

SWITCHING IN 24 HOURS

Chaos or Opportunity?

**Non basta firmare un contratto.
Bisogna tenere il cliente.**

Ho simulato la riforma su tutto il mercato domestico italiano. Poi mi sono fatto quattro domande sul mestiere che faccio.

30,5 mln

i POD domestici simulati, un
anno di mercato

20,8%

dei clienti domestici ha
cambiato fornitore nel 2025
(ARERA)

1 su 6

i clienti che non restano
abbastanza da ripagare
quello che è costato acquisirli

Scorri →



Fabio Mencio

*Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities*

fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Vendo energia. Ho provato a misurarla.

Lavoro nel retail energetico: parlo con i clienti, spiego offerte, gestisco quello che succede dopo la firma.

Da un po' sto costruendo un percorso su analisi dei dati e AI, e faccio studi come questo per tenere insieme le due cose: le domande vengono dal campo, i conti e le fonti dal mestiere che sto imparando.

LA DOMANDA DA CUI PARTE TUTTO

Dal 1° dicembre 2026 un cliente può cambiare fornitore in un giorno lavorativo. Che cosa succede a un portafoglio quando andarsene non costa più niente?

La risposta breve è che la firma smette di essere un traguardo. Quella lunga è nelle prossime tredici pagine.

Tutto quello che segue poggia su due cose: le delibere e le statistiche ufficiali di ARERA, e una simulazione riproducibile che chiunque può rilanciare.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

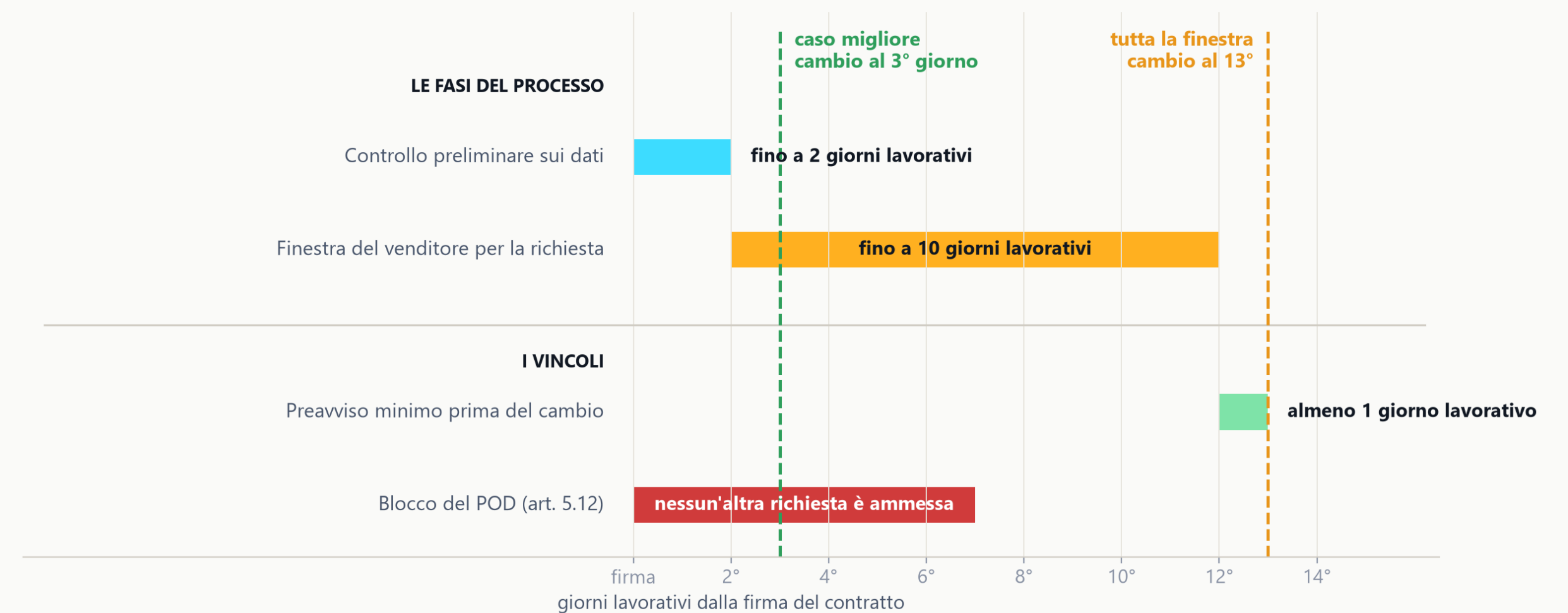
fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Un mese diventa un giorno. Ma non è tutta la storia.

