



# 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

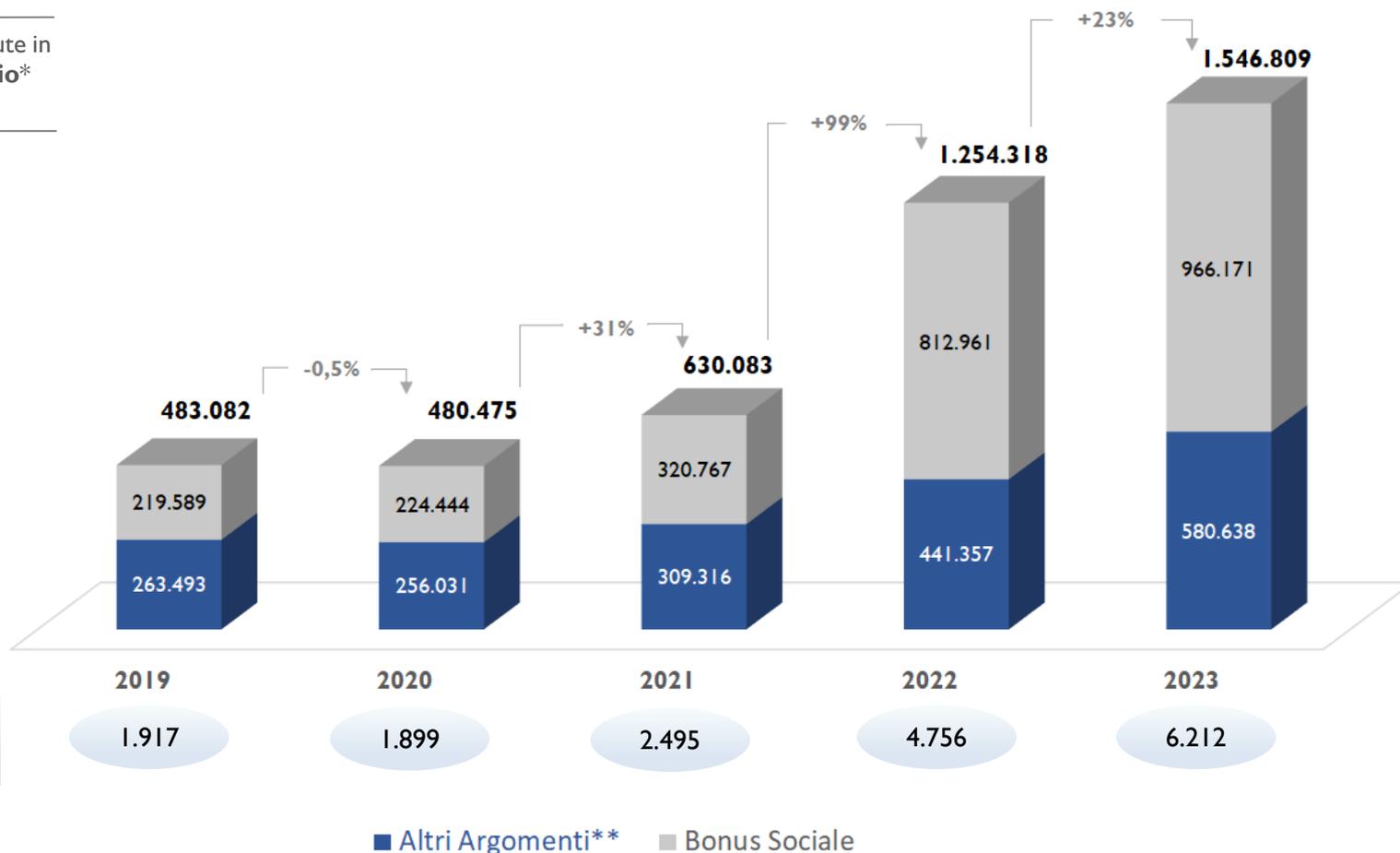
Numero Verde 800.166.654

**9.865.024**

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

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



Media  
chiamate/gg

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

