

MERCATO ELETTRICO

FINETUTELA: NUOVI INTERVENTI PER FAVORIRE IL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

RIFERIMENTI NORMATIVI

- [Rapporto 168/2017/I/com](#)
- [DCO 204/2017/R/com](#)
- [Delibera 296/2015/R/com](#)

ARTICOLI CORRELATI

- [Riforma tariffaria: impatti contenuti per gli utenti con bassi consumi](#) (Newsletter 195)

La prospettiva di un rinvio della completa apertura del mercato retail (giugno 2019 dovrebbe essere la nuova data) non rallenta le attività dell'Autorità per incentivare il passaggio al mercato libero. Ai trend attuali sarebbero infatti necessari ancora circa 20 anni per completare la liberalizzazione in maniera spontanea, nonostante il numero dei fornitori sia in aumento. La strada scelta è quella di minimizzare il rischio del passaggio per i clienti finali attraverso offerte standardizzate, ma emerge la difficoltà di conciliare diversi obiettivi: trasparenza e confrontabilità delle offerte, semplicità di accesso al mercato, libertà per gli operatori e spazio per l'effettiva competizione non sono facilmente conciliabili.

INCENTIVI AL PASSAGGIO: TRASAPRENZA O SEMPLICITÀ?

Con la fine dei prezzi tutelati, si aprono una serie di questioni fra cui, in primis, la gestione del passaggio dalla maggior tutela (elettrico) e tutela (gas) al mercato libero. I nuovi interventi dell'Autorità (DCO 204/2017) si aggiungono e integrano gli strumenti già attivi con la Tutela Simile, cercando di facilitare il passaggio dei consumatori finali dalla tutela al mercato libero. La strada seguita è quella di puntare su confrontabilità e trasparenza. Concetti presenti anche nella bozza del disegno di legge Concorrenza¹, che prevede l'obbligo per tutti i fornitori di inserire nella loro offerta almeno un contratto con prezzo fisso ed uno con prezzo variabile. La confrontabilità e la trasparenza dei prezzi sono state alla base anche della riforma intrapresa dal regolatore britannico OFGEM². Questo a partire dal 2013 e su sollecitazione dell'Autorità della concorrenza, che aveva sottolineato la scarsa efficacia del mercato *retail* dell'energia elettrica nel promuovere una concorrenza effettiva, ha imposto una serie di limitazioni stringenti alla libertà di offerta degli operatori, con vincoli sia al formato delle offerte che alle modalità di presentazione di sconti, promozioni e offerta di servizi correlati. L'idea è quella che in questo mercato la libertà di scelta e la pluralità di opzioni abbiano un valore inferiore rispetto alla comprensione del prezzo effettivo pagato, che rischia di non essere confrontabile o chiaro in presenza di troppe opzioni.

Trasparenza e confrontabilità non sembrano tuttavia troppo allineate con l'obiettivo della semplicità, che a nostro avviso è imprescindibile per conquistare la fiducia dei consumatori sul mercato libero. La moltiplicazione delle informazioni che il contratto deve necessariamente riportare, che è una delle previsioni introdotte dal DCO, favorisce la trasparenza, ma potrebbe rendere questi contratti eccessivamente complessi, richiedendo ai consumatori l'impiego di tempi lunghi anche per la sola lettura.

Ma ancora più controverse sembrano le previsioni sulla nuova offerta standard (PLACET) che gli operatori potrebbero essere chiamati a offrire obbligatoriamente. Fatta salva l'opzione del prezzo fisso (che comunque tutti gli operatori principali generalmente già offrono), l'idea è quella di tornare a contratti con indicizzazioni a variabili che solo in maniera indiretta influenzano il prezzo dell'energia. Nello specifico si suggerisce che anche il contratto di energia elettrica (come già avviene per il prezzo tutelato del gas) sia indicizzato al prezzo del gas quotato sull'*hub* olandese TTF. Questa soluzione viene senz'altro incontro agli operatori fornendo un riferimento liquido e che mette a disposizione molti più strumenti di copertura rispetto a quelli presenti sugli indicatori italiani. Tuttavia non si può certo affermare che garantisca la semplicità di comprensione per i clienti finali, né che vada nella direzione di promuovere la fiducia nella solidità del mercato elettrico italiano.

LA NUOVA OFFERTA PLACET

Per facilitare la confrontabilità dei prezzi e agevolare l'accesso del consumatore finale al mercato libero, una delle linee d'intervento dell'Autorità prevede la creazione di una forma di contratto obbligatoria: la PLACET.

L'idea è quella di imporre a tutti i fornitori l'offerta di questo contratto ai clienti finali.

¹ Disegno di legge Concorrenza, "Legge annuale per il mercato e per la concorrenza", attualmente in discussione nel Senato, atto AS2085.

² OFGEM: Office of Gas and Electricity Market.

