

# 2021

## Servizio Conciliazione

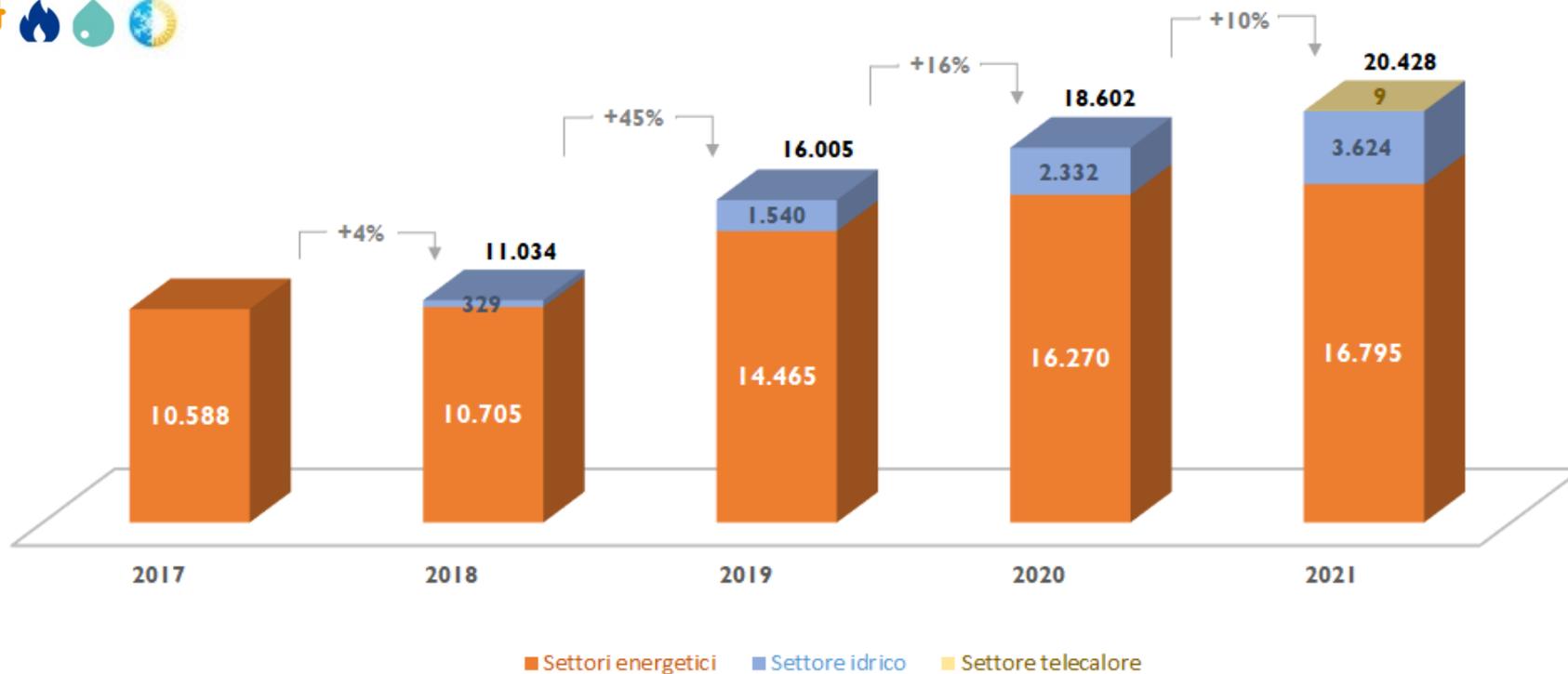
*Settori elettrico, gas, idrico e telecalore*

