

Servizio Conciliazione

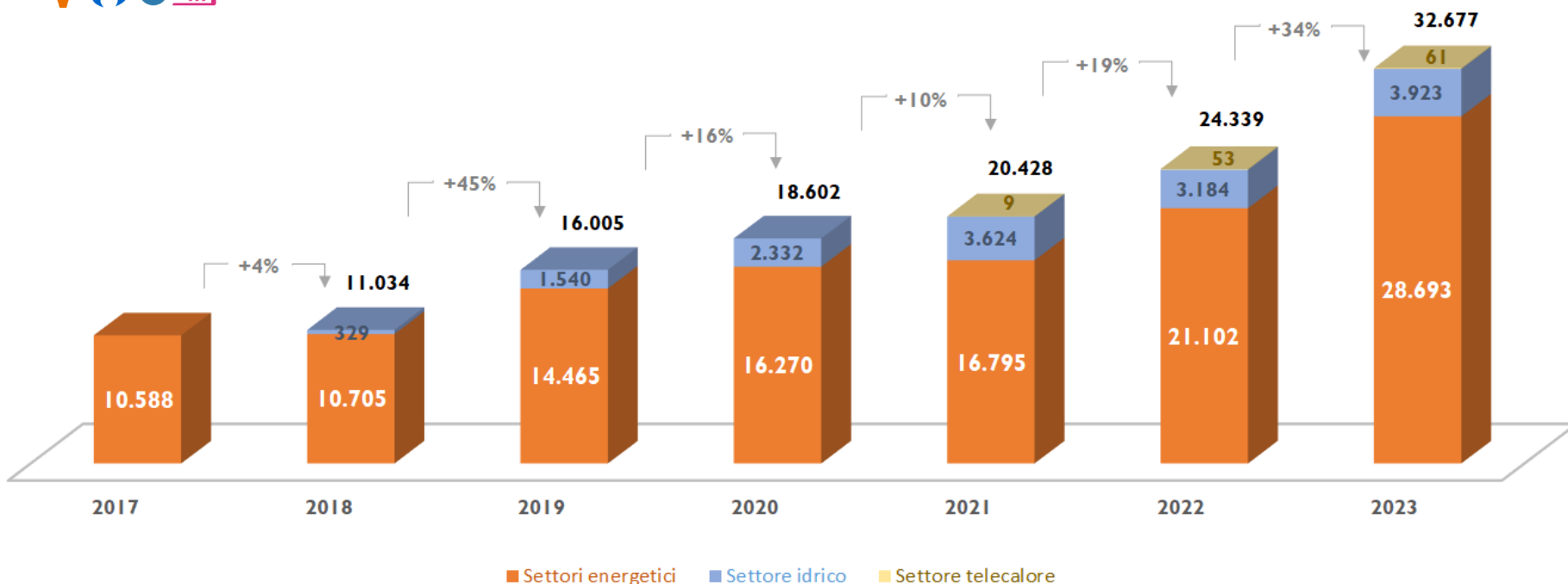
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2023 – Dati aggiornati al 9 maggio 2024

