



Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Contact Center, Procedure Speciali e Reclami

Sommario



 1. Contact Center

 2. Procedure Speciali e Reclami

Contact Center



Numero Verde 800.166.654





Sommario – Contact Center



- 1.1 Chiamate ricevute dal Contact Center in orario di servizio - 2019/2023
- 1.2 Chiamate gestite dal Contact Center per settore - 2023
- 1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative - 2019/2023
- 1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* - 2023
- 1.5 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* - 2023
- 1.6 Dettaglio Procedure Speciali informative - 2023
- 1.7 Customer Satisfaction - 2023

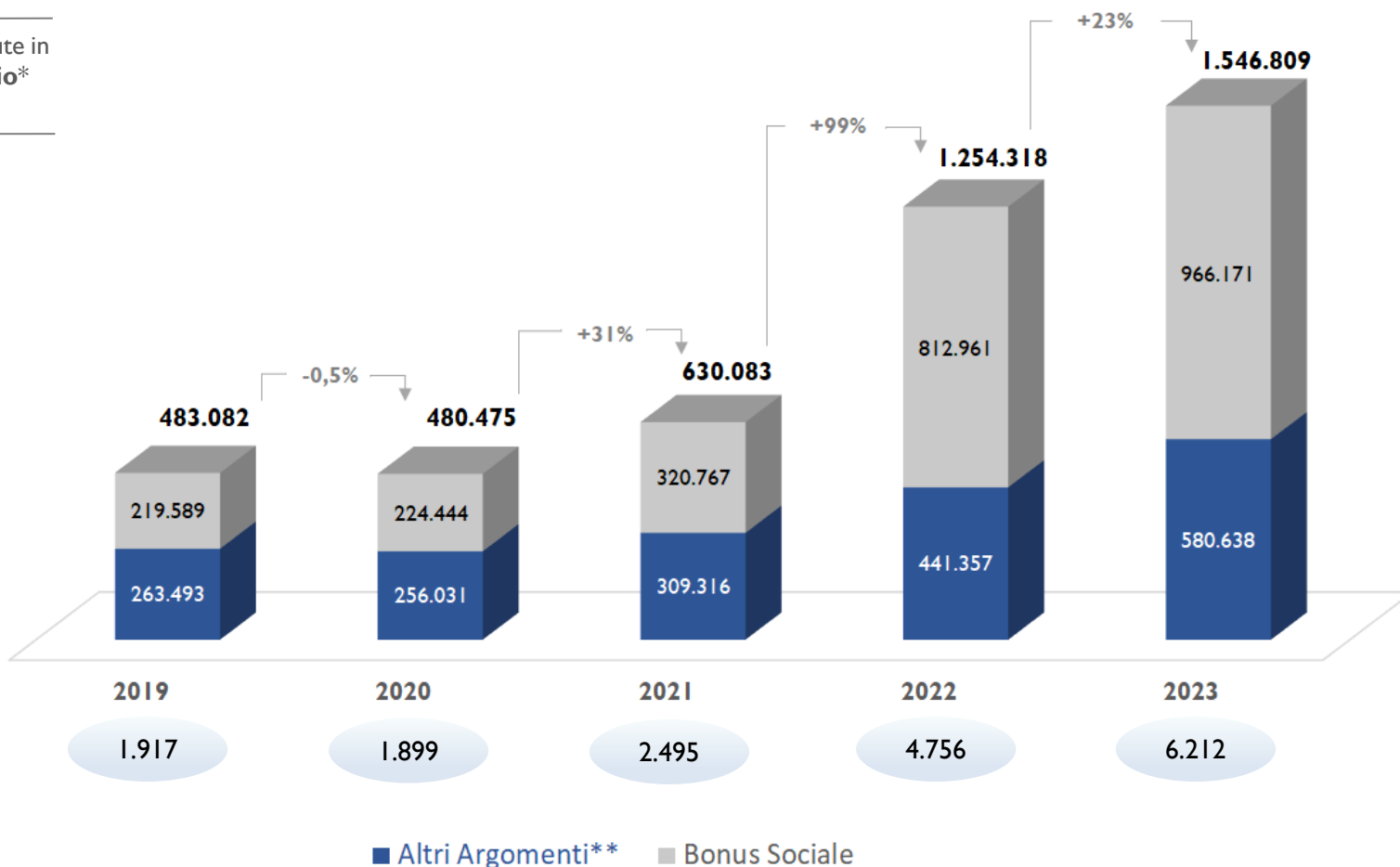
Numero Verde 800.166.654

 **9.865.024**

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2019 - 2023



* Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

** es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

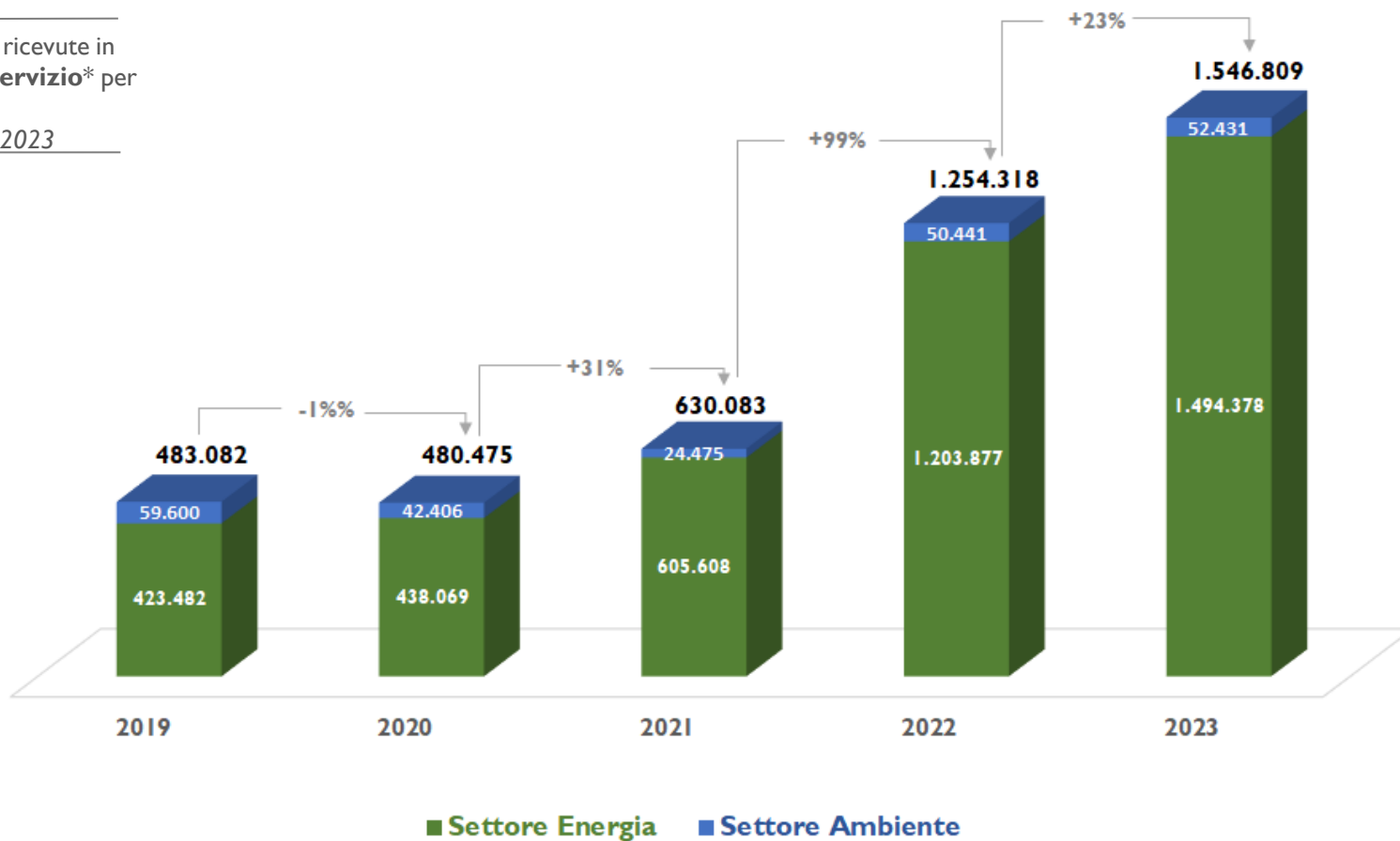
Numero Verde 800.166.654

 **9.865.024**

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