## Relazione annuale delle attività

*Anno 2021 – Dati aggiornati al 19 luglio 2022*

Fig. 1

**Volumi delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anni 2017 - 2021**



**9.784** Settore Elettrico 

**5.210** Settore Gas 

**3.624** Settore Idrico 

**1.688** Clienti Dual-Fuel 

**113** Prosumer 

**9** Settore Tealcalore 

**20.428**

domande di  
 conciliazione



Fig. 2

**Volumi** delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anno 2021

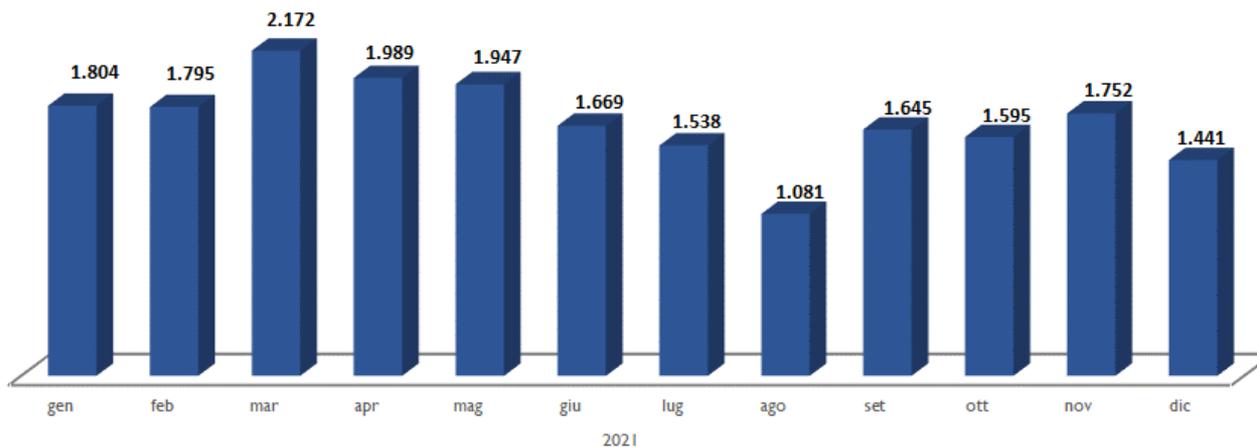
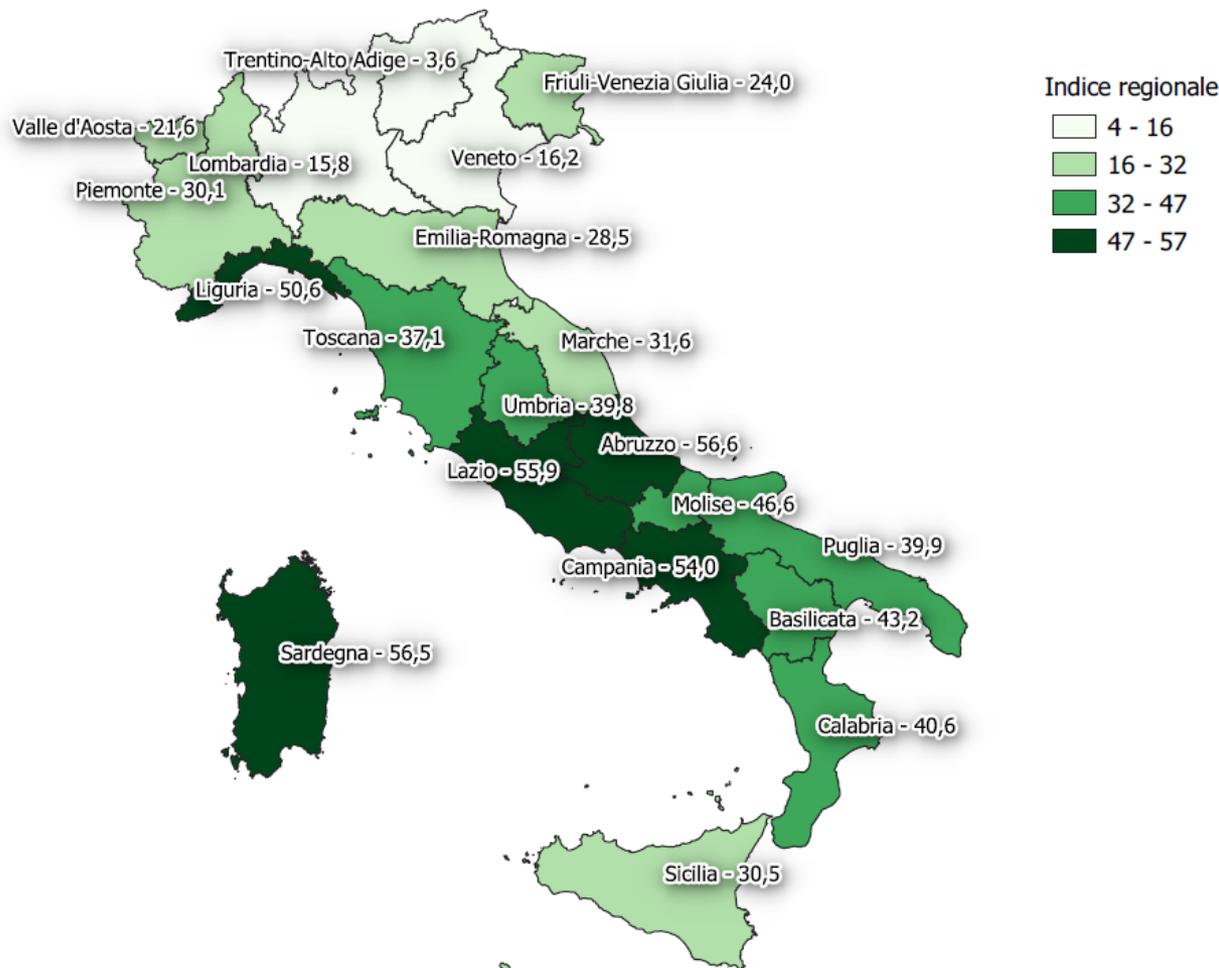


