

Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas e idrico

Relazione annuale delle attività

Anno 2019 – Dati aggiornati al 10 luglio 2020

8.165

Settore Elettrico



5.167

Settore Gas



1.540

Settore Idrico



995

Clienti Dual-Fuel



138

Prosumer



16.005

domande di
 conciliazione



Fig. I

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2019

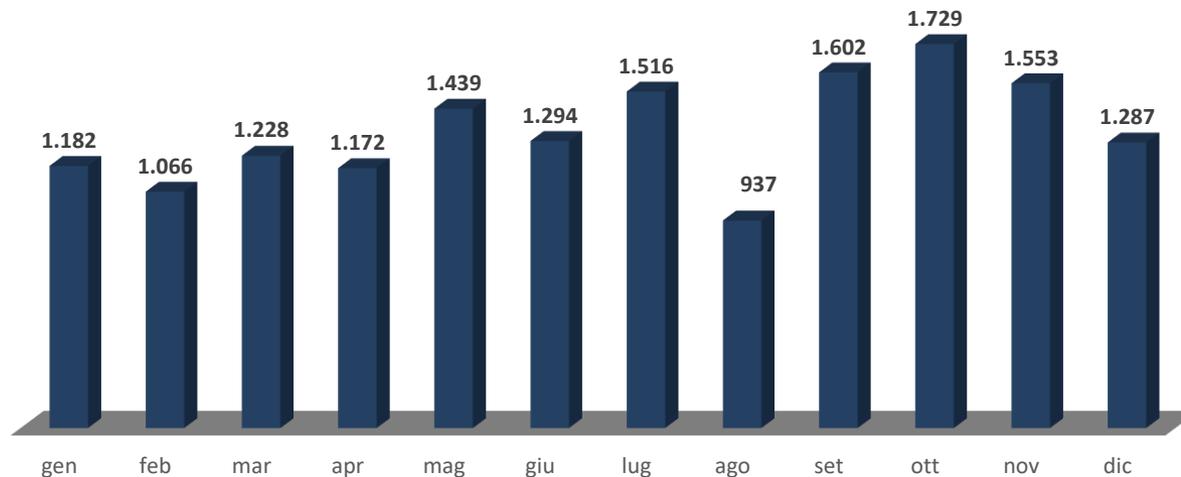
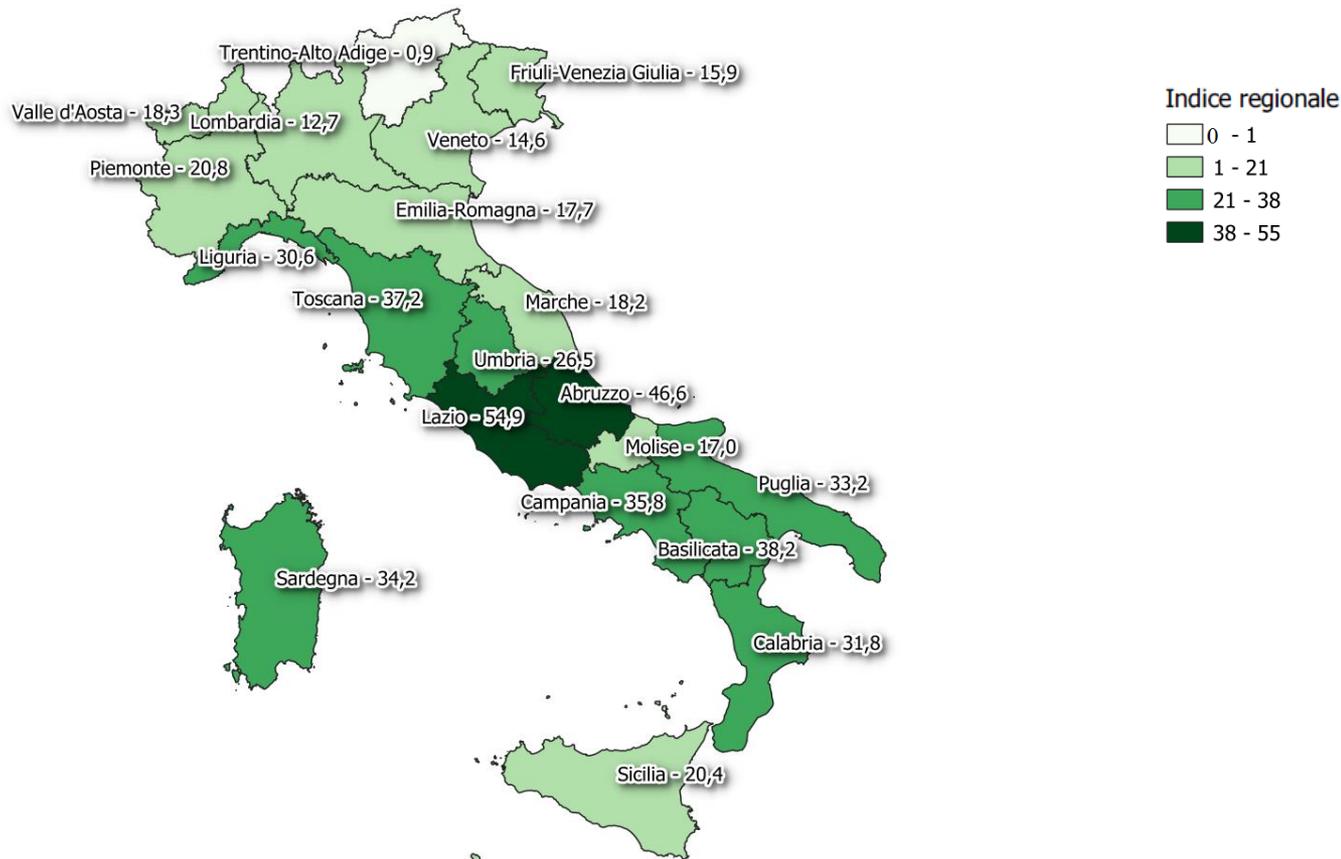


