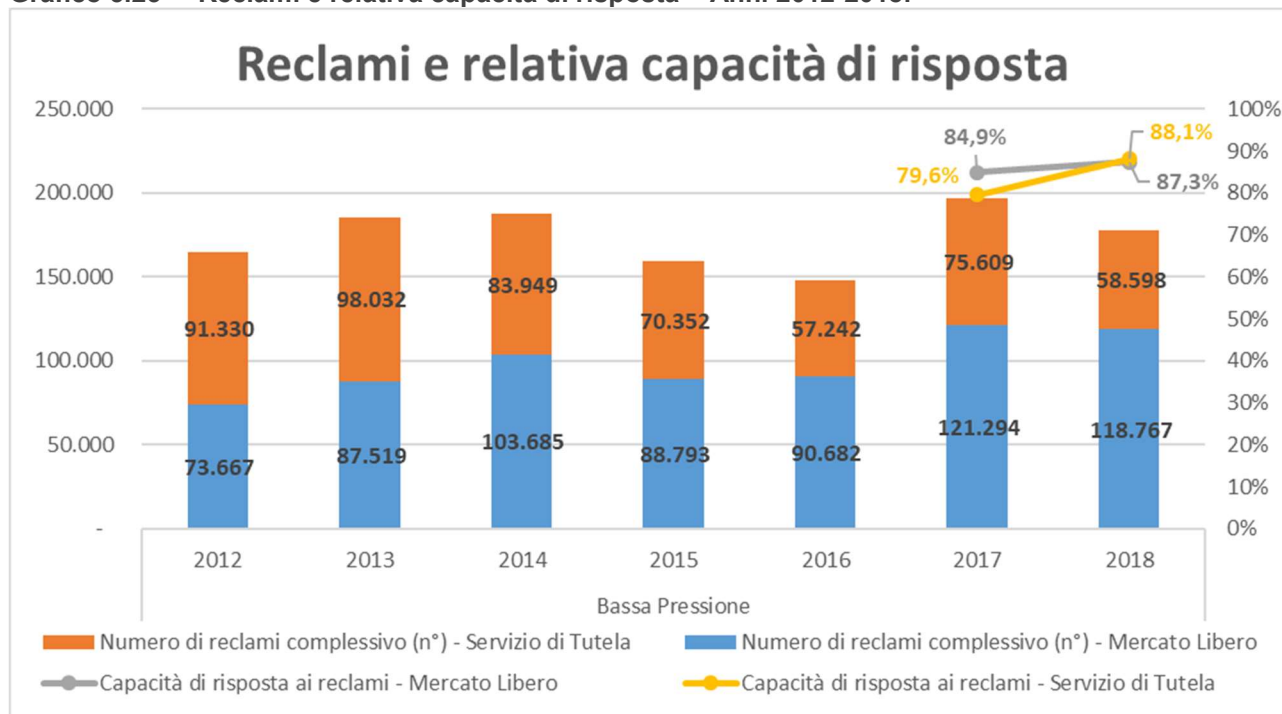
Grafico 5.22 Indice di richieste di informazione da parte dei clienti – Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

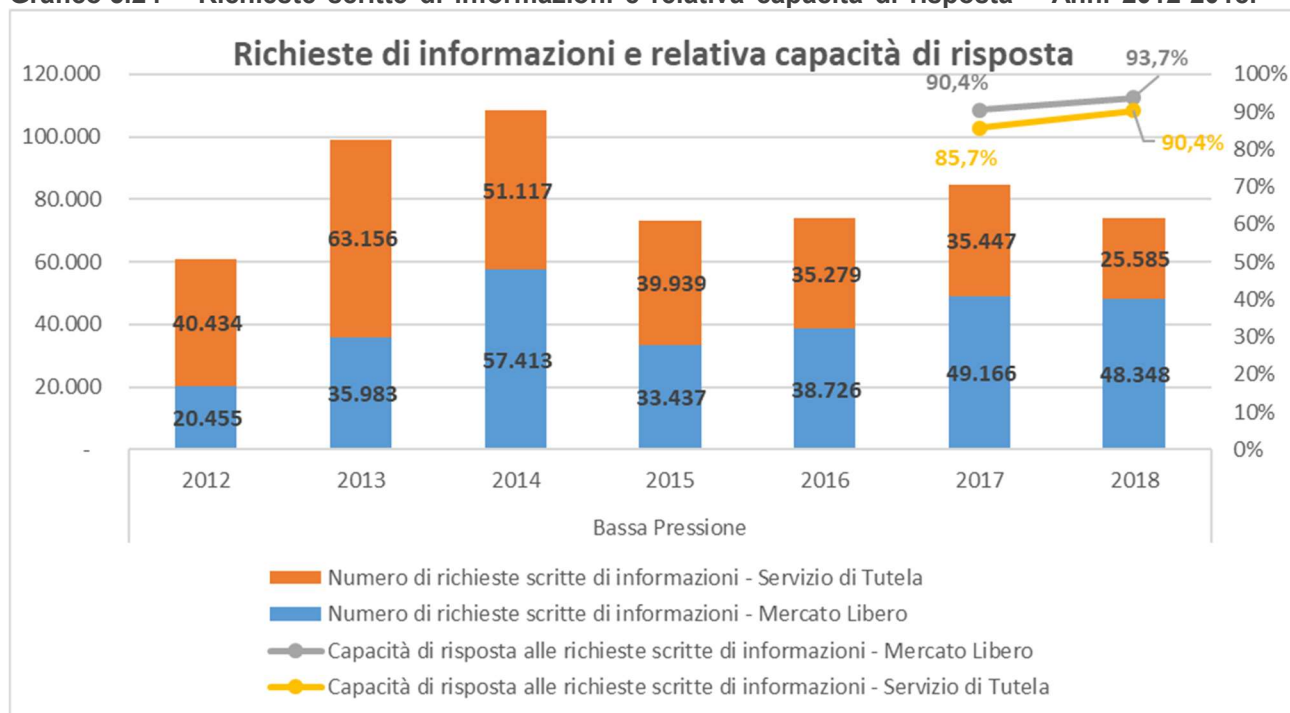
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.23 Reclami e relativa capacità di risposta – Anni 2012-2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

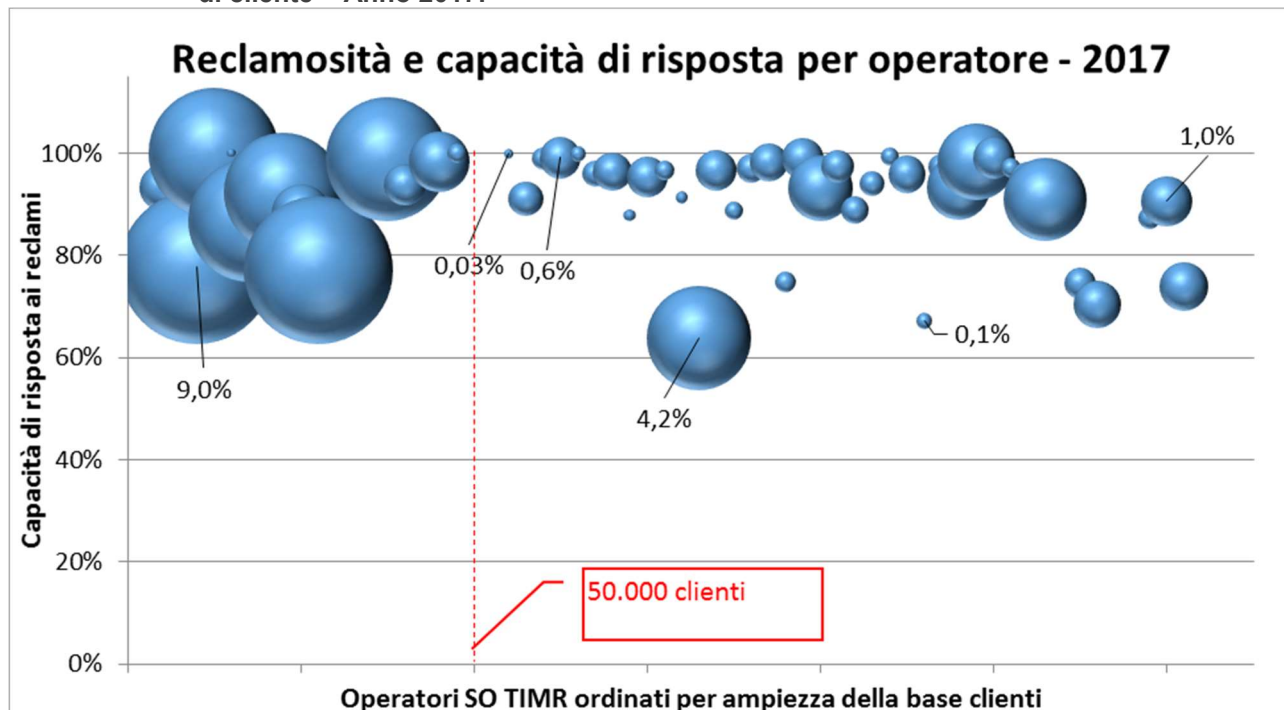
Grafico 5.24 Richieste scritte di informazioni e relativa capacità di risposta – Anni 2012-2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

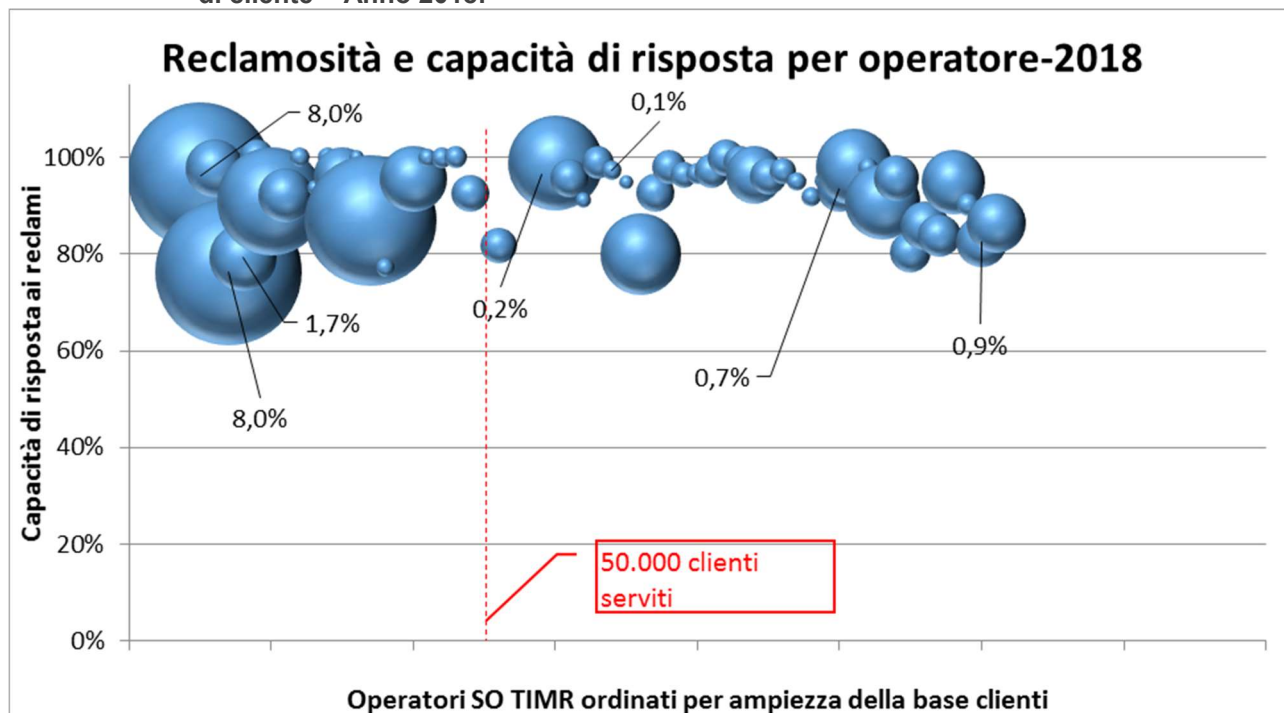
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.25 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico 5.26 Reclamosità e capacità di risposta per operatore, complessivo per tutte le tipologie di cliente – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

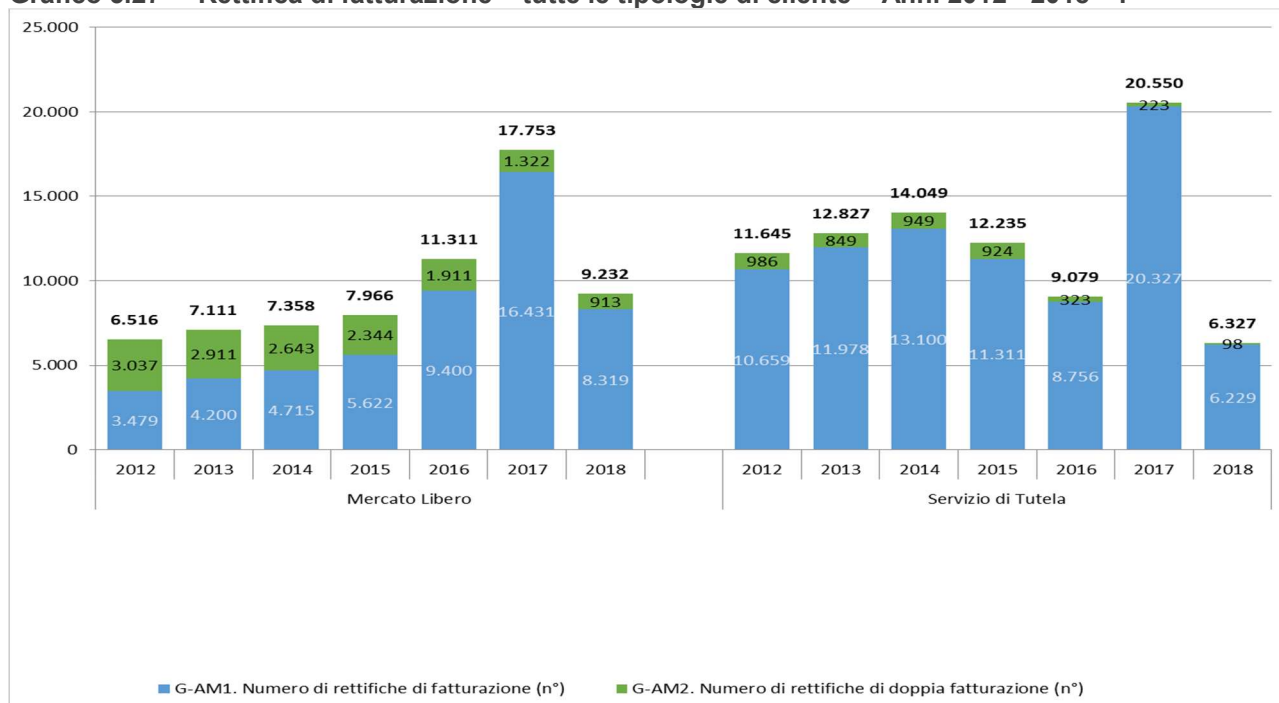
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.9 Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori- Anno 2018.

	Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Multisito*	Totale
Mercato libero	8.519	68.379	18.036	1.571	39.097	-	135.602
Mercato tutelato	508	31.291	4.537	125	21.984	-	58.445
Totale	9.027	99.670	22.573	1.696	61.081	13.682	194.047

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La Tabella 5.10 mostra, con riferimento al campione del monitoraggio *retail*, il numero di indennizzi automatici¹⁵⁰ per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale maturati a partire dal 2017 e il relativo ammontare.

Grafico 5.27 Rettifica di fatturazione – tutte le tipologie di cliente – Anni 2012 - 2018¹⁵¹.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

¹⁵⁰ I venditori sono tenuti ad erogare automaticamente al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo qualora non rispettino gli standard specifici di qualità commerciale relativi al tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti, di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione (articolo 19 del TIQV). L'indennizzo automatico di base (25 euro) raddoppia se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard e triplica se avviene oltre un tempo triplo dello standard.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.10 Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale – Anni 2017-2018.

Clienti in BP			Servizio di Tutela	Mercato libero	Totale
Reclami	Numero*	2017	13.611	13.030	26.641
		2018	6.826	11.006	17.832
	Ammontare** (migliaia €)	2017	633,31	569,88	1.203,19
		2018	346,89	509,25	856,14
Rettifiche di fatturazione	Numero*	2017	1.864	1.544	3.408
		2018	658	657	1.315
	Ammontare** (migliaia €)	2017	98,11	75,89	174,00
		2018	22,79	24,54	47,33
Rettifiche di doppia fatturazione	Numero*	2017	61	408	469
		2018	50	455	505
	Ammontare** (migliaia €)	2017	3,18	19,03	22,21
		2018	2,70	23,52	26,22
Totale	Numero*	2017	15.536	14.982	30.518
		2018	7.534	12.118	19.652
		'17-'18	23.070	27.100	50.170
	Ammontare** (migliaia €)	2017	734,59	664,80	1.399,39
		2018	372,38	557,30	929,68
		'17-'18	1.106,97	1.222,10	2.329,07

*Numero di indennizzi maturati per mancato rispetto di standard specifici nel settore del gas

** Indennizzi automatici erogati nel 2018 nel settore del gas (euro)

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Contratti contestati

La Tabella 5.11 riporta i dati monitorati con riferimento al fenomeno dei contratti contestati. Per una descrizione degli indicatori è possibile consultare quanto indicato con riferimento al settore elettrico alla sezione 4.4.

Tabella 5.11 Contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio 2017 – dicembre 2018.

		Contratti conclusi	Reclami ricevuti	Reclami accolti	Procedure ripristinatorie	Ripristini		
		n°	n°	n°	% rispetto ai reclami ricevuti	n°	n°	
Maggio – dicembre 2017	Domestici	822.340	827	0,1%	734	88,8%	317	95
	Condomini	5.790	2	0,03%	2	100,0%	2	-
	Altri usi	75.574	63	0,08%	59	93,7%	59	-
	Totale	903.704	892	0,1%	795	89%	378	95
2018	Domestici	1.225.604	731	0,06%	625	85,5%	374	223
	Condomini	13.536	29	0,2%	29	100,0%	1	28
	Altri usi	125.725	71	0,05%	65	91,6%	66	-
	Totale	1.364.865	831	0,06%	719	87%	441	251

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIRV.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

La Tabella 5.12 riporta la sintesi degli indicatori relativi all'*Accessibilità del servizio*, al Tempo medio di attesa e al livello del servizio nel settore del gas. Per una descrizione degli indicatori si rimanda al paragrafo 4.4.

Tabella 5.12 Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 – 2018.

Dato di base	2012	2013	2014	2014	2016	2017	2018
Accessibilità al servizio (%)	99,5 %	99,2 %	99,5 %	99,5%	99,4%	99,6%	98,9%
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%	
Tempo medio di attesa (Secondi)	108,3	98,8	96,5	94,2	107	102,2	105,4
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi	
Livello di servizio (%)	93,9 %	94,3 %	95,6 %	95,9%	95,2%	95,6%	94,7%
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%	

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 28 DEL TIQV.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

d. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Tabella 5.13 riporta la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipo di contatore¹⁵². Si precisa che tutti gli indicatori monitorati fanno riferimento a prestazioni commerciali soggette, in base a quanto previsto dal RQDG, a standard specifico. Tali prestazioni devono singolarmente essere compiute nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione.