Fig. 3

**Indice Regionale<sup>1</sup>**  
 delle domande  
 presentate  
 anno 2021



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

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2021



2021 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.951	50,6%
Danni	1.434	14,7%
Contratti	1.199	12,3%
Morosità e sospensione	639	6,5%
Altro	541	5,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	463	4,7%
Misura	433	4,4%
Mercato	78	0,8%
Qualità commerciale	46	0,5%
<b>Totale domande</b>	<b>9.784</b>	<b>100%</b>

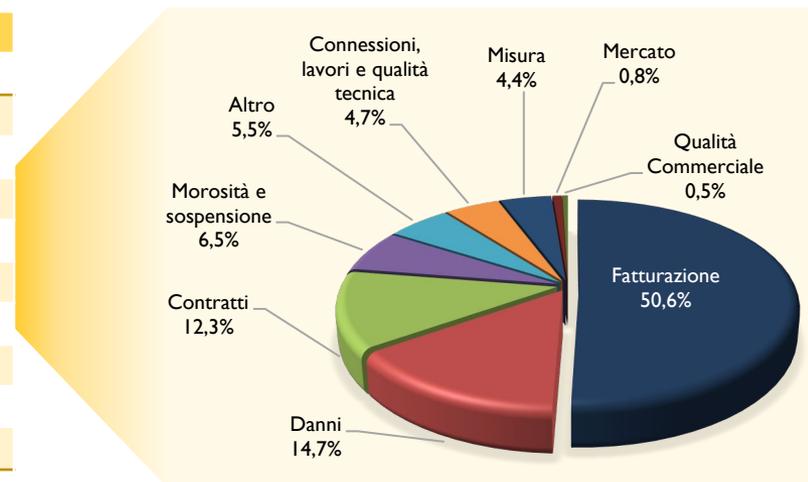


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2021



2021 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.140	60,3%
Contratti	674	12,9%
Morosità e sospensione	516	9,9%
Misura	282	5,4%
Altro	213	4,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	206	4,0%
Danni	111	2,1%
Mercato	43	0,8%
Qualità commerciale	25	0,5%
<b>Totale domande</b>	<b>5.210</b>	<b>100%</b>

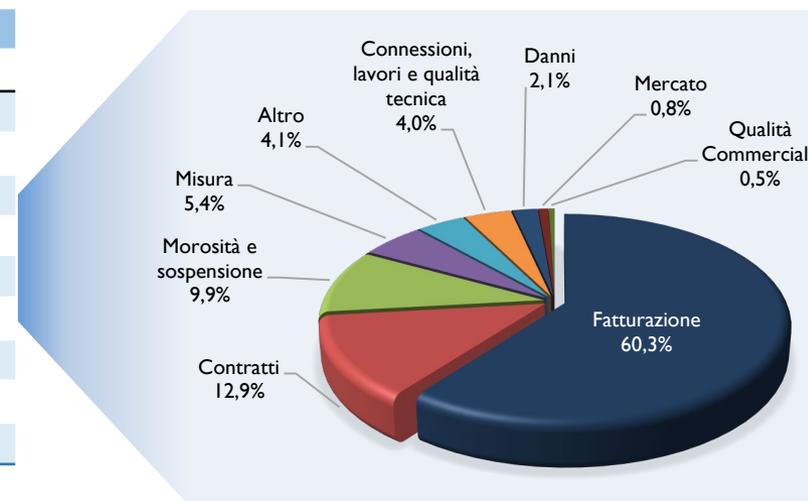


Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione dei **prosumer** anno 2021