TABELLA 1. CONFRONTO TRA STRUTTURE TARIFFARIE NEL GAS

Componente		Peso*	Tutela	PLACET
Materia prima	Energia	37%	Mercato (TTF)	Fornitore
	Approv.	17%	AEEGSI	Fornitore
	Comm.	11%	AEEGSI	Fornitore
Trasporto		9%	AEEGSI	Fornitore
Distribuzione		20%	AEEGSI	AEEGSI
Oneri		5%	AEEGSI	AEEGSI

* Stimato su costi tutela IV trimestre 2016 cliente tipo domestico

Fonte: REF-E su dati AEEGSI

TABELLA 2. CONFRONTO TRA STRUTTURE TARIFFARIE NELL'ELETTRICO

Componente		Peso*	Maggior Tutela	PLACET
Materia prima	Energia	30%	Costi AU	Fornitore
	Comm.	10%	AEEGSI	Fornitore
	Disp.	5%	AEEGSI	Fornitore
	Altri costi	5%	AEEGSI	AEEGSI
Trasporto		21%	AEEGSI	AEEGSI
Oneri		29%	AEEGSI	AEEGSI

* Stimato su costi tutela IV trimestre 2016 cliente tipo domestico

Fonte: REF-E su dati AEEGSI

I fornitori ammessi alla Tutela Simile dovranno, già da ottobre di quest'anno, implementare la PLACET nelle proprie offerte, mentre l'obbligo per tutti gli altri fornitori è fissato a gennaio 2018, ferma restando la possibilità di anticiparla a ottobre, in modo da allinearsi competitivamente ai fornitori della Tutela Simile. In questa offerta, la documentazione contrattuale, e in particolar modo le condizioni generali di fornitura, dovranno poter essere facilmente comparabili tra i diversi fornitori. A tale proposito l'Autorità è orientata verso due soluzioni differenti: redigere un vero e proprio contratto, che può essere utilizzato da tutti i fornitori, oppure lasciare libertà al fornitore, rispettando però la lista delle informazioni minime previste per tutti i contratti (il secondo punto di intervento del DCO in questione). Nell'offerta PLACET, i fornitori hanno un certo grado di libertà per determinare la componente d'acquisto e di commercializzazione, offrendo così ai clienti finali prezzi indicizzati al mercato. Per quanto riguarda le componenti di natura passante³, eccetto per alcuni costi specifici descritti nelle **Tabelle 1 e 2**, sia per il gas naturale che per l'elettrico, si mantiene la struttura della tutela. Per le componenti di acquisto e di commercializzazione, il fornitore non può differenziare il prezzo nella stessa fascia di clientela, ma può aggiornare il prezzo mensilmente per i nuovi clienti e dovrà garantire un prezzo unico a livello nazionale (sebbene l'Autorità lasci aperta una possibile differenziazione territoriale). A tale prezzo, tuttavia, non potranno essere applicati bonus o costi aggiuntivi, che potrebbero confondere e rendere complicata l'equiparazione tra le differenti offerte.

L'offerta PLACET sarà destinata a due categorie di consumatori finali, piccoli e grandi. I costi per la copertura della componente di acquisto e di commercializzazione saranno dati da una quota punto (€/POD/anno o €/PDR/anno) fissa per 12 mesi e valida esclusivamente per i piccoli consumatori e una quota energia (€/kWh o €/Smc), declinata in due possibili formule di prezzo: fissa per 12 mesi oppure variabile ogni tre mesi (**Tabelle 3 e 4**).

TABELLA 3. OFFERTA PLACET ENERGIA ELETTRICA

	Piccoli consumatori	Grandi consumatori
Prezzo fisso	Quota punto + Quota energia (fissa per 12 mesi)	Quota energia (fissa per 12 mesi)
Prezzo variabile	Quota punto + Quota energia (variabile e indicizzata al TTF ogni 3 mesi)	Quota energia (variabile e indicizzata al PUN ogni 3 mesi)

Fonte: REF-E su dati Autorità

TABELLA 4. OFFERTA PLACET GAS NATURALE

	Piccoli consumatori	Grandi consumatori
Prezzo fisso	Quota punto + Quota energia (fissa per 12 mesi)	Quota energia (fissa per 12 mesi)
Prezzo variabile	Quota punto + Quota energia (variabile e indicizzata al TTF ogni 3 mesi)	Quota energia (variabile e indicizzata al TTF ogni 3 mesi)