La delibera ARERA 58/2026 non fissa un tempo solo. Ne fissa quattro, e due non sono fasi: sono vincoli.

Le 24 ore sono l'ultimo anello, non la catena



Fonte: delibera ARERA 58/2026/R/eel, Allegato A1, artt. 5, 6 e 7 - giorni lavorativi, non di calendario

DOVE SI DECIDE LA VELOCITÀ VERA

Non nel sistema centrale, ma nella finestra di dieci giorni lavorativi che il venditore ha per presentare la richiesta. Nel caso migliore, dalla firma al cambio passano circa tre giorni lavorativi.

Delibera ARERA 58/2026/R/eel e Allegato A1, artt. 5, 6 e 7. L'obbligo nasce dall'art. 12 della direttiva (UE) 2019/944, recepito col D.Lgs. 210/2021. Riguarda l'energia elettrica: il gas ha un processo distinto.



30,5 milioni di POD, un anno di mercato

Ho ricostruito il processo come lo descrive la delibera: giorni lavorativi, festività italiane, controlli, code. Poi l'ho fatto girare su tutto il mercato domestico italiano, in un notebook eseguibile su Colab.

11,4 mln

richieste di cambio in un
anno

8,3 mln

cambi portati a termine

95%

delle richieste veloci chiuse
entro il giorno lavorativo

E il risultato coincide con quello che ARERA ha misurato davvero.

20,3%

il tasso di switching che esce dalla simulazione

20,8%

quello misurato da ARERA sui clienti domestici
nel 2025

Mezzo punto di scarto. Il tasso di switching non è un numero che entra nel modello: entra l'intensità della domanda, cioè quanti contratti ci si aspetta per POD in un anno. Il 20,3% è quanti POD risultano aver cambiato almeno una volta, dopo i controlli, gli scarti, le code e i cambi ripetuti.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Un notebook, non una slide

Il motore, le regole della delibera, i parametri e i controlli stanno in un notebook che gira su Google Colab senza installare niente. Chiunque può aprirlo, cambiare le ipotesi e rifare i conti.

Switching_24h_Colab_30M_POD.ipynb

FileModificaVisualizzaInserisciRuntimeStrumentiGuida

ComandiCodiceTestoEsegui tutte

Condividi

Switching in 24 ore simulazione su 30 milioni di POD

Cosa fa questo notebook

Simula **un anno intero** di cambi fornitore di energia elettrica su **30 milioni di punti di prelievo**, applicando le regole del nuovo processo ARERA (Deliberazione **58/2026/R/ee**, in vigore dal **1° dicembre 2026**).

Il riferimento di scala è reale: secondo la Relazione Annuale ARERA, nel 2025 i **punti di prelievo domestici in Italia sono poco più di 30,5 milioni**. Con 30 milioni di POD si simula l'intero mercato.

Tempo di esecuzione	~10 secondi per 10 milioni di POD, ~20 secondi per 30,5 milioni
Requisiti	nessuna installazione: bastano NumPy, pandas e Matplotlib, già presenti su Colab
Autore	Fabio Mencio - Energy Data AI - https://fabio-mencio.vercel.app/

Cosa sono (e cosa non sono) questi numeri

I dati sono **totalmente sintetici**. La *scala* è quella del mercato italiano, i *comportamenti* no: nessun dato reale di clienti, venditori, Acquirente Unico o SII è stato usato. Non sono previsioni del mercato né misure delle prestazioni del SII: sono la conseguenza logica di regole vere applicate a ipotesi dichiarate.