2021 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul posto	44	38,9%
Misura	16	14,2%
Altro	13	11,5%
Fatturazione	13	11,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	8	7,1%
Danni	6	5,3%
Contratti	6	5,3%
Ritiro dedicato	5	4,4%
Qualità commerciale	2	1,8%
<b>Totale domande</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

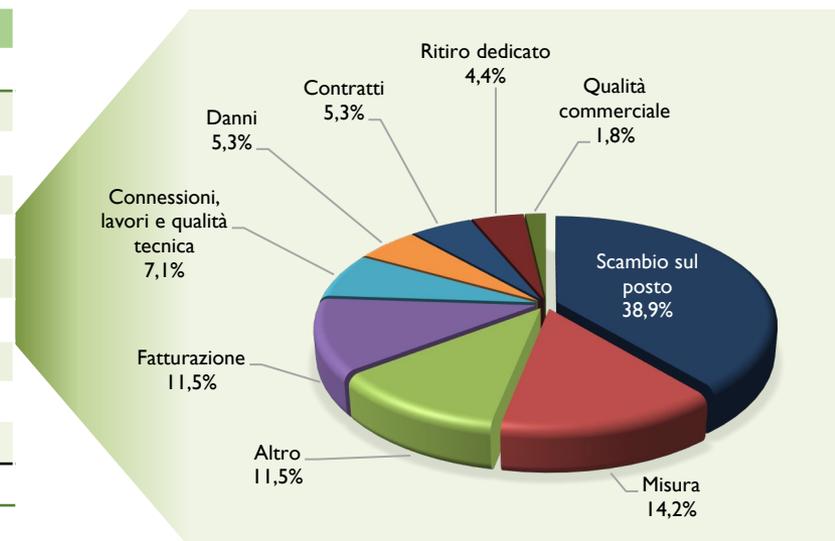


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione dei clienti **dual-fuel** anno 2021



2021 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	848	50,2%
Contratti	473	28,0%
Morosità e sospensione	150	8,9%
Altro	81	4,8%
Mercato	42	2,5%
Danni	39	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	24	1,4%
Misura	17	1,0%
Qualità commerciale	14	0,9%
<b>Totale domande</b>	<b>1.688</b>	<b>100%</b>

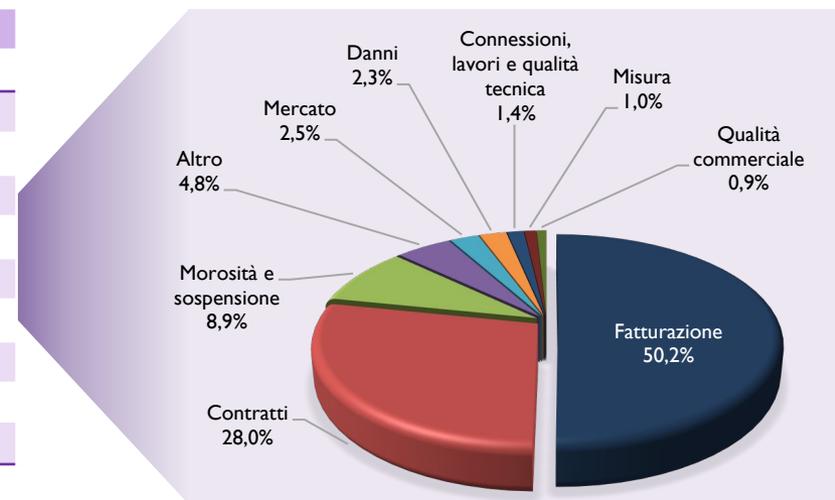


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2021

2021 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	2.667	73,6%
Contratti	178	4,9%
Misura	175	4,8%
Altro	147	4,1%
Morosità e sospensione	134	3,7%
Danni	123	3,4%
Allacciamento e lavori	111	3,1%
Qualità contrattuale	50	1,4%
Qualità tecnica	39	1,0%
<b>Totale domande</b>	<b>3.624</b>	<b>100%</b>