Fig. 2

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2019



1) Indice Regionale = $\frac{n.domande\ presentate\ ogni\ 100.000\ abitanti}{popolazione\ residente\ per\ Regione}$

Fig. 3

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2019



2019 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.925	48,1%
Danni	1.329	16,3%
Contratti	971	11,9%
Altro	682	8,4%
Morosità e sospensione	477	5,8%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	377	4,6%
Misura	298	3,6%
Mercato	75	0,9%
Qualità commerciale	31	0,4%
Totale domande	8.165	100%

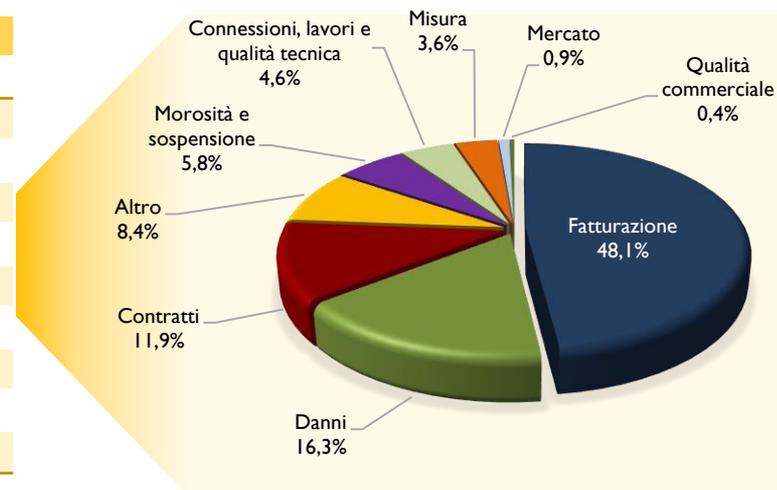


Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2019



2019 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.192	61,8%
Contratti	508	9,8%
Morosità e sospensione	431	8,3%
Altro	403	7,8%
Misura	279	5,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	215	4,2%
Danni	85	1,6%
Mercato	39	0,8%
Qualità commerciale	15	0,3%
Totale domande	5.167	100%