¹⁵² I dati, espressi in giorni lavorativi, sono comunicati dalle imprese distributrici distinguendo per classe del gruppo di misura installato presso l'utente: in particolare, viene fornito il dettaglio per utenti con gruppo di misura fino a G6, tra G10 e G25 e oltre G40.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Tabella 5.13 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di contatore – Anni 2012-2018.

Dato di base		Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	Standard (tempo massimo)	Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	Standard (tempo massimo)	Tempo di medio attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	Standard (tempo massimo)
2012	Utenti BP fino G6	5,3	15	5,2	10	3,6	10
2013		5,1		4,9		3,4	
2014		5,4		5,1		3,2	
2015		5,8		5,9		3,2	
2016		6,4		6,3		3,2	
2017		5,8		6,4		3,1	
2018		5,6		6,1		3,1	
2012	Utenti BP tra G10 e G25	6,5	15	5,3	10	4,2	10
2013		6,1		5,1		3,6	
2014		6,5		5,3		3,5	
2015		6,4		6,1		3,4	
2016		7		5,7		3,3	
2017		6,2		5,6		3,2	
2018		6,2		6,2		3,3	
2012	Utenti BP oltre G40	7,9	15	6,5	15	3,8	15
2013		5,9		5,6		3,6	
2014		6,9		5,7	10	3,5	10
2015		7,3		6,2		3,3	
2016		8,2		4,8		3,5	
2017		8,1		6,2		3,4	
2018		6,7		8,5		3,4	

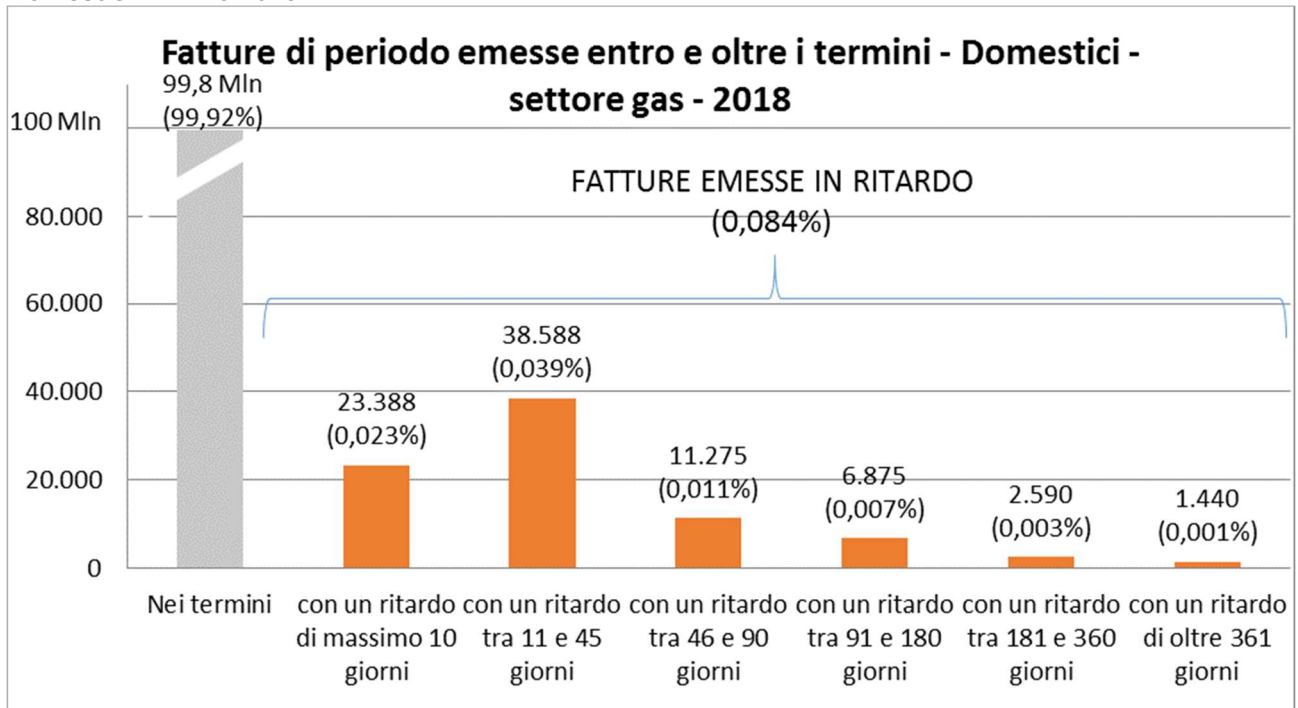
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

e. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

Con riferimento alla descrizione degli indicatori afferenti al fenomeno della qualità della fatturazione per il settore del gas naturale, si rimanda al paragrafo 4.4.

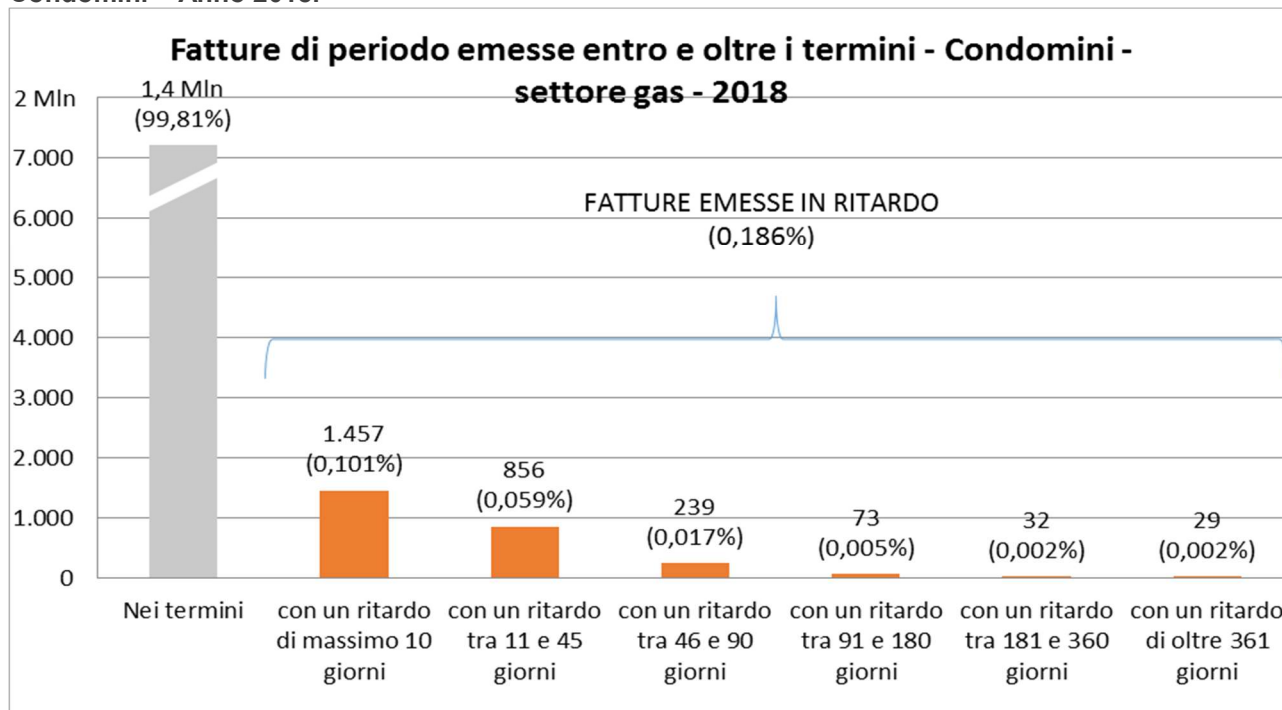
Tempi di emissione delle fatture di periodo

Grafico 5.28 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anno 2018.

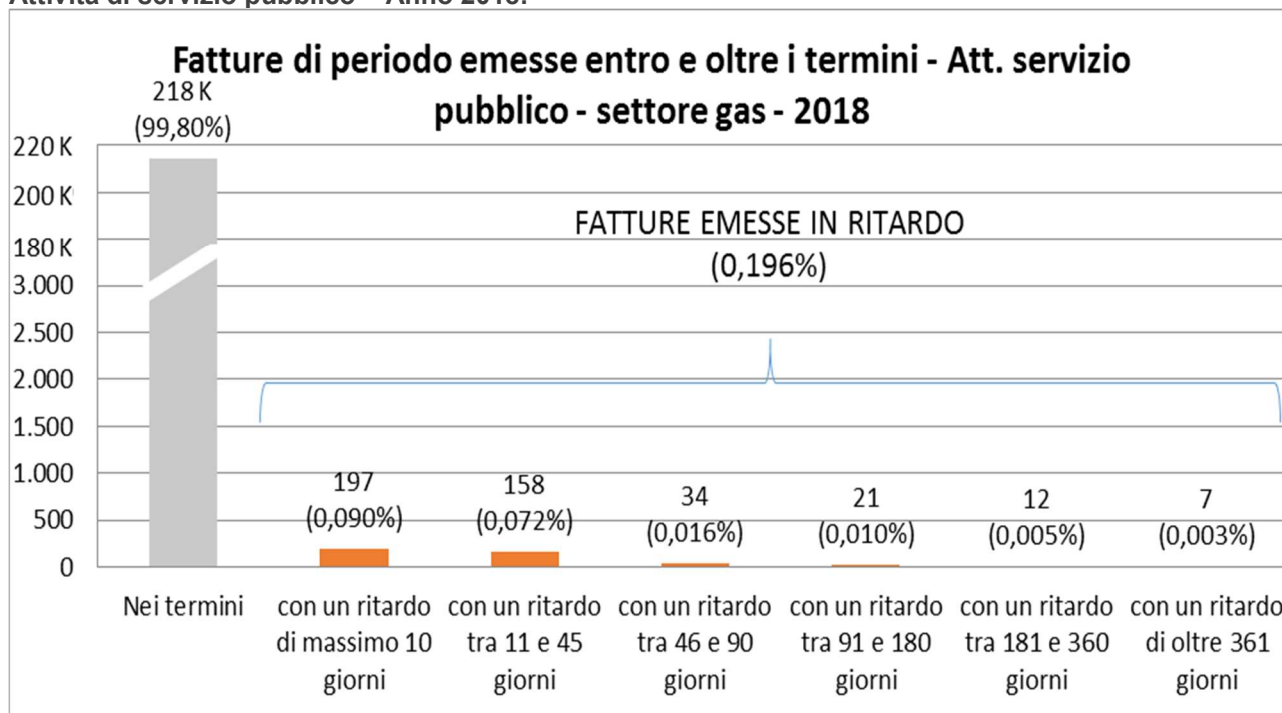


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.29 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anno 2018.

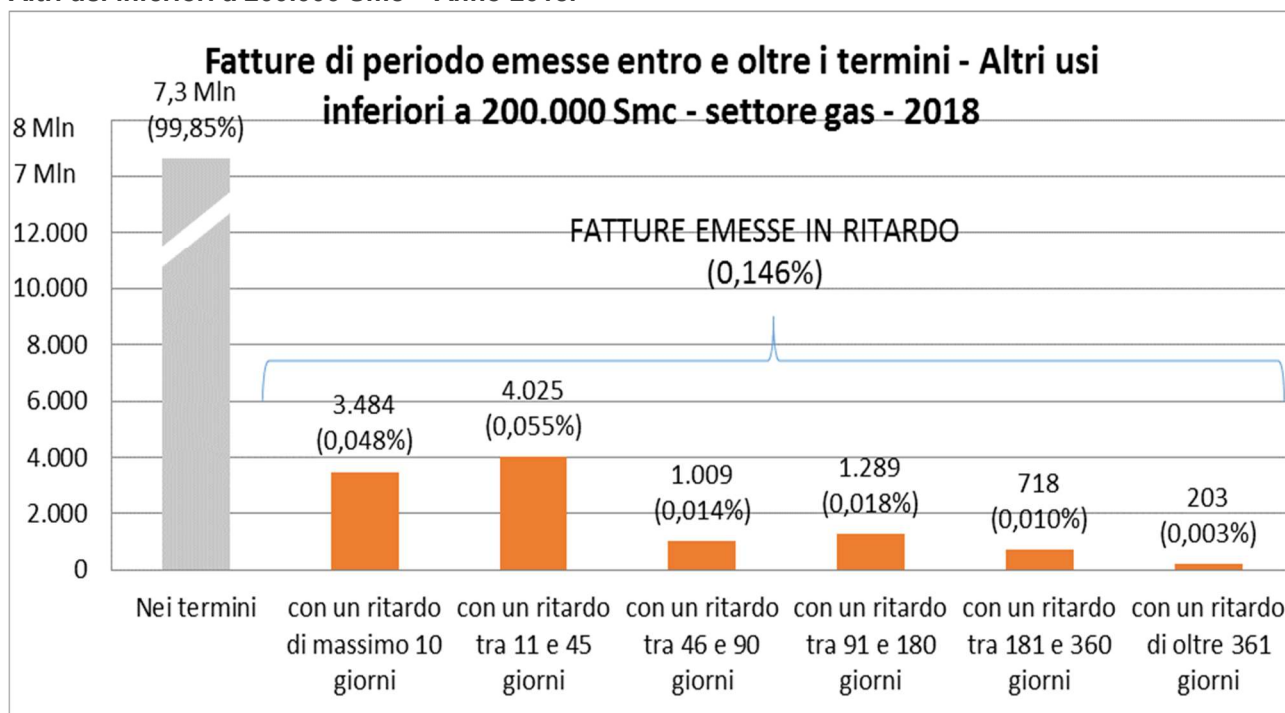
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.30 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anno 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.31 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anno 2018.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

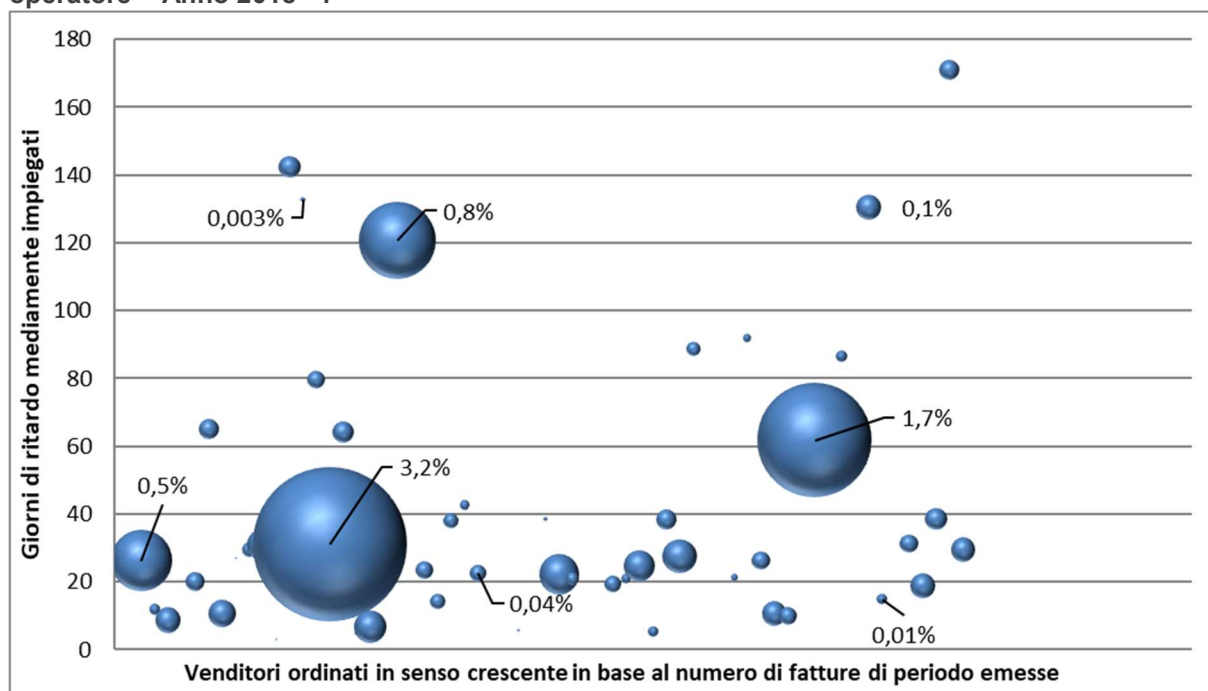
Tabella 5.14 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 e 2018.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore (n° giorni)		
		2018	2017
Domestici Inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	32,4	33,7
	Media dei venditori	8,9	9,4
	Venditore col tempo medio più breve	1,3	1,6
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	31,6	34,7
	Media dei venditori	16,7	16,0
	Venditore col tempo medio più breve	3,4	1,6
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	56,8	43,1
	Media dei venditori	11,3	12,0
	Venditore col tempo medio più breve	1,9	1,4
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	32,5	32,3
	Media dei venditori	13,4	13,0
	Venditore col tempo medio più breve	1,1	1,5
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	32,4	33,7
	Media dei venditori	9,5	9,7
	Venditore col tempo medio più breve	1,5	1,8

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

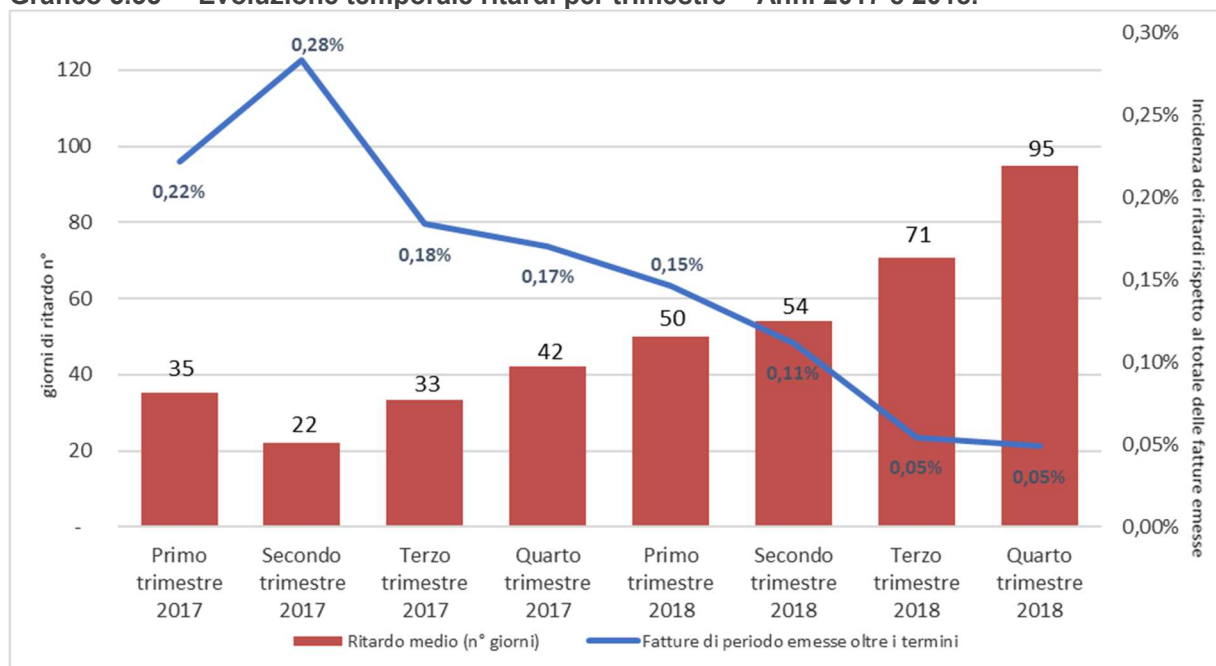
Grafico 5.32 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018¹⁵³.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹⁵³Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi sono: un operatore con 717 giorni di ritardo mediamente registrato per 0,0002% delle fatture emesse, uno con 325 giorni di ritardo mediamente registrati per il 0,01% delle fatture emesse ed un altro con 355 giorni di ritardo mediamente registrati per il 0,002 delle fatture emesse.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.33 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2017 e 2018.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 5.15 indica gli indennizzi che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹⁵⁴. Si segnala che nel corso del 2018 sono stati in parte erogati anche indennizzi maturati precedentemente, ai sensi dei termini previsti dalla disciplina vigente. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 5.15 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di periodo a fine 2018.