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 - 2023




16.216 Settore Elettrico 

8.420 Settore Gas 

3.817 Clienti Dual-Fuel 

3.923 Settore Idrico 

240 Prosumer 

61 Settore Telecalore 

32.677

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2023

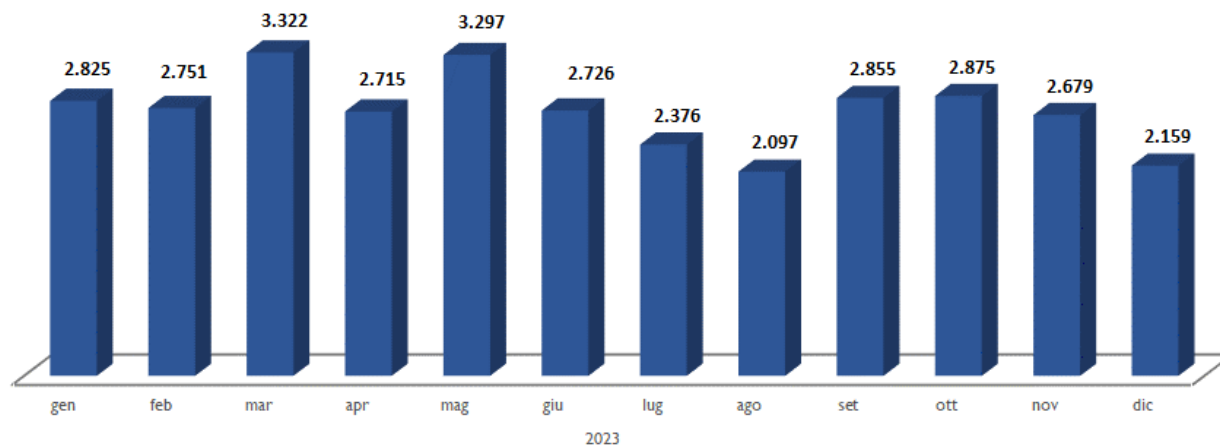
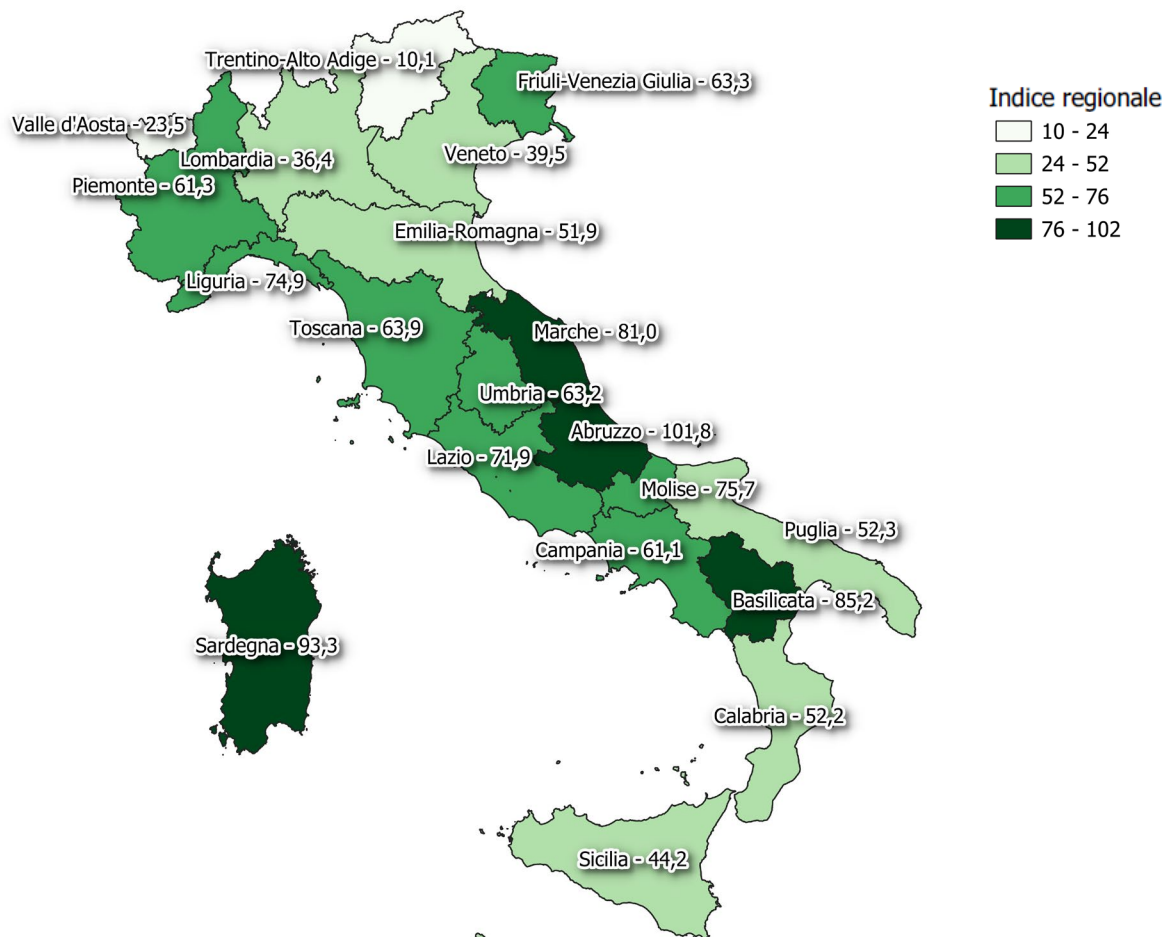