Fonte: REF-E su dati AEEGSI

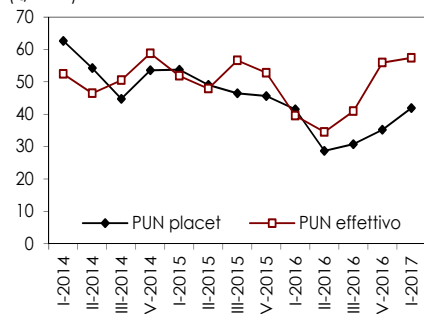
Con la formula di prezzo variabile, la quota energia sarà indicizzata alla media aritmetica delle quotazioni *forward* OTC a tre mesi del gas del TTF, così come accade oggi nel servizio di tutela del gas naturale. L'Autorità ha infatti proposto l'estensione dell'indicizzazione utilizzata nel servizio di tutela del gas anche al settore dell'energia elettrica per i piccoli consumatori⁴, mentre per i grandi consumatori è previsto l'utilizzo del Prezzo Unico Nazionale (PUN). La scelta dell'Autorità di optare per l'indicizzazione della tariffa elettrica al TTF viene giustificata dal fatto che gli indici *forward* del PUN non sono sufficientemente sviluppati per essere utilizzati nella determinazione della spesa per la materia energia e inoltre che esistono delle correlazioni tra l'andamento del PUN e il prezzo *spot* del TTF. L'Autorità valuterà regolarmente la sussistenza di tali correlazioni e la liquidità degli indici *forward* del PUN.

L'andamento del prezzo dell'energia elettrica quotato dal PUN e il prezzo del gas quotato al TTF mostrano in effetti una correlazione abbastanza elevata, nell'intorno del 90%. Tuttavia, stimare l'andamento del prezzo dell'energia elettrica attraverso una formula di indicizzazione prezzo gas *forward* quotato in un paese diverso può comportare numerosi errori che nel breve periodo possono essere anche elevati. Questo implicherebbe uno scostamento tra il prezzo dell'energia elettrica stimato dalla formula inclusa nell'offerta PLACET e le condizioni di mercato effettive. Per stimare quale sarebbe il prezzo incluso nell'offerta PLACET, è necessario innanzitutto disegnare una formula di trasformazione tra prezzo del gas e prezzo elettrico, che nella proposta dell'Autorità sembra essere lasciata a discrezione degli operatori. Nell'esercizio che segue si è scelto di utilizzare un modello semplice. Si è trasformato il prezzo del

³ Sia nel gas naturale che nell'energia elettrica, le componenti di natura passante sono la spesa per il trasporto e la gestione del contatore e la spesa per oneri di sistema e di imposte.

⁴ Domestici e BTA inferiori a 16 KWh.

FIGURA 1. DIFFERENZE TRA PUN EFFETTIVO E PUN PLACET (€/MWh)



Fonte: REF-E

TABELLA 5. DIFFERENZE PUN EFFETTIVO E PUN PLACET (€/MWh)

Periodo	PUN PLACET	PUN effettivo	diff. (€/MWh)
I trim 2014	62.66	52.45	-10.2
II trim 2014	54.27	46.48	-7.8
III trim 2014	44.76	50.52	5.8
IV trim 2014	53.59	58.80	5.2
I trim 2015	53.75	51.86	-1.9
II trim 2015	49.08	47.92	-1.2
III trim 2015	46.47	56.63	10.2
IV trim 2015	45.64	52.80	7.2
I trim 2016	41.53	39.55	-2.0
II trim 2016	28.68	34.52	5.8
III trim 2016	30.77	40.94	10.2
IV trim 2016	35.23	55.95	20.7
I trim 2017	41.92	57.41	15.5

Fonte: REF-E

gas assumendo un'efficienza del 53%, utilizzata anche nell'indice ITEC12⁵, tenendo anche in considerazione la differenza tra potere calorifico inferiore e superiore, e in seguito si è calcolato il prezzo dell'energia elettrica utilizzando le indicazioni fornite dall'Autorità (Figura 1 e Tabella 5). Quindi si è preso il P_{for} utilizzato nel mercato di tutela del gas⁶ al quale sono stati sommati i costi di trasporto.

La differenza da noi stimata tra PUN effettivo e PUN stimato (PUN PLACET) sarebbe di 4 €/MWh in media, dal primo trimestre del 2014 ad oggi. Questa differenza è spiegata da quattro differenti tipi di errori di stima. Innanzitutto la formula assume uno *spark spread* costante (e nell'esempio nullo per un impianto con efficienza del 53%) mentre chiaramente nella realtà questo è molto volatile. Il secondo errore è spiegato dallo *spread* tra il prezzo del gas al TTF e il prezzo del gas al PSV, che ancora nella formula è assunto costante (e pari ai costi di logistica) mentre nella realtà, sebbene in misura minore che in passato, presenta una certa volatilità. A questi va aggiunto l'errore presente in tutte le formulazioni di prezzo ex-post causato dall'utilizzo dei prezzi *forward* e non *spot*. Ad esempio nel IV trimestre del 2016 e nel I trimestre del 2017 la differenza, tra i due indici, di 20 €/MWh è spiegabile con gli avvenimenti successi lo scorso inverno, ovvero la chiusura della maggior parte delle centrali nucleari francesi, che ha comportato un aumento delle esportazioni dall'Italia verso la Francia, causando un aumento dei prezzi. Legare il prezzo dell'energia elettrica alle quotazioni *forward* del TTF del trimestre successivo però ha il vantaggio di ridurre l'esposizione del consumatore ai picchi di rialzo o di ribasso del PUN, minimizzando gli effetti legati alle dinamiche *short term* come ad esempio la chiusura delle centrali nucleari. Le differenze però, così come rappresentano un guadagno o una perdita per il consumatore, rappresentano anche il rischio del venditore, il quale si assume, inoltre, anche il rischio del profilo di prelievo del cliente.