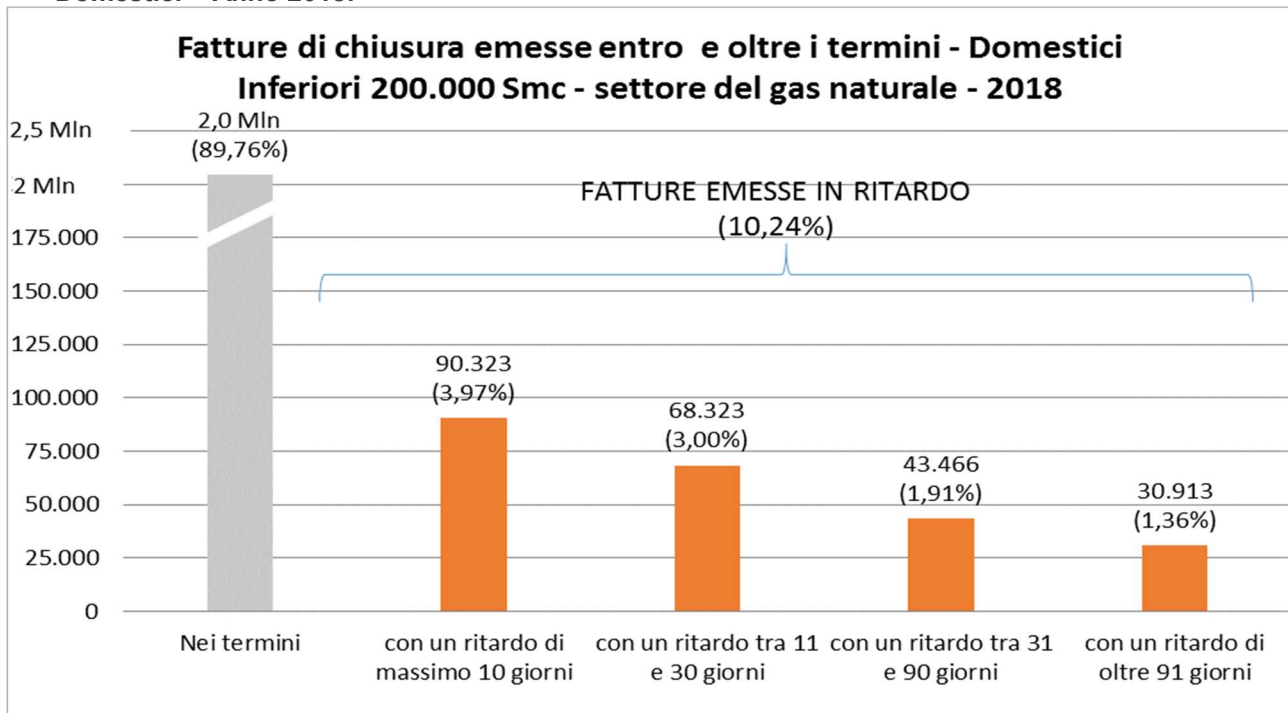
Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
2017-2018	308.000	5,2 Mln€	133.000	1,9Mln€

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹⁵⁴ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

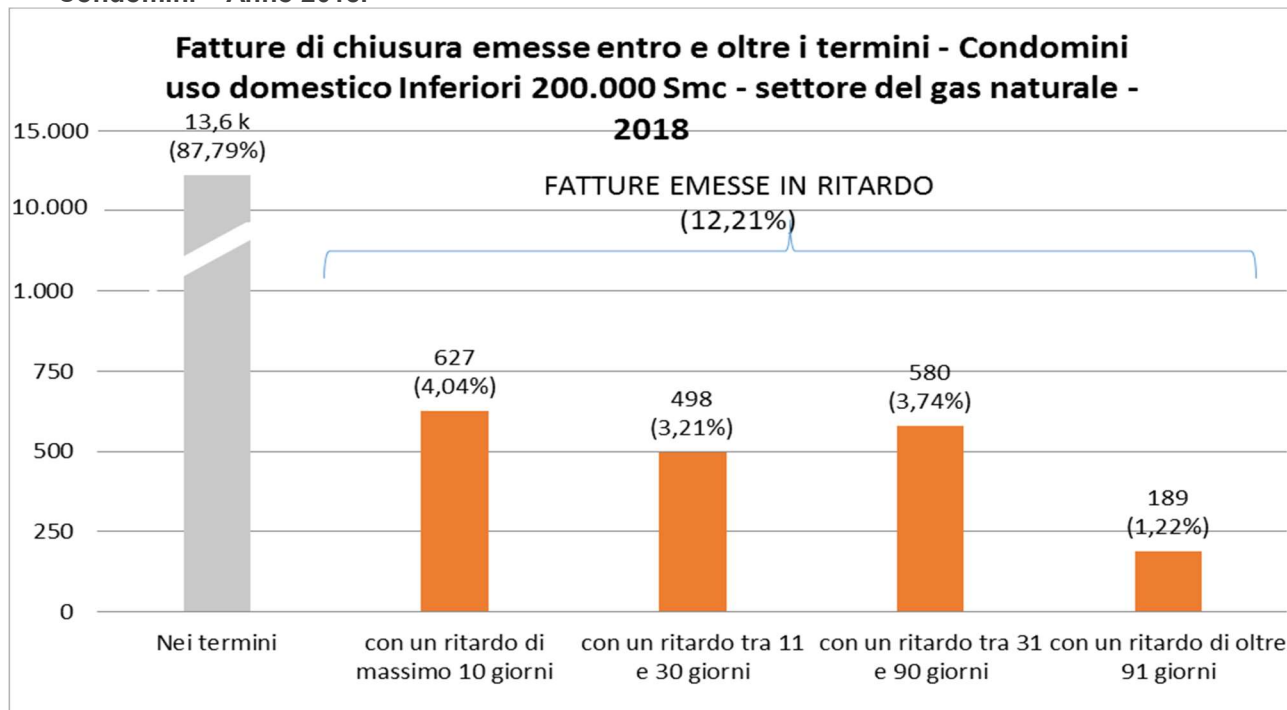
Grafico 5.34 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

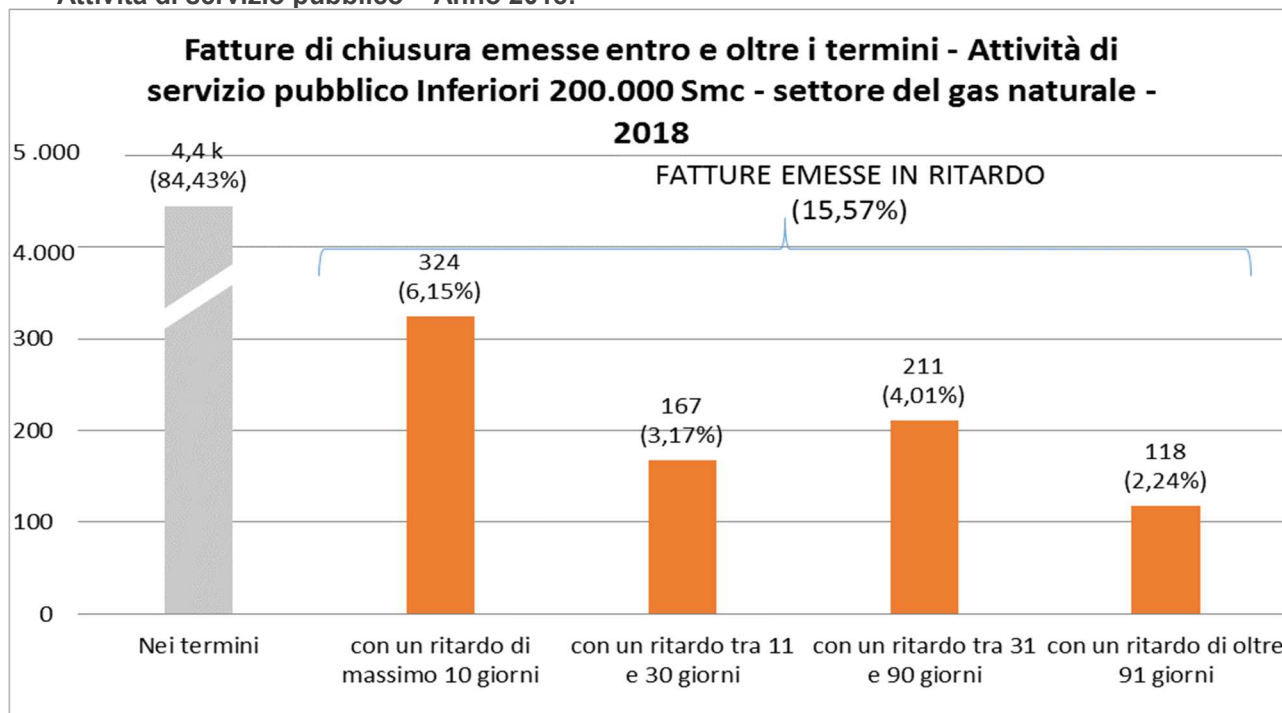
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.35 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

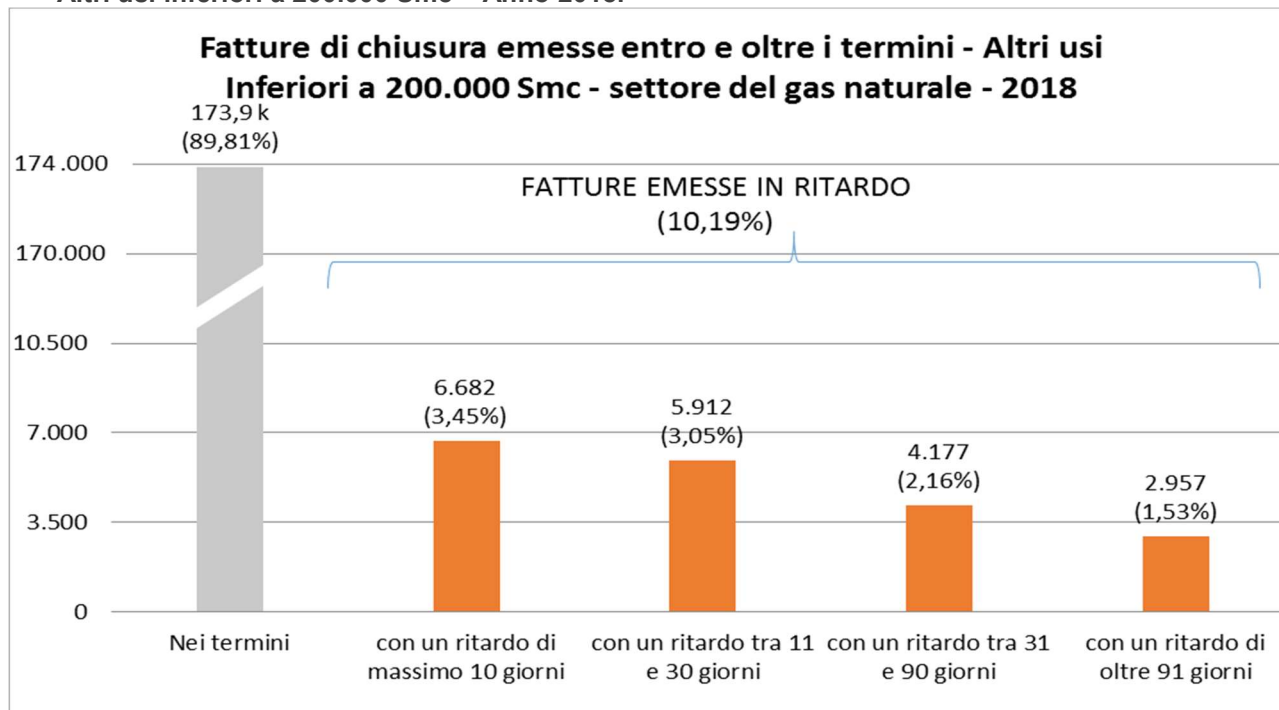
Grafico 5.36 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.37 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anno 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.16 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anni 2017 e 2018.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di chiusura di ciascun venditore (giorni n°)		
		2017	2018
Domestici inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	52,0*	49,4*
	Media dei venditori	25,5	26,3
	Venditore col tempo medio più breve	7,2	9,9
Condomini uso domestico inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	55,7*	53,8*
	Media dei venditori	28,7	29,1
	Venditore col tempo medio più breve	4,5	10,0
Attività di servizio pubblico inferiori 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	44,9*	58,3*
	Media dei venditori	30,5	32,2
	Venditore col tempo medio più breve	11,5	5,4
Altri usi inferiori a 200.000 Smc	Venditore col tempo medio più alto	53,1*	48,3*
	Media dei venditori	28,5	27,1
	Venditore col tempo medio più breve	9,0	7,5
TOTALE	Venditore col tempo medio più alto	49,6*	46,5*
	Media dei venditori	25,8	26,4
	Venditore col tempo medio più breve	7,3	10,0

*Sono considerati *outlier* e dunque esclusi dalla tabella, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati, i seguenti operatori:

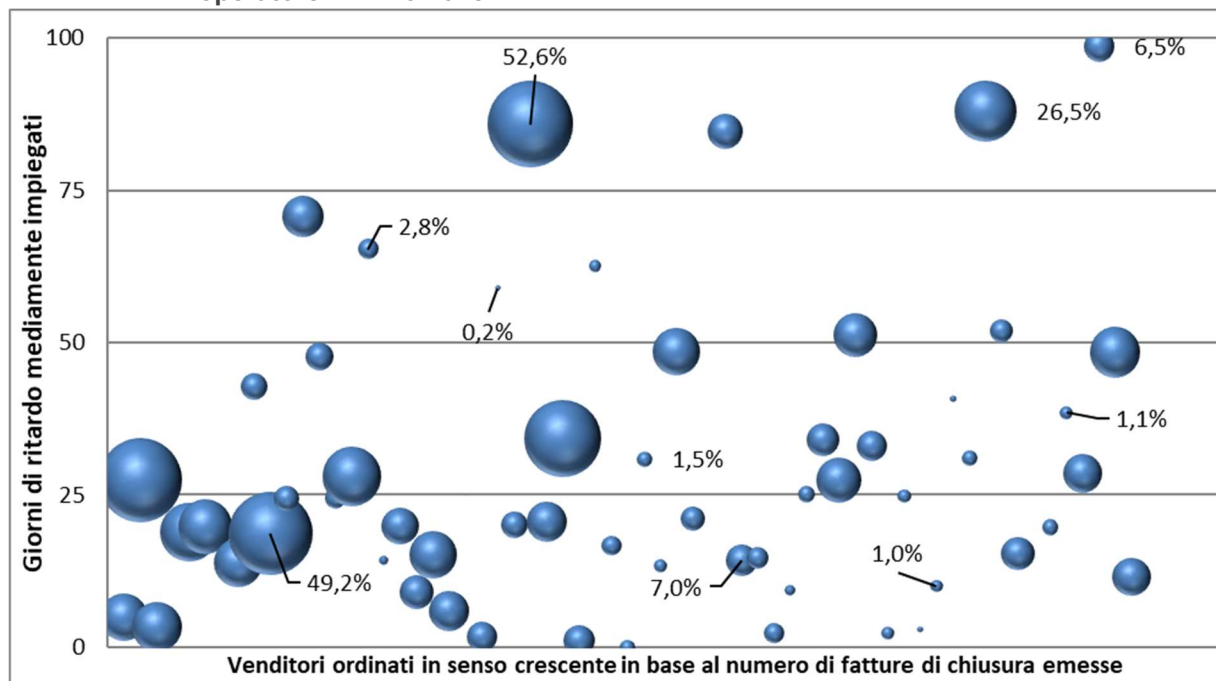
- nel 2017, per i domestici un operatore con 76,0, per i condomini uso domestico due operatori, rispettivamente con 81,8, 68,1, 76,0 e 62,4, per le Attività di servizio pubblico sette operatori, rispettivamente con 69,0, 94,4, 98,3, 61,9, 77,0, 60,3, 119,5, per gli altri usi con consumi inferiori ai 200.000 Smc due operatori, rispettivamente con 120,1 e 83,3 e nel complesso un operatore con 78,1;

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- nel 2018, per i domestici un operatore, con 79,4, per i condomini quattro operatori rispettivamente con 87,6 69,5, 61,45 69,8, per le Attività di servizio pubblico cinque operatori, rispettivamente con 90,1, 127,2, 79,5, 293,4 e 87,8, per gli Altri usi con consumo inferiore ai 200.000 Smc due operatori, rispettivamente con 70,8, 92,9 e complessivamente un operatore con 82,4;

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.38 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018¹⁵⁵.

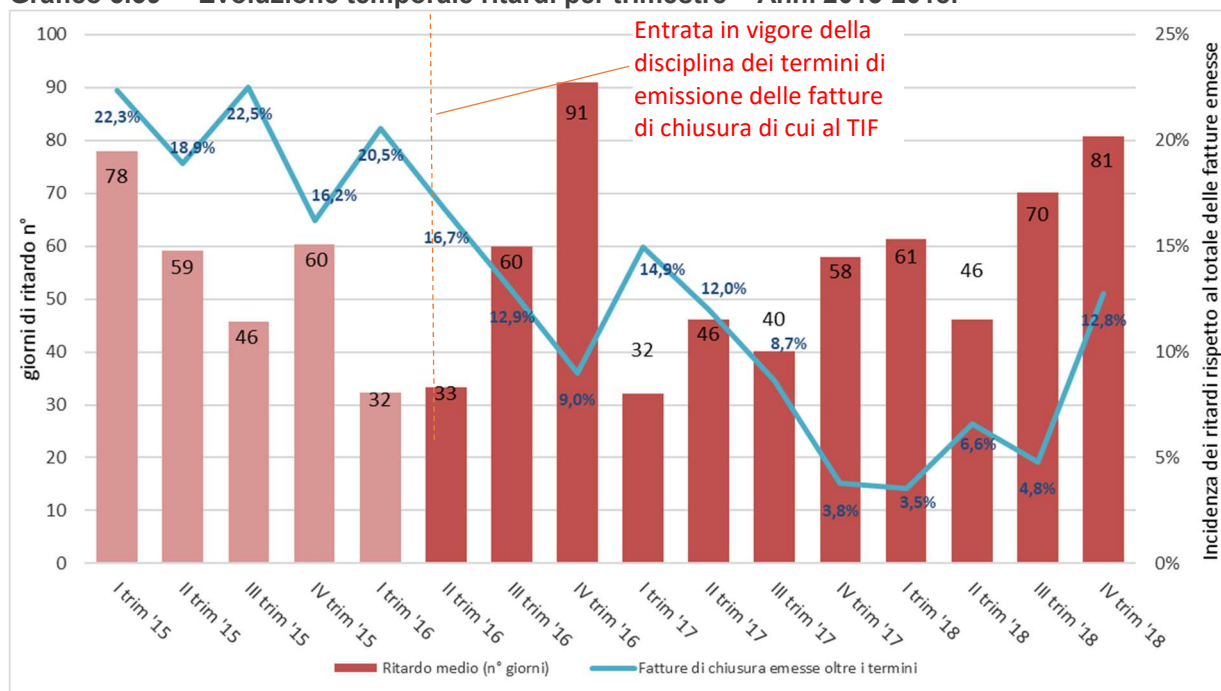


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹⁵⁵Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è ENGIE ITALIA S.P.A. con 532,20 giorni di ritardo mediamente registrati per il 5,21% delle fatture emesse.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.39 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015-2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 5.17 indica gli indennizzi¹⁵⁶ che è calcolato che siano maturati fino a dicembre 2018 a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF e quanti di questi gli operatori hanno dichiarato di aver erogato¹⁵⁷. Si specifica che, comunque nel rispetto dei termini di erogazione degli indennizzi previsti dalla disciplina vigente, parte degli indennizzi in un determinato anno sono strutturalmente erogati nell'anno successivo.