Le regole **REGULATORY** (dal testo ufficiale) sono: 1 giorno lavorativo per la richiesta veloce del cliente domestico in regola, 10 giorni lavorativi per tutti gli altri, preliminary check obbligatorio con esito entro 2 giorni lavorativi, blocco del POD per 7 giorni lavorativi, verifica SII entro 1 giorno lavorativo. Tutto il resto (capacità di elaborazione, tassi di errore, comportamenti dei clienti, costi commerciali) è **SIMULATION**: ipotesi mie, modificabili nella cella dei parametri.

```
def mil(x):
    return f"{x/1e6:.2f} milioni".replace(".", ",")

def num(x):
    return f"{x:,.0f}".replace(",", ".")

righe = [
    ("POD simulati", mil(k["POD simulati"])),
    ("Richieste di cambio in un anno", mil(k["Richieste di cambio"])),
    ("cambi completati", mil(k["cambi completati nell'anno"])),
    ("POD che cambiano almeno una volta",
     mil(k["POD che cambiano almeno una volta"])
    + f" ({k['Tasso di switching annuo (% POD)']:.1%} dei POD)".replace(".", ",")),
    ("Richieste medie per giorno lavorativo", num(k["Richieste medie per giorno lavorativo"])),
    ("Picco giornaliero", num(k["Picco giornaliero"])),
    ("Capacità giornaliera ipotizzata", num(k["capacità giornaliera sintetica"])),
    ("Coda massima nel giorno peggiore", num(k["Coda massima (richieste)"])),
    ("Richieste veloci entro 1 giorno lavorativo",
     f"{k['Richieste veloci concluse entro 1 giorno lavorativo']:.1%}".replace(".", ",")),
    ("Attesa mediana dalla firma al cambio", f"{k['Attesa mediana dalla firma al cambio (giorni)']:.0f} giorni"),
    ("Costo di acquisizione complessivo",
     num(k["Costo di acquisizione totale (mln €)"] + " milioni di euro"),
    ]

print()
print("MERCATO DOMESTICO ITALIANO SIMULATO (dati sintetici, scala reale)")
print("=" * 70)
for etichetta, valore in righe:
    print(f"{etichetta:.<45} {valore}")

... [ 0.0s] genero 30.500.000 POD sintetici
[ 4.9s] clienti pronti
[ 6.8s] 11.001.864 richieste di cambio generate
[ 8.5s] 11.389.096 richieste totali (inclusi duplicati e concorrenti)
[ 12.7s] coda del back-office risolta
[ 17.7s] 9.752.419 richieste arrivano al SII
[ 19.9s] coda del SII risolta
[ 25.9s] fatto in 26s

MERCATO DOMESTICO ITALIANO SIMULATO (dati sintetici, scala reale)
=====
POD simulati..... 30,50 milioni
Richieste di cambio in un anno..... 11,38 milioni
Cambi completati..... 8,31 milioni
POD che cambiano almeno una volta..... 6,19 milioni (20,3% dei POD)
Richieste medie per giorno lavorativo..... 38,335
Picco giornaliero..... 51.937
Capacità giornaliera ipotizzata..... 61.000
Coda massima nel giorno peggiore..... 25.002
Richieste veloci entro 1 giorno lavorativo... 94,9%
Attesa mediana dalla firma al cambio..... 9 giorni
costo di acquisizione complessivo..... 622 milioni di euro
```

La cella che gira sull'intero mercato domestico e i numeri che produce: 30,5 milioni di POD generati, 11,38 milioni di richieste, esecuzione completata in 26 secondi. Sono gli stessi numeri della pagina precedente.



Il caos operativo non c'è.

Nella simulazione la coda non esplode: il picco arriva a 25.002 richieste contro una capacità di 61.000 al giorno, e si riassorbe in due giorni. L'attesa mediana dalla firma al cambio scende a 9 giorni.

63%

l'utilizzo medio della capacità di lavorazione

2 giorni

quanti giorni dell'anno la coda esiste davvero

ALLORA DOV'È IL PROBLEMA?

