



# Servizio Conciliazione

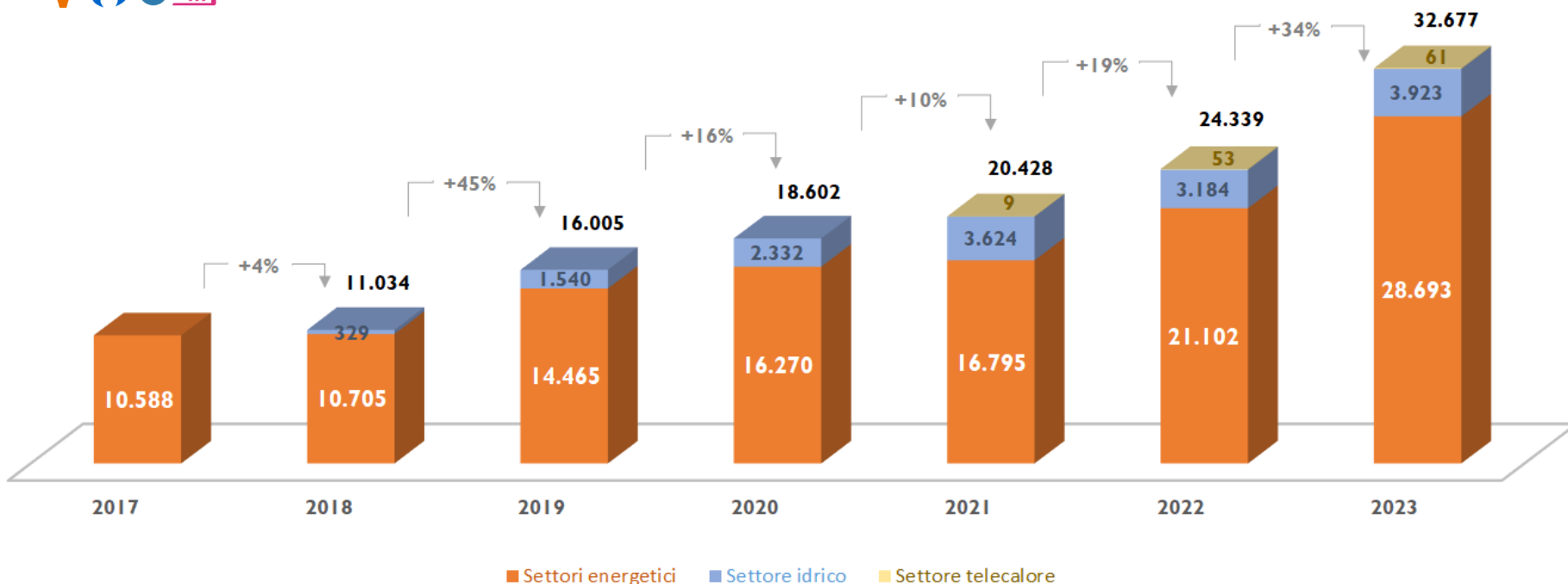
*Settori elettrico, gas, idrico e telecalore*

## Relazione annuale delle attività

*Anno 2023 – Dati aggiornati al 22 gennaio 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 Telegalore 

**32.677**

domande di  
 conciliazione



Fig. 2

**Volumi** delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anno 2023

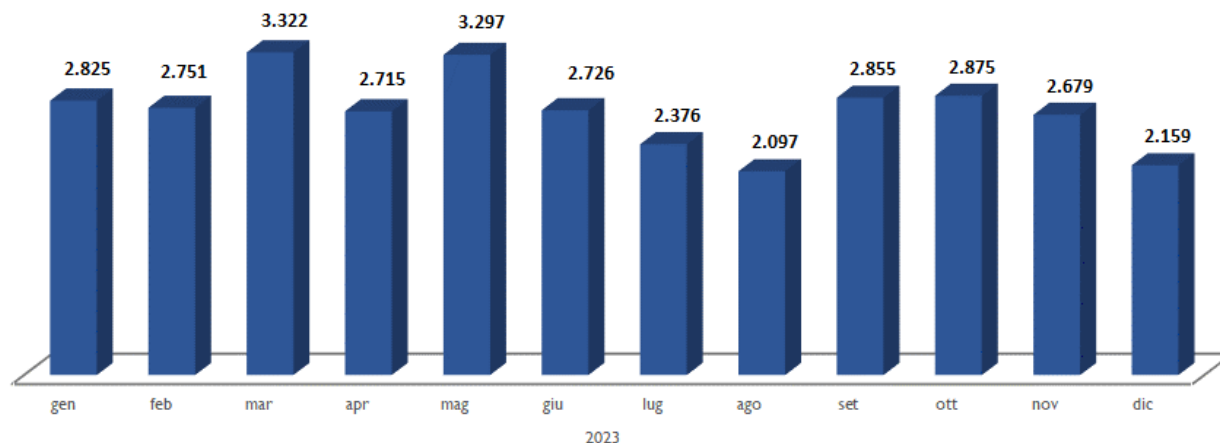
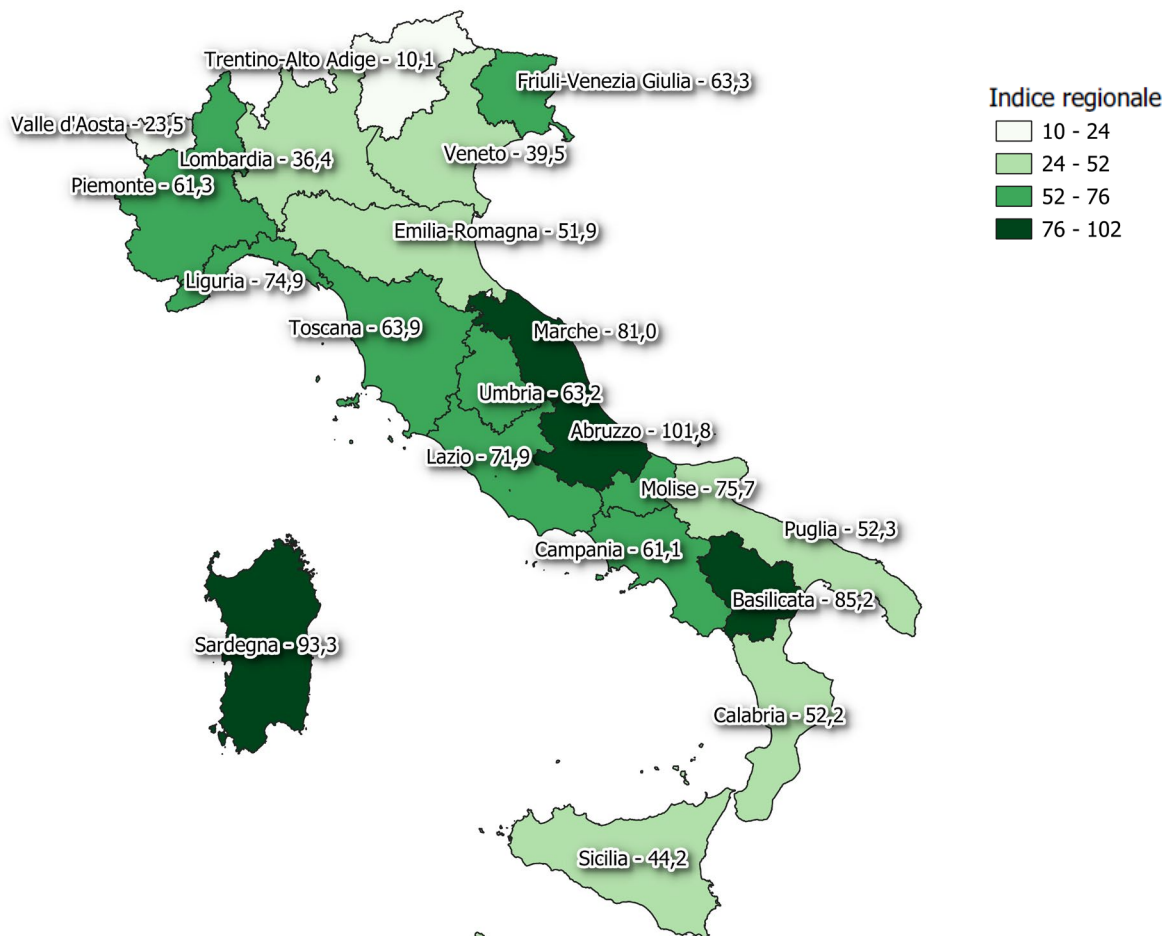


Fig. 3

**Indice Regionale<sup>1</sup>**  
 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	1576	9,7%
Morosità e sospensione	1058	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%
<b>Totale domande</b>	<b>16.216</b>	<b>100%</b>

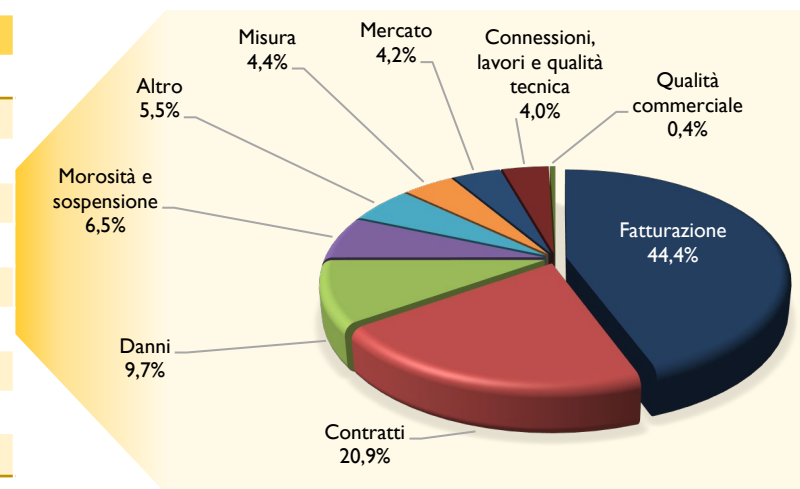


Fig. 5

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	1685	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%
<b>Totale domande</b>	<b>8.420</b>	<b>100%</b>

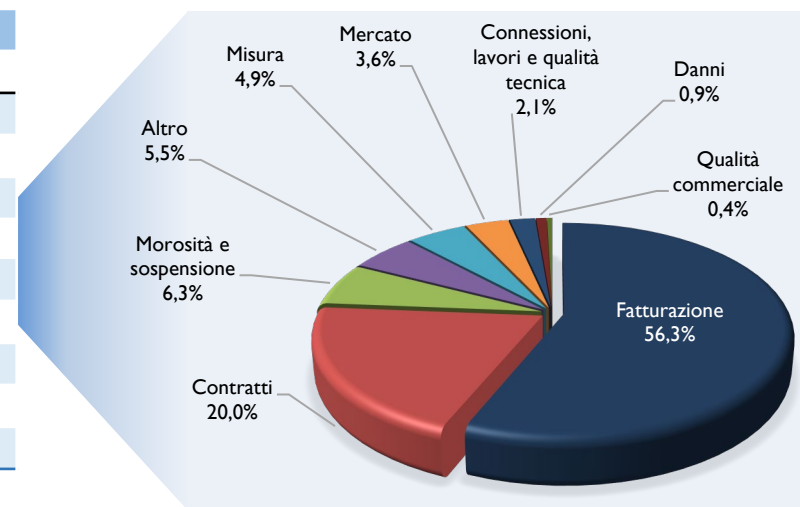


Fig. 6

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%
<b>Totale domande</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

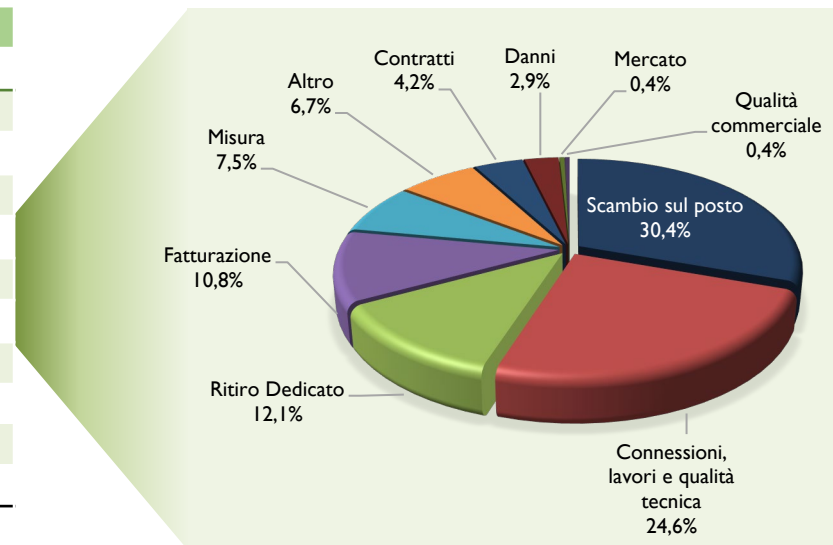


Fig. 7

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%
<b>Totale domande</b>	<b>3.817</b>	<b>100%</b>

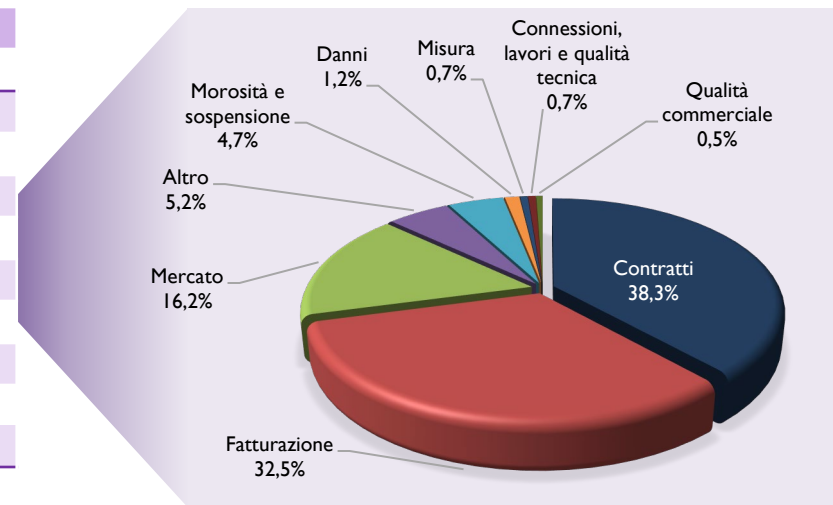


Fig. 8

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%
<b>Totale domande</b>	<b>3.923</b>	<b>100%</b>

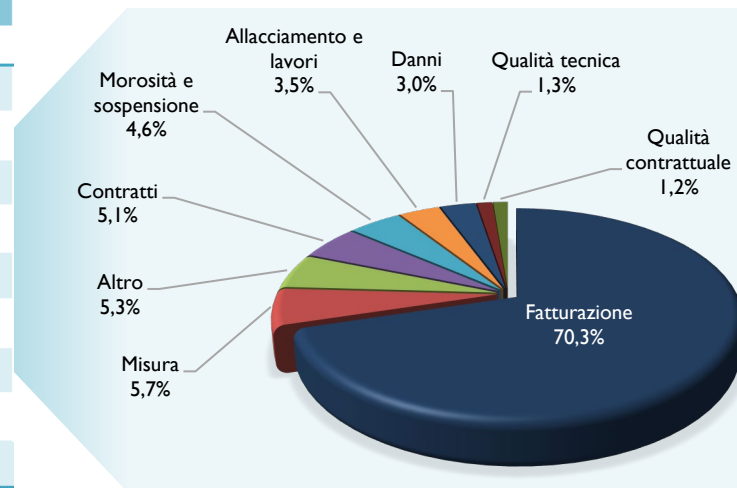


Fig. 9

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%
<b>Totale domande</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

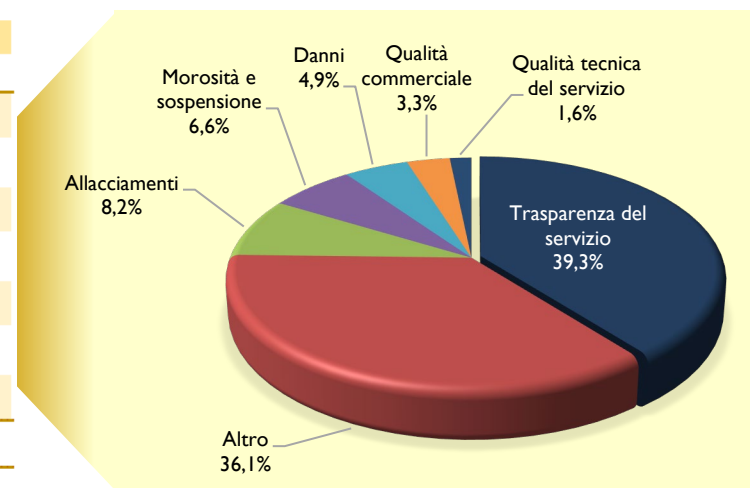


Fig. 10

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



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

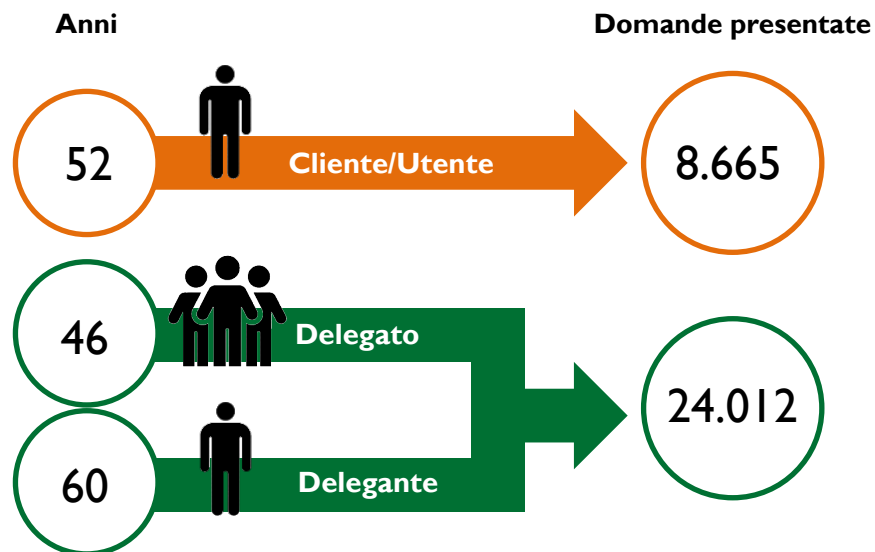




Fig. 12

Andamento delle  
**domande** di  
 conciliazione  
 anno 2023



2023– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
<b>Ammesse</b>	26.533	81,2%
<b>Non ammesse</b>	2.862	8,8%
<b>Non completate da cliente/utente</b>	3.282	10,0%
<b>Totale</b>	<b>32.677</b>	<b>100%</b>

Dettaglio Non ammesse

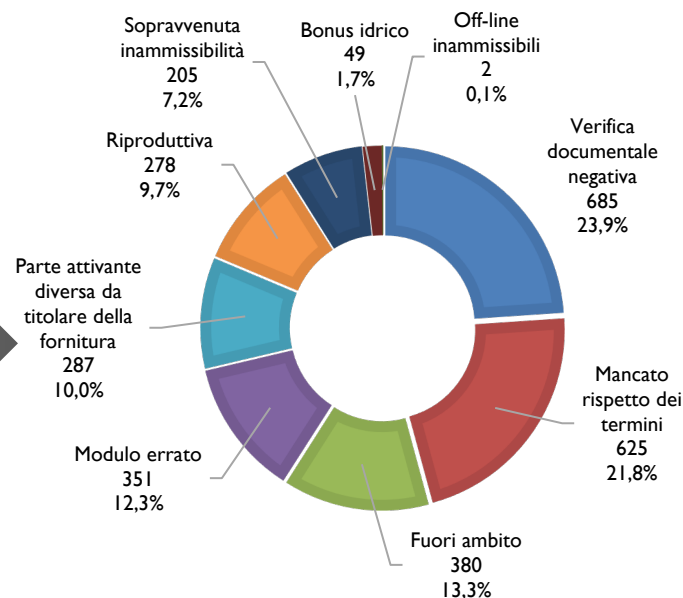


Fig. 13

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.
<b>Conclusa positivamente</b>	14.740	68,7%
<b>Conclusa negativamente</b>	6.251	29,1%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	338	1,6%
<b>Mancata adesione della controparte**</b>	126	0,6%
<b>Totale</b>	<b>21.455</b>	<b>100%</b>

\*1.863 procedure pendenti al 22/01/2024.

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



**Fig. 14**

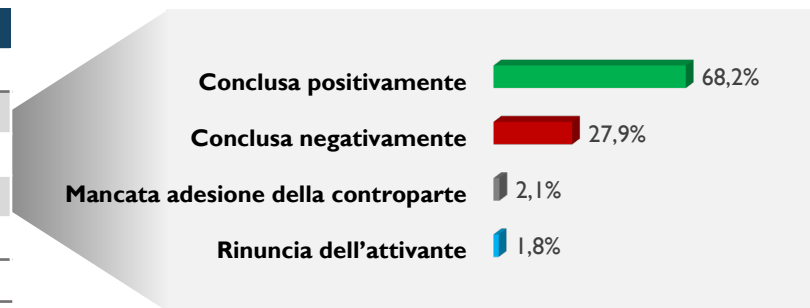
Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure anno 2023



2023 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	1.926	68,2%
<b>Conclusa negativamente</b>	787	27,9%
<b>Mancata adesione della controparte**</b>	58	2,1%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	51	1,8%
<b>Totale</b>	<b>2.822</b>	<b>100%</b>

\*358 procedure pendenti al 22/01/2024.

\*\*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.
<b>Conclusa positivamente</b>	15	50,0%
<b>Mancata adesione della controparte**</b>	7	23,3%
<b>Conclusa negativamente</b>	6	20,0%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	2	6,7%
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

\*5 procedure pendenti al 22/01/2024.

\*\*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

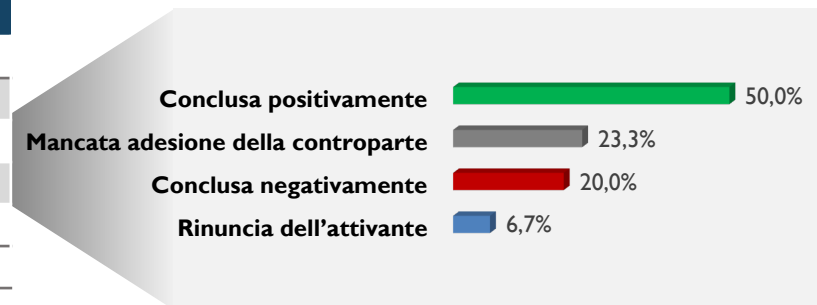
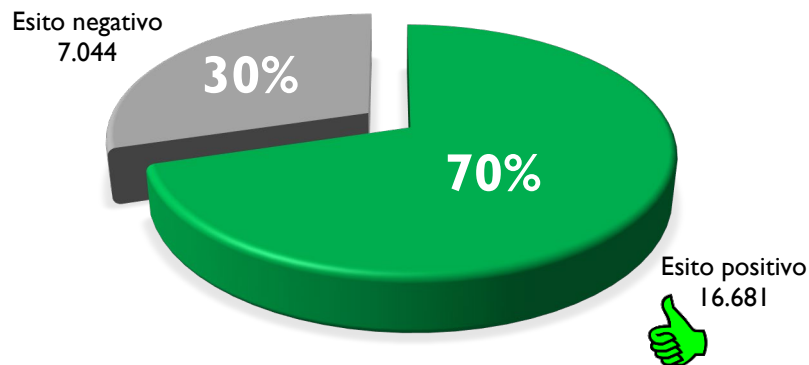


Fig. 16

Esiti delle  
procedure  
anno 2023



**53**

Giorni medi per la  
chiusura della procedura  
anno 2023

Fig. 17

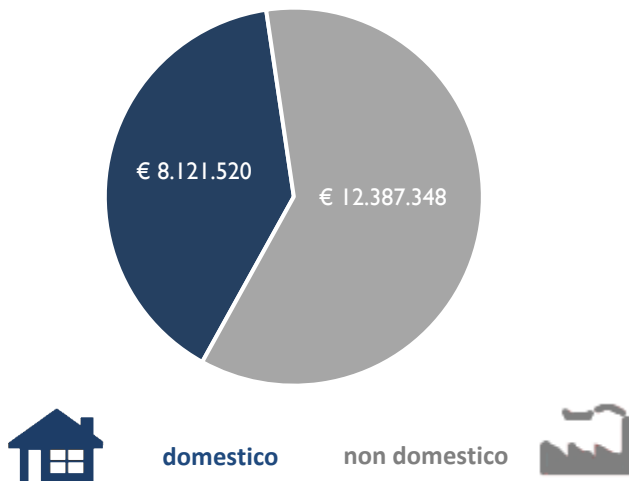
Esiti delle procedure  
concluse per settore  
anno 2023



Esito delle procedure concluse	2023													
	Elettrico		Gas		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>	7.652	65%	4.515	74%	1.926	71%	2.486	84%	87	58%	15	71%	<b>16.681</b>	<b>70%</b>
<b>Conclusa negativamente</b>	4.098	35%	1.605	26%	787	29%	484	16%	64	42%	6	29%	<b>7.044</b>	<b>30%</b>
<b>Totale</b>	<b>11.750</b>	<b>100%</b>	<b>6.120</b>	<b>100%</b>	<b>2.713</b>	<b>100%</b>	<b>2.970</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>23.725</b>	<b>100%</b>

Fig. 18

**Compensation<sup>1</sup>**  
 procedure attivate  
 e concluse  
 anno 2023



**20.508.868 €**

Fig. 19

**Customer satisfaction**  
 procedure attivate e  
 concluse  
 anno 2023



**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> 11.668 questionari compilati.