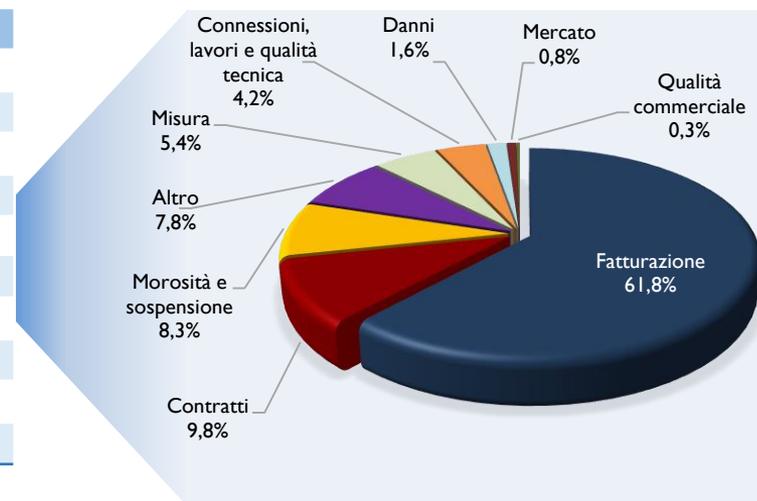


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2019



2019 - prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul posto	47	34,1%
Altro	22	15,9%
Fatturazione	17	12,3%
Misura	13	9,4%
Ritiro Dedicato	10	7,3%
Connessione, lavori e qualità tecnica	9	6,5%
Danni	9	6,5%
Contratti	6	4,4%
Qualità commerciale	3	2,2%
Morosità e sospensione	2	1,4%
Totale domande	138	100%

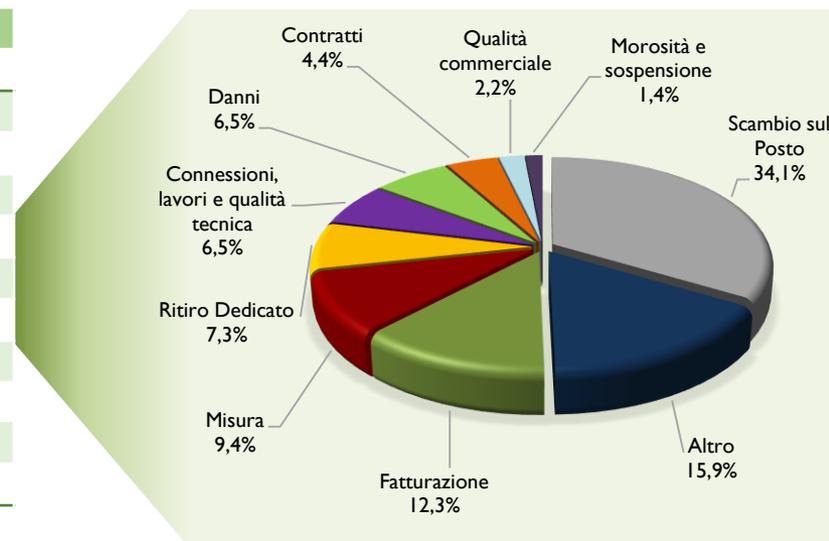


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione per
i clienti **dual-fuel**
anno 2019



2019 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	504	50,7%
Contratti	210	21,1%
Altro	109	11,0%
Morosità e sospensione	74	7,4%
Mercato	32	3,2%
Danni	27	2,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	23	2,3%
Misura	10	1,0%
Qualità commerciale	6	0,6%
Totale domande	995	100%

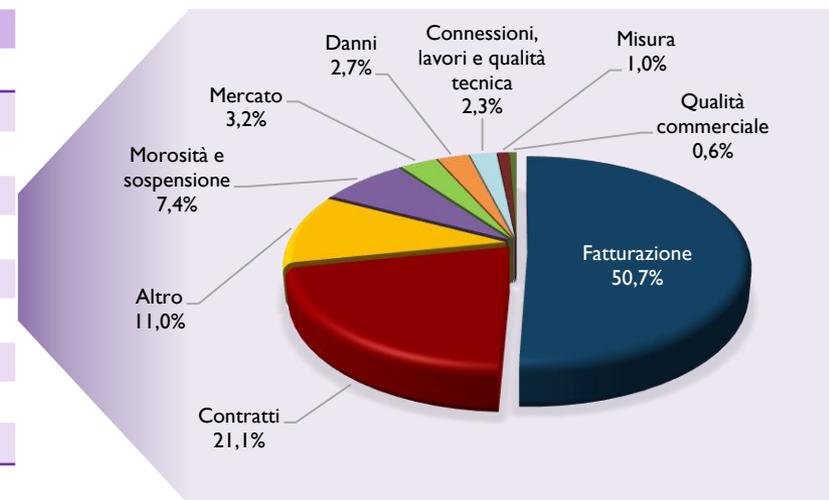


Fig. 7

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 anno 2019

2019 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.002	65,1%
Misura	127	8,3%
Morosità e sospensione	89	5,8%
Danni	76	4,9%
Altro	68	4,4%
Contratti	65	4,2%
Allacciamento e lavori	59	3,8%
Qualità tecnica	34	2,2%
Qualità contrattuale	20	1,3%
Totale domande	1.540	100%

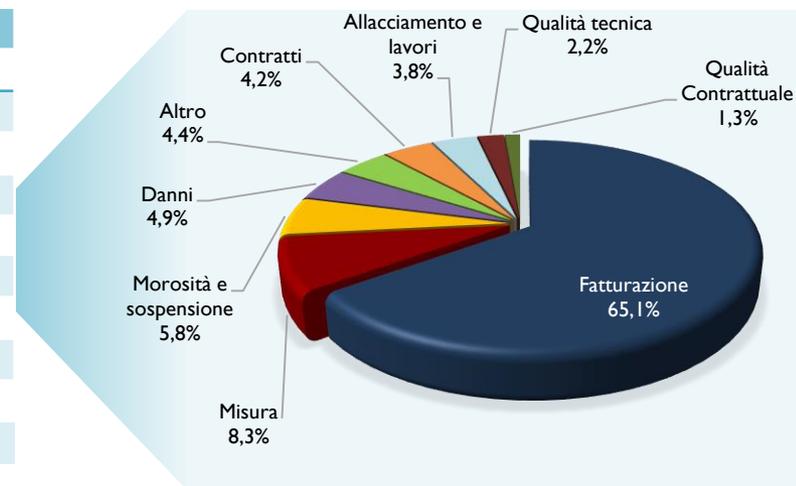


Fig. 8

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2019



2019 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	3.650	3.659	4.467		11.776
Non domestico	1.497	585	2.140	7	4.229
Totale	5.147	4.244	6.607	7	16.005
% vs Tot.	32%	27%	41%	0,04%	100%

Fonte: informazioni dichiarate dall'attivante all'atto della presentazione della domanda.

Fig. 9

Età media e
 domande
 presentate dal
 cliente/utente e
 dal delegato
 anno 2019

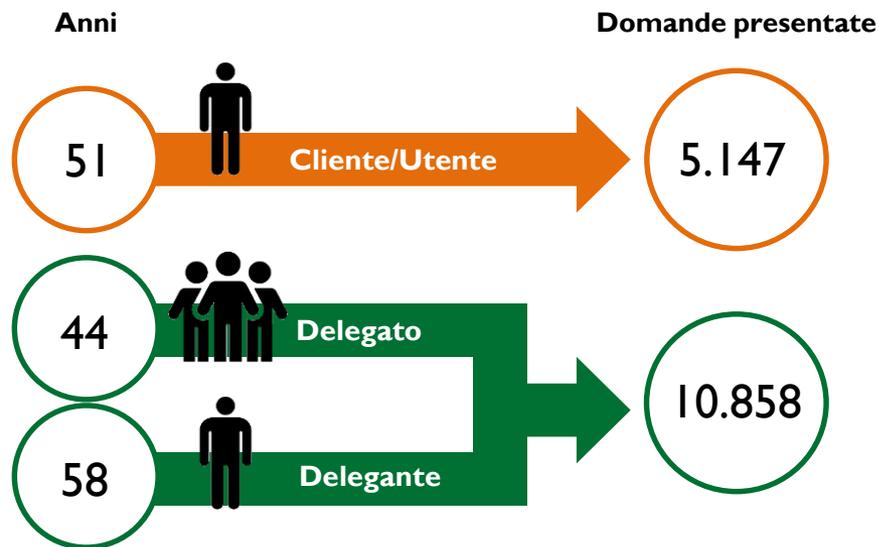


Fig. 10

Andamento delle
domande di
 conciliazione
 anno 2019



2019 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	12.679	79,2%
Non ammesse	1.865	11,7%
Non completata da cliente/utente	1.461	9,1%
Totale	16.005	100%

Dettaglio Non ammesse

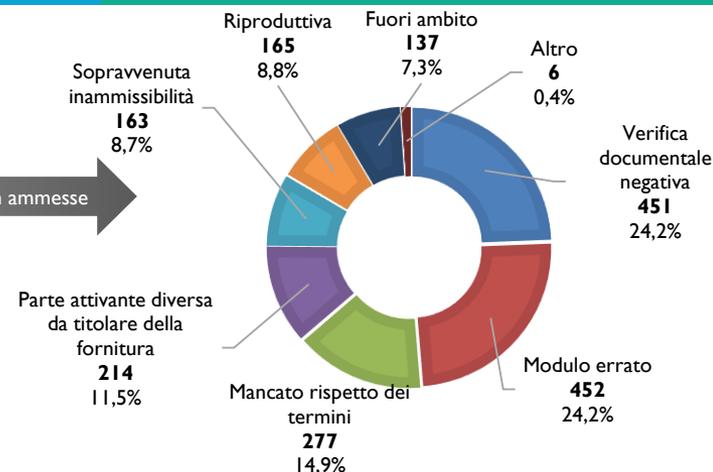


Fig. 11

Domande **ammesse**
 settori elettrico/gas,
 prosumer e clienti dual-fuel
 e andamento procedure
 anno 2019