LE CONDIZIONI CONTRATTUALI PER LE OFFERTE DEL MERCATO LIBERO

Per garantire una facile equiparazione tra le diverse offerte nel mercato libero diverse dall'offerta PLACET, l'Autorità ha intenzione di prevedere una serie di informazioni non derogabili e immodificabili che il fornitore dovrà inserire nelle proprie condizioni generali di fornitura, rafforzando dunque le clausole minime del contratto già previste dal Codice di condotta commerciale.

Tali informazioni minime riguardano la tipologia del contratto, il mandato per recesso in cambio di fornitore, il diritto al ripensamento e il diritto di recesso, la fatturazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione, la fattura di chiusura, la rateizzazione e la parte commerciale che riguarda i reclami, la richiesta informazioni, le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e le assicurazioni per la fornitura di gas. Per tutte queste informazioni, il fornitore dovrà seguire le indicazioni della normativa vigente, ovvero del Codice di condotta commerciale. Non sembra però esserci una netta differenza tra le clausole minime previste già dal Codice e tali informazioni inderogabili. L'informazione minima che in un tale contesto sarebbe dovuta essere inderogabile è la condizione economica di fornitura, che non compare nella lista fornita dall'Autorità, sebbene il Codice di condotta preveda determinati criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio. Si ritiene che tale clausola dovrebbe essere messa tra quelle inderogabili, considerato che il principale aiuto per i consumatori finali nel confrontare le differenti offerte risiede proprio nella comparazione dei prezzi, motivo principale della scelta di costituire un'offerta standard come la PLACET.

APERTURA DEL MERCATO: STATO DELL'ARTE

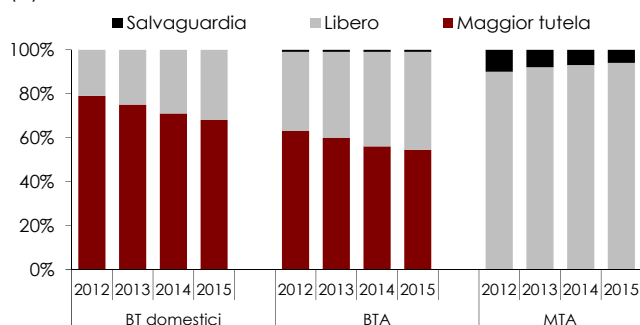
IL TUTELATO È ANCORA LA MODALITÀ DI FORNITURA PREFERITA

La fissazione di un termine per la fine del mercato tutelato accelererà senza dubbio il processo di sostituzione delle forniture a prezzi regolati con forniture negoziate sul mercato, processo da sempre caratterizzato da una forte lentezza. Infatti, nonostante che

⁵ Si veda la pagina della rubrica dedicata agli indicatori ITEC e ITEC12.

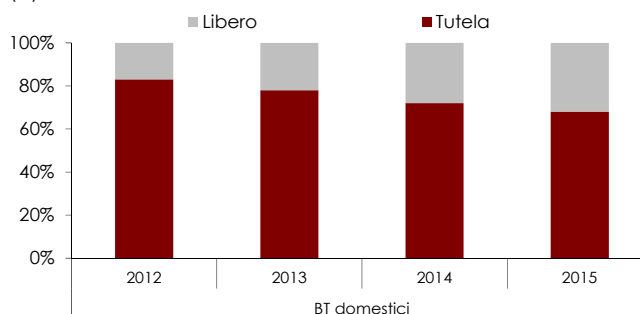
⁶ Fa riferimento alla media delle quotazioni *forward* trimestrali OTC rilevate presso l'hub europeo TTF, con riferimento al secondo mese solare antecedente il trimestre oggetto di aggiornamento.

FIGURA 2. PUNTI DI PRELIEVO MAGGIOR TUTELA E LIBERO 2012-2015 (%)



Fonte: REF-E su dati AEEGSI

FIGURA 3. PUNTI DI RICONSEGNA TUTELA E LIBERO 2012-2015 (%)



Fonte: REF-E su dati AEEGSI

a partire dal 2003 per il settore gas e dal 2007 per quello elettrico tutti i consumatori abbiano la possibilità di approvvigionarsi da un fornitore a scelta sul mercato libero, secondo quanto riporta l'Autorità nell'ultimo rapporto sul monitoraggio *retail*⁷, nel 2015 ancora il 68% dei consumatori domestici di elettricità (su un totale di quasi 30 milioni di punti di prelievo) e gas (su un totale di quasi 20 milioni di punti di riconsegna) e il 55% delle piccole e medie imprese allacciate in bassa tensione altri usi (BTA - settore elettrico) continua a approvvigionarsi con prezzi tutelati.

Se i clienti domestici continuano a preferire la tutela, seppur con una dinamica decrescente per entrambi i settori nel quadriennio 2012-2015 (**Figure 2 e 3**), nel non domestico si sta affermando una certa dinamicità nel rivolgersi al mercato libero. In particolare nel settore elettrico nel 2015, ogni 100 clienti in media tensione altri usi (MTA), 29 hanno fatto registrare un passaggio da un fornitore del libero ad un altro. Anche i clienti in BTA si sono dimostrati molto più attivi rispetto al passato. Infatti se è vero che meno della metà (45% nel 2015) degli stessi si approvvigiona nel libero, a questa percentuale corrisponde un volume di energia elettrica pari al 72% del totale (vs 66% del 2012), dato che testimonia come i clienti con i maggiori consumi siano stati i primi a uscire dalla tutela. Tuttavia, bisogna registrare anche una tendenza al rientro in tutela: infatti nel 2015 su 3 clienti che sono usciti dalla tutela 1 è rientrato mentre nel 2013 il rapporto era 4 a 1.

Concentrandosi sul segmento domestico elettrico, nel quadriennio 2012 -2015 si registra una crescita media dei punti di prelievo del 0.8% che ha portato gli stessi a quota 29.7 milioni nel 2015, di cui 20.2 milioni nel 2015 erano ancora sul tutelato, con un numero di utenti che in media annualmente migrano verso il libero pari a circa 900,000. Se quindi la maggior tutela finisse oggi, la potenziale platea

di clienti che approderebbe sul libero tramite un sistema ad aste potrebbe aggirarsi sui 20 milioni. Nel segmento della BT altri usi la dinamica dei punti di prelievo è stata invece decrescente, passando da 7.6 milioni nel 2012 a 7.2 nel 2015, con un numero medio annuale di uscite dalla maggior tutela intorno a 250,000.

A livello regionale si registra una certa disomogeneità (dati 2015). Per quanto riguarda la clientela domestica la percentuale di passaggi da e per il servizio di tutela si attesta nella maggior parte delle regioni tra il 4% e il 5%, con unica eccezione la Valle d'Aosta dove si colloca al 1.5%. In questa regione e in Trentino-Alto Adige anche la percentuale di clienti che hanno cambiato fornitore nel libero è più bassa (attorno al 2%) rispetto al resto delle regioni dove si attesta in media al 6% con punte del 7.3% in Abruzzo e del 7.8% in Toscana. Anche su scala regionale i clienti della BT altri usi presentano una maggiore dinamicità dei domestici. Se anche in questo segmento la quota di passaggi da e per il servizio di maggior tutela si aggira intorno al 4-5%, la percentuale di clienti che hanno cambiato fornitore nel mercato libero è, in più della metà delle regioni, superiore al 10% con punte in Veneto (14%), Abruzzo (15.1%) e Friuli-Venezia Giulia (16.1%).

Nel settore gas, secondo quanto riportato nel rapporto, sia i clienti domestici che quelli altri usi hanno mostrato una dinamica decrescente in questi anni, attestandosi, nel 2015 rispettivamente a 19.7 milioni i primi e 1.2 milioni i secondi⁸. Tuttavia tale dinamica risulta in contrasto con quella evidenziata dalle relazioni annuali dell'Autorità stessa, secondo le quali i PDR totali dal 2012 al 2015 sono cresciuti con un tasso medio del 1.0% arrivando nel 2015 a quota 23.4 milioni. Concentrandosi sul segmento domestico, i clienti che nel 2015 si servivano ancora sul tutelato erano pari a 13.4 milioni, con un numero medio di clienti in uscita annualmente dal tutelato pari a circa un milione.

Anche nel settore gas, la clientela non domestica evidenzia una maggiore dinamicità rispetto a quella domestica, forse complice anche la ripermimetrazione del servizio

⁷ Rapporto AEEGSI 168/2017/II/com, "Monitoraggio retail. Aggiornamento del rapporto per gli anni 2014 e 2015". Nel rapporto vengono confrontati i dati riferibili al periodo 2012-2015, attingendo anche alla precedente edizione del rapporto.

⁸ Solo il segmento dei condomini uso domestico ha mostrato una crescita nei PDR che sono passati da 196,000 nel 2012 a 201,000 nel 2015.

di tutela, avvenuta nel 2013 a opera del cosiddetto “Decreto del Fare”⁹. Infatti nel quadriennio in esame la percentuale di clienti gas che hanno optato per un cambio della modalità di fornitura¹⁰ ha fatto registrare un continuo aumento attestandosi nel 2015 a:

- 13% per i clienti domestici
- 17% per i condomini uso domestico
- 13% per i clienti altri usi < 50,000 Smc/anno
- 26% per i clienti altri usi 50,000 - 200,000 Smc/anno.

QUANTO È CONCENTRATO IL MERCATO?

Il livello di concorrenzialità risulta ancora molto disomogeneo sia a livello di settore sia di tipologia di clientela.

Nel mercato elettrico libero, anche se il numero di fornitori ha registrato un aumento nel quadriennio 2012-2015 (da 219 a 335), i livelli di concentrazione a livello nazionale (dati 2015) permangono ancora molto elevati nel segmento domestico, mentre risultano più bassi nei segmenti degli altri clienti in BT e dei clienti in MT.

In particolare, il primo operatore (gruppo Enel), in termini di energia fornita, copre:

- quasi i tre quarti del mercato domestico totale, detenendo una quota del 87% sul tutelato e del 50% sul libero
- circa il 40% della BTA, con quote pari al 84% sul tutelato e al 24% sul libero
- circa il 9% della MTA, coprendo quasi l'8% del libero e quasi la metà del mercato in salvaguardia.

Anche nel settore gas, il numero di operatori attivi nel libero è aumentato passando da 280 nel 2012 a 340 nel 2015, tuttavia le dinamiche concorrenziali restano su scala regionale o sub-regionale, come dimostra il fatto che solo un quarto degli operatori attivi è presente in più di 10 regioni, mentre poco meno di un terzo del totale continua ad operare in un'unica regione (dati 2015). Guardando alle quote di mercato in termini di gas fornito nel 2015, relativamente al solo settore domestico, si nota come:

- il primo operatore (gruppo ENI) copre il 27% del mercato totale, detenendo una quota del 72% sul tutelato e poco meno del 6% sul libero
- il secondo operatore ha una quota che si aggira intorno al 17% sia sul tutelato che sul libero
- i primi venti gruppi del settore (esclusi il primo e il secondo) detengono, ciascuno, quote di mercato sul libero nettamente inferiori al 5%
- gli operatori diversi dai primi venti gruppi coprono nel loro insieme circa il 60% del mercato totale.

Elemento significativo per entrambi i settori, che in un'ottica di fine della tutela potrebbe far temere una tendenza verso una maggior concentrazione del mercato, riguarda il vantaggio competitivo mostrato dai fornitori del tutelato nel convincere i clienti a sceglierli come fornitori nel libero. In particolare, con riferimento al settore elettrico, nel 2015, è stato rilevato che la quota di clienti che esce dalla maggior tutela e poi sul libero si affida ad un venditore collegato all'impresa di distribuzione è pari al 56% per la BTA e al 67% per il domestico.

Proprio per rimuovere ogni rischio di confusione e promuovere la concorrenza, l'Autorità, in ossequio a quanto previsto dal Terzo Pacchetto Energia già nel 2015 (delibera 296/2015) aveva disposto che il distributore e i venditori integrati in uno stesso gruppo societario (operanti sia sul libero che nella tutela) non potessero più utilizzare lo stesso marchio, oltre a dover separare le politiche di comunicazione ed utilizzare canali e spazi commerciali ben distinti. Tali obblighi andavano assolti entro il 30 giugno 2016 per quanto riguarda separazione del marchio e della comunicazione e entro il 1 gennaio 2017 per quanto riguarda la separazione degli spazi commerciali e dei canali di interfaccia con i clienti. Gli effetti del *debranding* sui passaggi dal tutelato

⁹ Il decreto legge 69/2013 (convertito in legge 98/2013) stabiliva la cessazione del diritto alle condizioni di tutela per le forniture di gas naturale ai clienti finali non domestici.

¹⁰ Entrata o uscita dalla tutela, cambio di fornitore nel libero o rinegoziazioni contrattuali avvenute con lo stesso fornitore.

al libero con un venditore collegato all'impresa di distribuzione non sono ancora stati rilevati dall'Autorità, dato che il monitoraggio sulle attività *retail* si riferisce al 2014 e 2015, cioè quando ancora il *debranding*, non era operativo.

BOLLETTE NON FACILMENTE CONFRONTABILI

Dall'analisi delle offerte commerciali disponibili sul mercato libero, si evince come la varietà delle stesse sul TrovaOfferte si sia notevolmente ampliata nel quadriennio 2012-2015: per il settore elettrico si è passati da 26 a 40, mentre nel gas da 13 a 25, con una netta prevalenza, in entrambi i settori, di quelle a prezzo bloccato.