Tabella 5.17 Indennizzi erogati e stime degli indennizzi maturati per il mancato rispetto dei tempi di emissione delle fatture di chiusura a fine 2018.

Periodo	Numero indennizzi maturati	Ammontare indennizzi maturati	Numero di indennizzi erogati	Ammontare indennizzi erogati
giugno 2016-2018	701.000	5,9Mln€	472.000	4,4Mln€

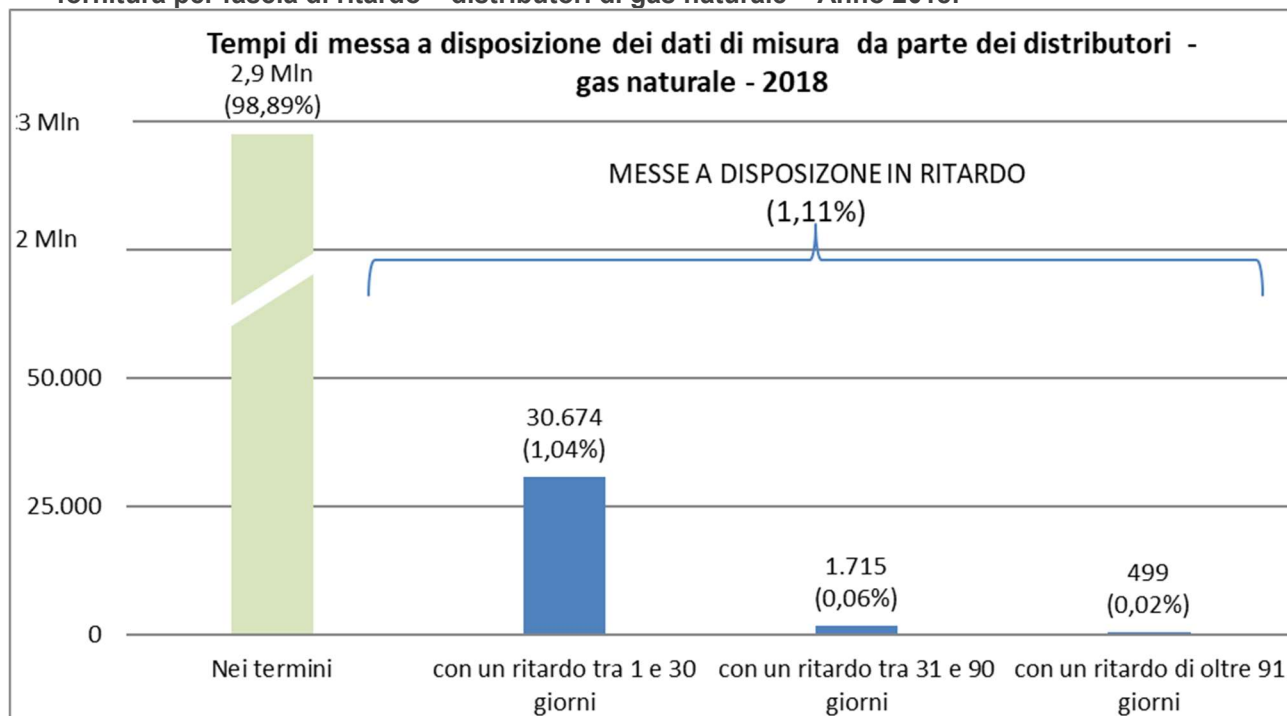
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹⁵⁶ Ai sensi del TIF, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

¹⁵⁷ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso operazioni di acquisizione di dati con riferimento agli anni analizzati. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati in seguito al completamento delle dichiarazioni degli operatori.

Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura

Grafico 5.40 Tempi di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di gas naturale – Anno 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

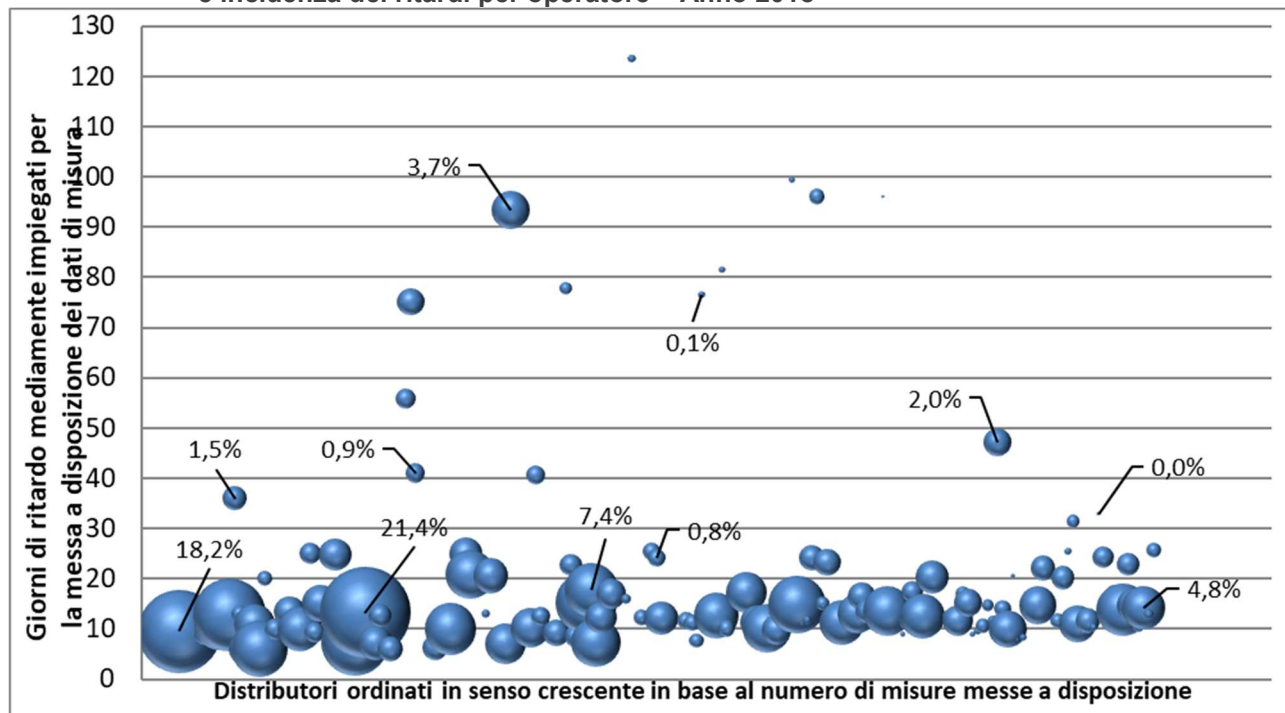
Tabella 5.18 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anni 2017 e 2018.

Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura per impresa distributrice rispetto a tutte le misure messe a disposizione, compresi i casi entro i termini - (giorni n°)		
	2017	2018
Distributore col tempo medio più alto	10,8	9,5
Media dei distributori	5,3	4,9
Distributore col tempo medio più breve	0,019	0,023

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

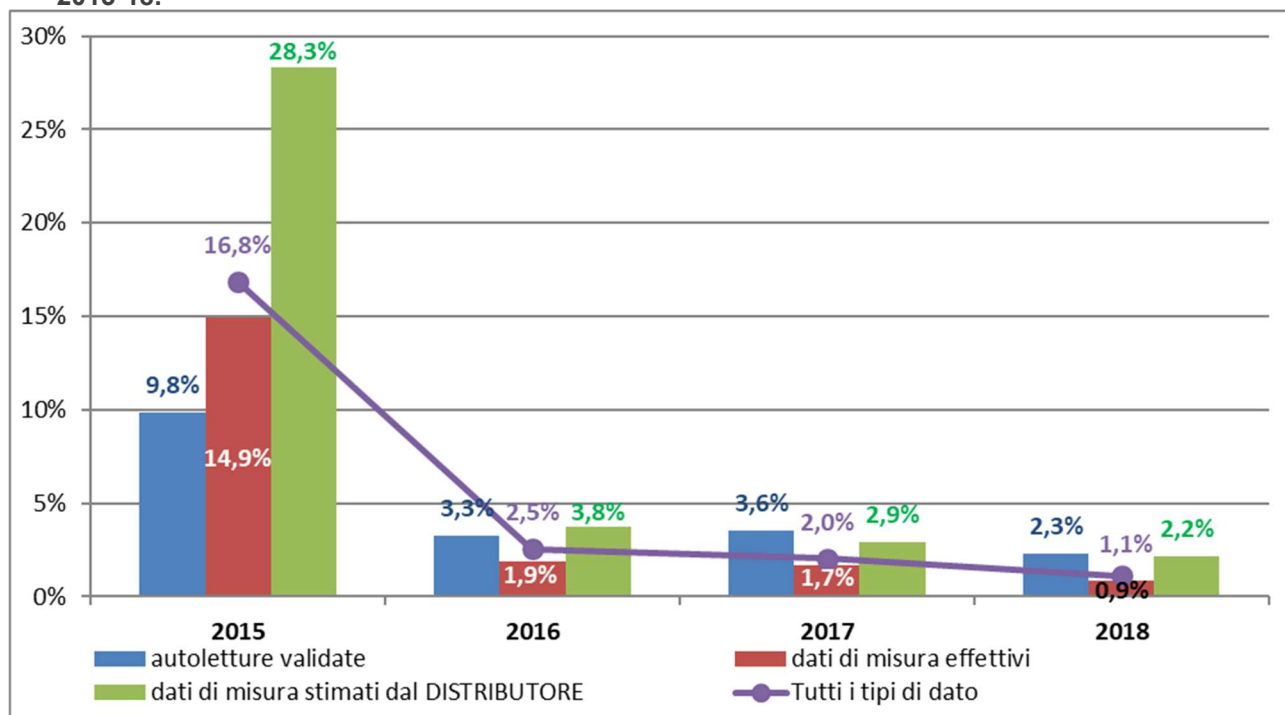
5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.41 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2018



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.42 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura – Anni 2015-18.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

Tabella 5.19 Fatture per tipo di consumi contabilizzati, tipo di utenza– Anni 2017-2018.

	Domestici Inferiori 200.000 Smc		Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc		Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc		Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Fatture di chiusura								
Fatture con consumi misti	19,9%	7,7%	8,5%	4,4%	14,5%	7,1%	14,4%	4,8%
Fatture con consumi effettivi	38,1%	82,5%	77,9%	91,8%	59,7%	85,8%	28,6%	88,0%
Fatture con consumi stimati	42,0%	9,8%	13,6%	3,8%	25,8%	7,1%	57,0%	7,2%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Fatture di periodo								
Fatture con consumi misti	27,6%	38,7%	16,4%	16,2%	19,9%	30,9%	22,0%	30,4%
Fatture con consumi effettivi	19,5%	22,4%	58,5%	65,4%	34,4%	34,9%	32,0%	32,7%
Fatture con consumi stimati	52,9%	39,0%	25,2%	18,4%	45,7%	34,2%	46,0%	36,9%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

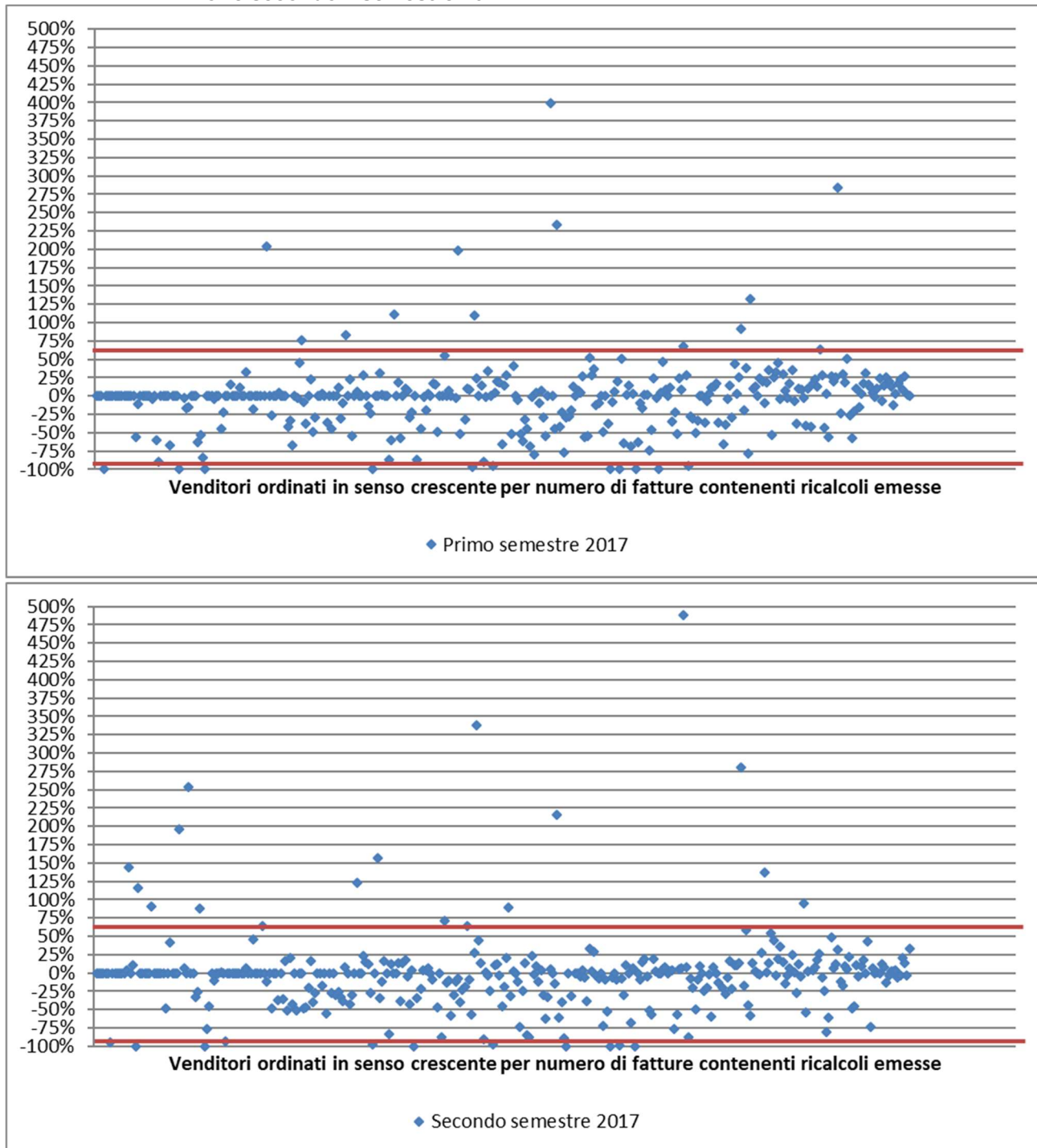
Tabella 5.20 Percentuale di operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità dei consumi stimati – Anni 2018-2018.

	% operatori che hanno sovrastimato	% operatori che hanno sottostimato	% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF
I semestre 2017	5,4%	5,7%	11,1%
II semestre 2017	6,5%	6,2%	12,6%
TOTALE 2017	4,2%	6,2%	10,4%
I semestre 2018	4,5%	5,6%	10,2%
II semestre 2018	6,9%	6,1%	13,0%
TOTALE 2018	6,7%	5,4%	12,1%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.43 Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati settore gas naturale – Primo* e secondo semestre 2017.**



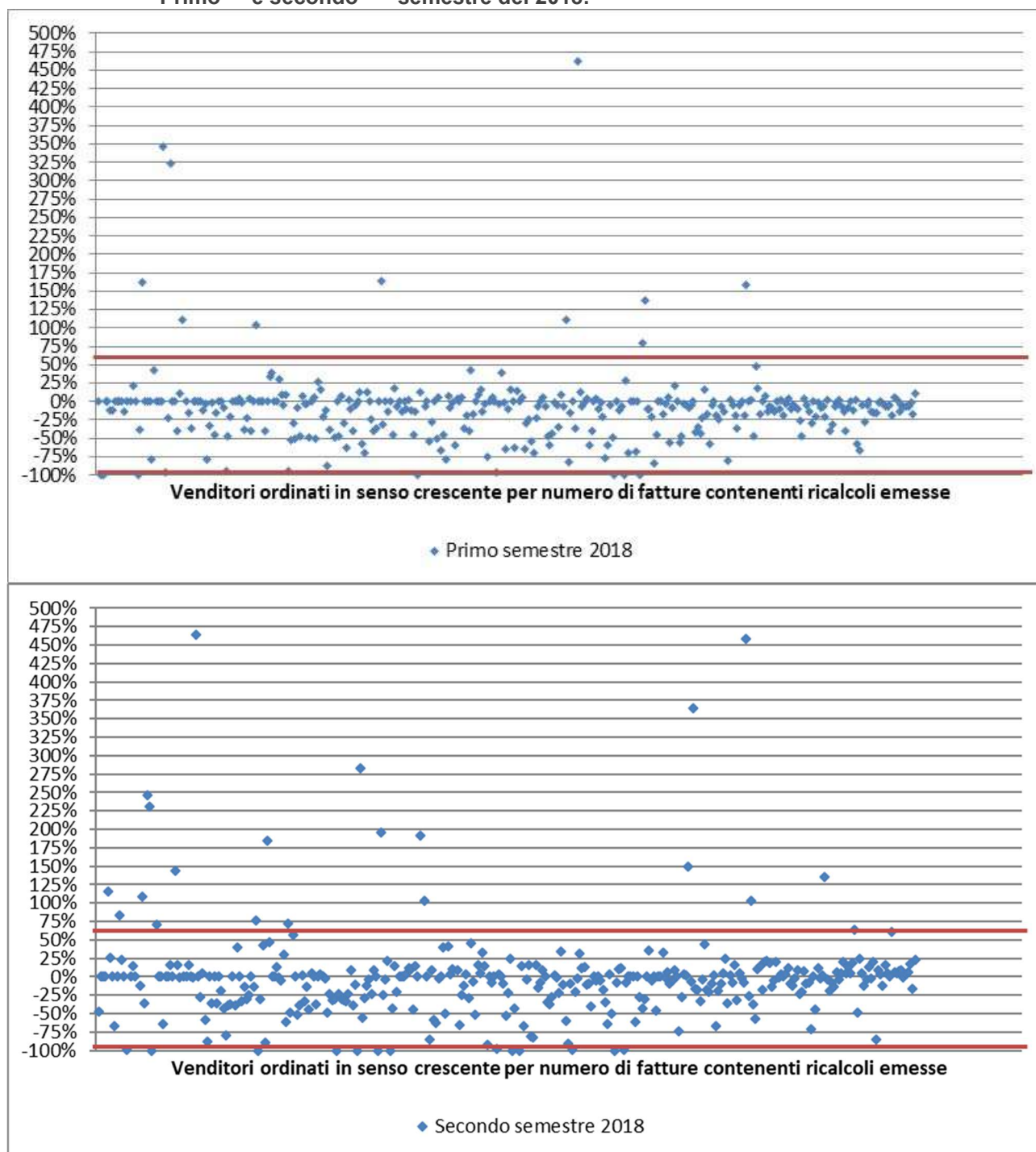
* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 500%, pari a 6.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 300%, pari a 6.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

5.4 QUALITÀ DELLA VENDITA E GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Grafico 5.44 Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati settore gas naturale – Primo* e secondo**** semestre del 2018.**



*** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 500%, pari a 4.

**** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 500%, pari a 7.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.