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2023



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 2023



| 2023 - Settore elettrico | | |
|---------------------------------------|---------------|-------------|
| Argomento domande | n. | % vs tot. |
| Fatturazione | 7.196 | 44,4% |
| Contratti | 3.386 | 20,9% |
| Danni | 1.576 | 9,7% |
| Morosità e sospensione | 1.058 | 6,5% |
| Altro | 896 | 5,5% |
| Misura | 712 | 4,4% |
| Mercato | 675 | 4,2% |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 645 | 4,0% |
| Qualità commerciale | 72 | 0,4% |
| Totale domande | 16.216 | 100% |

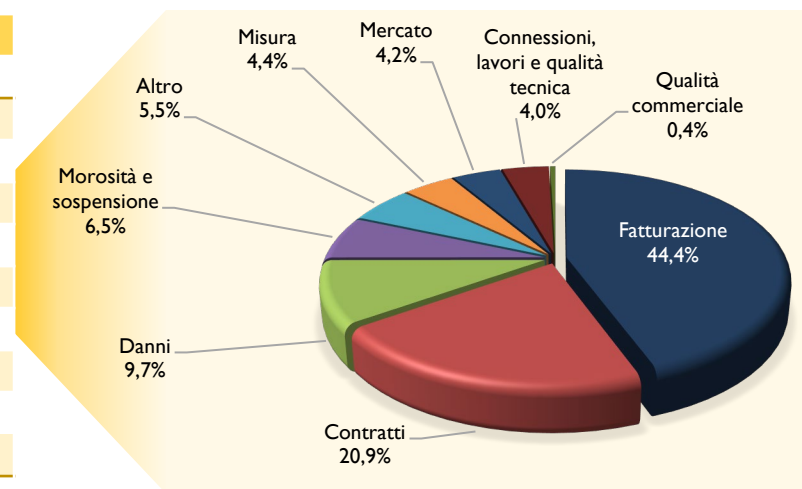


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2023



| 2023 - Settore gas | | |
|---------------------------------------|--------------|-------------|
| Argomento domande | n. | % vs tot. |
| Fatturazione | 4.738 | 56,3% |
| Contratti | 1.685 | 20,0% |
| Morosità e sospensione | 532 | 6,3% |
| Altro | 462 | 5,5% |
| Misura | 414 | 4,9% |
| Mercato | 301 | 3,6% |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 177 | 2,1% |
| Danni | 74 | 0,9% |
| Qualità commerciale | 37 | 0,4% |
| Totale domande | 8.420 | 100% |

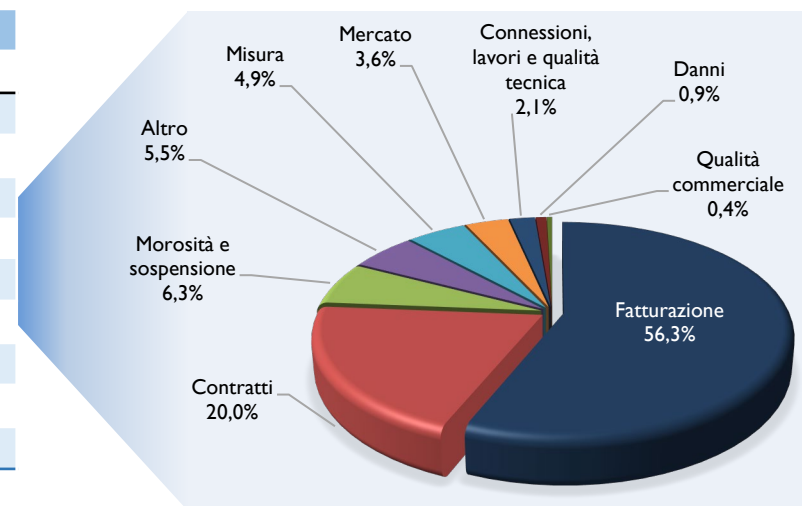


Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione dei prosumer anno 2023

| 2023 – Prosumer | | |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Argomento domande | n. | % su tot. |
| Scambio sul posto | 73 | 30,4% |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 59 | 24,6% |
| Ritiro Dedicato | 29 | 12,1% |
| Fatturazione | 26 | 10,8% |
| Misura | 18 | 7,5% |
| Altro | 16 | 6,7% |
| Contratti | 10 | 4,2% |
| Danni | 7 | 2,9% |
| Mercato | 1 | 0,4% |
| Qualità commerciale | 1 | 0,4% |
| Totale domande | 240 | 100% |