L'Autorità sostiene che in media la spesa sostenuta dai clienti domestici sul mercato libero si attesti su valori più elevati rispetto a quella nei regimi di tutela, soprattutto per le offerte a prezzo bloccato. Per verificare ciò REF-E ha proceduto a confrontare la spesa riportata nel monitoraggio *retail* riferibile a ottobre 2015¹¹, basata sulle informazioni reperibili nel TrovaOfferte e su quelle comunicate trimestralmente dai fornitori, con la spesa media del cliente domestico in tutela riferita al quarto trimestre del 2015, ricostruita da REF-E stessa¹². La **Tabella 6** evidenzia l'esistenza di un significativo differenziale tra le offerte più vantaggiose e quelle meno

vantaggiose sul mercato libero e come in media la spesa sul tutelato risulti più bassa rispetto a quella associata a offerte sul libero a prezzo bloccato, che sono la stragrande maggioranza di quelle disponibili, ma in linea o addirittura più alta rispetto a quella relativa a offerte a prezzo variabile. Per capire se il passaggio sul libero può effettivamente portare a dei risparmi per il consumatore, il confronto dovrebbe avvenire tra la spesa sul tutelato con quella effettivamente sostenuta dai clienti del libero ormai a regime in quanto guardare ai dati del TrovaOfferte potrebbe creare una distorsione dato che per catturare il cliente, i fornitori del libero potrebbero praticare inizialmente delle condizioni particolarmente vantaggiose, la cui durata è però limitata nel tempo.

In ogni caso, quando si effettuano tali tipi di confronti, bisogna tener presente che le spese non sono sempre direttamente comparabili. Infatti le offerte del mercato libero, oltre alla fornitura del puro kWh elettrico o del mc di gas, comprendono altri servizi, come ad esempio l'attivazione di programmi fedeltà o la fornitura di servizi energetici e non. Inoltre, nel caso delle offerte a prezzo bloccato, la spesa incorpora anche la copertura che il fornitore deve avere per gli eventuali incrementi di prezzo, quindi il cliente finale si trova a pagare anche un differenziale riconducibile alla stabilizzazione della componente materia prima rispetto alla variabilità del prezzo della stessa sul mercato all'ingrosso. Interessante è anche notare come offerte di pari contenuto presentino costi diversi a seconda del canale di sottoscrizione: la sottoscrizione online dei contratti, attraverso la quale il fornitore minimizza i costi di acquisizione del cliente rispetto agli altri canali, consente l'accesso a offerte più vantaggiose a parità di contenuto delle stesse.

IL PREOCCUPANTE FENOMENO DELLA MOROSITÀ

Negli ultimi anni uno dei fenomeni che desta maggior preoccupazione nei fornitori riguarda i mancati pagamenti da parte dei clienti finali delle fatture di energia elettrica e gas. Anche a causa della crisi economica, tale fenomeno si è aggravato rispetto al passato, anche se nell'ultimo quadriennio i due settori presentano *trend* opposti.

Per il settore elettrico si registra una tendenziale diminuzione delle richieste di sospensione effettiva rispetto al totale dei punti serviti per tutte le tipologie di clientela rilevate nel rapporto, con tassi più alti per il mercato libero e i clienti in salvaguardia. Elevate differenze sussistono non solo a livello di diversa tipologia di clientela, ma anche per area geografica. Ad esempio per i clienti domestici, a livello nazionale, si è

¹¹ Cliente domestico di riferimento:

- Elettrico - cliente connesso in BT residente a Roma, con potenza pari a 3 kW ed un consumo annuo di 2.700 kWh, ripartiti per il 33,4% nella fascia oraria F1 e per il 66,6% nella fascia oraria F2-3
- Gas - cliente con consumi di gas naturale pari a 1.400 Smc/anno e ubicazione della fornitura nella città di Roma.

¹² Stima REF-E basata sulle delibere AEEGSI di aggiornamento trimestrale delle condizioni economiche per i clienti del servizio di maggior tutela/tutela per il IV trimestre 2015. In analogia con i clienti domestici di riferimento considerati nel monitoraggio *retail*, per il perimetro tutelato si sono presi a riferimento:

- Elettrico - cliente connesso in BT residente, con potenza pari a 3 kW ed un consumo annuo di 2.700 kWh
- Gas - cliente con consumi di gas naturale pari a 1.400 Smc/anno e ubicato nell'ambito centro-sud occidentale.