Se il sistema regge, la riforma non porta caos nei processi. Porta qualcosa di più scomodo per chi vende: toglie l'attrito che, senza dirlo, teneva fermi i portafogli.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app
linkedin.com/in/fabio-mencio

Non basta firmare un contratto.

Finché andarsene richiedeva un mese, una parte dei clienti restava per inerzia. Con un giorno lavorativo quell'inerzia non c'è più: resta solo quello che il cliente riconosce come valore.

UN SEGNALE CHE ARRIVA DALLA SIMULAZIONE

Fra i POD che cambiano fornitore nell'anno, il 24,4% lo fa due o più volte.

Non sono clienti nuovi che si muovono per la prima volta: sono gli stessi che si rimettono in moto. Una firma, da sola, non dice ancora niente su quanto durerà.

**Da qui in poi, quattro domande che mi faccio sul mio lavoro.
E i conti per rispondere.**

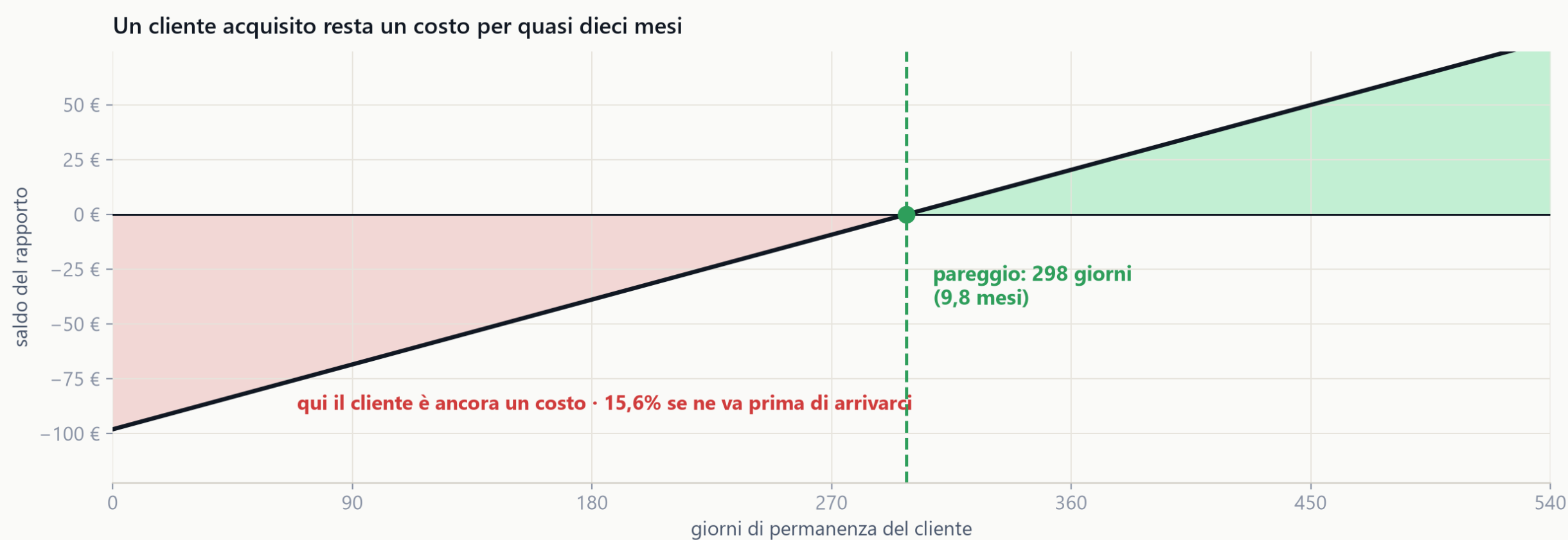


Fabio Mencio

*Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities*

fabio-mencio.vercel.app
linkedin.com/in/fabio-mencio

Quanto deve restare un cliente per ripagare quello che è costato?