**Chiamate ricevute in
 orario di servizio*** per
 settore
 anni 2019 - 2023



* Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

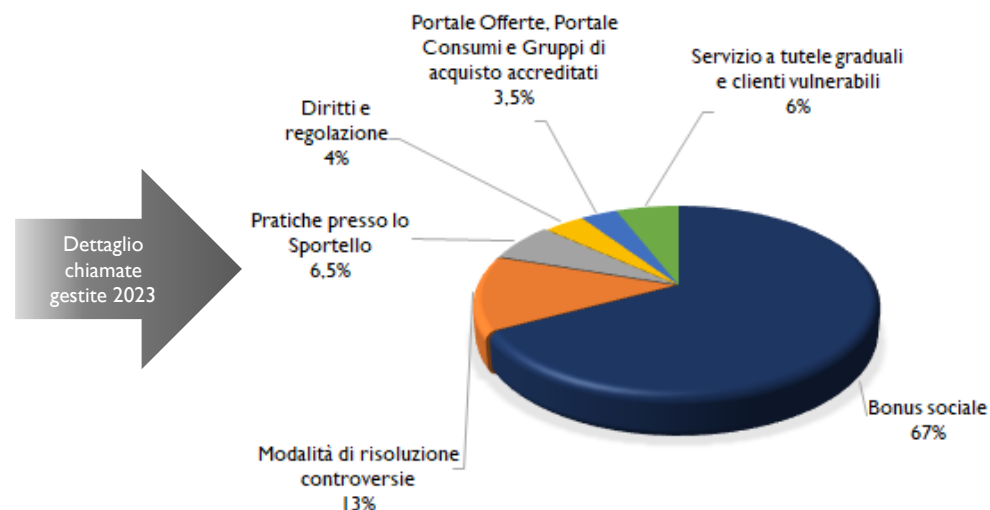
Fig. 3

Chiamate gestite per argomento (n.)
 anno 2023

Argomento chiamate gestite	n.	% vs totale
Bonus sociale	808.251	67%
Modalità di risoluzione controversie	156.310	13%
Pratiche presso lo Sportello	81.853	6,5%
Diritti e regolazione	46.543	4%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	44.569	3,5%
Servizio a tutele gradualali e clienti vulnerabili	71.956	6%
Totale chiamate gestite	1.209.482	100%

Fig. 4

Chiamate gestite per argomento (%)
 anno 2023



1.546.809
 chiamate ricevute in orario
 di servizio nel 2023

Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
 anni 2019 - 2023

158.679
 Informazioni sulla regolazione applicabile e Procedure Speciali informative dal 2009

- Informazioni sulla regolazione applicabile Idrico e Telecomore
- Informazioni sulla regolazione applicabile Energia
- Procedure Speciali informative Energia