5.5. MOROSITÀ

Anche per il settore del gas il fenomeno della morosità è analizzato dai punti di vista della *Dimensione e distribuzione della morosità* e dell'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*. Per una breve introduzione a tali tematiche si faccia riferimento a quanto indicato alla sezione 4.5 per il settore elettrico.

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore del gas naturale

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura¹⁵⁸. Nella fattispecie, la regolazione vigente disciplina:

- l'istituto della costituzione in mora mediante la quale, anche a garanzia del cliente, sono previsti specifici obblighi informativi (secondo determinate tempistiche) nei confronti dei clienti e di comportamento in capo al venditore;
- per i clienti disalimentabili, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, in determinati casi, l'istituto dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna¹⁵⁹.

Si precisa tuttavia il settore del gas presenta alcune peculiarità, anche tecnologiche, che rispetto a quanto accade in quello elettrico limitano il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità quale strumento di tutela del credito (in particolare, ad esempio, rispetto al settore elettrico vi è un ridotto grado di accessibilità dei misuratori, comunque non ancora telegestiti, e la regolamentazione prevede dei limiti al numero di sospensioni mensili attuabili dalle imprese di distribuzione di gas naturale). Una corretta interpretazione delle tabelle relative al fenomeno della morosità per i due settori non può dunque non tenere conto di dette differenze nei settori oggetto di analisi, in ragione della quale i dati del settore del gas naturale sconterebbero una minore efficacia della gestione della morosità. Di seguito si riportano le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità.

¹⁵⁸ Per quanto concerne il settore del gas naturale, con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, n. 99/11 recante Testo integrato Morosità Gas (TIMG), l'Autorità ha definito la disciplina applicabile in caso di morosità per i clienti finali disalimentabili e non disalimentabili specificando le attività in capo alle imprese di distribuzione e di vendita.

¹⁵⁹ L'articolo 10 del TIMG prevede che, qualora la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (ossia l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- a. chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas in caso di punto di riconsegna telegestito;
- b. chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito;
- c. altra operazione equivalente) dia esito negativo sia possibile richiedere, in caso siano rispettate determinate condizioni di fattibilità tecnica ed economica, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (ossia l'azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale).



Gli indicatori analizzati

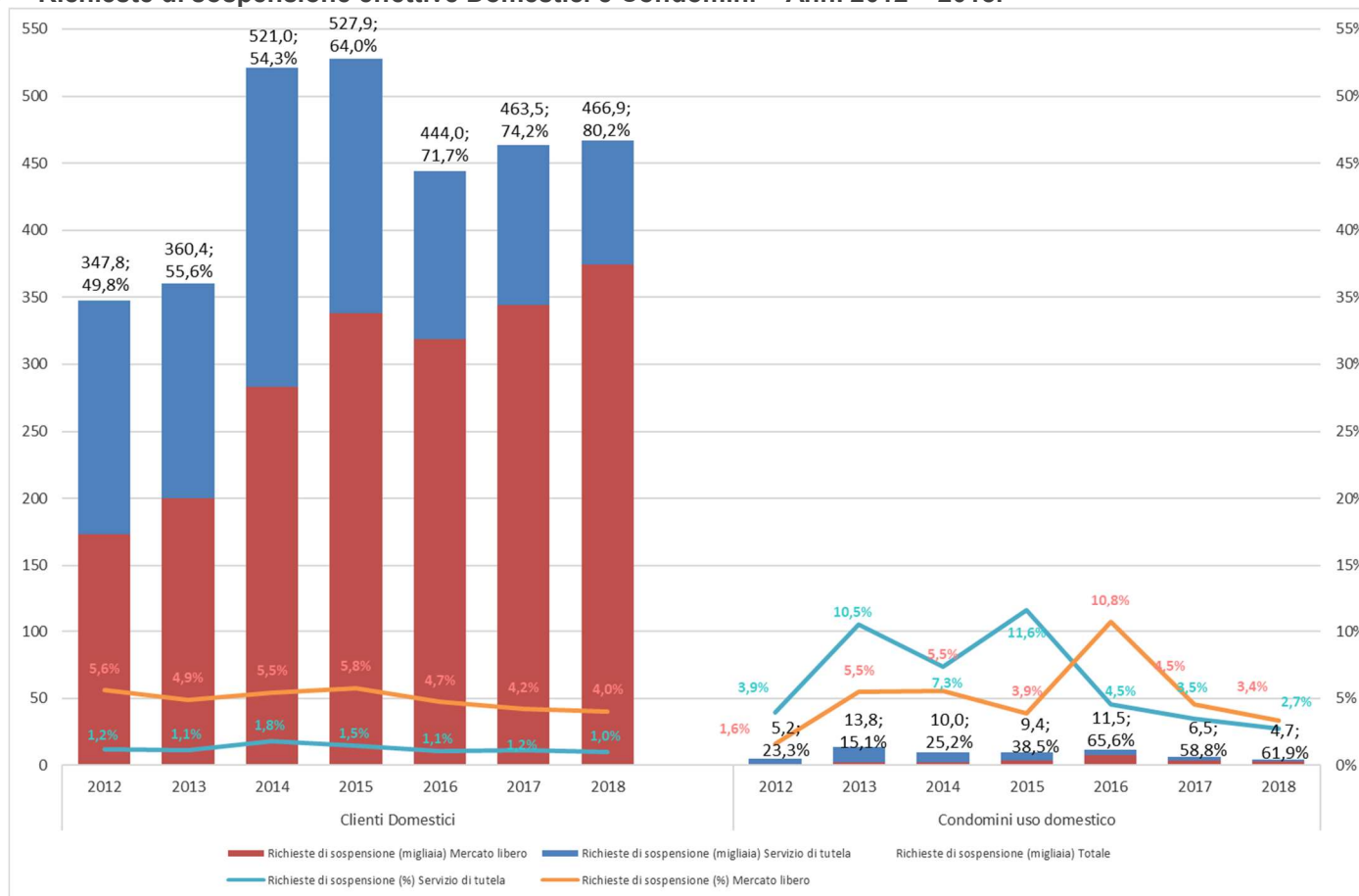
Per una breve descrizione degli indicatori analizzati si può fare riferimento a quanto riportato nella sezione 4.5 per il settore elettrico.

a. Dimensione e distribuzione della morosità

Il Grafico 5.45 e il Grafico 5.46 mostrano l'evoluzione temporale della morosità, valutata in termini di richieste di sospensione effettive, sia in termini assoluti che in percentuale rispetto al numero di punti attivi, distinti per tipologia di cliente.



Grafico 5.45 Richieste di sospensione effettive Domestici e Condomini – Anni 2012 – 2018.



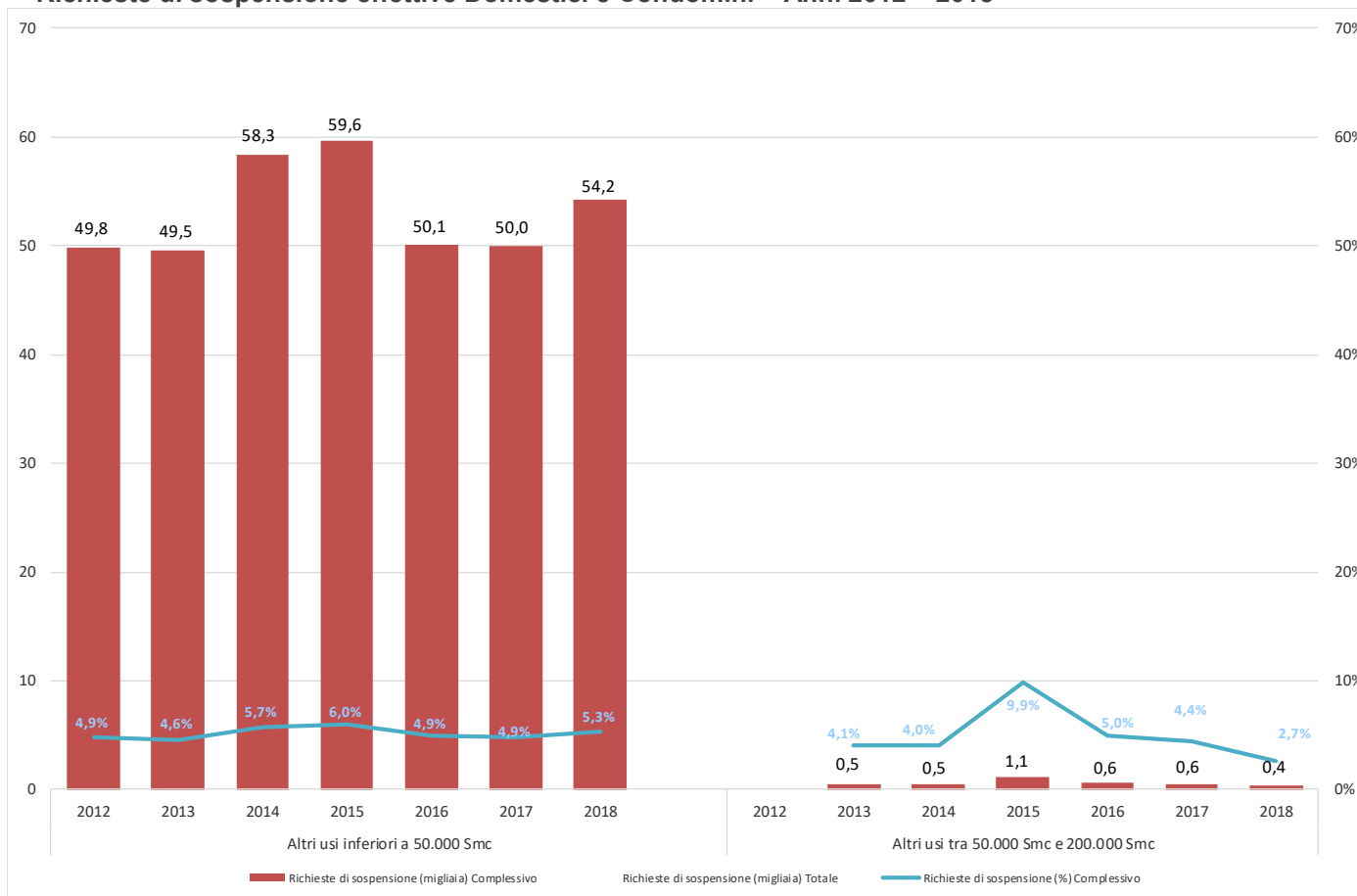
*In cima a ciascuna colonna vengono riportati:

- il numero delle sospensioni richieste in totale nel mercato libero e nel servizio di maggior tutela (in migliaia);
- il peso delle sospensioni richieste nel solo mercato libero rispetto al totale delle richieste di sospensione (%).

FORNITORI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 5.46 Richieste di sospensione effettive Domestici e Condomini – Anni 2012 – 2018



FRONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

Dalla Tabella 5.21 alla Tabella 5.24, sono riportati gli esiti delle richieste di sospensione, comprese le eventuali successive riattivazioni, a livello nazionale per gli anni dal 2012 al 2018. Diversamente, dalla Tabella 5.25 alla Tabella 5.28 è riportato per gli anni dal 2012 al 2018 il tasso di efficacia delle richieste di sospensione nell'indurre il consumatore moroso a pagare il proprio debito, espresso dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportate alle richieste di sospensione effettive.

In merito alla distribuzione geografica della morosità:

- dal Grafico 5.47 al Grafico 5.49 è riportata l'evoluzione temporale dal 2012 delle richieste di sospensioni effettive distinta per macroarea geografica;
- dal Grafico 5.50 al Grafico 5.52 è mostrata, per ciascuna tipologia di cliente e per tipo di mercato, la distribuzione per regione dell'indicatore di cui all'alinea precedente nel solo 2018;
- dal Grafico 5.53 al Grafico 5.55 è riportata l'evoluzione temporale dal 2012 dell'efficacia della sospensione nella tutela del credito distinta per macroarea geografica;
- dal Grafico 5.56 al Grafico 5.58 è mostrata, per ciascuna tipologia di cliente e per tipo di mercato, la distribuzione per regione dell'indicatore di cui all'alinea precedente nel solo 2018.

Tabella 5.21 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Domestici – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	1,8%	2,0%	2,4%	2,4%	1,6%	1,8%	1,5%
	Mercato libero	6,2%	5,8%	6,2%	6,5%	5,2%	4,7%	4,5%
	Totale	2,6%	2,9%	3,5%	3,7%	2,9%	3,0%	3,0%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Servizio di tutela	0,6%	0,9%	0,6%	0,9%	0,5%	0,6%	0,5%
	Mercato libero	0,6%	0,9%	0,8%	0,8%	0,4%	0,4%	0,5%
	Totale	0,6%	0,9%	0,6%	0,8%	0,5%	0,5%	0,5%
di cui Revocate per pagamento	Servizio di tutela	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%
	Mercato libero	1,1%	0,8%	0,9%	1,1%	0,4%	0,3%	0,3%
	Totale	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,2%	0,2%	0,2%
di cui da eseguire	Servizio di tutela	0,9%	0,8%	1,6%	1,3%	0,9%	1,0%	0,9%
	Mercato libero	4,5%	4,1%	4,6%	4,7%	4,3%	3,9%	3,7%
	Totale	1,5%	1,6%	2,4%	2,4%	2,2%	2,3%	2,3%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%
	Mercato libero	0,9%	1,1%	1,0%	1,0%	0,7%	0,7%	0,7%
	Totale	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.22 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Condomini – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	4,4%	11,1%	8,0%	14,4%	5,3%	4,2%	3,4%
	Mercato libero	2,0%	6,6%	6,6%	4,6%	11,3%	5,0%	3,8%
	Totale	3,4%	9,9%	7,5%	8,0%	8,0%	4,6%	3,6%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Servizio di tutela	0,4%	0,6%	0,6%	2,8%	0,8%	0,7%	0,6%
	Mercato libero	0,4%	1,1%	1,0%	0,7%	0,5%	0,5%	0,4%
	Totale	0,4%	0,7%	0,7%	1,5%	0,7%	0,6%	0,5%
di cui Revocate per pagamento	Servizio di tutela	1,1%	3,2%	1,0%	2,2%	0,6%	0,4%	0,5%
	Mercato libero	0,5%	1,1%	1,2%	1,1%	2,7%	0,5%	0,4%
	Totale	0,8%	2,6%	1,1%	1,5%	1,5%	0,4%	0,4%
di cui da eseguire	Servizio di tutela	2,9%	7,4%	6,3%	9,4%	3,9%	3,1%	2,3%
	Mercato libero	1,2%	4,4%	4,4%	2,8%	8,1%	4,0%	3,0%
	Totale	2,1%	6,6%	5,7%	5,1%	5,8%	3,6%	2,7%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	Servizio di tutela	1,6%	2,6%	2,5%	4,2%	1,5%	1,4%	1,7%
	Mercato libero	0,9%	2,4%	2,0%	1,3%	3,1%	1,1%	0,9%
	Totale	1,3%	2,6%	2,3%	2,3%	2,2%	1,2%	1,3%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.23 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Altri usi inferiori a 50.000 Smc – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	5,9%	6,2%	6,8%	7,2%	5,7%	5,6%	6,1%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Complessivo	1,0%	1,6%	1,1%	1,3%	0,7%	0,7%	0,8%
di cui Revocate per pagamento	Complessivo	0,9%	0,9%	1,0%	1,2%	0,8%	0,7%	0,8%
di cui da eseguire	Complessivo	4,0%	3,7%	4,7%	4,7%	4,2%	4,2%	4,5%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	1,3%	1,2%	1,2%	1,3%	1,1%	1,0%	1,2%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.24 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	14,0%	6,5%	6,1%	17,8%	5,5%	4,9%	3,4%
di cui Revocate per motivi diversi dal pagamento	Complessivo	23,2%	2,5%	2,1%	7,9%	0,6%	0,5%	0,8%
di cui Revocate per pagamento	Complessivo	2,3%	1,5%	2,0%	3,4%	1,4%	0,7%	0,8%
di cui da eseguire	Complessivo	-11,5%	2,6%	2,0%	6,5%	3,6%	3,7%	1,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Complessivo	1,5%	1,8%	1,3%	5,6%	1,6%	0,9%	0,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.25 Efficacia della sospensione nella tutela del credito clienti Domestici – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	24,5%	30,4%	12,8%	15,9%	13,1%	11,6%	14,2%
	Mercato libero	19,0%	17,2%	16,2%	19,1%	8,9%	7,1%	7,9%
	Totale	21,8%	22,0%	14,6%	17,9%	10,1%	8,2%	9,1%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	75,5%	78,1%	87,2%	84,1%	86,9%	88,4%	85,8%
	Mercato libero	81,0%	82,8%	83,8%	80,9%	91,1%	92,9%	92,1%
	Totale	78,2%	78,0%	85,4%	82,1%	89,9%	91,8%	90,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	35,0%	37,6%	22,9%	28,2%	29,6%	29,2%	33,8%
	Mercato libero	16,0%	21,6%	18,6%	16,4%	14,9%	16,0%	17,6%
	Totale	25,6%	27,4%	20,6%	20,7%	19,0%	19,4%	20,8%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Servizio di tutela	59,6%	67,9%	35,7%	44,1%	42,7%	40,8%	47,9%
	Mercato libero	35,0%	38,8%	34,8%	35,5%	23,8%	23,0%	25,4%
	Totale	47,3%	49,4%	35,2%	38,6%	29,1%	27,6%	29,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.26 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Condomini – Anni 2012 – 2018.

Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	27,5%	30,0%	14,1%	18,9%	13,0%	11,5%	16,7%
	Mercato libero	28,2%	19,7%	21,2%	28,2%	24,8%	10,8%	12,0%
	Totale	27,7%	28,5%	15,9%	22,5%	20,7%	11,1%	13,8%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	72,5%	70,0%	85,9%	81,1%	87,0%	88,5%	83,3%
	Mercato libero	71,8%	80,3%	78,8%	71,8%	75,2%	89,2%	88,0%
	Totale	72,3%	71,5%	84,1%	77,5%	79,3%	88,9%	86,2%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Servizio di tutela	40,7%	25,1%	33,6%	36,4%	33,2%	38,9%	63,3%
	Mercato libero	54,0%	42,5%	35,8%	32,8%	29,0%	23,7%	28,1%
	Totale	43,8%	27,7%	34,3%	35,1%	30,4%	30,1%	41,5%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Servizio di tutela	68,2%	55,1%	47,7%	55,3%	46,1%	50,5%	80,0%
	Mercato libero	82,1%	62,3%	57,0%	61,0%	53,7%	34,5%	40,1%
	Totale	71,5%	56,1%	50,2%	57,5%	51,2%	41,2%	55,3%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.27 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Altri Usi inferiori a 50.000 Smc – Anni 2012 – 2018.