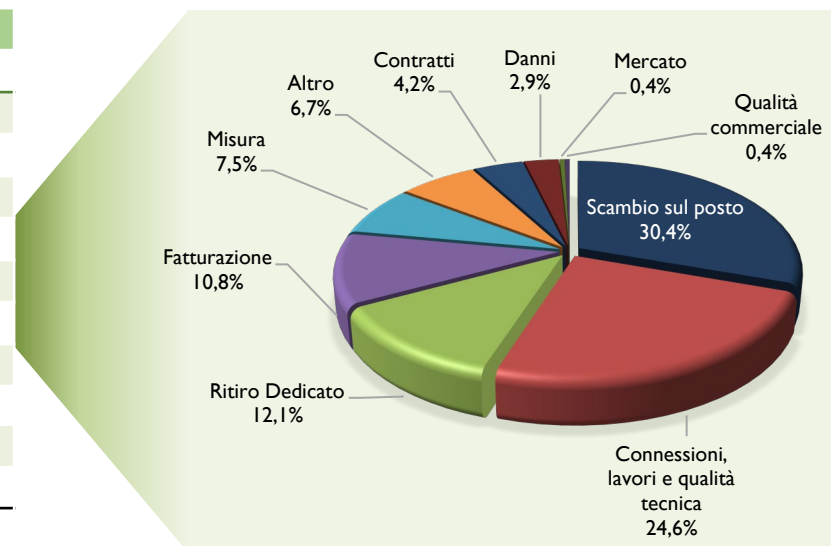


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione dei clienti dual-fuel anno 2023

| 2023 - Clienti dual-fuel | | |
|---------------------------------------|--------------|-------------|
| Argomento domande | n. | % su tot. |
| Contratti | 1.463 | 38,3% |
| Fatturazione | 1.240 | 32,5% |
| Mercato | 617 | 16,2% |
| Altro | 200 | 5,2% |
| Morosità e sospensione | 179 | 4,7% |
| Danni | 47 | 1,2% |
| Misura | 25 | 0,7% |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 25 | 0,7% |
| Qualità commerciale | 21 | 0,5% |
| Totale domande | 3.817 | 100% |

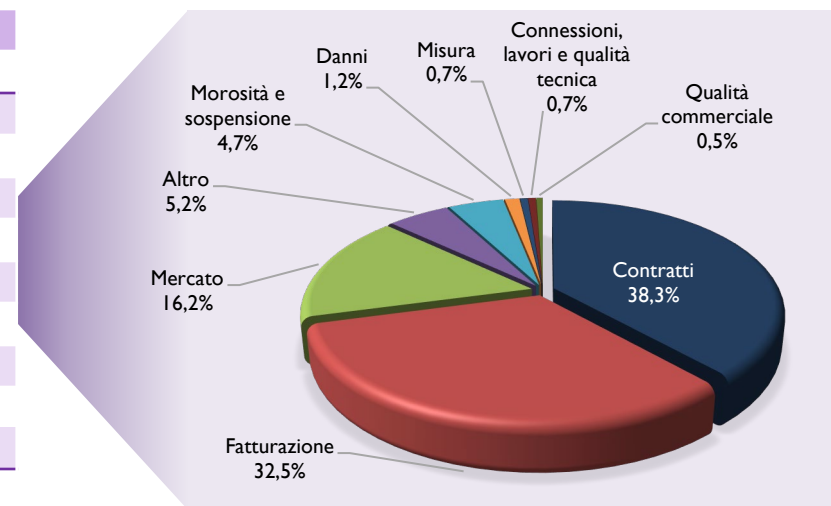


Fig. 8

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 anno 2023



| 2023 - Settore idrico | | |
|------------------------|--------------|-------------|
| Argomento domande | n. | % su tot. |
| Fatturazione | 2.756 | 70,3% |
| Misura | 222 | 5,7% |
| Altro | 207 | 5,3% |
| Contratti | 202 | 5,1% |
| Morosità e sospensione | 179 | 4,6% |
| Allacciamento e lavori | 137 | 3,5% |
| Danni | 119 | 3,0% |
| Qualità tecnica | 52 | 1,3% |
| Qualità contrattuale | 49 | 1,2% |
| Totale domande | 3.923 | 100% |