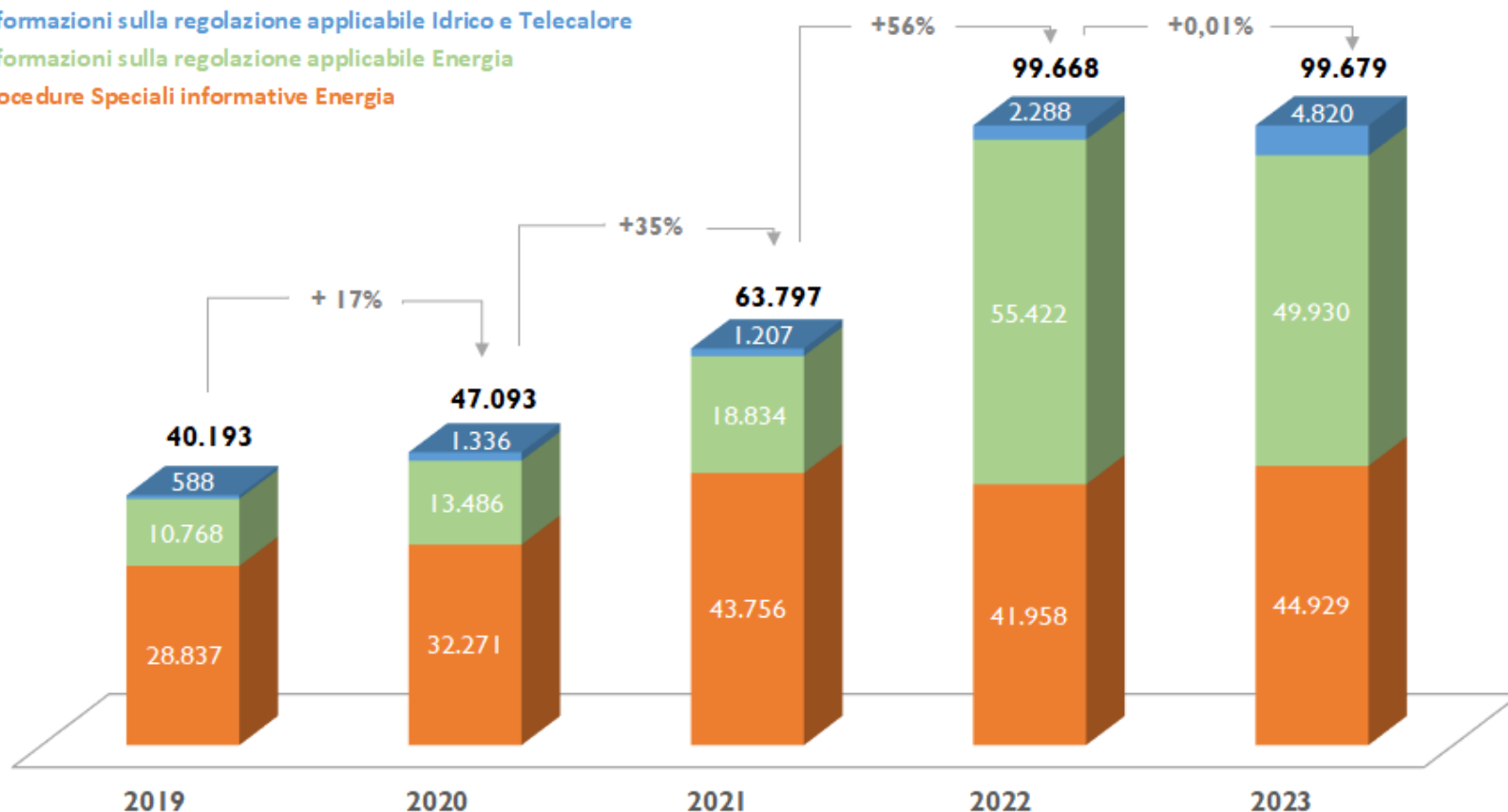


Fig. 6

Informazioni sulla regolazione applicabile per argomento - Settori Energia
 anno 2023

2023 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	21.179	45%
Fatturazione	7.164	14%
Mercato	5.934	12%
Contratti	5.911	11%
Morosità e sospensione	3.609	7%
Conessioni, lavori e qualità	2.266	4%
Altro	1.382	3%
DL Aiuti	1.001	1%
Prosumer	589	1%
Misura	453	1%
Qualità commerciale	442	1%
Totale	49.930	100%

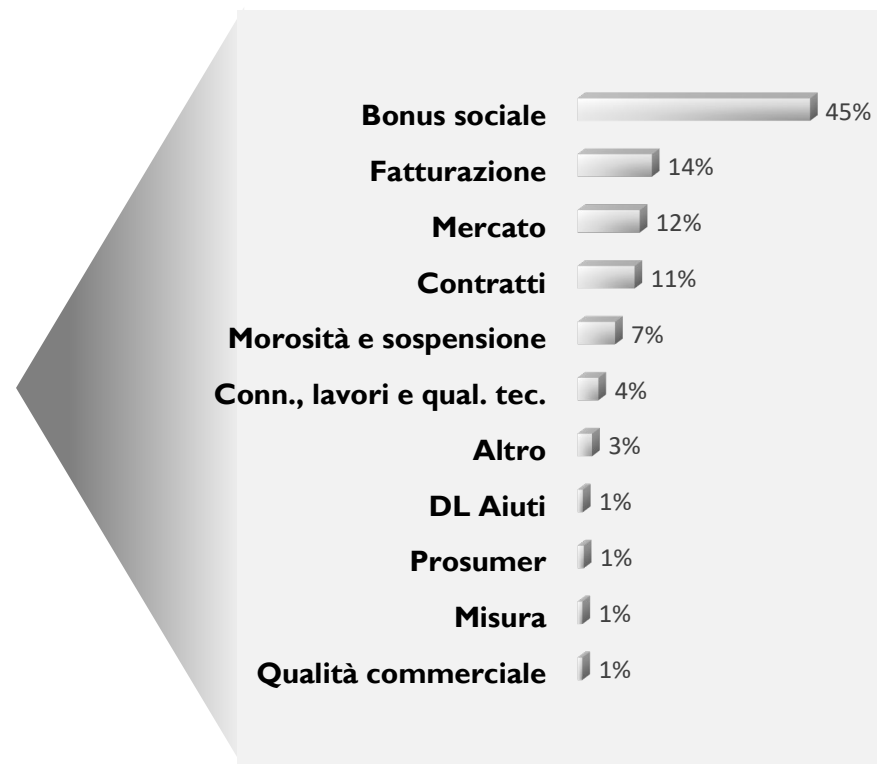
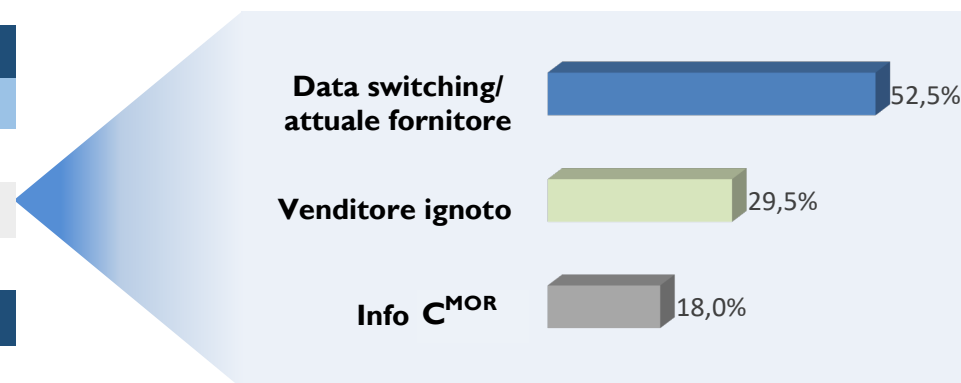


Fig. 7

Procedure Speciali
informative
 argomenti in ingresso
 Settori Energia
 anno 2023

2023 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	23.498	52,5%
Venditore ignoto voltura	13.285	29,5%
Info C ^{MOR}	8.146	18,0%
Totale	44.929	100%



* Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. Su richiesta del cliente finale, lo Sportello, mediante tali procedure, può fornire: il nominativo della controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, il nominativo dell'attuale controparte commerciale con la data di switching e, riguardo al C^{MOR}, il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.