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

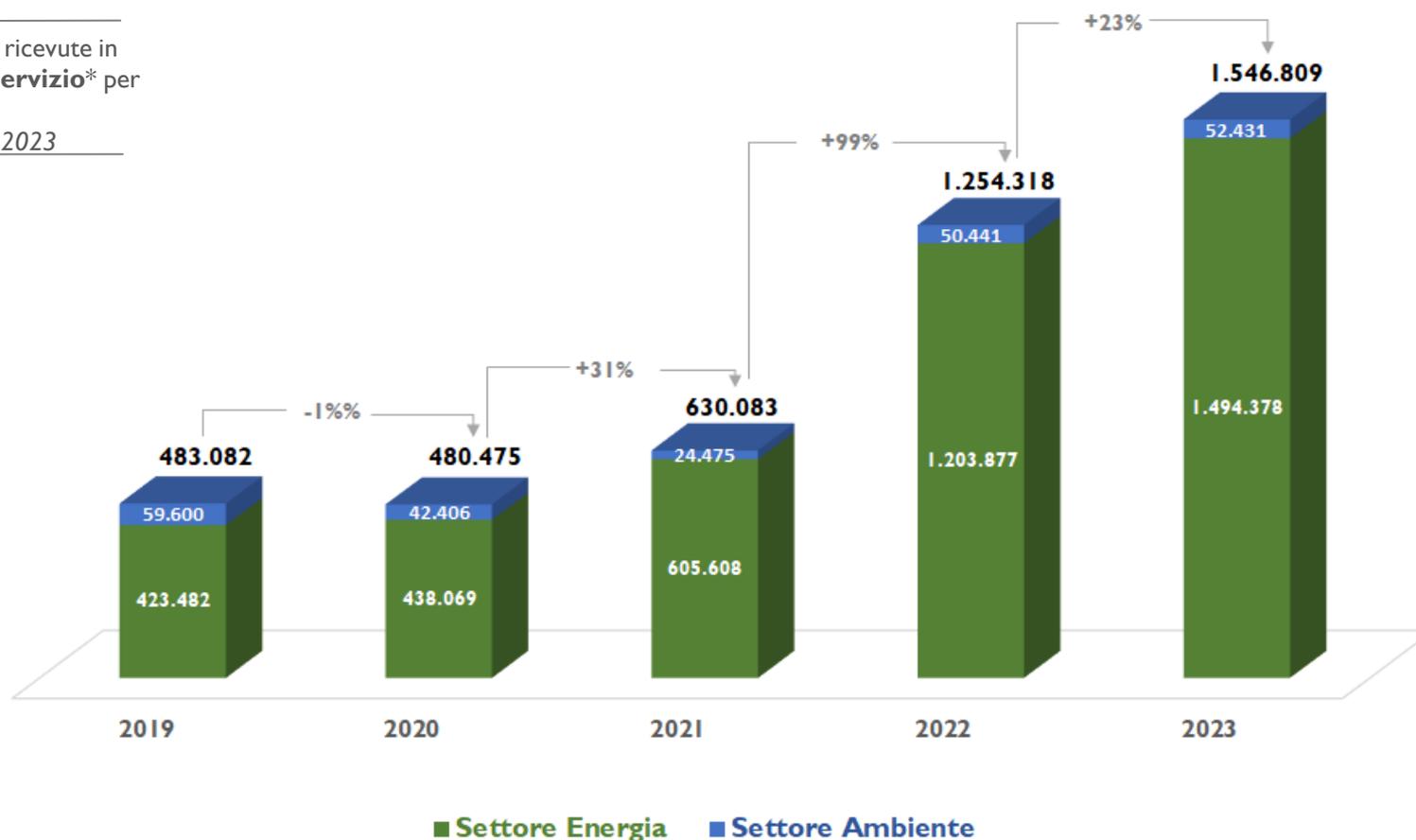
Numero Verde 800.166.654

 **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

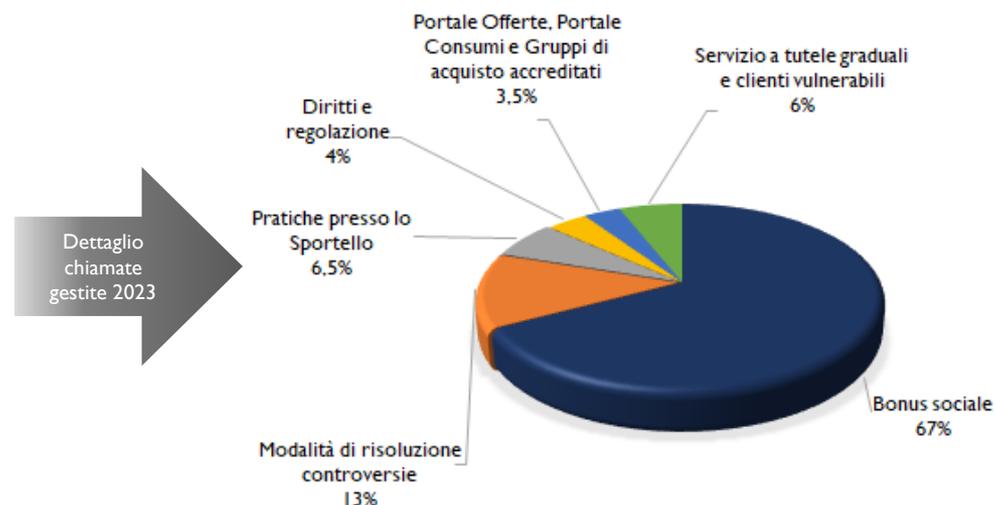
Fig. 3

**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%
<b>Totale chiamate gestite</b>	<b>1.209.482</b>	<b>100%</b>