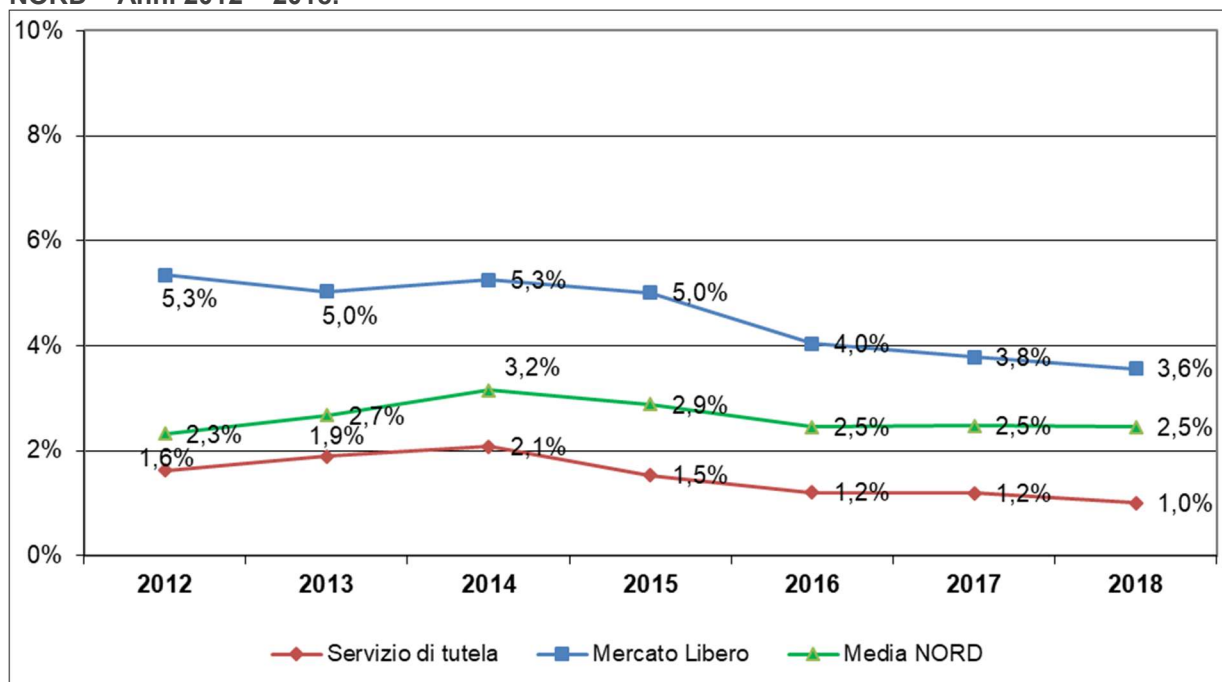
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	18,3%	19,6%	16,7%	21,2%	15,3%	13,5%	14,8%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	80,0%	80,4%	83,3%	78,8%	84,7%	86,5%	85,2%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	25,5%	25,9%	21,7%	22,1%	21,4%	20,7%	22,2%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Complessivo	43,8%	45,5%	38,5%	43,4%	36,7%	34,3%	37,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.28 Efficacia della sospensione nella tutela del credito Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc – Anni 2012 – 2018.

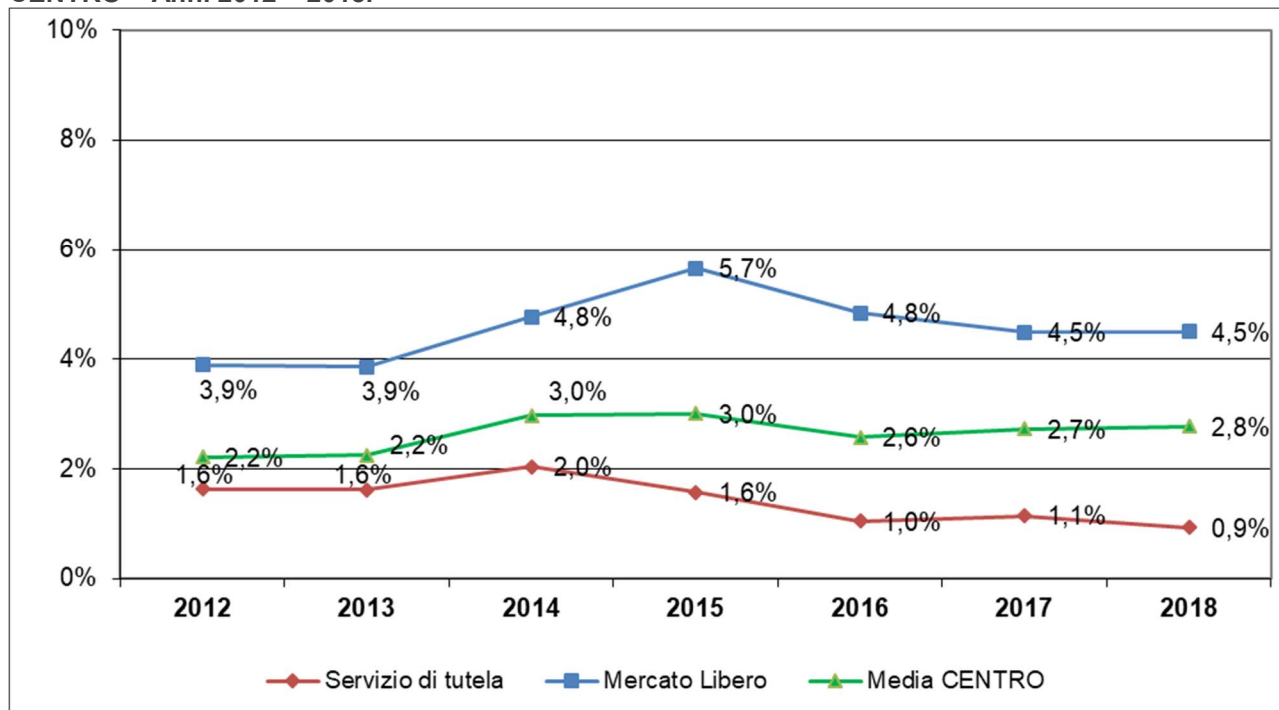
Indicatore	Mercato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	n.d.	37,0%	48,8%	34,6%	28,3%	16,4%	29,1%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	n.d.	63,0%	51,2%	65,4%	71,7%	83,6%	70,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	Complessivo	n.d.	43,8%	32,5%	56,5%	31,9%	20,3%	33,4%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	Complessivo	n.d.	80,8%	81,3%	91,1%	60,2%	36,7%	62,5%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Gráfico 5.47 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2018.


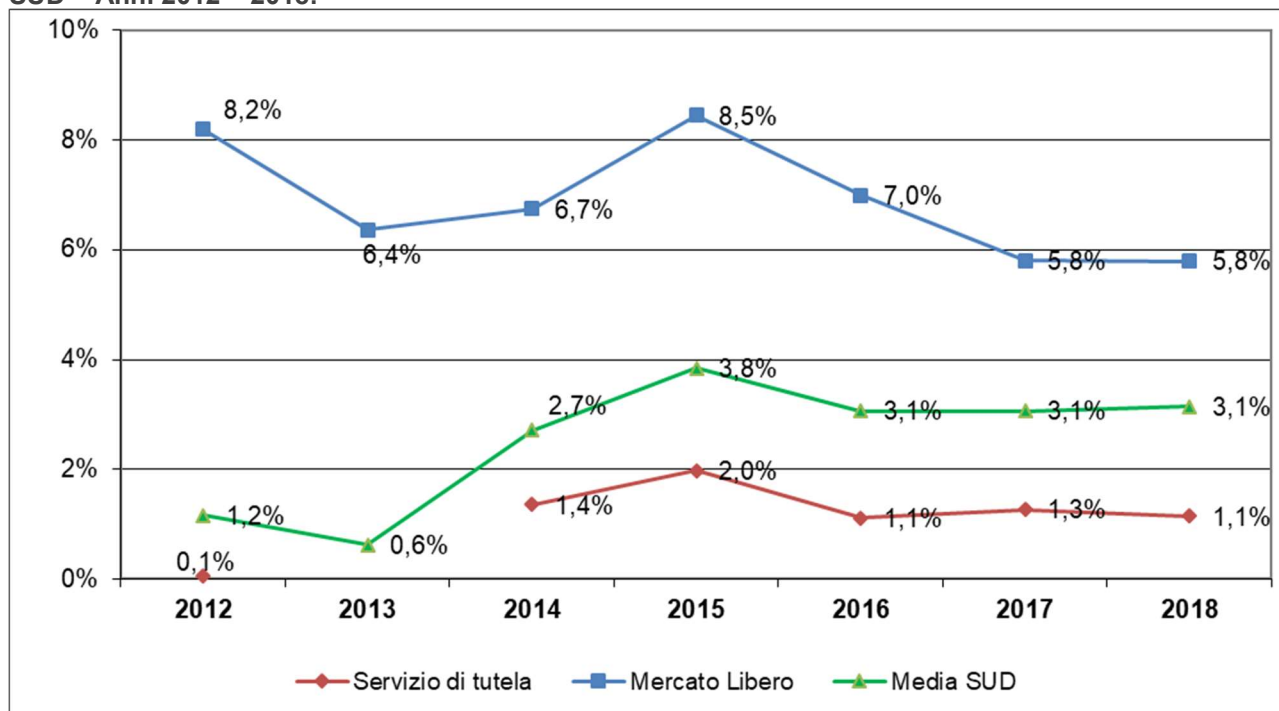
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.48 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

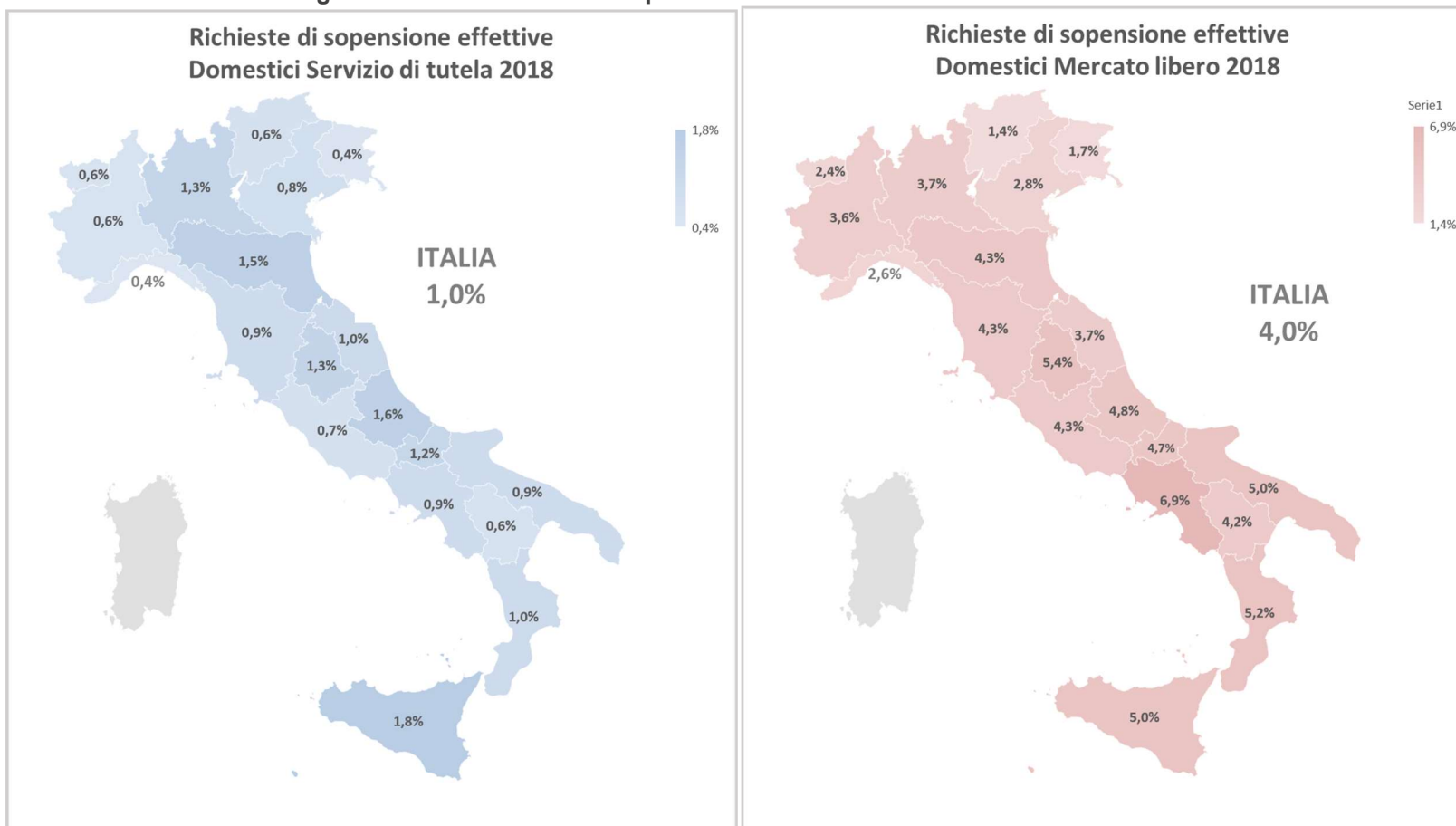
Grafico 5.49 Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a SUD – Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



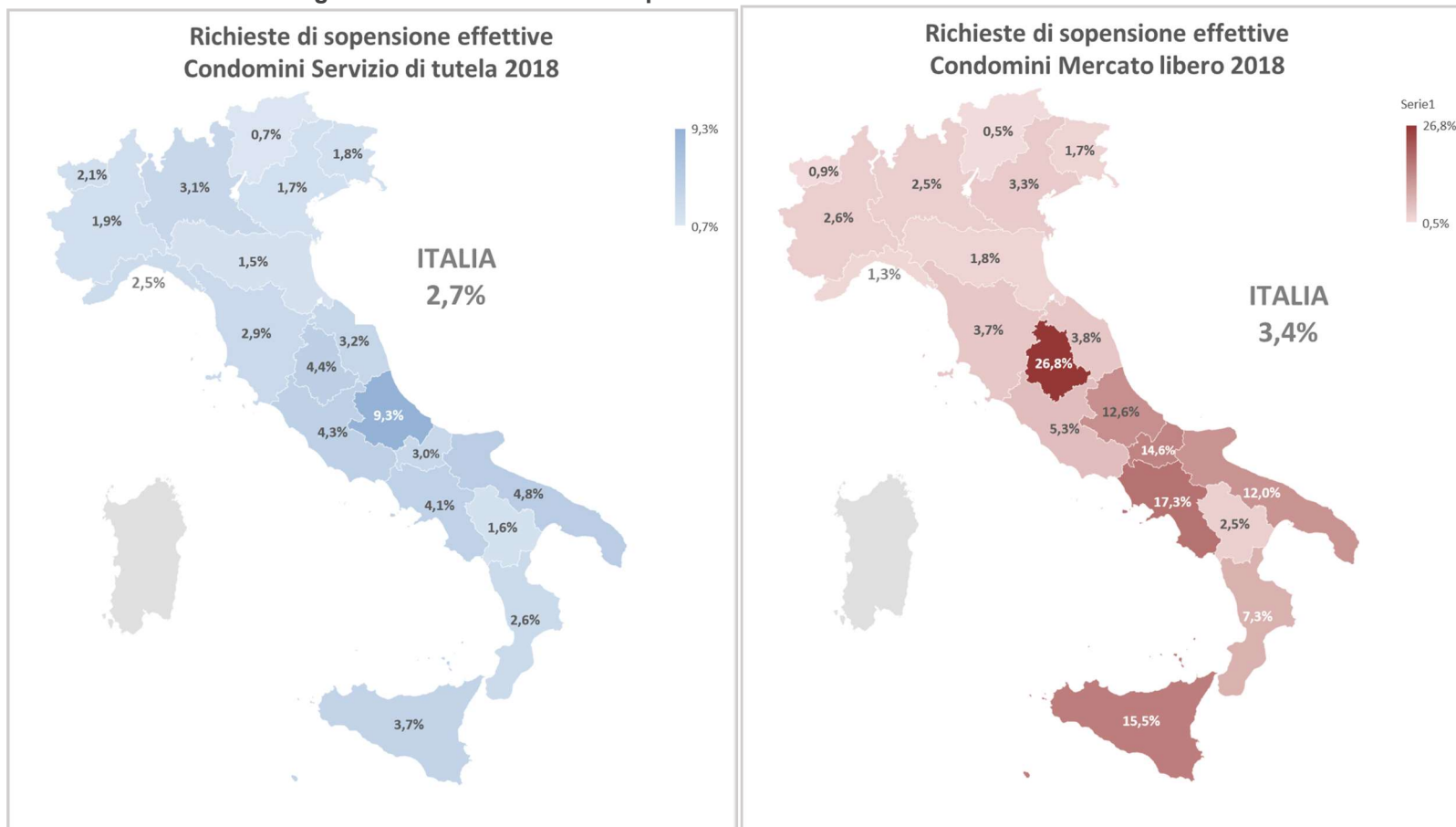
Grafico 5.50 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Domestici Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



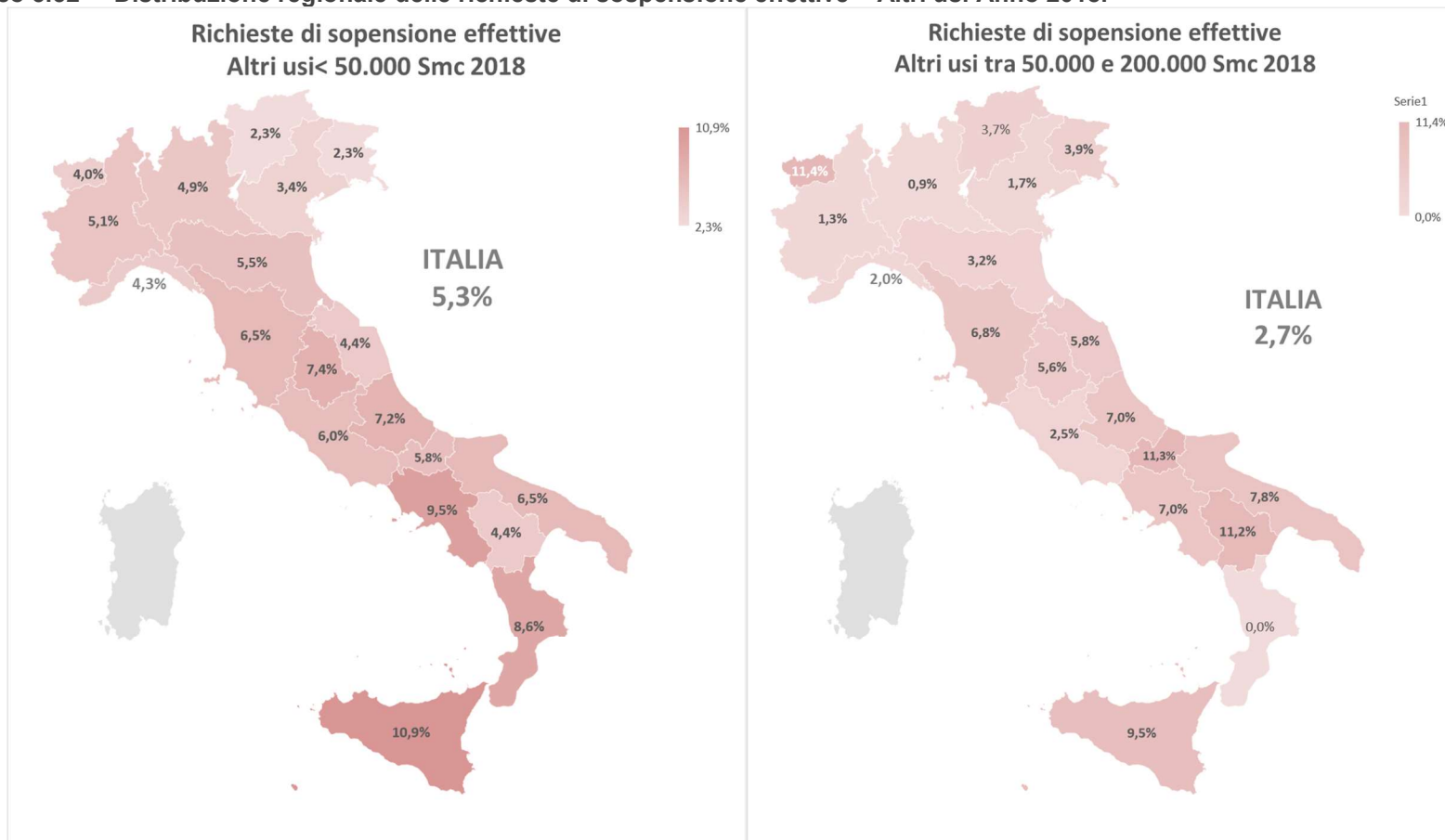
Grafico 5.51 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Condomini uso domestico Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