Fig. 8

**Informazioni sulla
regolazione applicabile**
per argomento
Settori Idrico e Telecalore
anno 2023

2023 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	2.900	60%
Fatturazione	803	16%
Contratti	571	12%
Trasparenza del Servizio	150	3%
Prezzi e tariffe	137	3%
Allacciamenti/Lavori	127	2%
Qualità tecnica	79	2%
Misura	32	1%
Qualità commerciale	21	1%
Totale	4.820	100%

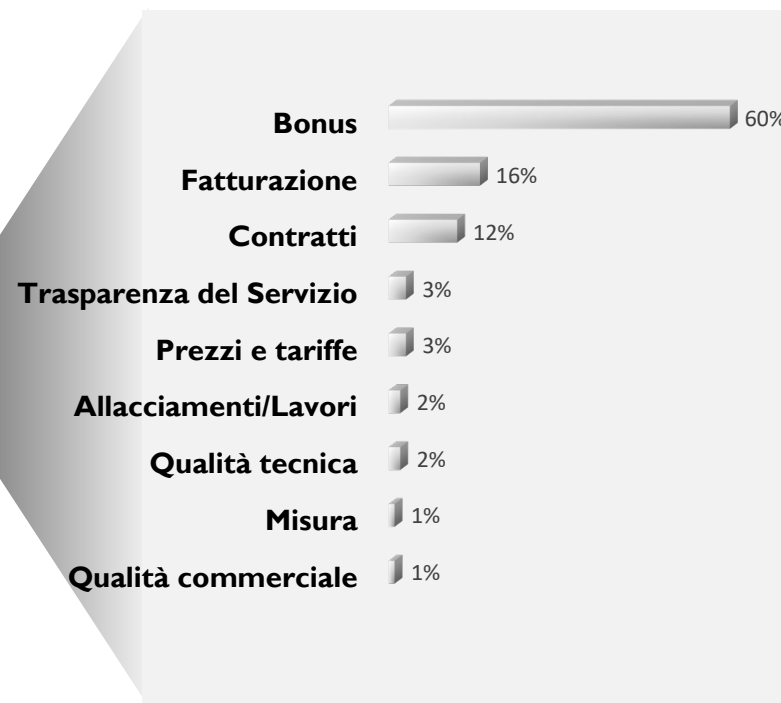


Fig. 9
Soddisfazione dei clienti
che hanno contattato
telefonticamente il
Contact Center
anno 2023

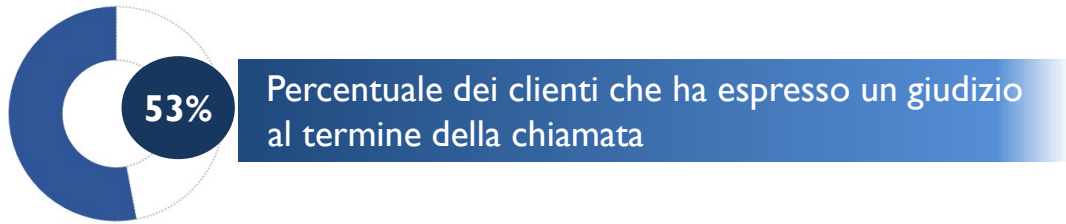
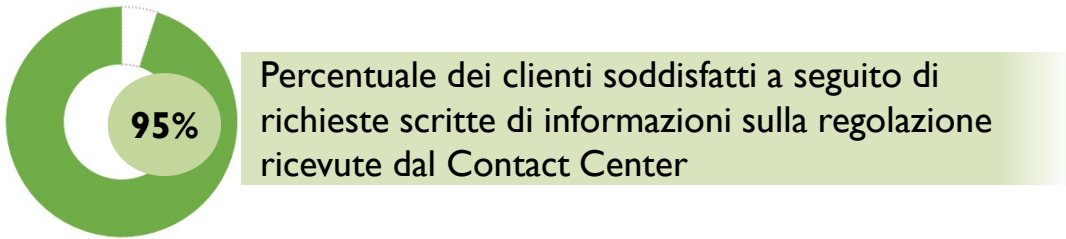
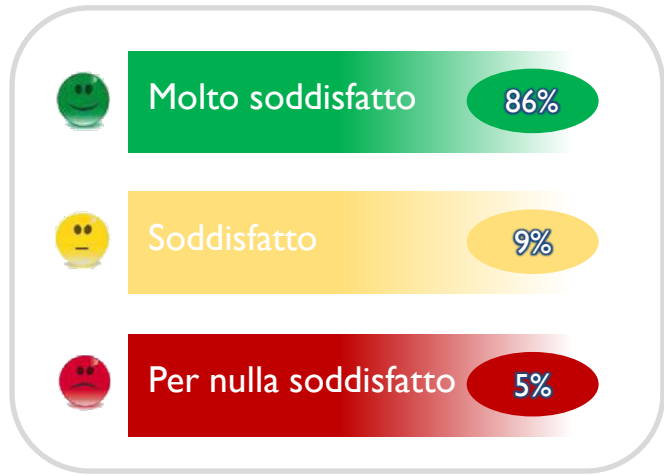