Ipotesi dichiarate: 98 € di acquisizione e avvio, 120 € di margine annuo, margine costante nel tempo - la quota che non arriva al pareggio usa il tasso di switching domestico misurato da ARERA per il 2025 (20,8%)

IL SEGUITO, CHE DI SOLITO NON SI CALCOLA

Servono 9,8 mesi. E con il tasso di abbandono misurato da ARERA, il 15,6% dei clienti acquisiti se ne va prima di arrivarci: circa uno su sei non ripaga il proprio costo.

Chi resta produce in media 479 € nell'arco della relazione. Il portafoglio guadagna: è un sesto del portafoglio che perde, ed è l'unico sesto su cui la consulenza può fare la differenza.

Ipotesi dichiarate: 98 € di acquisizione e avvio, 120 € l'anno di margine. Tasso di switching domestico da ARERA, Relazione Annuale 2026 (dati 2025), trattato come rischio costante nel tempo.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Se se ne va dopo dieci giorni, chi ci rimette?

L'AZIENDA

–94,71 €

98 € spesi fra acquisizione e avvio, contro 3,29 € di margine maturato in dieci giorni di fornitura effettiva, non dalla firma. Ma quella cifra è solo la parte che si vede: la consulenza, il luogo in cui viene svolta, l'infrastruttura di marketing, e poi fatturazione, rapporti con i distributori, reclami e antichurn. L'azienda li paga comunque, anche quando il cliente se ne va dopo dieci giorni.

IL CONSULENTE

la provvigione

Rischia il recupero di quanto ha già percepito, secondo le regole del mandato. È una perdita diversa da quella dell'azienda e non si somma: sono due conti separati sullo stesso cliente.

LE TEMPISTICHE, SECONDO ARERA

Entro 14 giorni dalla firma il cliente può esercitare il ripensamento, e il venditore deve notificare la revoca al Sistema Informativo Integrato. Passato quel termine, per cambiare ancora servono un nuovo controllo preliminare, fino a 2 giorni lavorativi, e una nuova richiesta almeno 1 giorno lavorativo prima della data di cambio. E per 7 giorni lavorativi dal primo controllo il punto di prelievo resta bloccato.

Nel frattempo il cliente scontento chiama. Ogni chiamata e ogni reclamo passano dalla stessa struttura post vendita che l'azienda paga comunque, e quel costo nei 98 € non compare.

Una consulenza mal organizzata, una CTE raccontata male, un particolare importante non esplicitato: abbassano la qualità della consulenza, e costano più della firma che hanno prodotto.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Chi ci guadagna davvero, quando un cliente cambia quattro volte?

Un cliente cambia fornitore ogni tre mesi, ogni volta per un'offerta un po' più bassa. Alla fine dell'anno il conto è questo.

Il cliente che insegue il prezzo più basso: chi ci guadagna, e quanto costa



Percorso ipotetico su quattro trimestri (900 € → 840 € → 810 € → 780 € l'anno), consumi uniformi: il margine del venditore scende col prezzo (quota costante del 13,3%) - 98 € di costi a ogni nuovo ingresso, ipotesi dichiarata

CHI CI GUADAGNA, ALLA FINE

Il cliente risparmia 68 € in un anno, non 120 €: il prezzo più basso lo paga solo negli ultimi tre mesi. Ogni venditore lo tiene tre mesi, incassa fra 26 € e 30 € di margine e ne aveva spesi 98 € per acquisirlo: ci rimette una settantina di euro a testa. Il mercato brucia 281 € per produrre 68 € di risparmio.

Questo cliente non lo trattiene un servizio migliore: lo trattiene un prezzo più basso, e qualcuno disposto a farlo ci sarà sempre. La bravura sta nel riconoscerlo prima di spendere 98 € per acquisirlo.

Percorso ipotetico su quattro trimestri con consumi uniformi; il margine del venditore scende insieme al prezzo. Serve a mostrare un meccanismo, non a descrivere offerte reali.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Quanto costa seguire bene un cliente, e quando si ripaga?