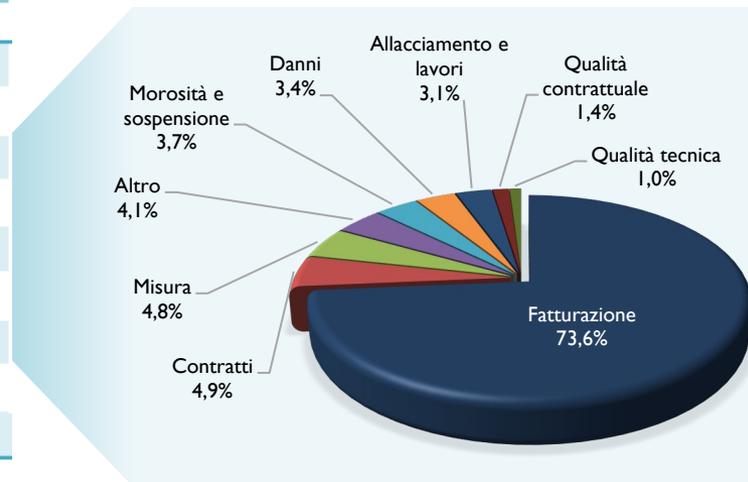


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2021

2021 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Altro	4	44,4%
Qualità tecnica del servizio	2	22,2%
Trasparenza del servizio	2	22,2%
Danni	1	11,2%
<b>Totale domande</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

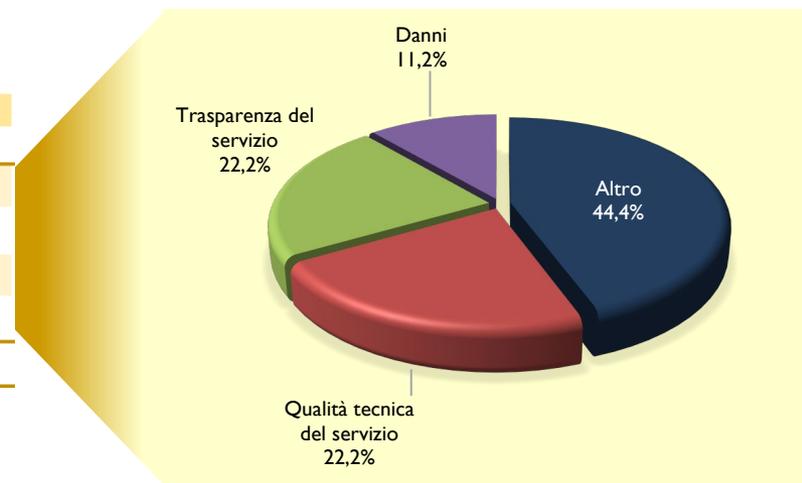


Fig. 10

Numero di domande  
 per **tipologia  
 attivante**  
 anno 2021



2021 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
<b>Domestico</b>	4.791	4.533	5.870		15.194
<b>Non domestico</b>	1.740	770	2.710	14	5.234
<b>Totale</b>	<b>6.531</b>	<b>5.303</b>	<b>8.580</b>	<b>14</b>	<b>20.428</b>
<b>% vs Tot.</b>	<b>32,0%</b>	<b>25,9%</b>	<b>42,0%</b>	<b>0,1%</b>	<b>100,0%</b>