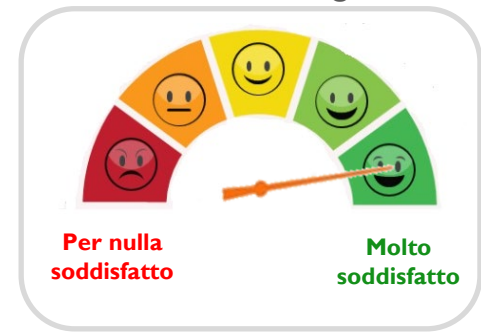
Fig. 10
Soddisfazione dei clienti che
hanno contattato con
richieste scritte di
informazioni sulla regolazione
il Contact Center
anno 2023



Sintesi giudizi delle chiamate



Soddisfazione per richieste scritte di informazioni sulla regolazione



* Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto



Procedure Speciali e Reclami



www.sportelloperilconsumatore.it





Sommario - Procedure Speciali e Reclami



Settori Energia

- 2.1 Procedure Speciali risolutive e Altre istanze scritte — 2019/2023
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – 2023
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – 2023

Settori Ambiente

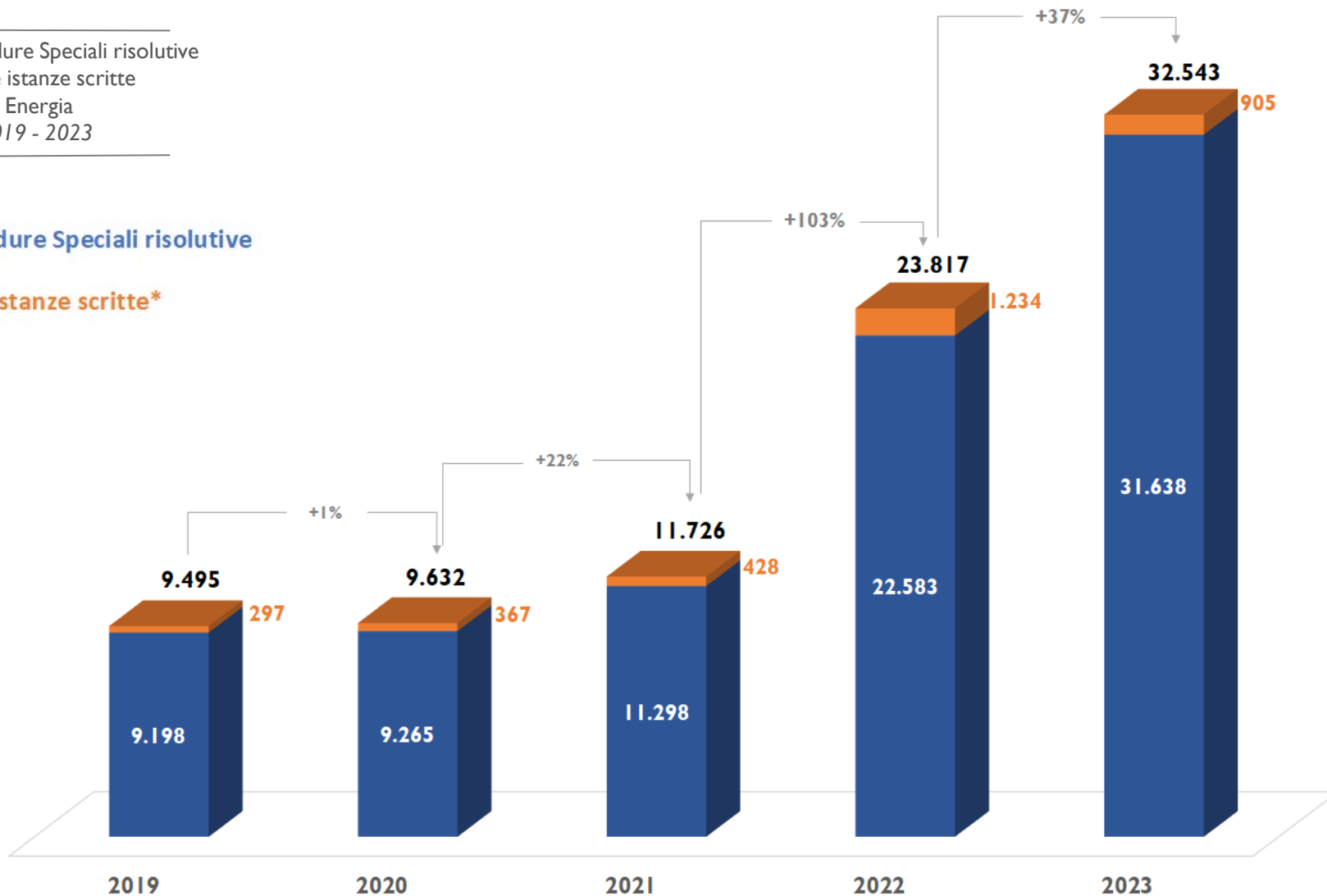
- 2.4 Volumi *Settori Idrico e Rifiuti* - 2019/2023
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami *Settore Idrico* - 2023