61 giorni

di permanenza in più servono per ripagare 20 € spesi meglio su ogni cliente: una telefonata di controllo, un confronto scritto, una bolletta spiegata

IL CONTO

Con 120 € di margine annuo il rapporto produce 0,33 € al giorno.
 $20 \text{ €} \div 0,33 \text{ € al giorno} = 61 \text{ giorni.}$

È UNA SOGLIA, NON UNA PROMESSA

Due mesi in più di permanenza è poco, per una relazione seguita bene. Ma va verificato sui clienti veri: due gruppi, stesso periodo, stesse condizioni. Se il beneficio non si vede, l'investimento non c'è stato.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

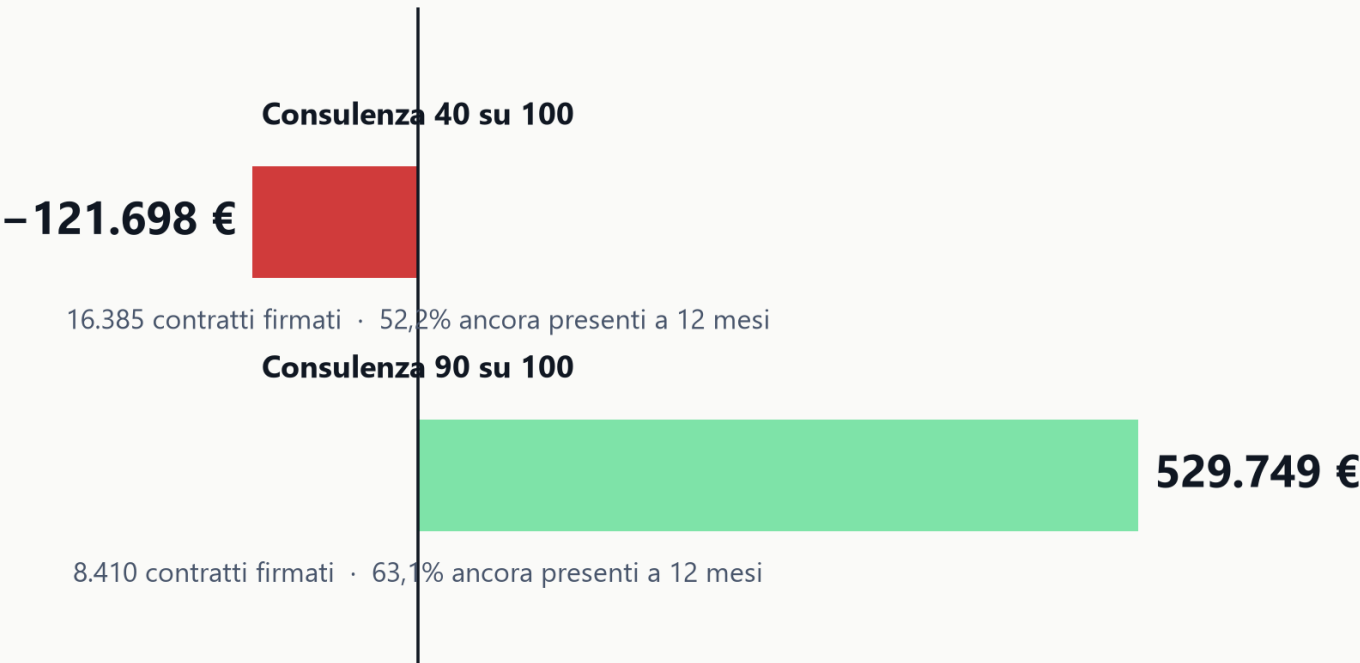
fabio-mencio.vercel.app

linkedin.com/in/fabio-mencio

Firmare di più o firmare meglio?

Due squadre commerciali sugli stessi centomila contatti. Cambia una cosa sola: la qualità di quello che il cliente riceve dopo la firma.