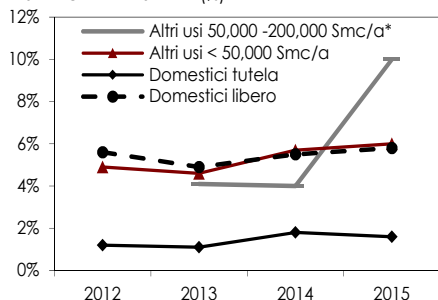
TABELLA 6. SPESA MEDIA PER FORNITURA DI ENERGIA, INCLUSE IMPOSTE (€/anno)

	Prezzi tutelati*	TrovaOfferte**					
		Prezzo variabile			Prezzo bloccato		
		min	media	max	min	media	max
Elettrico	514.7	457.6	498.0	554.6	462.8	527.0	623.7
Gas	1265.1	1156.7	1234.0	1310.9	1158.9	1277.0	1426.3

*IV trimestre 2015 **Ottobre 2015

Fonte: elaborazione REF-E su dati AEEGSI

FIGURA 4. RICHIESTE DI SOSPENSIONE EFFETTIVE RISPETTO AI PDR SERVITI (%)



*Dato 2012 non disponibile
Fonte: REF-E su dati AEEGSI

passati da un tasso del 5.4% del 2013 al 4.2% nel 2015 per la maggior tutela e dal 8.6% al 6.7% per il mercato libero. Il *trend* di calo ha interessato anche le regioni del Sud, dove però si registrano tassi tendenzialmente più alti, con punte in Campania del 6.9% nel tutelato (8.9% nel 2013) e del 12.2% nel libero (15.8% nel 2013). Per i clienti non domestici in BT, per i quali le richieste di sospensione per morosità sono storicamente più numerose che per i clienti domestici, le differenze tra tutelato e libero sono irrisorie con tassi di poco inferiori al 10%, ma si mantengono le differenze regionali con il Sud che mediamente presenta tassi tra il 15% e il 20%.

Nel settore gas le richieste di sospensione della fornitura risultano in media più basse che per il settore elettrico e analogamente a questo, le richieste sono più frequenti per i clienti non domestici rispetto ai domestici, tuttavia in questo settore appare preoccupante la tendenza di rialzo come riportato in **Figura 4**.

QUALI LEVE ALL'ESPANSIONE DEL MERCATO LIBERO?

Dal monitoraggio dell'Autorità emerge quindi un quadro molto composito: le offerte per i clienti di piccola e media dimensione crescono, tuttavia il mercato libero stenta a decollare. Se da una parte i clienti non domestici risultano sempre più dinamici, per quelli domestici permane una certa resistenza a uscire dal perimetro tutelato o addirittura una tendenza a rientrarvi. Per questa categoria di clienti resta da capire quanto lo scarso *appeal* del libero sia legato a una limitata "capacitazione" del cliente finale non ancora in grado di coglierne appieno i benefici, a una sua pigrizia nell'informarsi sulle offerte disponibili o a una mancanza di fiducia verso i fornitori.

Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto l'Autorità registra un miglioramento del grado di soddisfazione della clientela. Ad esempio l'indice di reclamosità¹³ è in riduzione nel mercato libero, attestandosi all'1.3% (1.8% nel 2012) e 1.4% (2.5% nel 2012) rispettivamente per i clienti domestici elettrici e gas, mentre si è mantenuto pressoché costante in quello tutelato (circa 0.4% per i clienti domestici elettrici, 0.6% nel gas) nel periodo 2012-2015. Delle criticità si riscontrano invece relativamente al fenomeno dei contratti contestati per irregolarità nella loro formazione: la percentuale di contratti contestati sul totale dei nuovi sottoscritti¹⁴ nel 2015 è in leggero aumento rispetto a quanto registrato nel 2012 sia per il settore elettrico che per quello gas (**Tabella 7**).

TABELLA 7. INDICATORE CONTRATTI CONTESTATI

		2012*	2013	2014	2015
Elettrico	domestici	0.7%	0.7%	0.6%	1.0%
	BTA	0.4%	0.5%	0.3%	0.7%
Gas	domestici	0.2%	0.4%	0.5%	0.9%
	condomini uso domestico	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%
	altri usi	0.0%	0.3%	0.2%	0.3%

*Dati disponibili a partire dal II trimestre 2012
Fonte: dati AEEGSI

Se la lentezza del processo di abbandono del tutelato a favore del mercato libero fosse invece maggiormente imputabile a un atteggiamento poco proattivo del cliente finale, la definizione di una data definitiva per la fine della tutela e l'avvicinarsi di tale data potrebbero facilitare anche il passaggio al mercato libero che potrebbe essere incentivato anche dall'espandersi dell'offerta dei servizi post contatore che con l'avvento dei nuovi misuratori (2G per l'elettrico e *smart meter* per il gas) si presume sia destinata ad ampliarsi e arricchirsi sempre più.

¹³ Il rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti.

¹⁴ L'indicatore preso a riferimento per rappresentare tale fenomeno è rappresentato dalla percentuale di reclami per tale tipologia di contratti rispetto al totale dei contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza.