

2024

Servizio Conciliazione

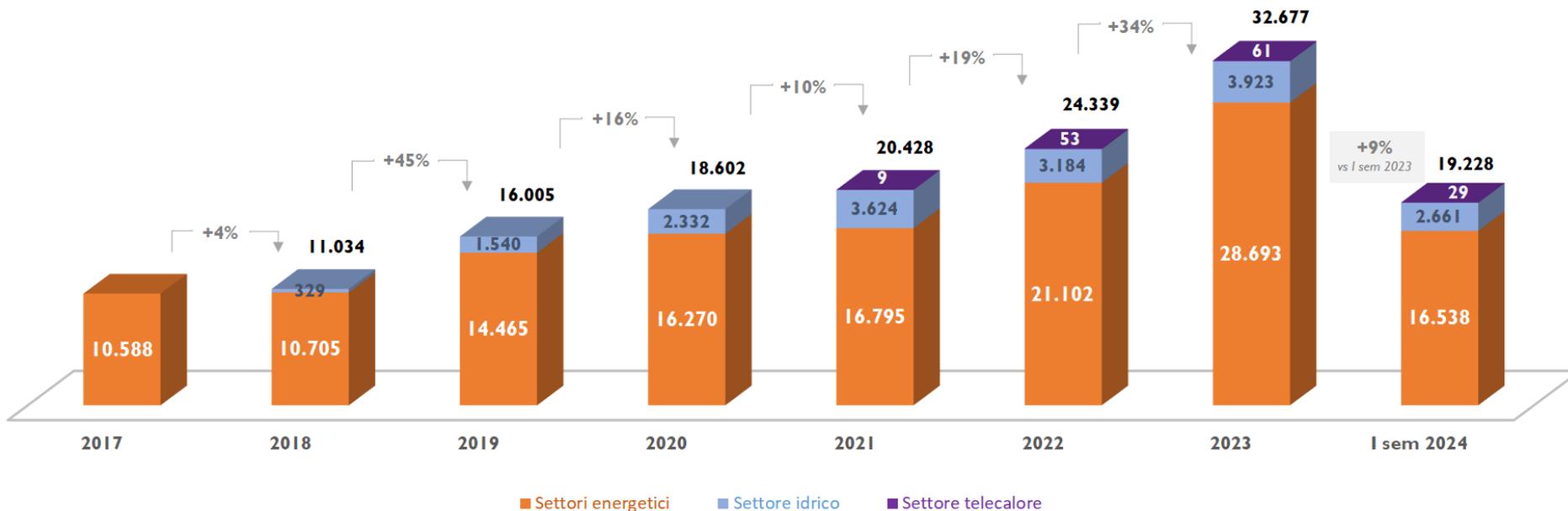
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione semestrale delle attività

I semestre 2024 – Dati aggiornati al 5 agosto 2024

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 – I sem 2024



7.662 Settore Elettrico 

6.683 Settore Gas 

2.072 Clienti Dual-Fuel 

2.661 Settore Idrico 

121 Prosumer 

29 Settore Telecalore 

19.228

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 I sem 2024

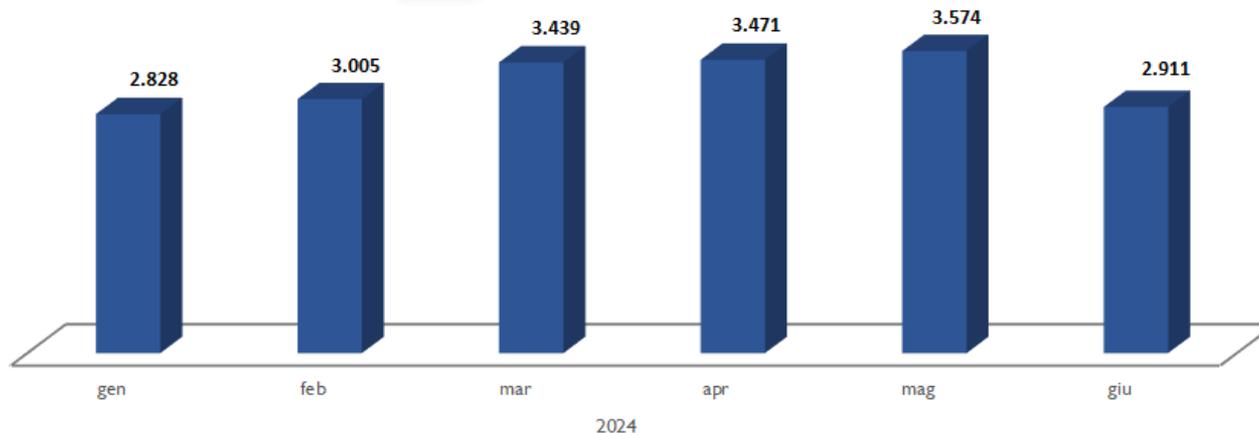
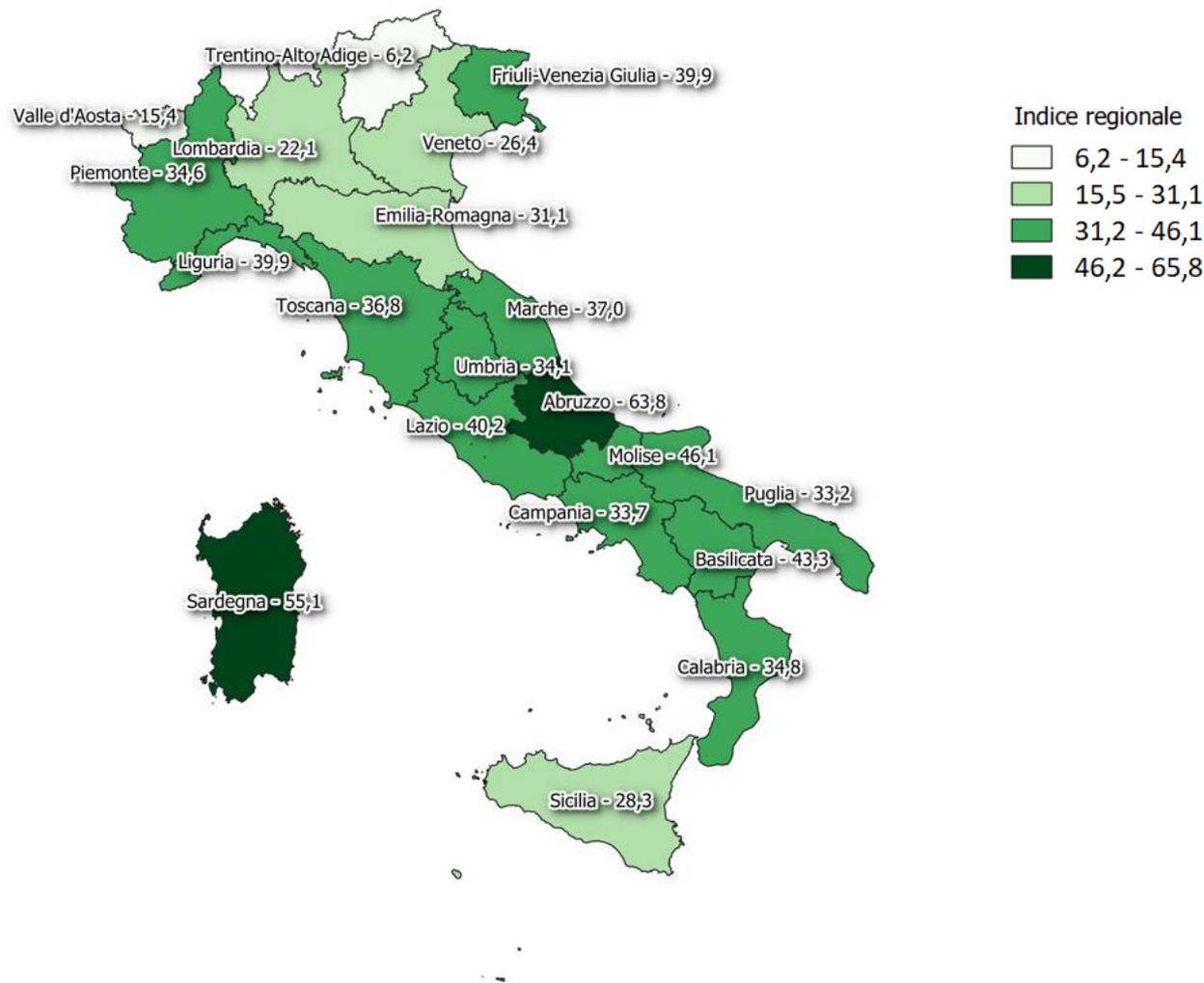


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 I sem 2024



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 I sem 2024



I sem 2024 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.238	42,3%
Contratti	1.324	17,3%
Danni	1.095	14,3%
Morosità e sospensione	553	7,2%
Altro	451	5,9%
Misura	357	4,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	346	4,5%
Mercato	269	3,5%
Qualità commerciale	29	0,3%
Totale domande	7.662	100%

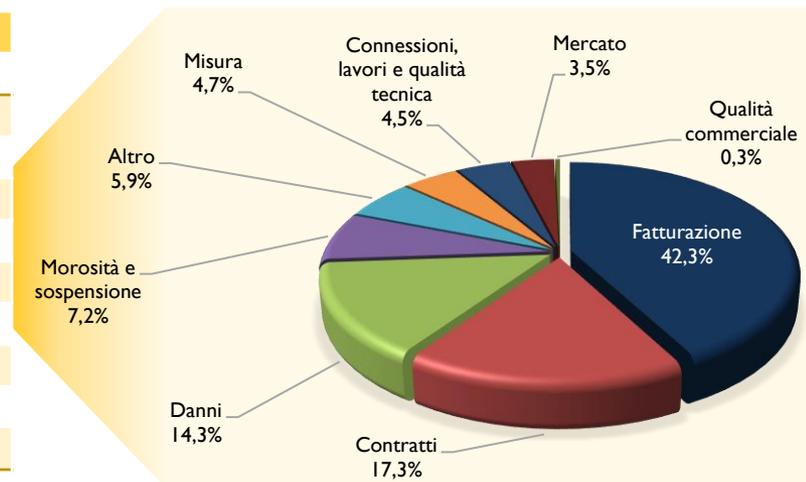


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas I sem 2024



I sem 2024 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.332	49,9%
Contratti	2.137	32,0%
Morosità e sospensione	339	5,1%
Altro	296	4,4%
Misura	238	3,6%
Mercato	199	3,0%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	74	1,1%
Danni	53	0,8%
Qualità commerciale	15	0,1%
Totale domande	6.683	100%

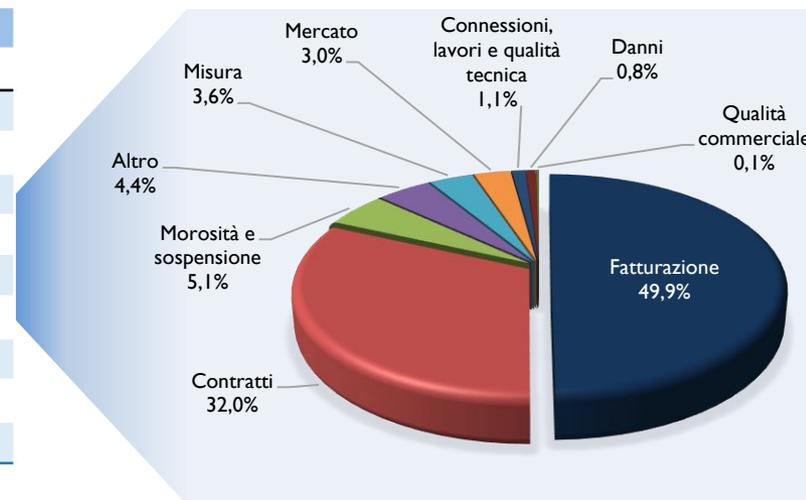


Fig. 6

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione dei
 clienti **dual-fuel**
 I sem 2024



I sem 2024 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	836	40,3%
Fatturazione	721	34,8%
Mercato	257	12,4%
Morosità e sospensione	99	4,8%
Altro	94	4,5%
Danni	29	1,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	15	0,7%
Qualità commerciale	13	0,6%
Misura	8	0,5%
Totale domande	2.072	100%

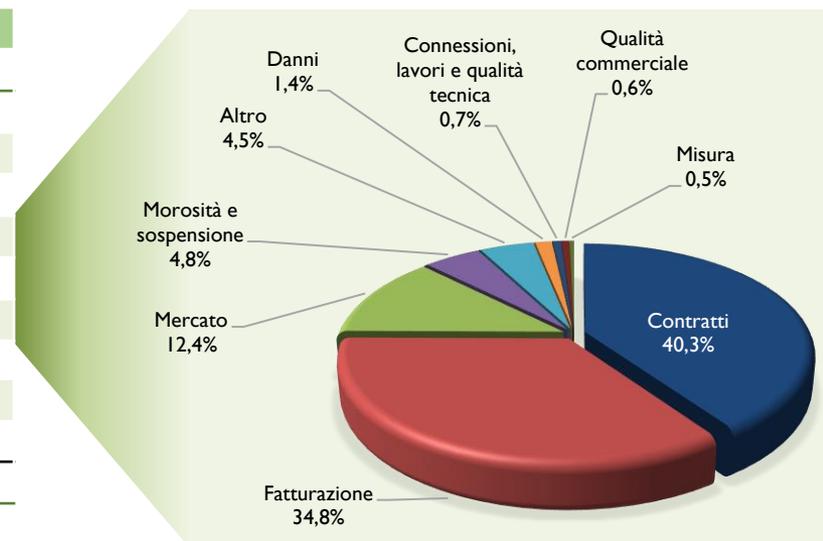


Fig. 7

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione dei
prosumer
 I sem 2024



I sem 2024 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	41	33,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	14,9%
Ritiro Dedicato	15	12,4%
Fatturazione	13	10,7%
Misura	11	9,1%
Contratti	8	6,6%
Altro	8	6,6%
Danni	7	5,8%
Totale domande	121	100%

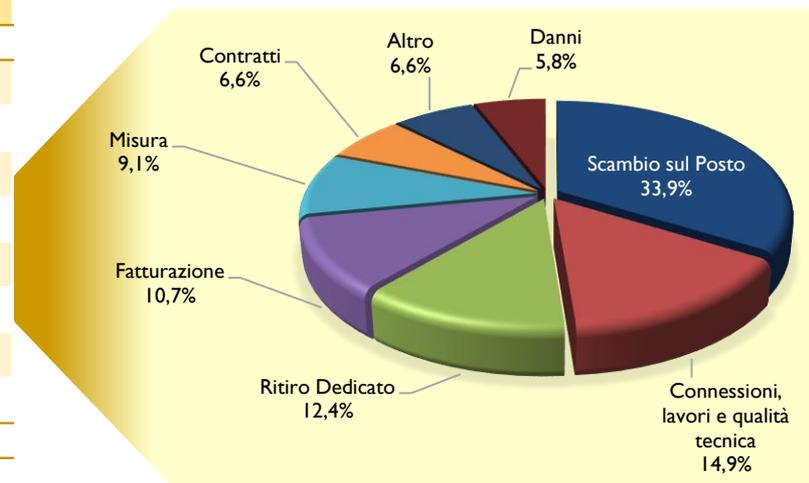


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico
 I sem 2024



I sem 2024 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.857	69,8%
Altro	172	6,5%
Misura	159	6,0%
Contratti	130	4,9%
Morosità e sospensione	124	4,7%
Danni	91	3,4%
Allacciamento e lavori	61	2,3%
Qualità contrattuale	36	1,4%
Qualità tecnica	31	1,0%
Totale domande	2.661	100%

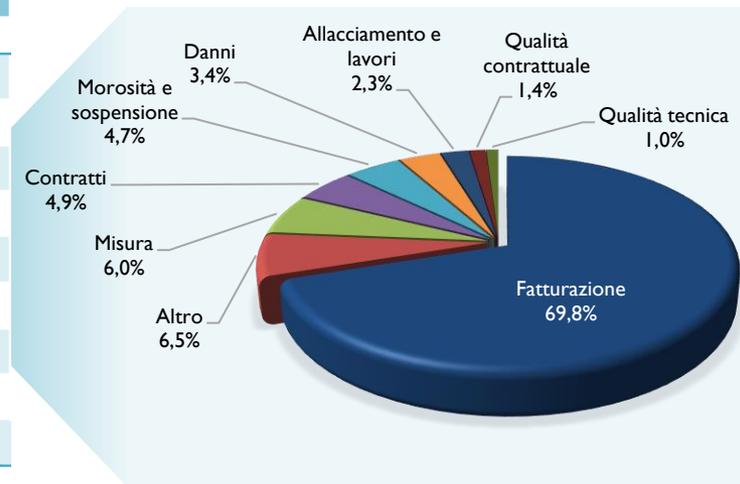


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore
 I sem 2024



I sem 2024 – Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	13	44,8%
Altro	6	20,7%
Morosità e sospensione	5	17,2%
Qualità tecnica del servizio	2	6,9%
Danni	2	6,9%
Allacciamenti	1	3,5%
Totale domande	29	100%

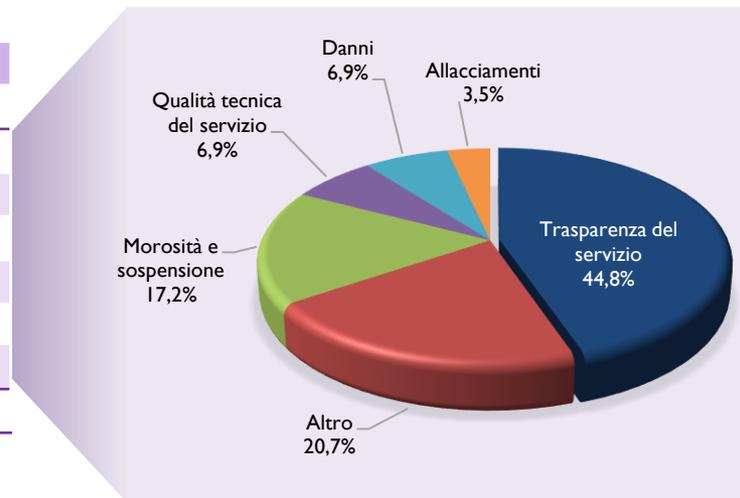


Fig. 10

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 I sem 2024



I sem 2024 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	5.134	4.822	5.407		15.363
Non domestico	1.371	515	1.977	2	3.865
Totale	6.505	5.337	7.384	2	19.228
% vs Tot.	33,8%	27,8%	38,4%	0,01%	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
 I sem 2024

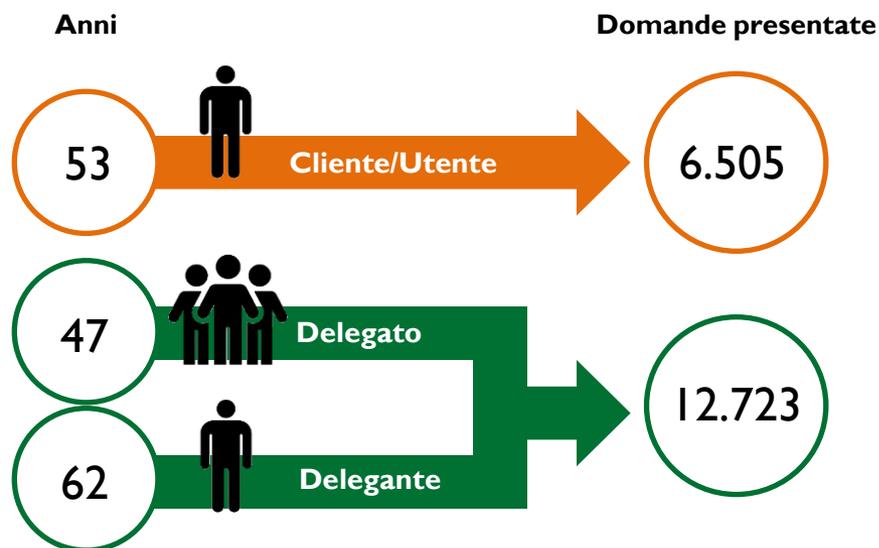


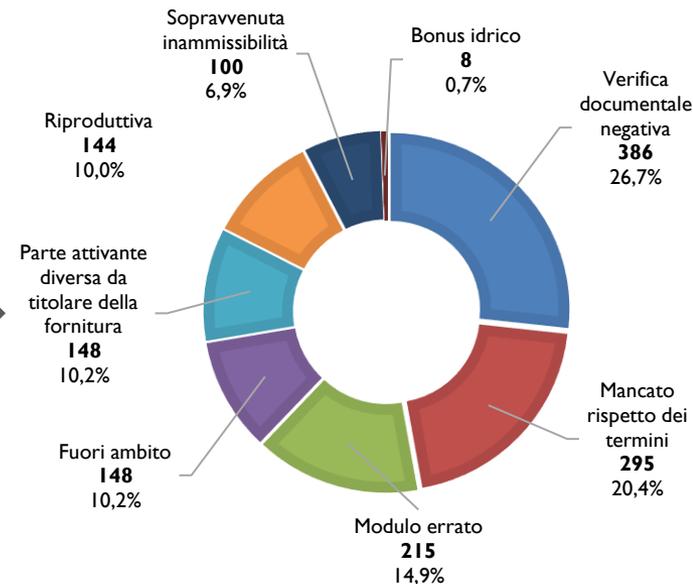
Fig. 12

Andamento delle
domande di
 conciliazione
 I sem 2024



I sem 2024 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	15.868	82,5%
Non ammesse	1.444	7,5%
Non completate da cliente/utente	1.916	10,0%
Totale	19.228	100%

Dettaglio Non ammesse


Fig. 13

Domande **ammesse**
 settori elettrico e gas,
 prosumer e clienti dual-fuel
 e andamento procedure
 I sem 2024



I sem 2024 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	6.869	59,3%
Conclusa negativamente	4.405	38,0%
Rinuncia dell'attivante	228	2,0%
Mancata adesione della controparte**	77	0,7%
Totale	11.579	100%

*In corso di negoziazione: 2.077 procedure pendenti al 05/08/2024.

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

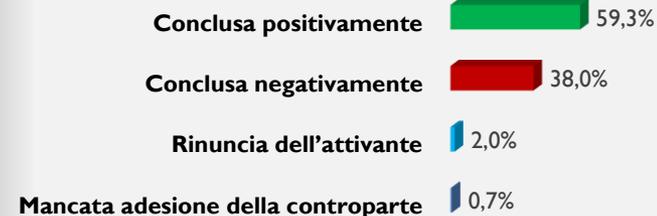


Fig. 14

Domande **ammesse**
 settore idrico e
 andamento procedure
 I sem 2024



I sem 2024 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.187	63,4%
Conclusa negativamente	639	34,1%
Rinuncia dell'attivante	46	2,5%
Totale	1.872	100%

*In corso di negoziazione: 325 procedure pendenti al 05/08/2024.

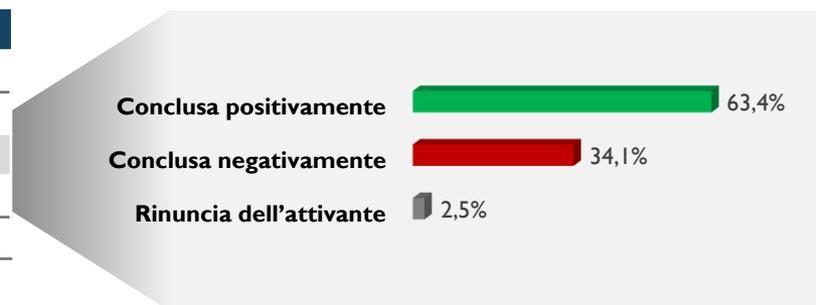


Fig. 15

Domande **ammesse**
 settore telecalore e
 andamento procedure
 I sem 2024



I sem 2024 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Rinuncia dell'attivante	7	53,8%
Conclusa positivamente	5	38,5%
Conclusa negativamente	1	7,7%
Totale	13	100%

*In corso di negoziazione: 2 procedure pendenti al 05/08/2024.

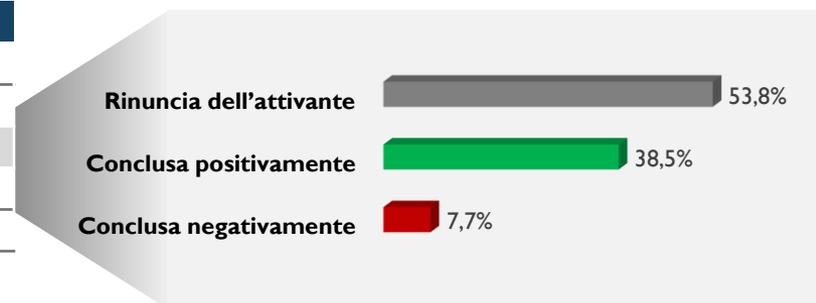
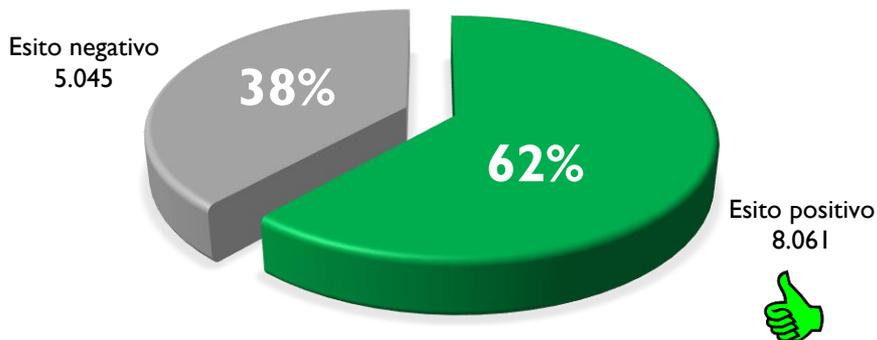


Fig. 16

Esiti delle
procedure
I sem 2024



53

Giorni medi per la
chiusura della procedura
I sem 2024

Fig. 17

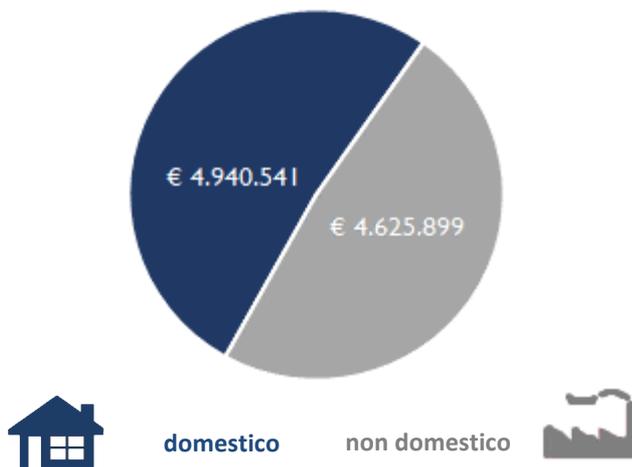
Esiti delle procedure
concluse per settore
I sem 2024



Esito delle procedure concluse	I sem 2024													
	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	3.128	60%	2.637	58%	1.062	72%	1.187	65%	42	65%	5	83%	8.061	62%
Conclusa negativamente	2.078	40%	1.883	42%	421	28%	639	35%	23	35%	1	17%	5.045	38%
Totale	5.206	100%	4.520	100%	1.483	100%	1.826	100%	65	100%	6	100%	13.106	100%

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 I sem 2024



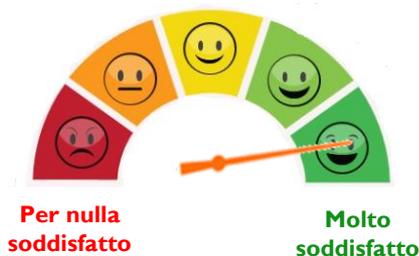
9.566.439 €

Fig. 19

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 I sem 2024



**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 5.421 questionari compilati.