2019 - Settori elettrico, gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	7.782	67,8%
Conclusa negativamente	3.535	30,8%
Conclusa per rinuncia	159	1,4%
Totale	11.476	100%



Fig. 12

Domande **ammesse**
 settore idrico e
 andamento procedure
 anno 2019



2019 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	808	67,4%
Conclusa negativamente	245	20,1%
Conclusa per mancata adesione	138	11,5%
Conclusa per rinuncia	12	1%
Totale	1.203	100%



Fig. 13

Esiti delle
 procedure
 anno 2019

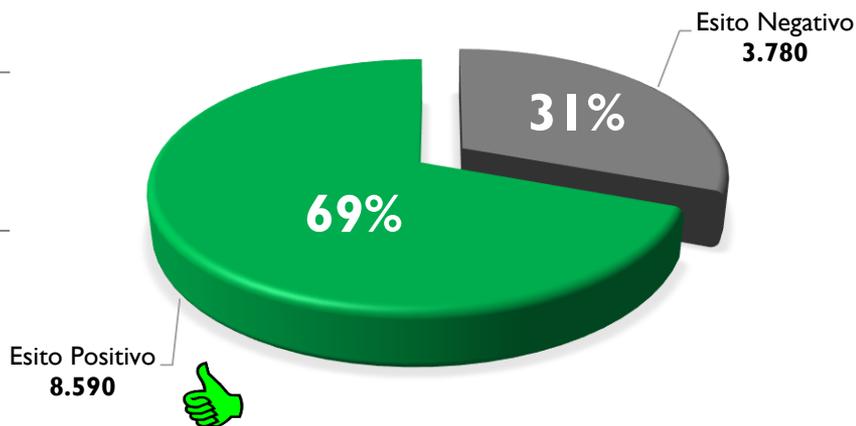


Fig. 14

Esiti delle
 procedure per
 settore in
 dettaglio
 anno 2019



56

Giorni medi per la
 chiusura della procedura
 anno 2019

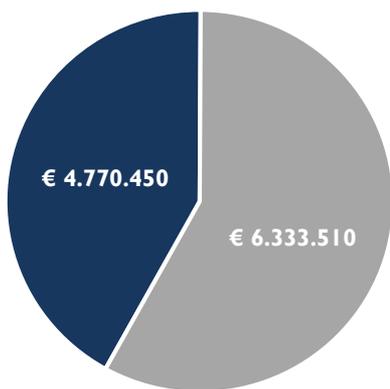


Anno 2019

Esito della procedura	Elettrico		Gas		Idrico		Dual-Fuel		Prosumer		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	4.095	65%	3.038	74%	808	77%	578	75%	71	69%	8.590	69%
Conclusa negativamente	2.226	35%	1.086	26%	245	23%	191	25%	32	31%	3.780	31%
Totale	6.321	100%	4.124	100%	1.053	100%	769	100%	103	100%	12.370	100%

Fig. 15

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2019



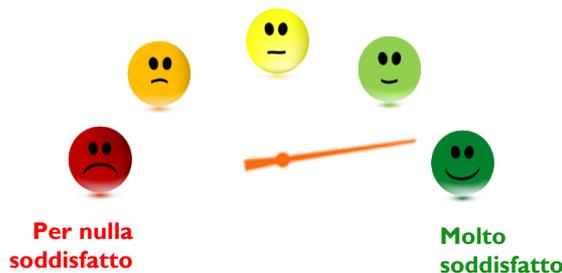
11.103.960 €

Fig. 16

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2019



**Il 98% dei clienti che ha compilato il
 questionario² al termine della procedura
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



¹ La "compensation" è data dalla somma algebrica del corrispettivo economico (anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) ottenuto dai clienti o utenti finali che hanno avviato una procedura nel 2019 e sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione.

² 4.772 questionari compilati.