Stessi contatti, due modi di lavorare: il conto a dodici mesi



Due scenari del modello su 100.000 contatti - nessun prezzo di mercato né operatore citato - la graduatoria è robusta, il valore assoluto dipende dalle ipotesi sul margine

LE IPOTESI, PER POTER CONTROLLARE I CONTI

100.000 contatti per squadra. Consulenza 40 su 100 contro 90 su 100, prezzo +2% contro +10%, 98 € di acquisizione e 120 € l'anno di margine.
Comportamento: +1% di prezzo moltiplica per 1,08 la probabilità che il cliente se ne vada, +10 punti di consulenza la moltiplicano per 0,88.

LA METÀ DEI CONTRATTI, IL CONTO ROVESCIATO

Chi lavora male firma 16.385 contratti e chiude l'anno con 121.698 € di perdita. Chi lavora bene ne firma 8.410, la metà, e chiude con 529.749 € di utile.

Chi vince ha anche il prezzo più alto: la consulenza eccellente regge un prezzo che quella scarsa non regge. Non è il prezzo a fare la differenza, è quello che lo giustifica.



Che cosa chiede davvero un cliente, prima di restare

Non sono obiezioni da trattare. Sono le domande che si fa chiunque abbia già firmato qualcosa e se ne sia pentito.

- So quanto spenderò in un anno, e su quali consumi è fatto il conto?
- So che cosa può cambiare: prezzo, durata, rinnovo, fine degli sconti?
- Se ho un problema ho un luogo di riferimento, o soltanto un numero?
- Mi segue una persona, o soltanto un assistente automatico?
- Dopo la firma l'azienda c'è ancora, o si rifà viva al rinnovo?
- I premi sono anche per chi resta, o soltanto per chi arriva?

NESSUNA DI QUESTE SI RISOLVE CON UNO SCONTO

Hanno tutte una risposta organizzativa, e costano: un presidio, una persona formata, un programma per chi resta. È esattamente il budget della pagina precedente.

E qui servono i dati: chi è a rischio nei primi novanta giorni, quale canale porta clienti che restano, dove si rompe la promessa. Non modelli complicati, ma dati puliti e la domanda giusta.



Che cosa è misurato e che cosa è ipotesi

MISURATO, DA FONTI UFFICIALI

Tasso di switching domestico 2025: 20,8%, pari a 6,3 milioni di punti di prelievo su 30,5 milioni (ARERA, Relazione Annuale 2026). Tempi e vincoli del processo: delibera 58/2026/R/eel e Allegato A1.

SIMULATO E RIPRODUCIBILE

Il mercato di 30,5 milioni di POD, le richieste, le code e i tempi di attesa: motore vettoriale in Python, notebook eseguibile su Colab, seme fisso. Due motori indipendenti che devono arrivare agli stessi numeri, e 51 test automatici.

IPOTESI MIE, DICHIARATE

120 € l'anno di margine e 98 € di acquisizione e avvio vengono dall'esperienza di settore, non da una fonte pubblica. Tutti i conti della seconda metà cambiano se cambiano loro. Restano fuori: stagionalità, bonus, costi di uscita, recuperi di provvigione e costi dei reclami.





Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

Lavoro nel retail energetico e sto costruendo un percorso su analisi dei dati e AI applicata. Studi come questo servono a tenere insieme le due cose: le domande vengono dal campo, i conti e le fonti dal mestiere che sto imparando.

MI INTERESSA CONFRONTARMI CON

Chi lavora su sviluppo commerciale, esperienza del cliente e analisi dei dati nelle utility.

DOVE TROVARMИ

fabio-mencio.vercel.app
linkedin.com/in/fabio-mencio

Se avete numeri diversi dai miei, è esattamente quello che vorrei sentire.

Analisi indipendente a scopo divulgativo e professionale: non è consulenza finanziaria, legale o regolatoria, e non rappresenta posizioni di ARERA o di alcun operatore di mercato. · Independent analysis for professional and educational purposes: not financial, legal or regulatory advice.



Fabio Mencio

Energy & AI Specialist | Digital Transformation • Data • Automation
15 anni di esperienza nel settore Energy & Utilities

fabio-mencio.vercel.app
linkedin.com/in/fabio-mencio