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

Fig. 11

**Età media e  
 domande  
 presentate** dal  
 cliente/utente e  
 dal delegato  
 anno 2021

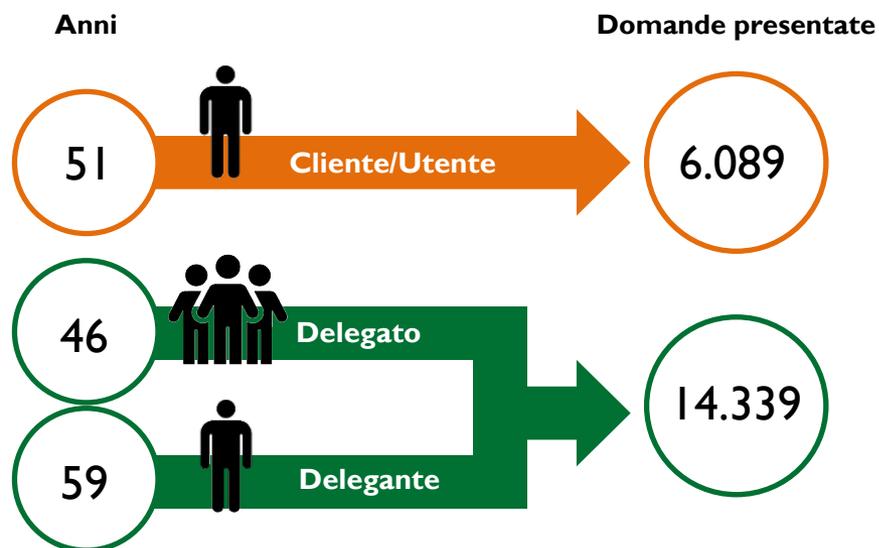


Fig. 12

Andamento delle  
**domande** di  
conciliazione  
anno 2021



2021– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
<b>Ammesse</b>	16.434	80,4%
<b>Non ammesse</b>	2.145	10,5%
<b>Non completate da cliente/utente</b>	1.849	9,1%
<b>Totale</b>	<b>20.428</b>	<b>100%</b>

Dettaglio Non ammesse

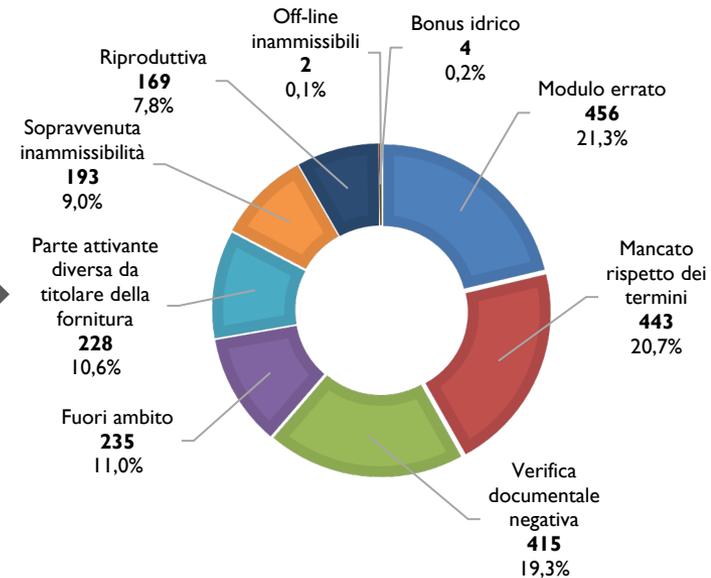


Fig. 13

Domande **ammesse**  
settori elettrico e gas,  
prosumer e clienti dual-fuel  
e andamento procedure  
anno 2021



2021 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	9.061	67,1%
<b>Conclusa negativamente</b>	4.206	31,2%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	224	1,7%
<b>Mancata adesione della controparte*</b>	6	-
<b>Totale</b>	<b>13.497</b>	<b>100%</b>

\*Mancata adesione comunicata da fornitori esercenti il Servizio di Ultima Istanza (FUI)

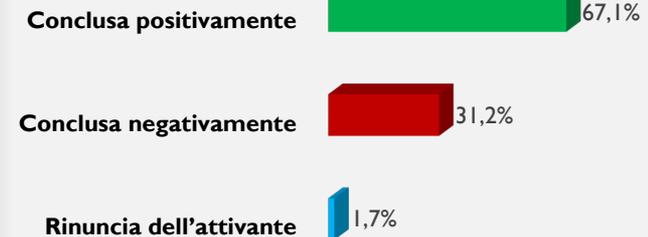


Fig. 14

Domande **ammesse**  
 settore idrico e  
 andamento procedure  
 anno 2021

2021 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.065	70,4%
Conclusa negativamente	571	19,5%
Mancata adesione della controparte	208	7,1%
Rinuncia dell'attivante	88	3,0%
<b>Totale</b>	<b>2.932</b>	<b>100%</b>



Fig. 15

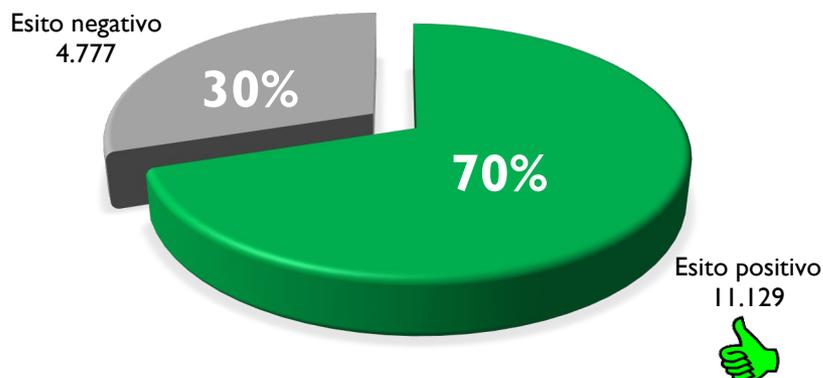
Domande **ammesse**  
 settore telecalore e  
 andamento procedure  
 anno 2021

2021 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3	60,0%
Mancata adesione della controparte	1	20,0%
Rinuncia dell'attivante	1	20,0%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Fig. 16

Esiti delle  
 procedure  
 anno 2021



**58**

Giorni medi per la  
 chiusura della procedura  
 anno 2021



Fig. 17

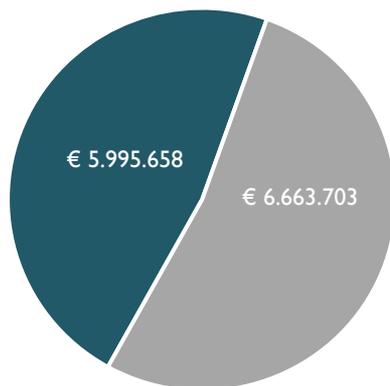
Esiti delle procedure  
 concluse per settore  
 anno 2021



Esito delle procedure concluse	2021													
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	4.838	63%	3.136	75%	2.065	78%	1.033	78%	54	63%	3	100%	<b>11.129</b>	<b>70%</b>
<b>Conclusa negativamente</b>	2.833	37%	1.048	25%	571	22%	293	22%	32	37%		0%	<b>4.777</b>	<b>30%</b>
<b>Totale</b>	<b>7.671</b>	<b>100%</b>	<b>4.184</b>	<b>100%</b>	<b>2.636</b>	<b>100%</b>	<b>1.326</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>15.906</b>	<b>100%</b>

Fig. 18

**Compensation<sup>1</sup>**  
 procedure attivate  
 e concluse  
 anno 2021



domestico

non domestico



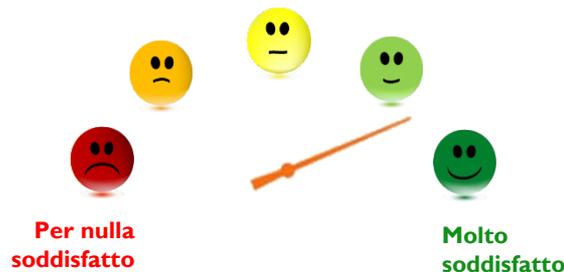
**12.628.043 €**

Fig. 19

**Customer satisfaction**  
 procedure attivate e  
 concluse  
 anno 2021



**Il 95% dei clienti che ha compilato il  
 questionario<sup>2</sup> al termine della procedura  
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



<sup>1</sup> La "compensation" è il vantaggio economico (es. credito, riduzione del debito, indennizzo, risarcimento etc..) che il cliente/utente finale ottiene grazie alla conclusione positiva della procedura di conciliazione. Nel caso in cui i vantaggi (in termini economici) siano molteplici, i relativi valori, ove determinabili, vengono sommati. L'ammontare è sottostimato in quanto l'importo recuperato dall'attivante non è sempre determinabile (ad es. verbale con impegno dell'operatore/gestore a rifatturare).

<sup>2</sup> 7.458 questionari compilati.