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

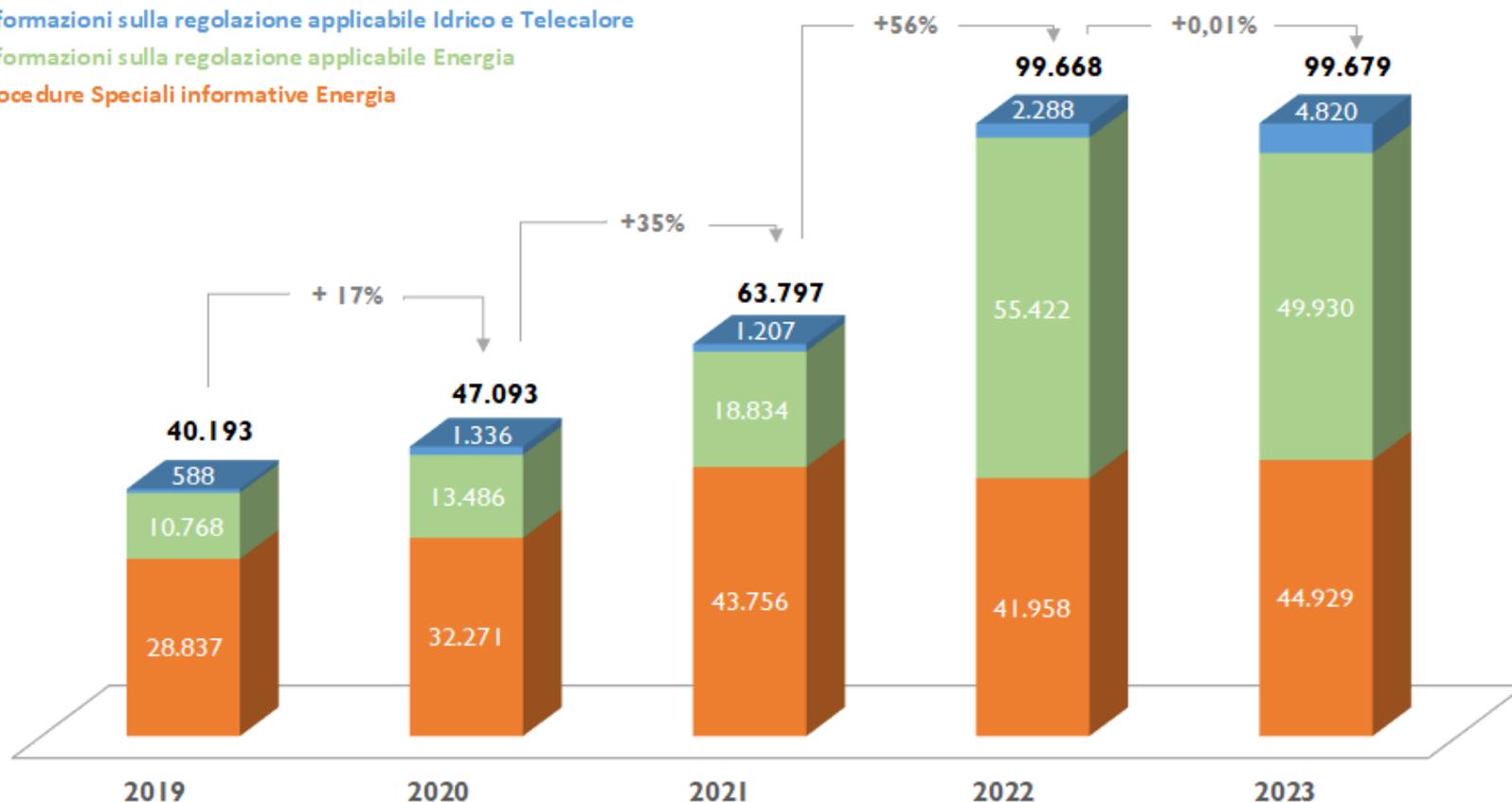


Fig. 6

**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%
Connessioni, 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%
<b>Totale</b>	<b>49.930</b>	<b>100%</b>

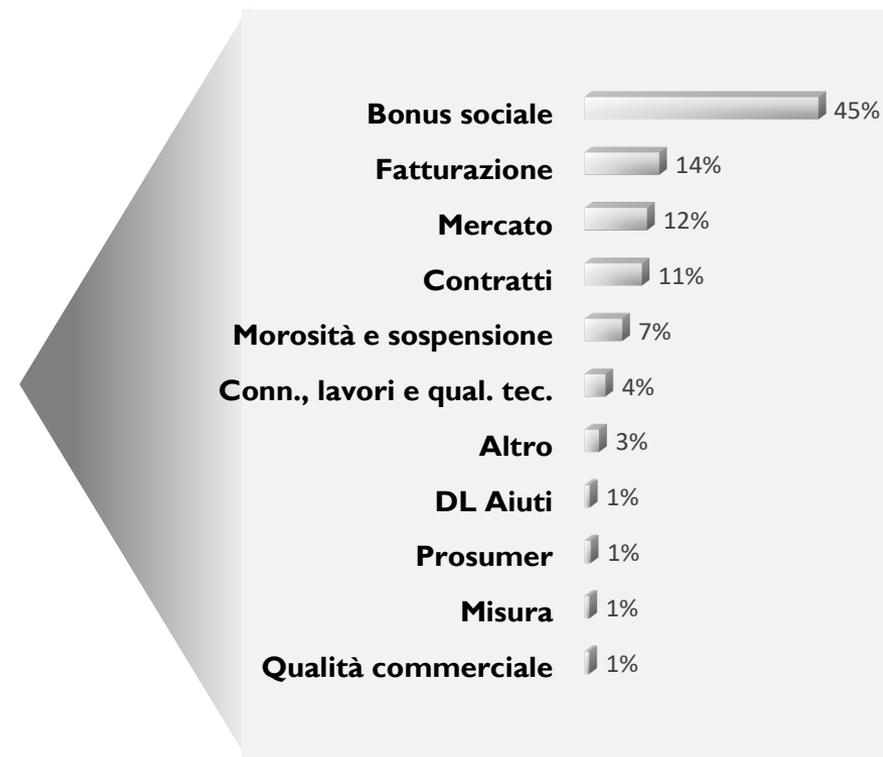
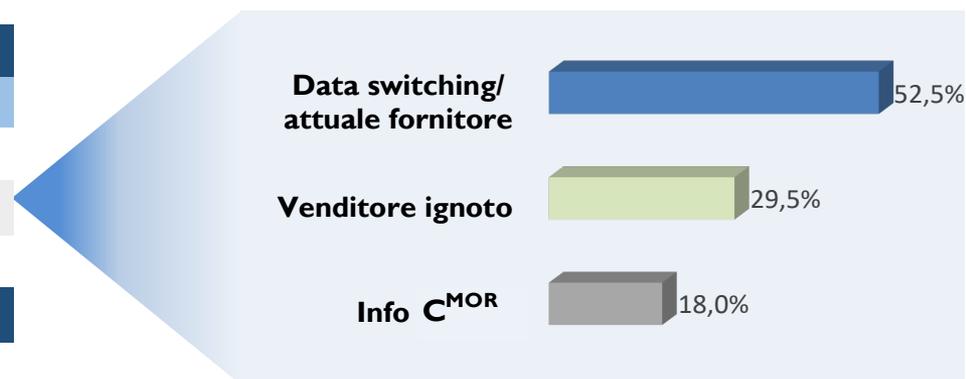


Fig. 7

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 <sup>MOR</sup>	8.146	18,0%
<b>Totale</b>	<b>44.929</b>	<b>100%</b>



\* 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<sup>MOR</sup>, 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%
<b>Totale</b>	<b>4.820</b>	<b>100%</b>

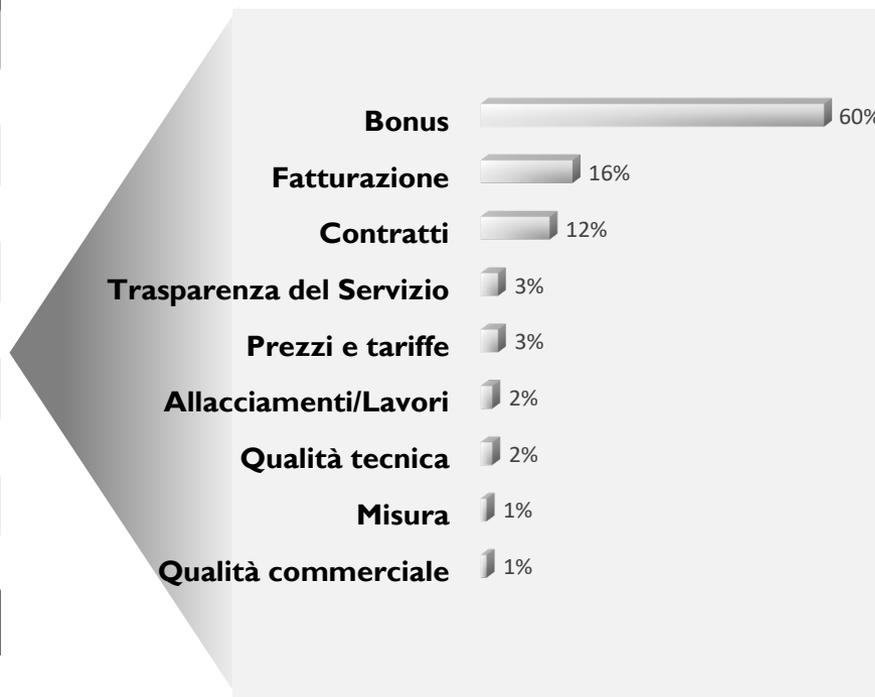


Fig. 9

Soddisfazione dei clienti che hanno contattato **telefonticamente** il Contact Center anno 2023

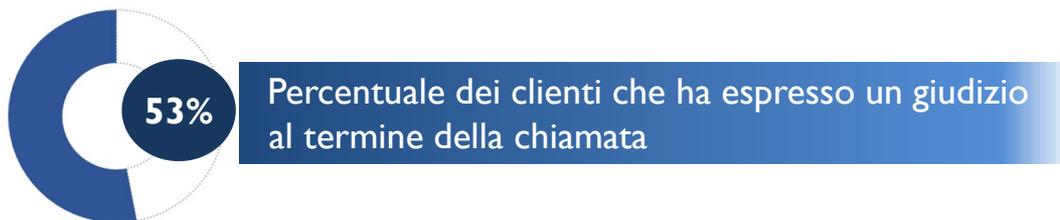
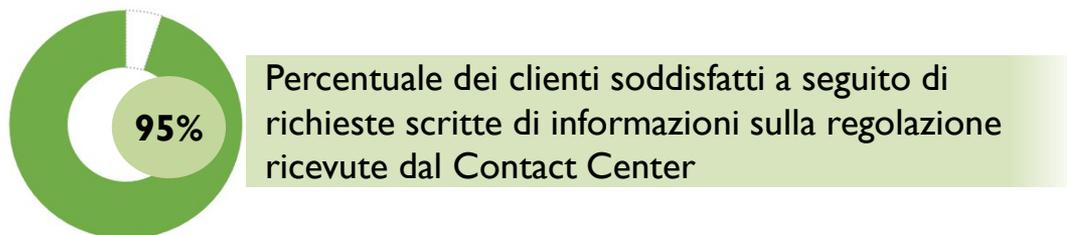
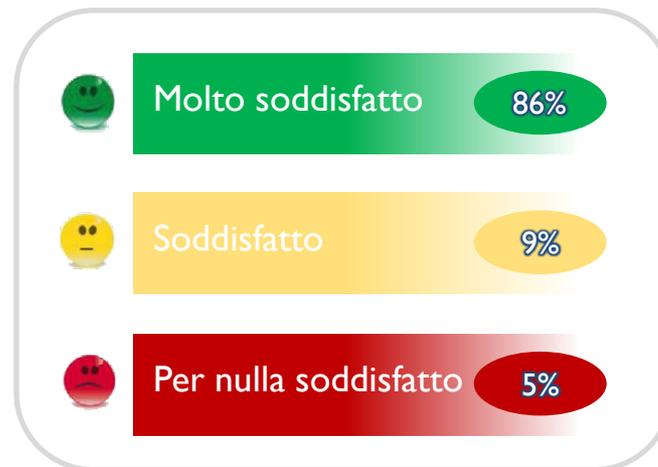