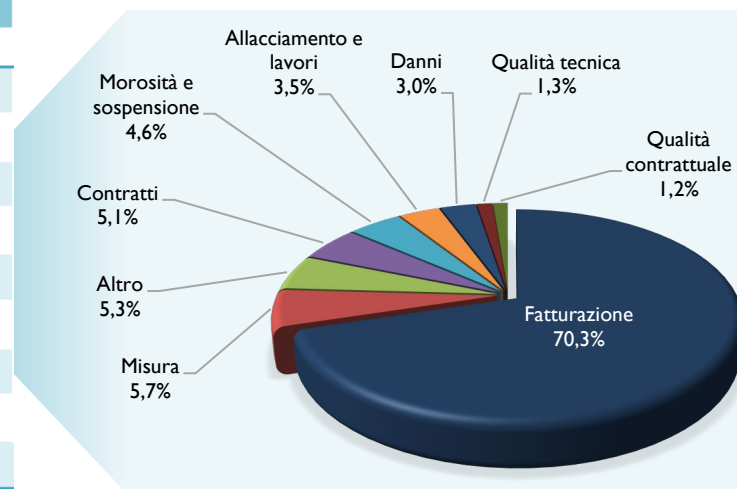


Fig. 9

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore telecalore
 anno 2023



| 2023 - Settore telecalore | | |
|------------------------------|-----------|-------------|
| Argomento domande | n. | % su tot. |
| Trasparenza del servizio | 24 | 39,3% |
| Altro | 22 | 36,1% |
| Allacciamenti | 5 | 8,2% |
| Morosità e sospensione | 4 | 6,6% |
| Danni | 3 | 4,9% |
| Qualità commerciale | 2 | 3,3% |
| Qualità tecnica del servizio | 1 | 1,6% |
| Totale domande | 61 | 100% |

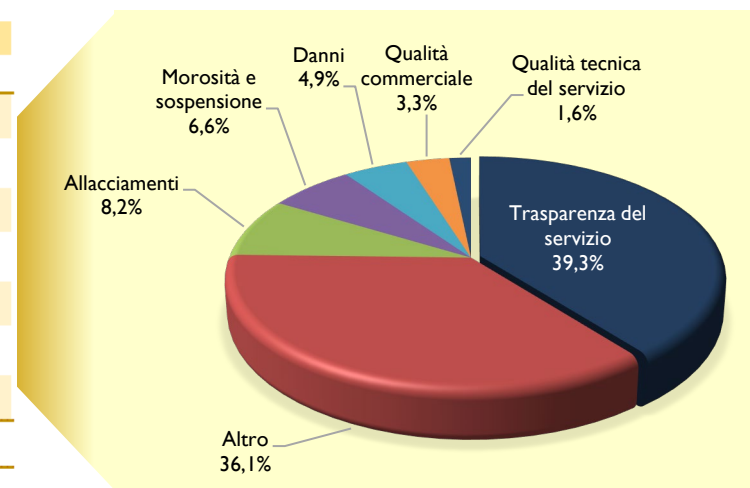


Fig. 10

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2023



| 2023 - Numero di domande | | | | | |
|--------------------------|----------------|------------------|----------------|--------------|---------------|
| Tipologia attivante | Cliente/Utente | Ass. Consumatori | Altri Delegati | Ass. PMI | Totale |
| Domestico | 8.665 | 7.909 | 8.357 | | 24.931 |
| Non domestico | 2.653 | 1066 | 4.016 | 11 | 7.746 |
| Totale | 11.318 | 8.975 | 12.373 | 11 | 32.677 |
| % vs Tot. | 34,6% | 27,5% | 37,9% | 0,03% | 100% |

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 2023

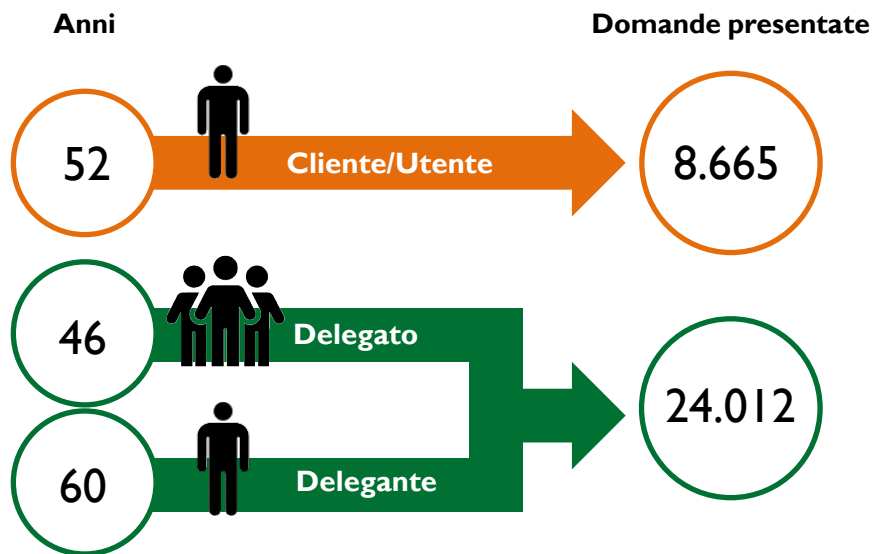


Fig. 12

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2023



| 2023– Andamento delle domande | | |
|---|---------------|-------------|
| Andamento delle domande | Tot. | % vs tot. |
| Ammesse | 26.528 | 81,2% |
| Non ammesse | 2.867 | 8,8% |
| Non completate da cliente/utente | 3.282 | 10,0% |
| Totale | 32.677 | 100% |

Dettaglio Non ammesse

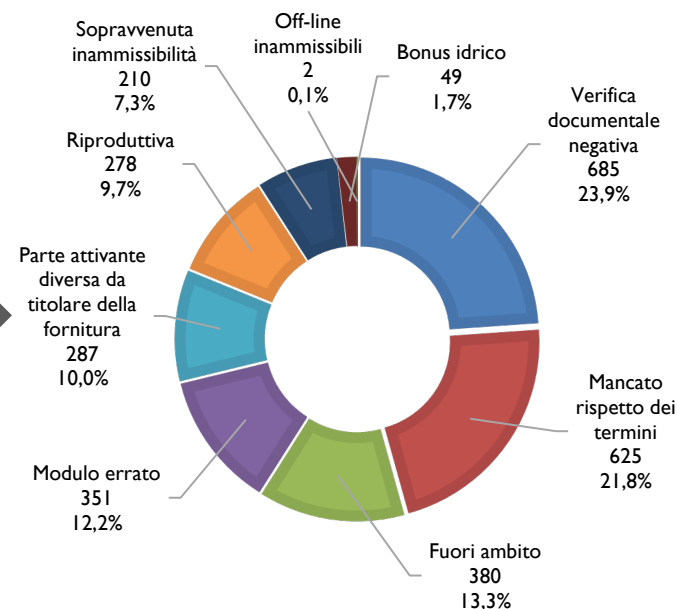


Fig. 13

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2023



| 2023 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel | | |
|---|---------------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure | Tot. | % vs tot. |
| Conclusa positivamente | 16.038 | 68,8% |
| Conclusa negativamente | 6.803 | 29,2% |
| Rinuncia dell'attivante | 347 | 1,5% |
| Mancata adesione della controparte* | 126 | 0,5% |
| Totale | 23.314 | 100% |

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



Fig. 14

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure anno 2023

| 2023 - Settore idrico | | |
|--|--------------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure | Tot. | % vs tot. |
| Conclusa positivamente | 2.155 | 67,8% |
| Conclusa negativamente | 915 | 28,8% |
| Mancata adesione della controparte* | 58 | 1,8% |
| Rinuncia dell'attivante | 52 | 1,6% |
| Totale | 3.180 | 100% |

*Le mancate adesioni della controparte nei settori idrico e telecalore si riferiscono a domande presentate ante 30/06/2023, data a partire dalla quale è stata disposta l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche per i suddetti settori, con conseguente obbligatoria partecipazione di tutti gli operatori/gestori


Fig. 15

Domande **ammesse** settore telecalore e andamento procedure anno 2023

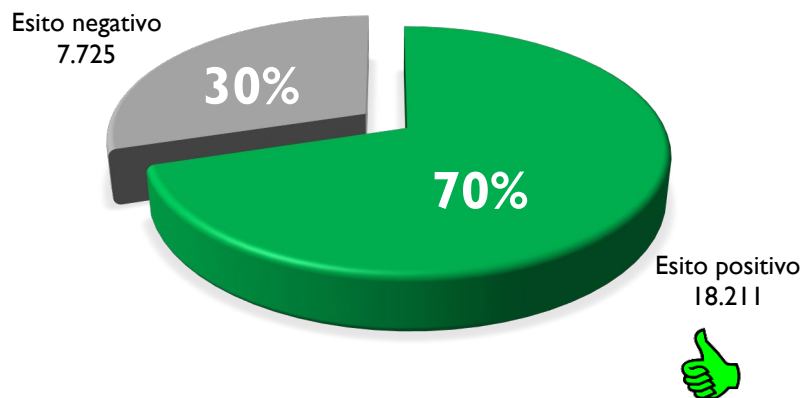
| 2023 - Settore telecalore | | |
|--|-----------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure | Tot. | % vs tot. |
| Conclusa positivamente | 18 | 52,9% |
| Mancata adesione della controparte* | 7 | 20,6% |
| Conclusa negativamente | 7 | 20,6% |
| Rinuncia dell'attivante | 2 | 5,9% |
| Totale | 34 | 100% |

*Le mancate adesioni della controparte nei settori idrico e telecalore si riferiscono a domande presentate ante 30/06/2023, data a partire dalla quale è stata disposta l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche per i suddetti settori, con conseguente obbligatoria partecipazione di tutti gli operatori/gestori



Fig. 16

Esiti delle
procedure
anno 2023



56 Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2023

Fig. 17

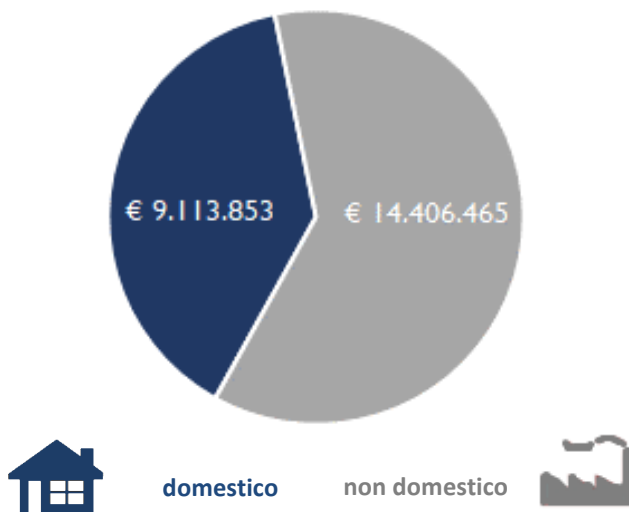
Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2023



| Esito delle procedure concluse | 2023 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | Elettrico | | Gas | | Clienti dual-fuel | | Idrico | | Prosumer | | Telecalore | | Totale | |
| | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. | n. | % vs tot. |
| Conclusa positivamente | 8.403 | 65% | 4.880 | 74% | 2.660 | 84% | 2.155 | 70% | 95 | 57% | 18 | 72% | 18.211 | 70% |
| Conclusa negativamente | 4.478 | 35% | 1.734 | 26% | 518 | 16% | 915 | 30% | 73 | 43% | 7 | 28% | 7.725 | 30% |
| Totale | 12.881 | 100% | 6.614 | 100% | 3.178 | 100% | 3.070 | 100% | 168 | 100% | 25 | 100% | 25.936 | 100% |

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2023



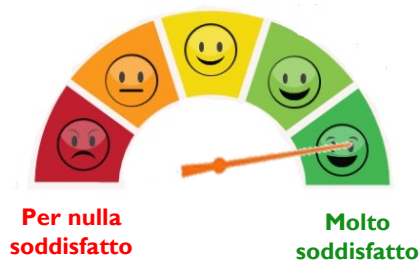
25.520.318 €

Fig. 19

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2023



**Il 95% dei clienti che ha compilato il
 questionario² al termine della procedura
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



¹ 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).

² 12.190 questionari compilati.