Fig. 11

Procedure Speciali risolutive
 e Altre istanze scritte
 Settori Energia
 anni 2019 - 2023

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte*

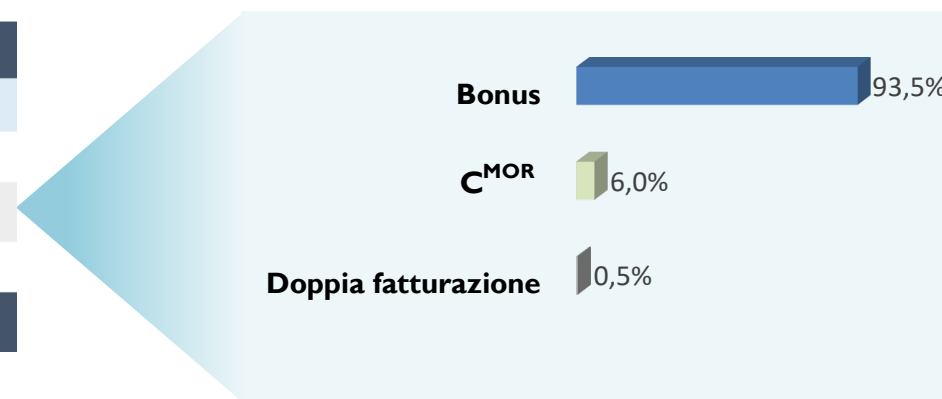


* Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali
risolutive
 Argomenti in ingresso
 anno 2023

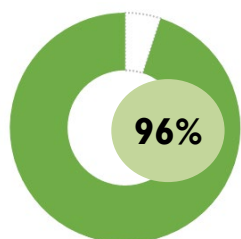
2023 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	29.566	93,5%
C ^{MOR}	1.921	6,0%
Doppia fatturazione	151	0,5%
Totale	31.638	100%



**Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e mediante eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al bonus sociale (es. mancata erogazione dell'agevolazione) e al C^{MOR} (verifica dei presupposti per il suo annullamento).*

Fig. 13

Soddisfazione dei clienti sul livello di Servizio di gestione delle Procedure Speciali e Altre istanze scritte
anno 2023



Di clienti soddisfatti del servizio ricevuto (rilevazione Customer Satisfaction) relativamente le Procedure Speciali e le Altre istanze scritte

Soddisfazione per Procedure Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

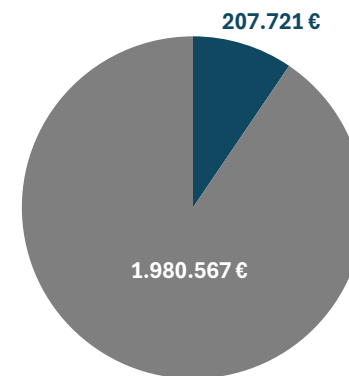
Compensation
Procedure Speciali
risolutive C_{MOR} e Bonus
anno 2023