Fig. 10

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



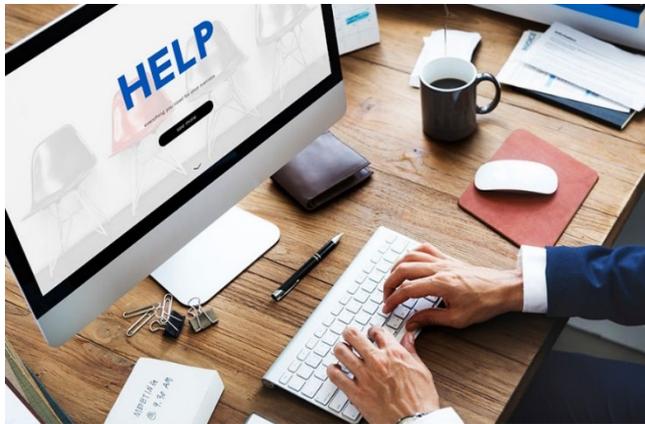
\* Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto



## Procedure Speciali e Reclami



[www.sportelloperilconsumatore.it](http://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

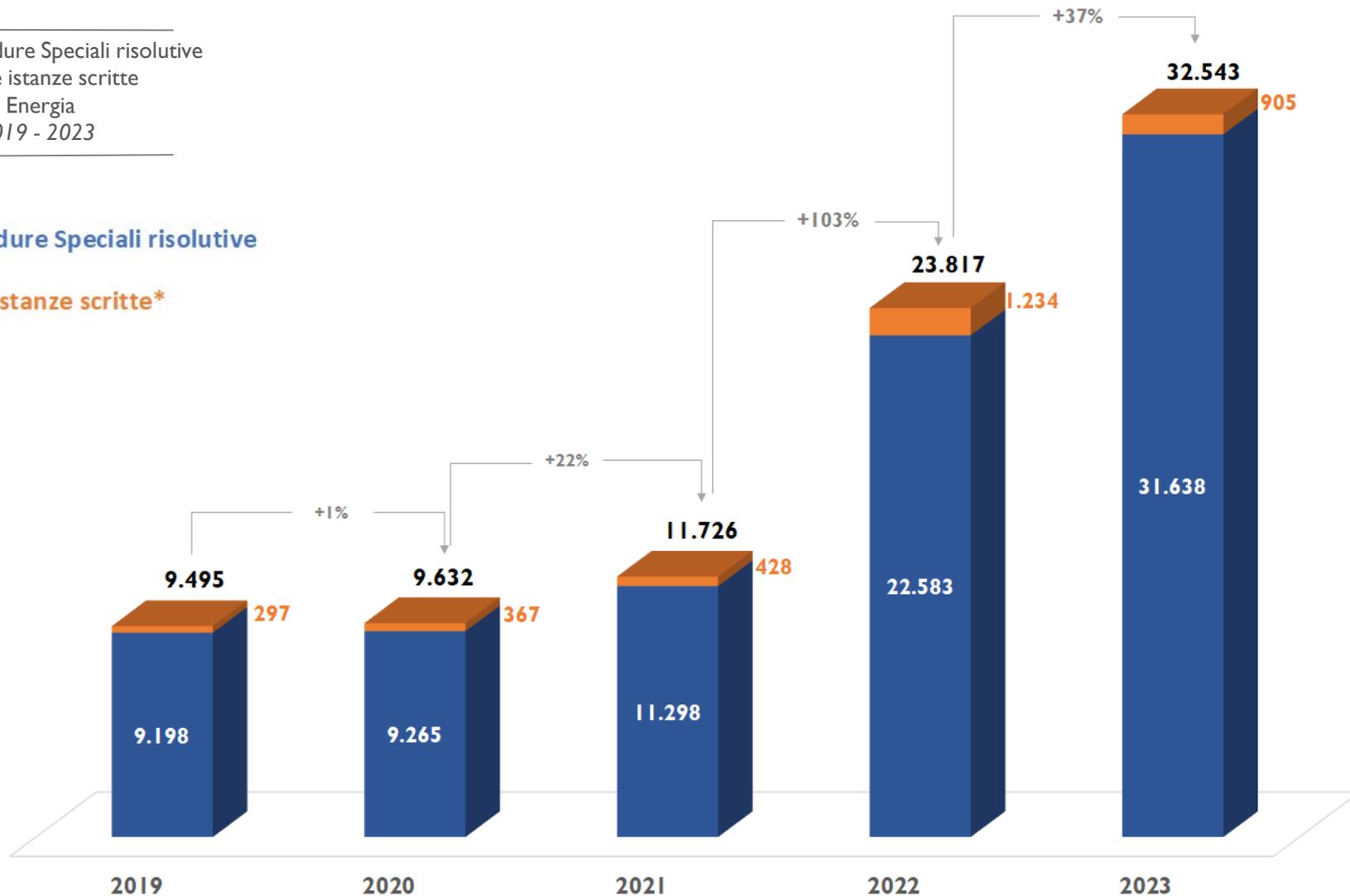
- 2.4 Volumi *Settori Idrico e Rifiuti* - 2019/2023
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami *Settore Idrico* - 2023

Fig. 11

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

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte\*

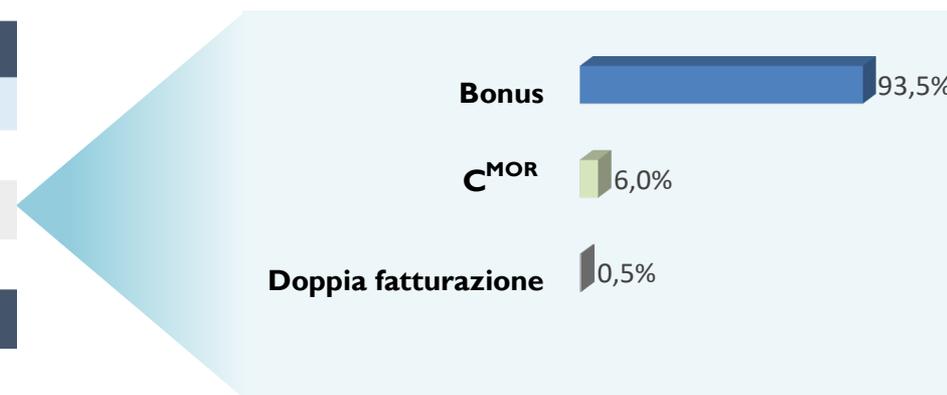


\* Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali  
**risolutive**  
 Argomenti in ingresso  
 anno 2023

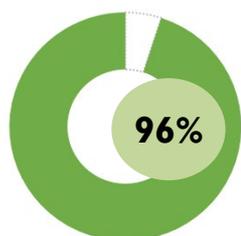
2023 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	29.566	93,5%
C <sup>MOR</sup>	1.921	6,0%
Doppia fatturazione	151	0,5%
<b>Totale</b>	<b>31.638</b>	<b>100%</b>



*\*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<sup>MOR</sup> (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

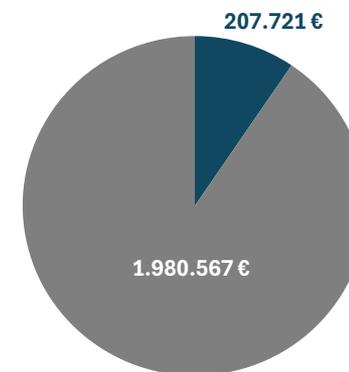
Compensation  
Procedure Speciali  
risolutive C<sup>MOR</sup> e Bonus  
anno 2023

**Importo totale: 2.188.288 €**



**C<sup>MOR</sup>: 1.541.004 €**

**Bonus: 647.283 €**



Non domestico

Domestico

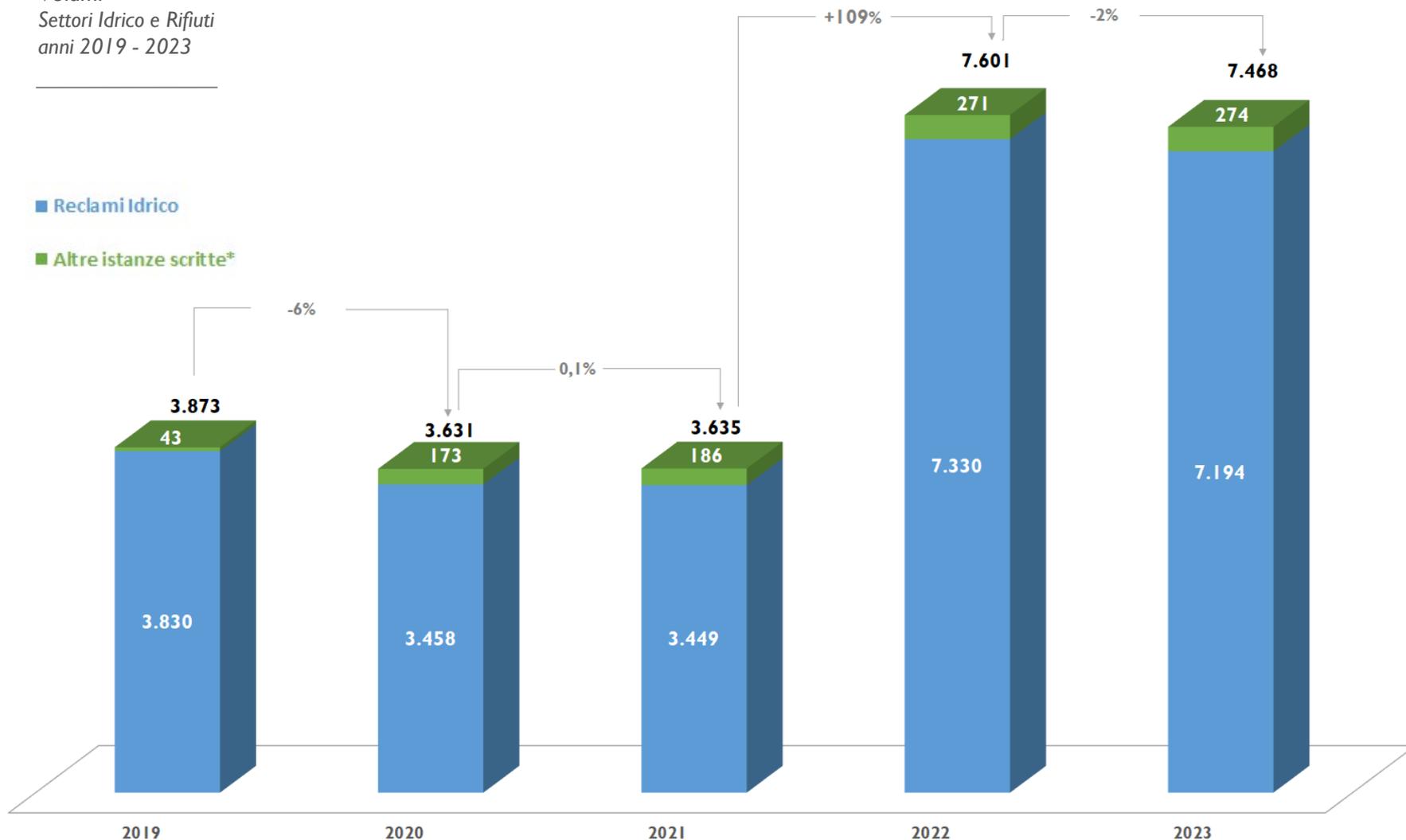


\* Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto

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

Fig. 15

Volumi  
 Settori Idrico e Rifiuti  
 anni 2019 - 2023

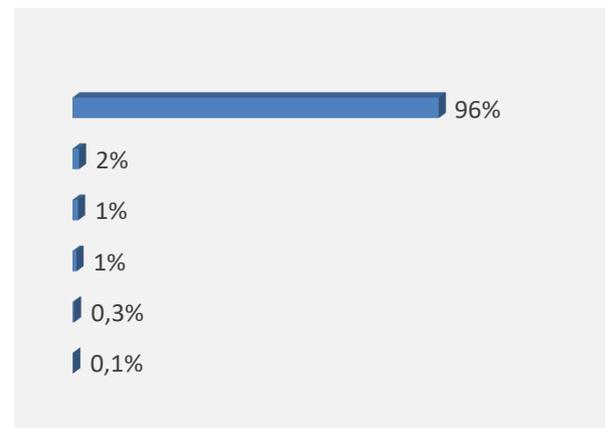


\* Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni idrico e le altre istanze rifiuti.

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%
<b>Totale</b>	<b>7.194</b>	<b>100%</b>



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