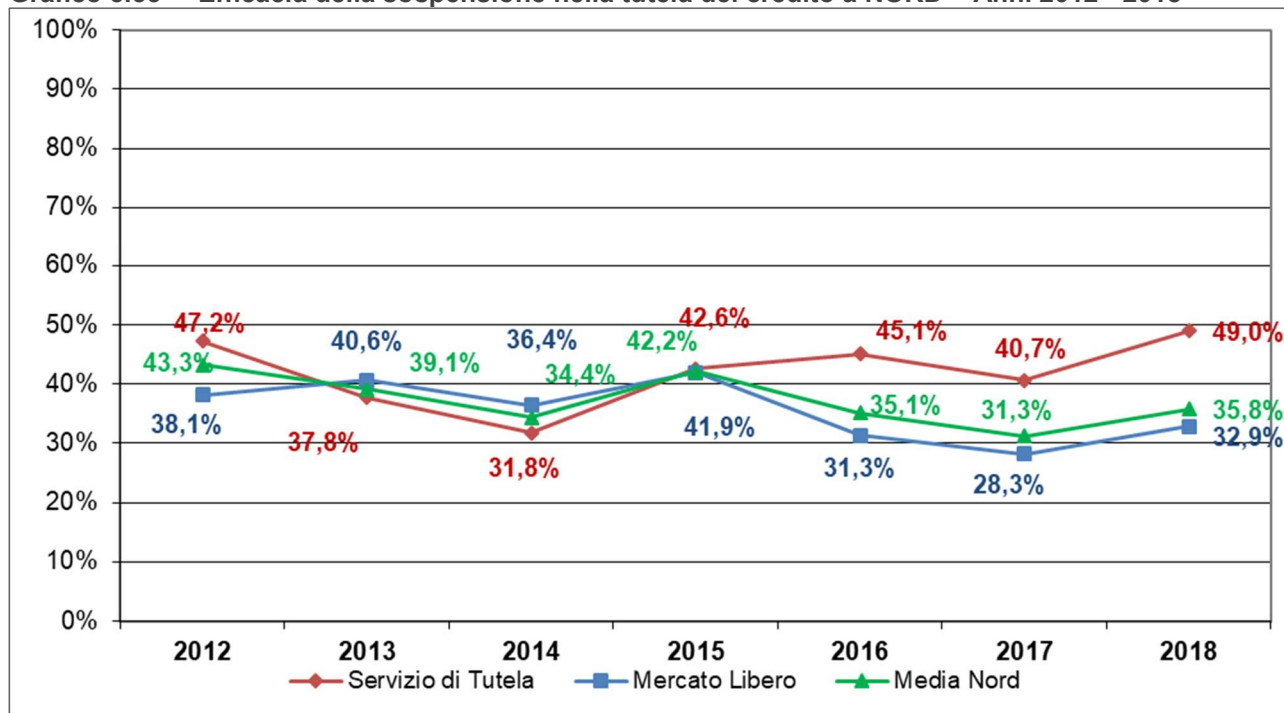


Grafico 5.52 Distribuzione regionale delle richieste di sospensione effettive – Altri usi Anno 2018.



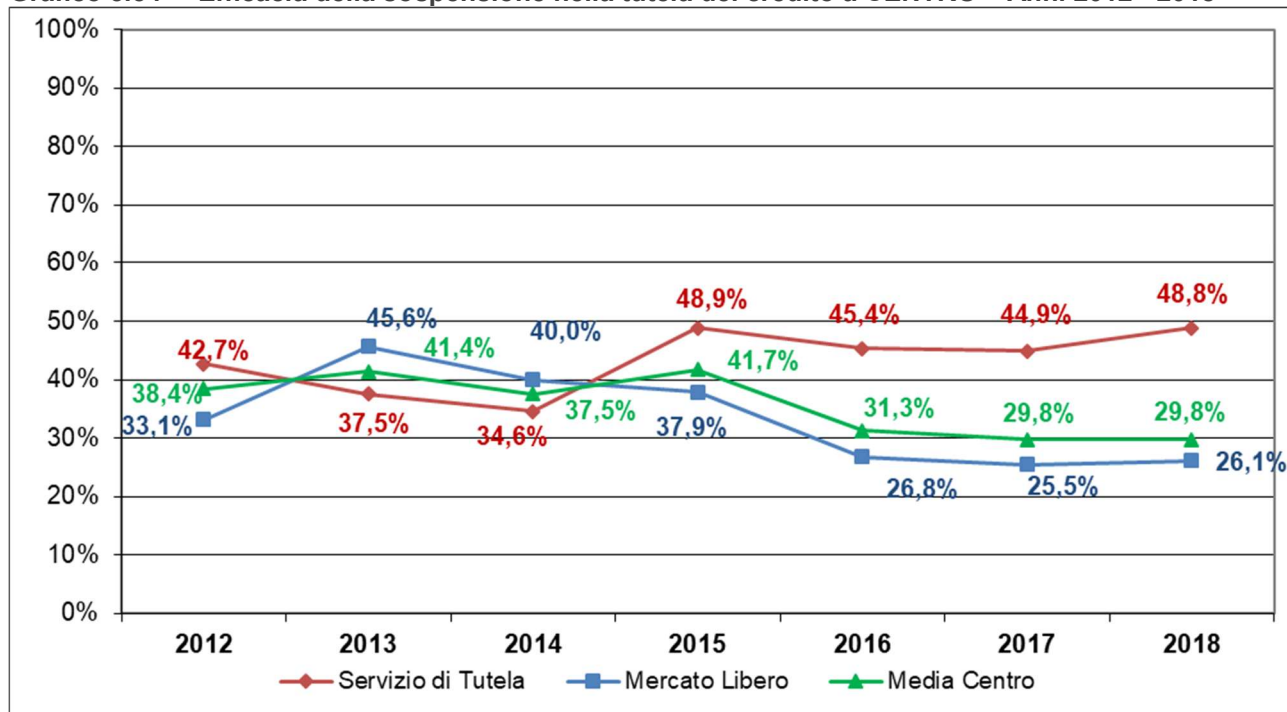
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 5.53 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a NORD – Anni 2012 - 2018



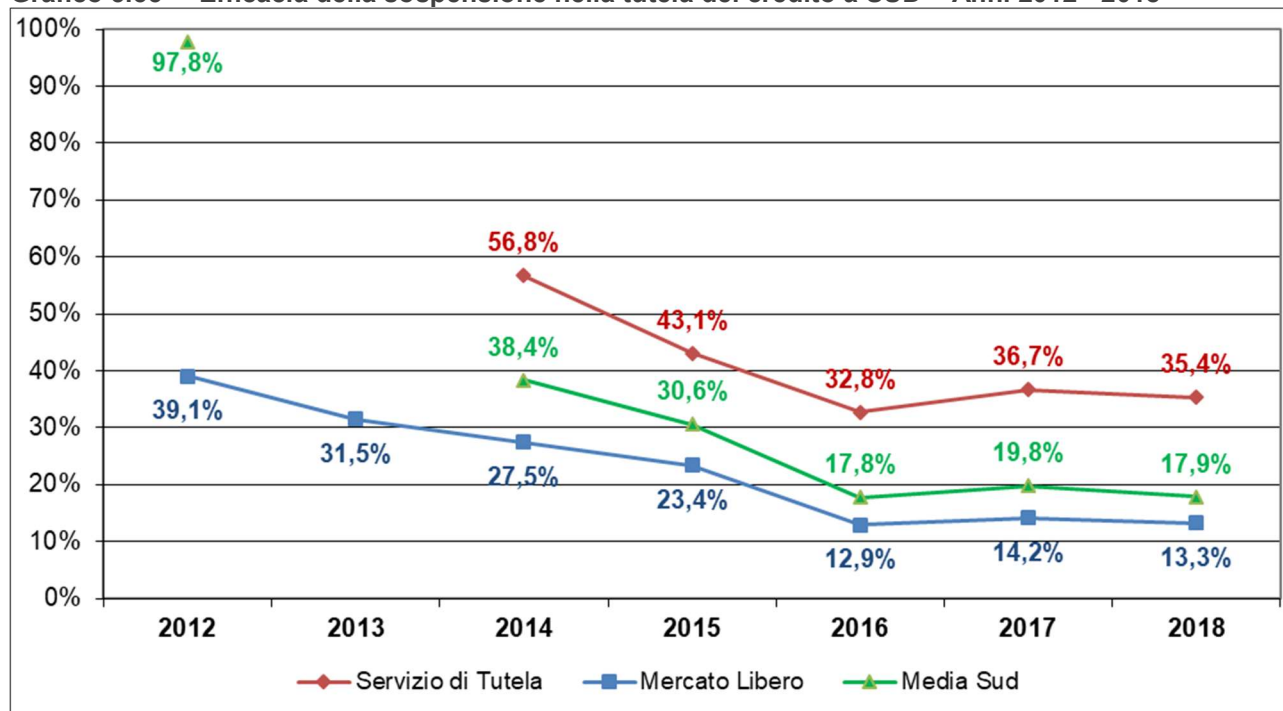
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.54 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a CENTRO – Anni 2012 - 2018



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

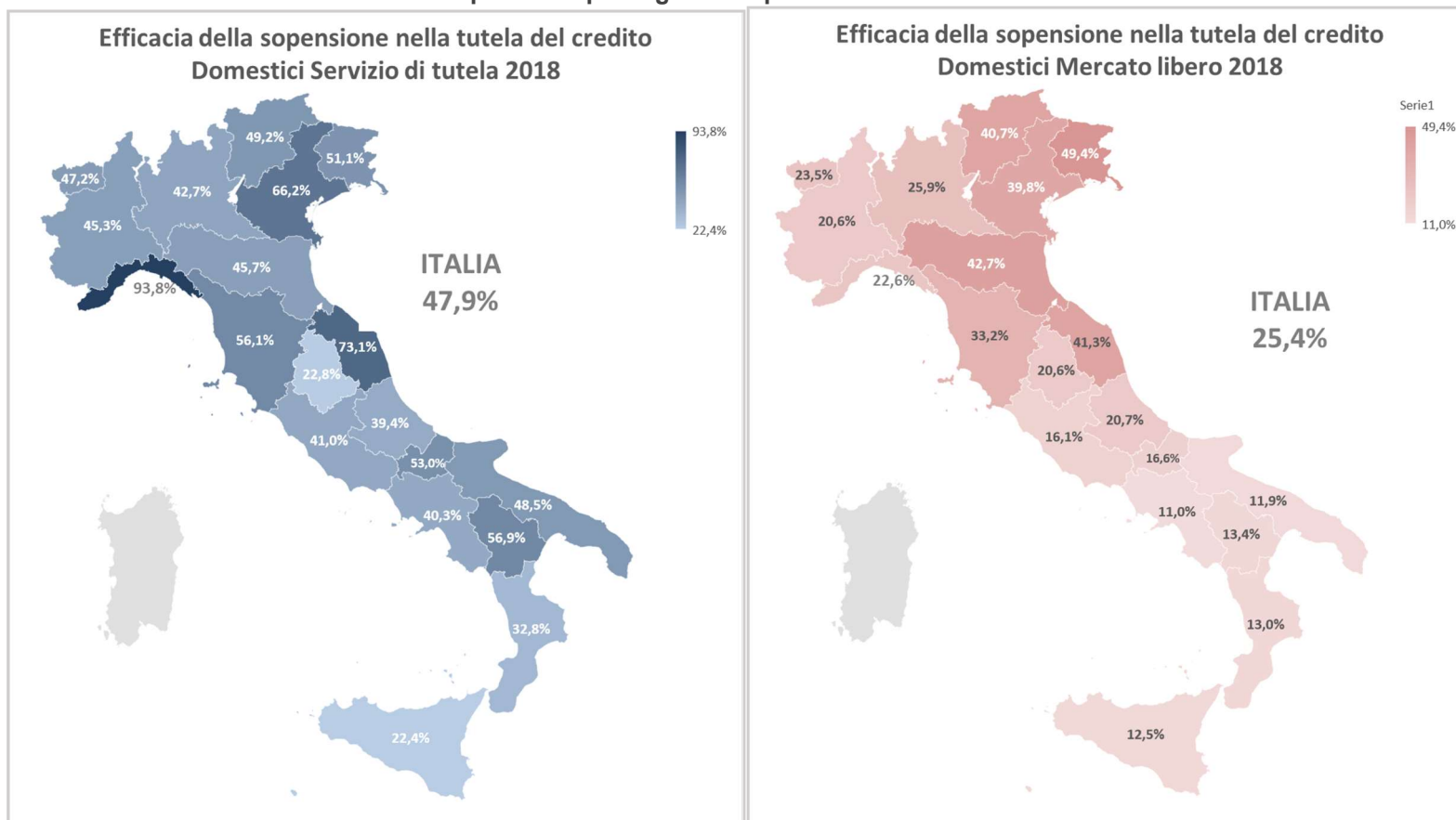
Grafico 5.55 Efficacia della sospensione nella tutela del credito a SUD – Anni 2012 - 2018



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG DEL MONITORAGGIO RETAIL.



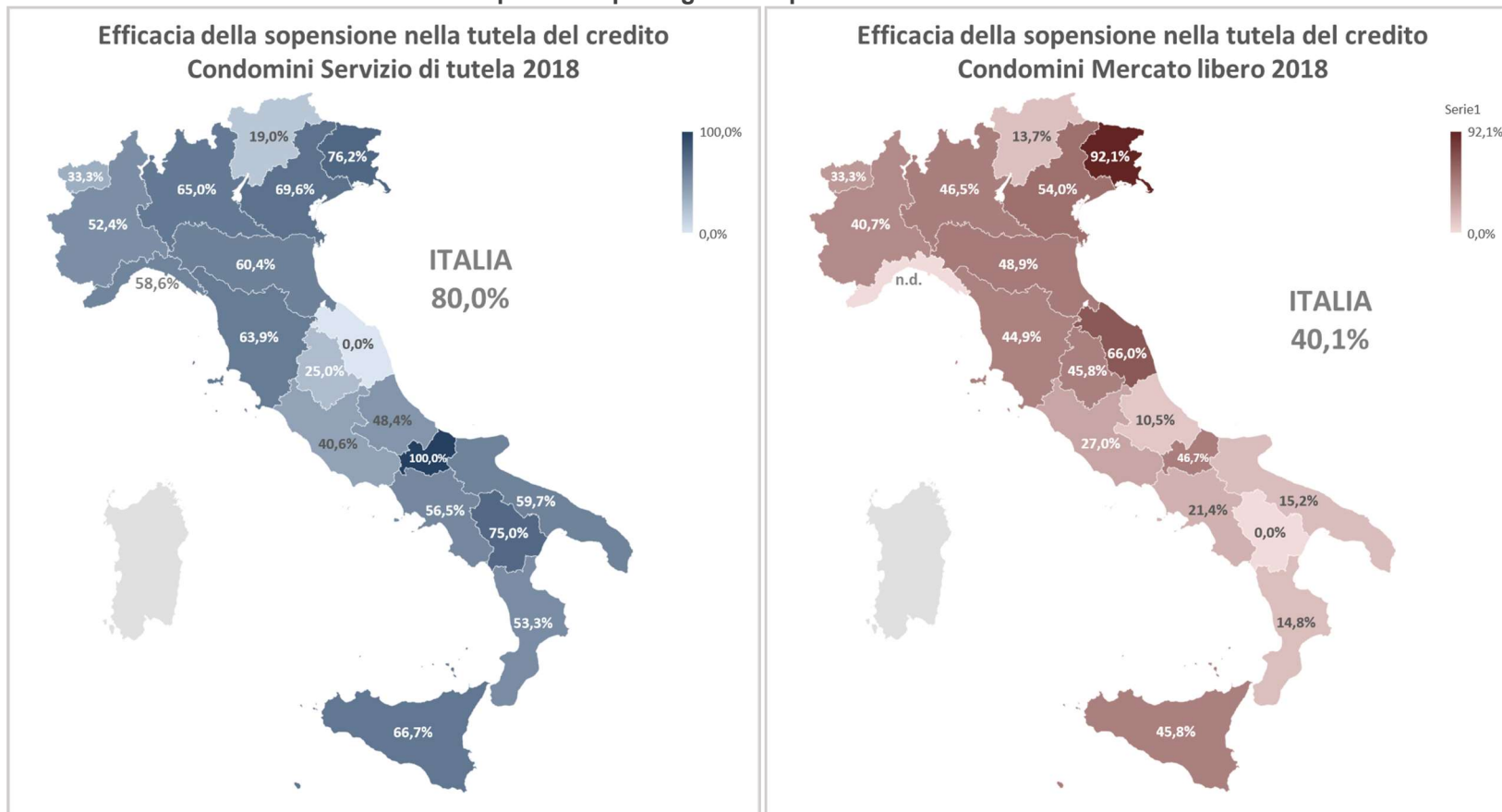
Grafico 5.56 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – Domestici Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

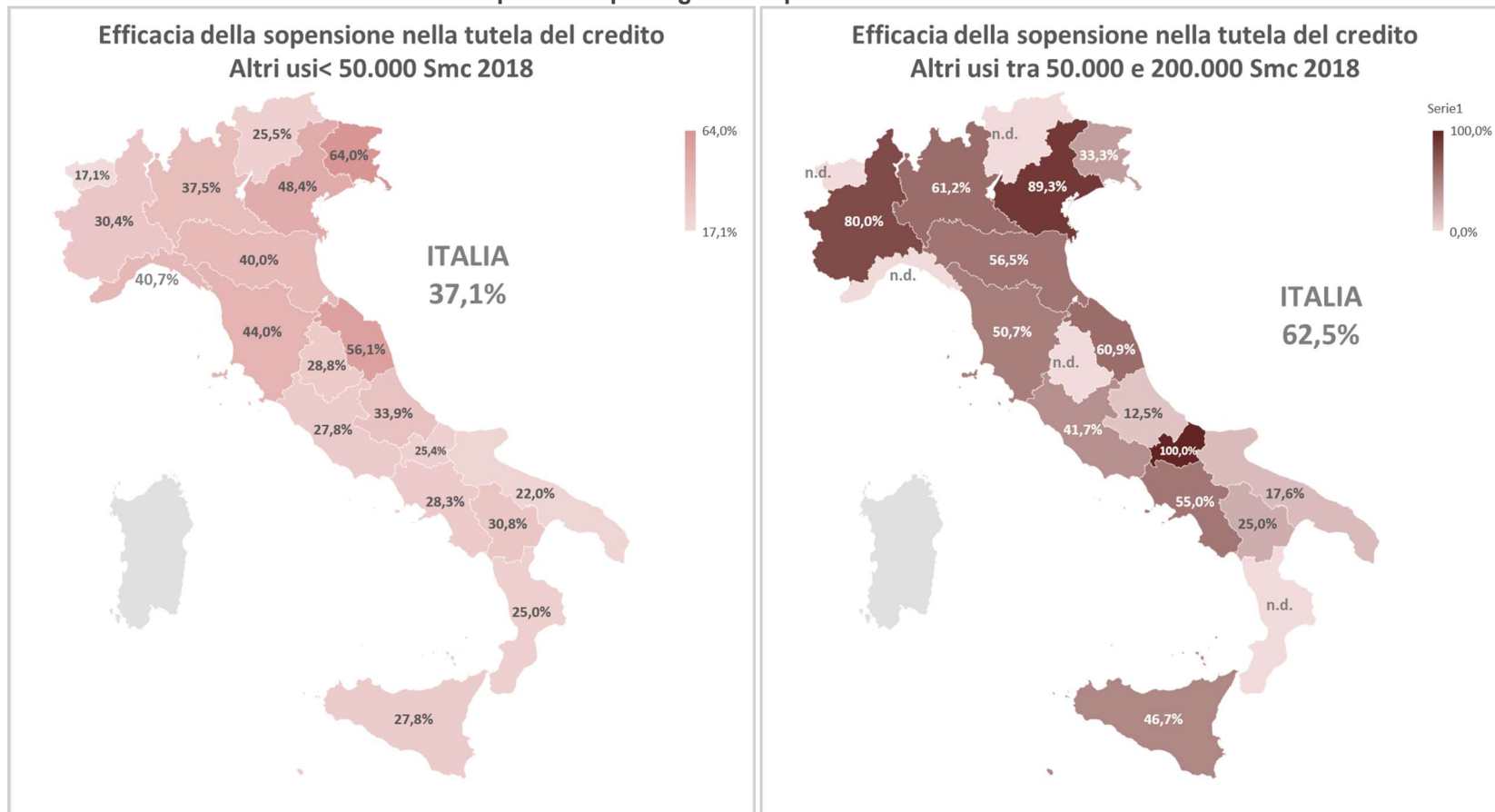


Grafico 5.57 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – Condomini uso domestico Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 5.58 Efficacia delle richieste di sospensione per regione e tipo di cliente – Altri usi Anno 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

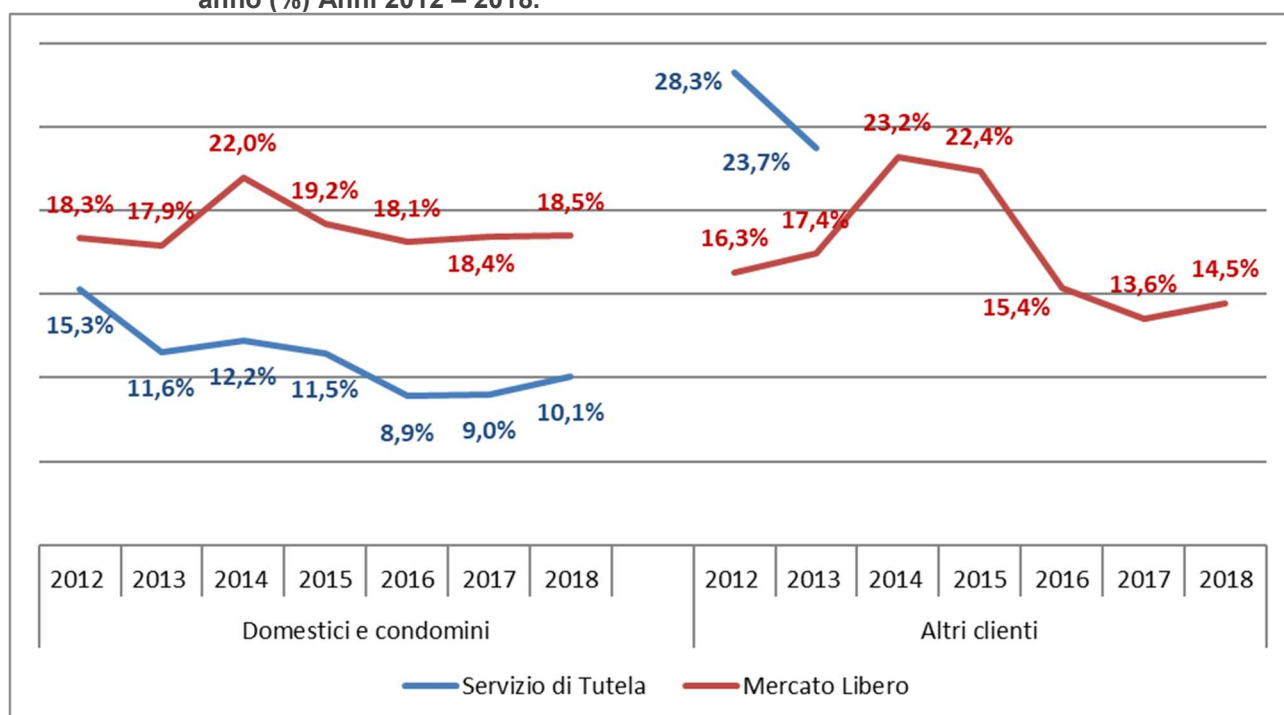


c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

Come per il settore elettrico, anche per il gas viene valutato l'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori. Per una descrizione degli indicatori utilizzati si può fare riferimento a quanto indicato nella sezione 4.5.

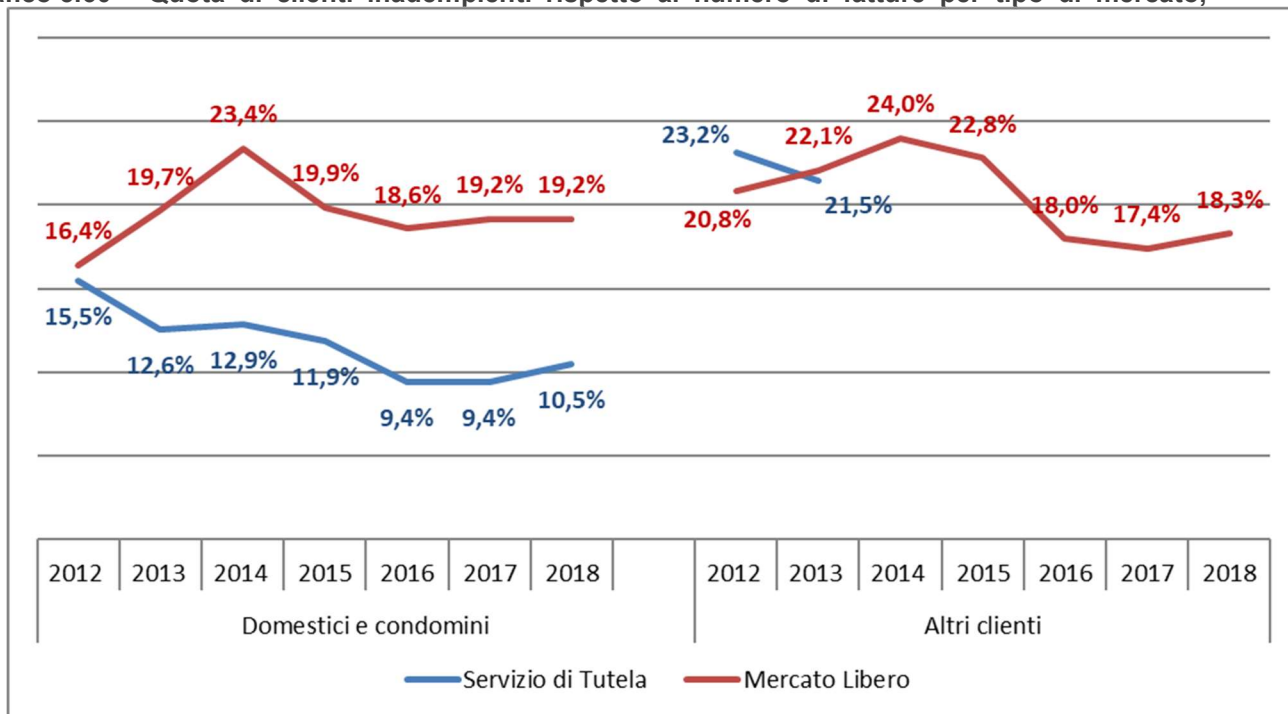
Nei seguenti Grafico 5.59, Grafico 5.60, Grafico 5.61 e Grafico 5.63, sono inclusi nella classe di clienti "Domestici e condomini" i clienti domestici < 200.000 Smc e i condomini uso domestico < 200.000 Smc. Diversamente la classe "Altri clienti" comprende i clienti altri usi < 50.000 Smc, altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e attività di servizio pubblico < 200.000 Smc.

Grafico 5.59 Quota dei clienti inadempienti su numero di PdR serviti per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

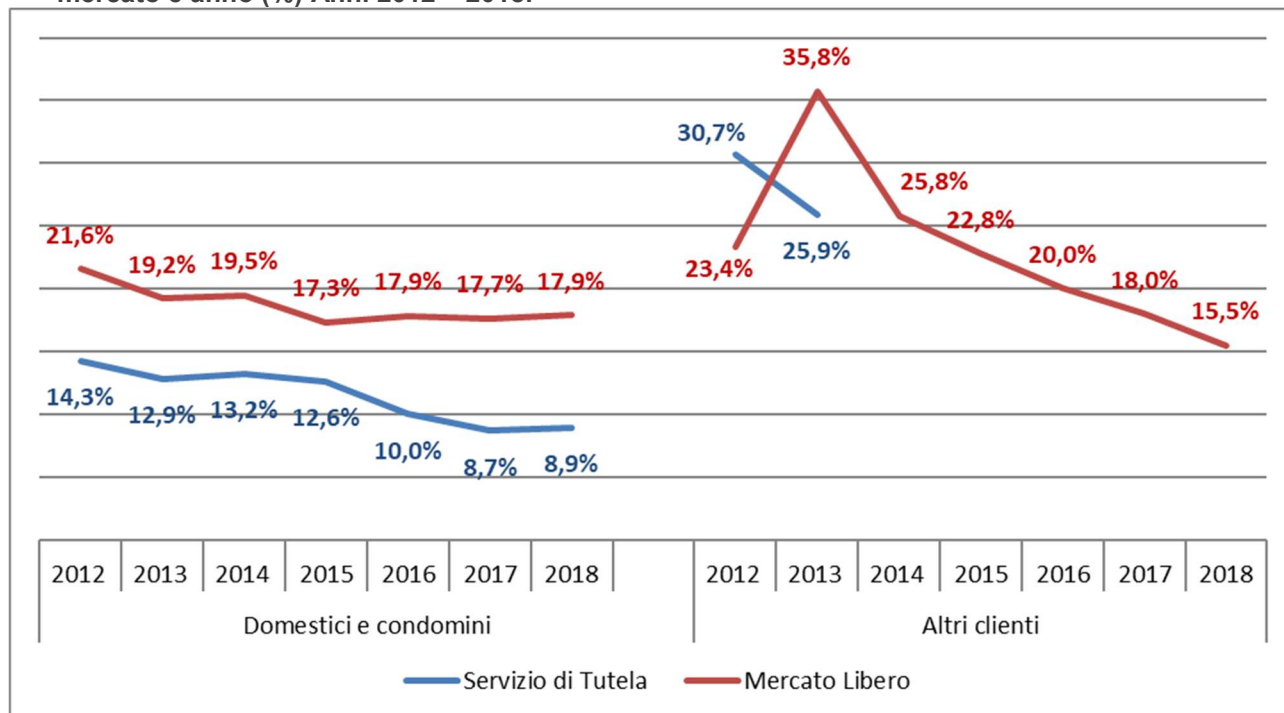
Grafico 5.60 Quota di clienti inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato,



utente e anno (%) Anni 2012 – 2018.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

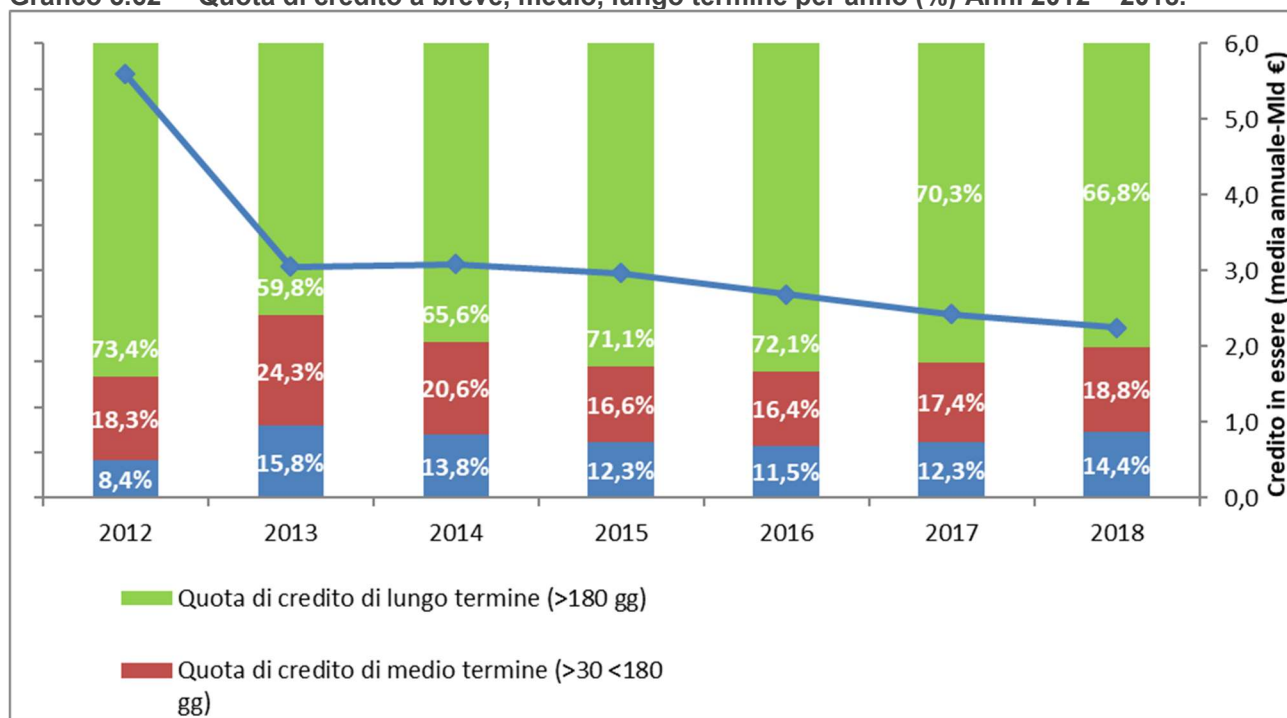
Grafico 5.61 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Il Grafico 5.62 e il Grafico 5.63 mostrano come viene ripartito il credito in essere, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centoottanta giorni (medio termine) e da più di centoottanta giorni.

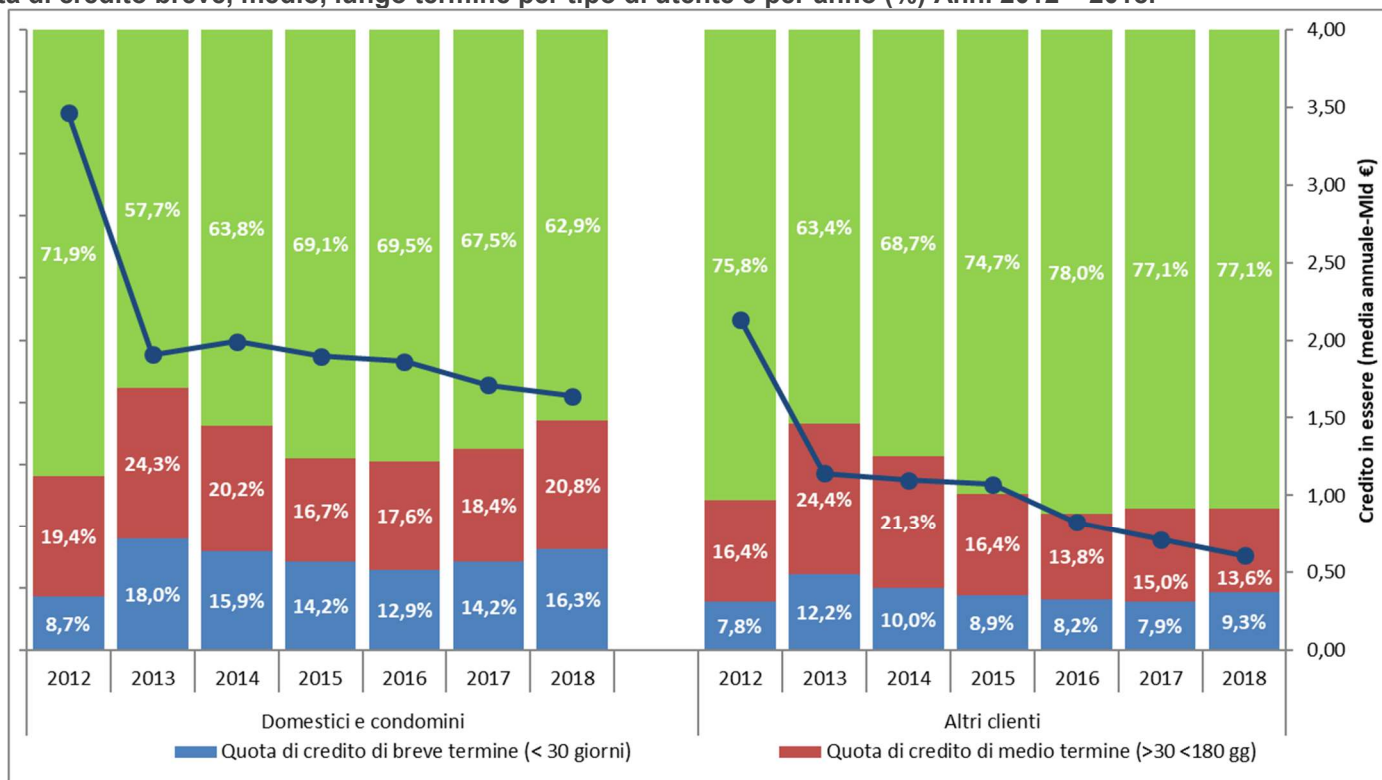
Grafico 5.62 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2018.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 5.63 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2018.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.