



## Fine Mercato Tutelato, indagine Selectra: un quinto degli italiani non sa in che regime di mercato siano le proprie utenze

*Oltre la metà degli utenti - che sia sul Libero o sul Tutelato - si dice comunque soddisfatta dei servizi offerti dai propri fornitori di energia elettrica.*

Il **1° luglio** segna il termine ultimo per il Mercato Tutelato per come lo conoscono attualmente i consumatori e finisce il periodo "ponte" in cui era ancora possibile rimandare il passaggio al Mercato Libero. Dopo il Mercato Tutelato del gas, terminato lo scorso 31 dicembre, anche **l'energia elettrica passa dunque al nuovo regime**, trovando però molti italiani ancora **impreparati** ai cambiamenti che questo termine porta con sé: il **45,2%** dei consumatori **non è infatti a conoscenza del passaggio al Mercato Libero** e circa **un quinto (17,6%) non sa attualmente in quale regime di mercato siano le proprie utenze domestiche**. È quanto emerge da un'indagine - condotta su un campione rappresentativo della popolazione nazionale - da [Selectra](#), il servizio gratuito che confronta i principali fornitori di luce, gas e internet. L'obiettivo è capire il livello di consapevolezza degli italiani nei confronti del mercato energetico e dei cambiamenti cui andranno incontro gli utenti domestici.

**Il 34,1% dei consumatori intervistati ha ammesso** inoltre **di non essere a conoscenza delle conseguenze** del non scegliere un fornitore nel Mercato Libero entro il termine fissato, ovvero - nel caso degli utenti non vulnerabili - il passaggio automatico e senza interruzione della fornitura nel **Servizio a Tutele Graduali (STG)**, in cui le condizioni contrattuali ed economiche sono inquadrare da **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

*"Senza dubbio, questa scadenza ha causato confusione tra i consumatori che si sono scoperti ancora indecisi circa l'offerta da sottoscrivere che più si adatta alle proprie necessità", spiega **Antoine Arel, co-founder di Selectra.net**. "La survey ha purtroppo evidenziato che, malgrado tutti questi anni passati a discutere della fine del Mercato Tutelato, gli Italiani sono impreparati, segno che c'è ancora tanto da fare per avere consumatori di energia pienamente consapevoli. C'è però un dato positivo: dalla nostra indagine è anche emerso che **il 53,6% degli Italiani, che siano sul Libero o sul Tutelato, è soddisfatto dei servizi offerti dai propri fornitori di energia elettrica**. Per cui possiamo dire che la concorrenza funziona, la qualità del servizio è buona e la fine del Tutelato, con il tempo, non rappresenterà una fonte di preoccupazione".*

### Per il 31,7% passare al Libero è vantaggioso, ma solo scegliendo bene

Secondo l'indagine di Selectra, il **24% dei consumatori** considera questo cambiamento come uno **svantaggio** mentre più di **un terzo (37,5%) ritiene che il passaggio al Mercato Libero possa essere vantaggioso**. In particolare, il 31,7% lo ritiene vantaggioso per chi è abile a navigare tra le diverse offerte dei gestori.

Proprio alla luce di questi dati, **diventa fondamentale il ruolo dei comparatori**, come spiega Antoine Arel: *“Noi comparatori, sia privati che pubblici come il Portale Offerte, ci impegniamo tutti i giorni per informare i clienti e **aiutarli a trovare la tariffa ideale**. I nostri siti sono liberamente accessibili online, l’auspicio è che sempre più Italiani li consultino”*.

### Utenza vulnerabile: 9 su 10 non sanno di cosa si tratta

Dalla survey di Selectra emerge inoltre molta confusione per quanto riguarda la categoria degli utenti “vulnerabili”: l’**87,6%** degli intervistati, infatti, **non sa distinguere tra consumatori vulnerabili e non**.

I 4,5 milioni di **clienti vulnerabili** - ricorda Selectra - sono quegli utenti domestici in condizioni **economicamente svantaggiate** o di salute tali da richiedere l'utilizzo di **apparecchiature medico-terapeutiche alimentate da energia elettrica** oppure con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92 o, ancora, intestatari di utenza in struttura abitativa di emergenza a seguito di **eventi calamitosi** o di utenza in **un’isola minore non interconnessa** o, in ultimo, di età uguale o superiore ai **75 anni**. Solamente per questi utenti domestici, il Servizio di Maggior Tutela continuerà anche successivamente al 1° luglio.

### La differenza tra Mercato Tutelato e Libero: cosa cambia davvero per i consumatori

La differenza sostanziale tra i due regimi di mercato sta innanzitutto nel prezzo: nel Servizio di Maggior Tutela veniva stabilito dall'Autorità e cambiava **ogni tre mesi** senza possibilità di “bloccare” la tariffazione della materia energia, mentre nel Mercato Libero il fornitore può stabilire autonomamente il suo prezzo con offerte che **possono prevedere un costo fisso al kWh** per uno o due anni. A differenza del Tutelato, **nel Mercato Libero l’utente può attivare con lo stesso gestore le utenze di luce e gas**, gestendole da un’unica app e rivolgendosi a un’unica assistenza clienti.

Inoltre, per quanto riguarda il Mercato Libero, c’è la possibilità di **scegliere tra una vasta gamma di fornitori e tariffe**, mentre per il Mercato Tutelato la tariffa era indicata da ARERA, uguale per tutti i clienti e senza possibilità di scegliere il fornitore. Nel nuovo contesto sarà possibile **personalizzare la propria fornitura di energia** in base alle singole esigenze, ma anche a **scelte più etiche**. Infatti, oltre a offerte personalizzate e servizi aggiuntivi, si potranno selezionare gestori e offerte che privilegiano **fonti rinnovabili**, per un consumo più consapevole e meno impattante sull’ambiente.

Il cliente diventa dunque **protagonista nella gestione delle proprie utenze**: per questo è fondamentale comprendere le differenze tra i due mercati e informarsi adeguatamente per prendere la decisione più vantaggiosa.

---

### **Nota metodologica**

La survey è stata condotta da Metrica Ricerche per conto di Selectra nel mese di giugno 2024, su un campione di circa 1.000 persone di età compresa tra i 20 ed i 75 anni.

**Selectra** (selectra.net) è un servizio che aiuta privati e aziende a scegliere il loro fornitore di luce, gas, telefonia e internet. Mette a disposizione dei consumatori un servizio personalizzato e gratuito, selezionando le proposte più adatte alle loro esigenze ed accompagnandoli nella gestione delle pratiche contrattuali.

### **Responsabile Ufficio Stampa Selectra Italia**

Marina Lanzone | +39 345 2564854 | [stampa@selectra.net](mailto:stampa@selectra.net)

### **Ufficio Stampa Selectra Italia**

#### **Press Play - Comunicazione e Pubbliche Relazioni**

Matteo Nardi | + 39 333 5687925 | [matteo@agenziapressplay.it](mailto:matteo@agenziapressplay.it)

Irene Romani | +39 329 5487842 | [irene.romani@agenziapressplay.it](mailto:irene.romani@agenziapressplay.it)

Martina Moretti | +39 391 1724975 | [martina.moretti@agenziapressplay.it](mailto:martina.moretti@agenziapressplay.it)