Importo totale: 2.188.288 €



C_{MOR} : 1.541.004 €

Bonus: 647.283 €



Non domestico

Domestico

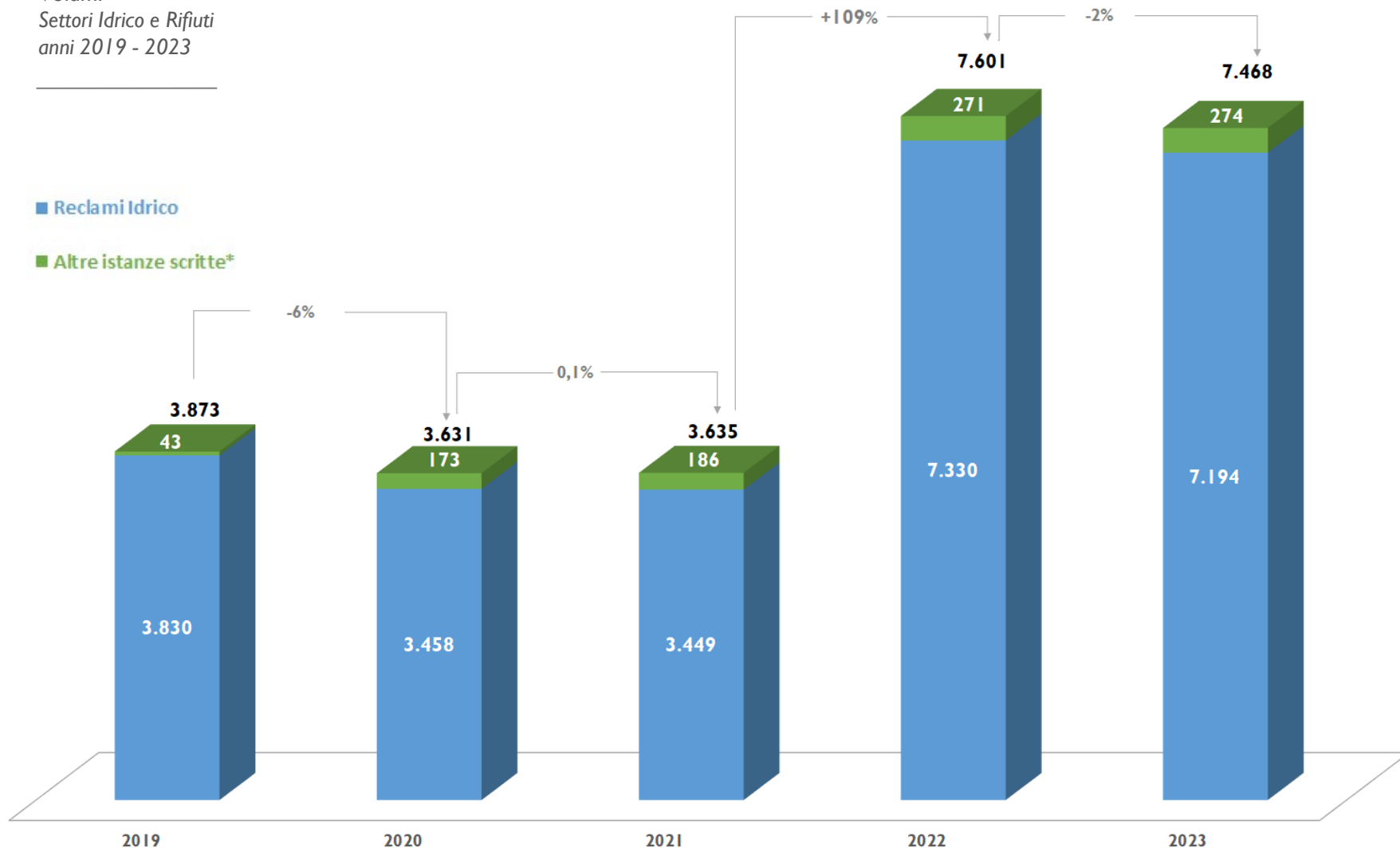


* Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto

** Valore recuperato dai clienti finali a seguito dell'intervento dello Sportello, mediante richieste di restituzioni o rettifiche, pari al corrispettivo di morosità (C_{MOR}) richiestogli o al valore del Bonus spettante per l'annualità di riferimento.

Fig. 15

Volumi
 Settori Idrico e Rifiuti
 anni 2019 - 2023

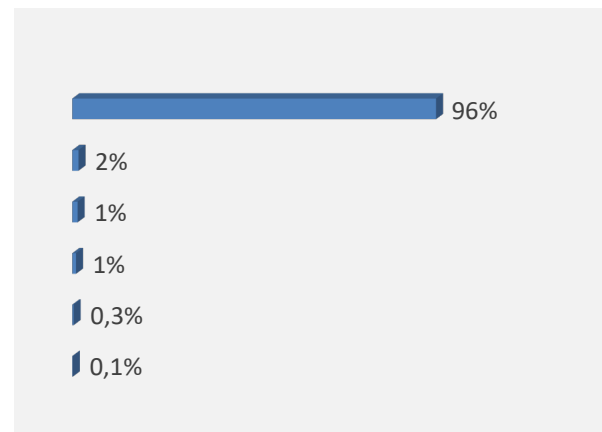


* Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni idrico e le altre istanze rifiuti.

Fig. 16

Reclami **Idrico** per
 argomento
 anno 2023

2023 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	6.871	96%
Fatturazione	117	2%
Qualità Tecnica	101	1%
Morosità	70	1%
Qualità contrattuale del Servizio	25	0,3%
Allacciamenti/Lavori	10	0,1%
Totale	7.194	100%



* Dal 30 giugno 2023 il reclamo di seconda istanza allo Sportello è attivabile per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico