



Servizio Conciliazione

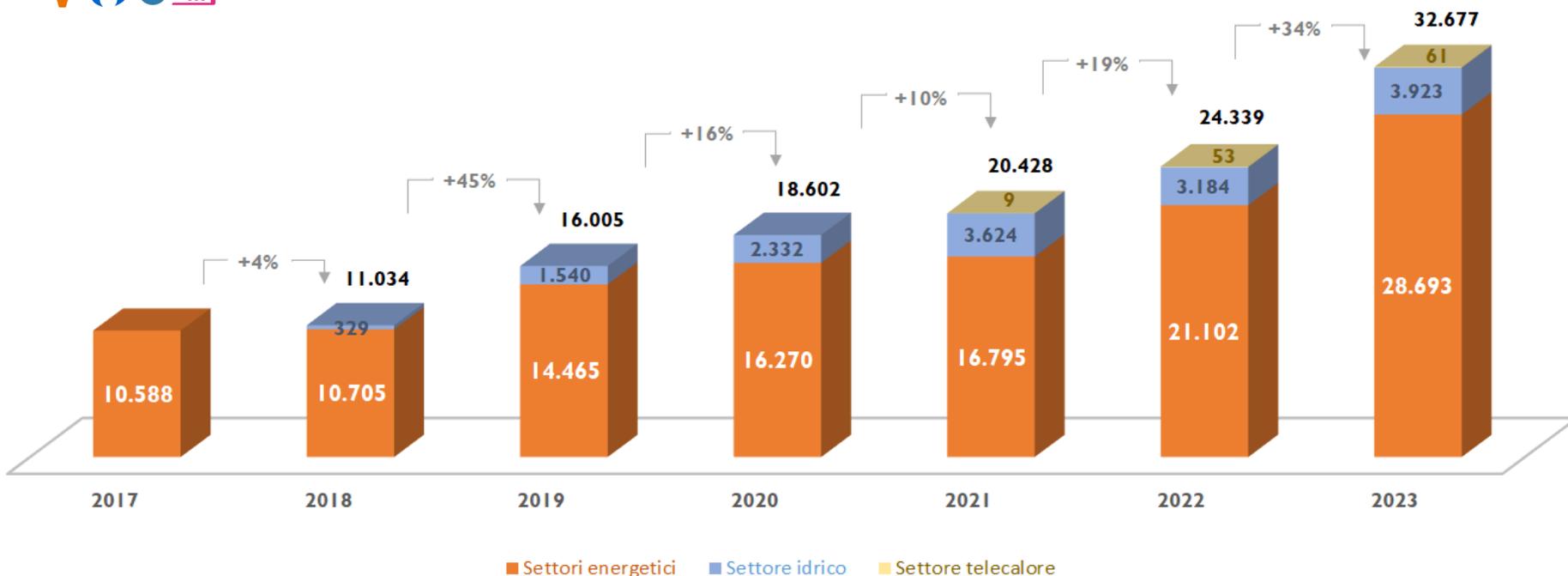
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

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 Telecalore



32.677

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2023

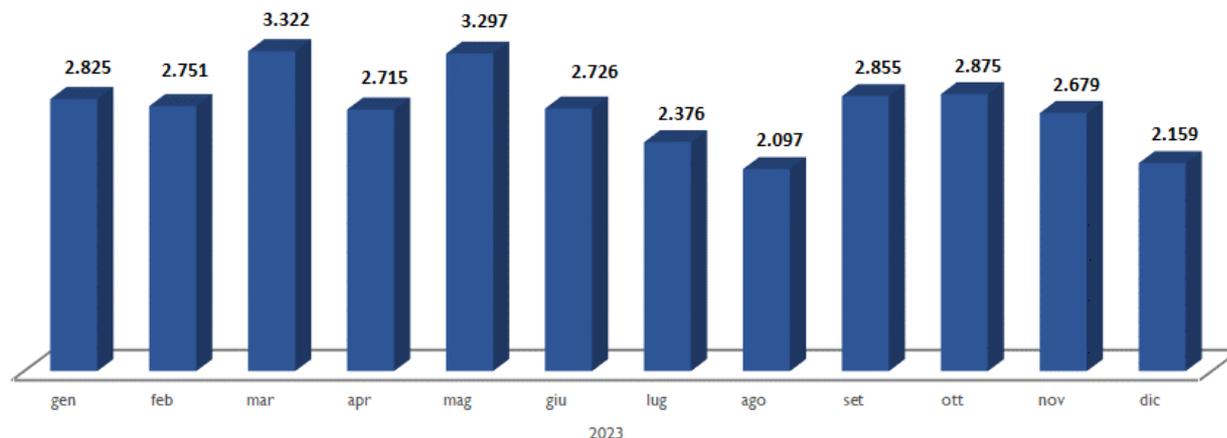
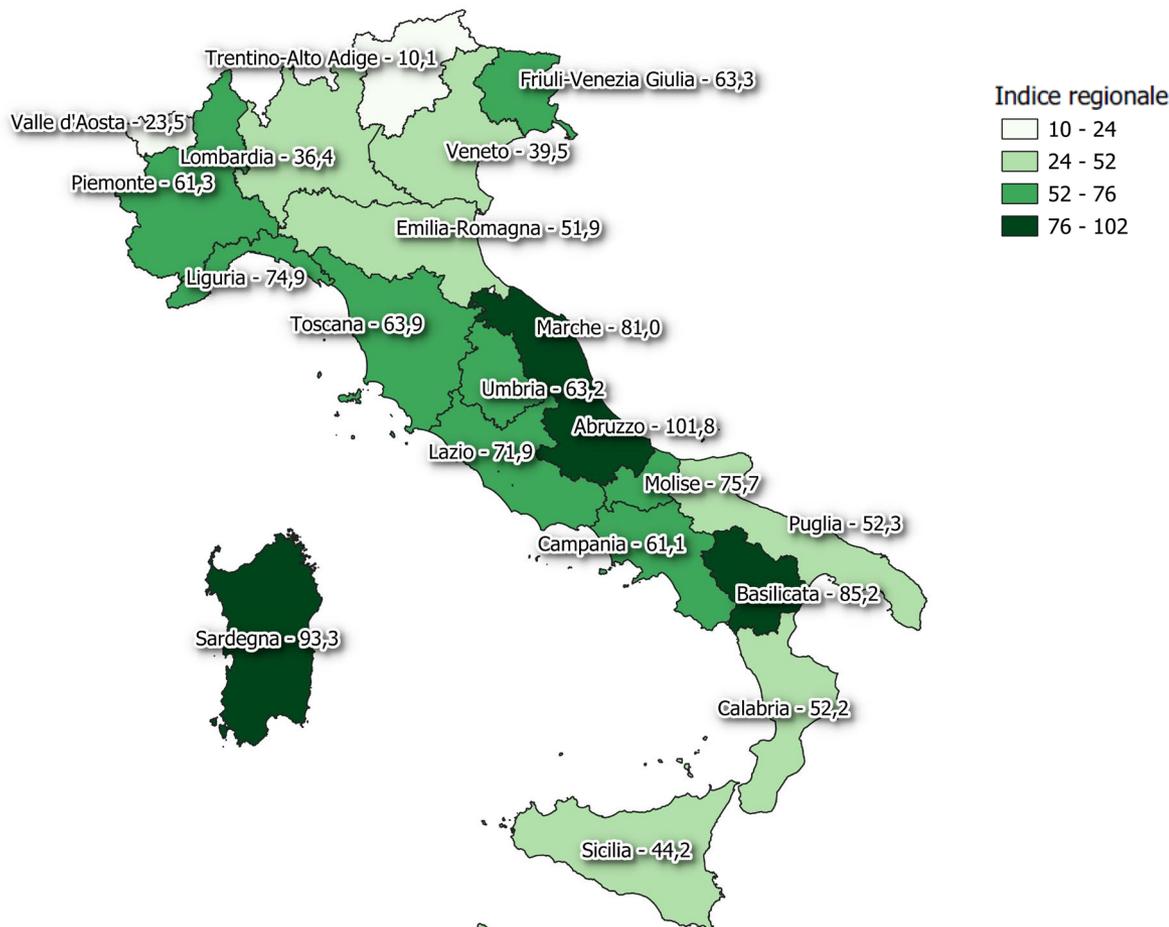


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2023



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

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%
Totale domande	16.216	100%

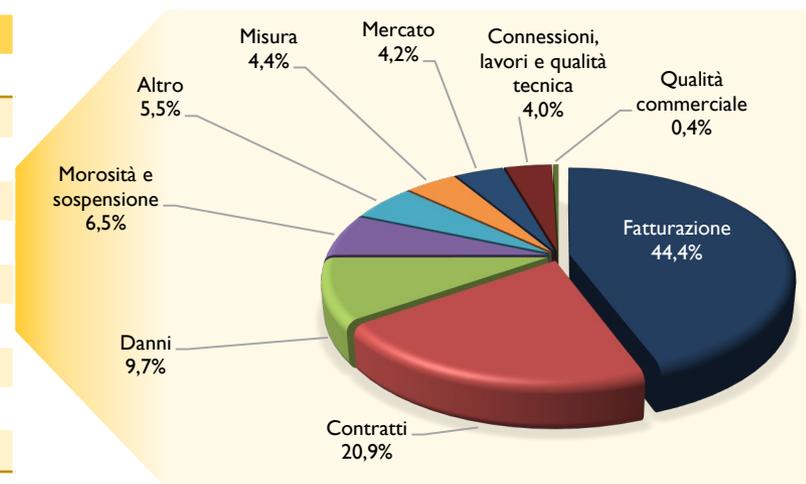


Fig. 5

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	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%
Totale domande	8.420	100%

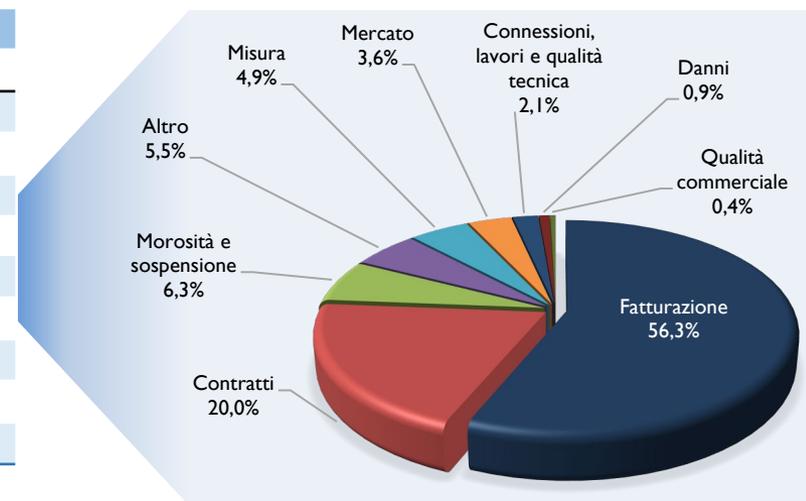


Fig. 6

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%

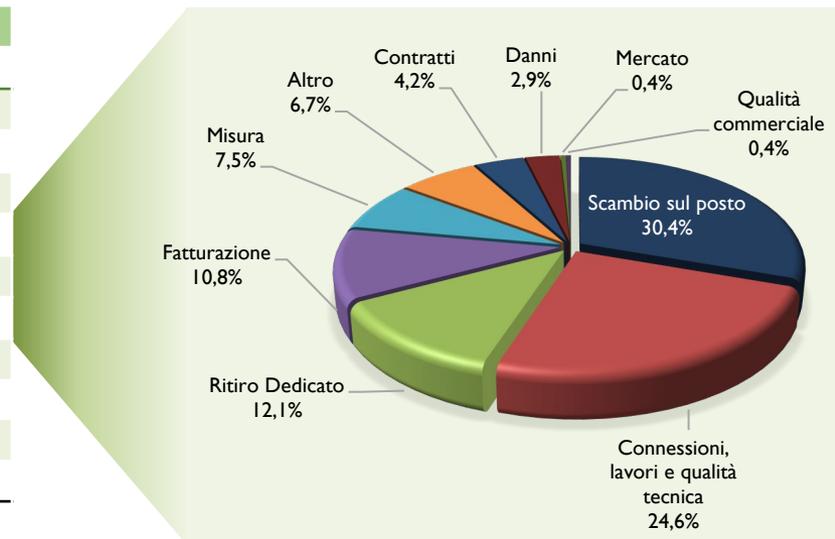


Fig. 7

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%

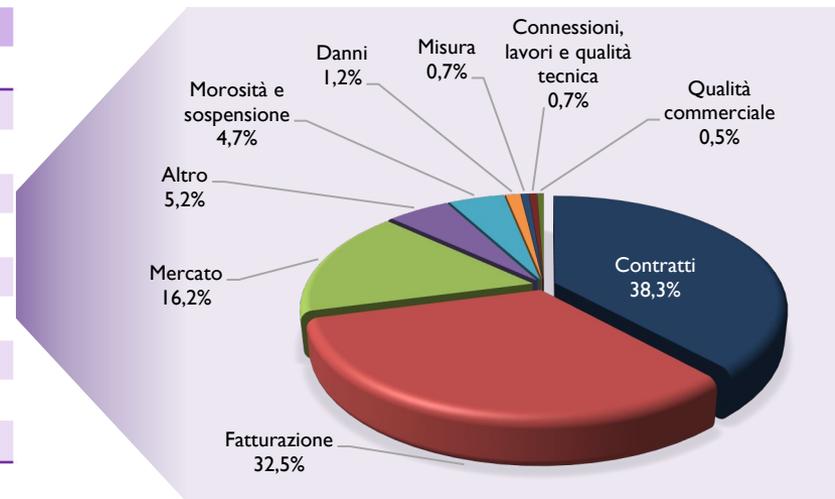


Fig. 8

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%

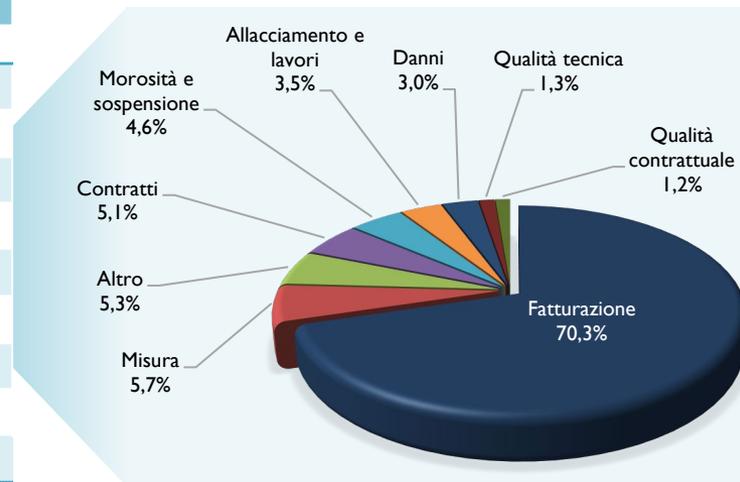


Fig. 9

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%

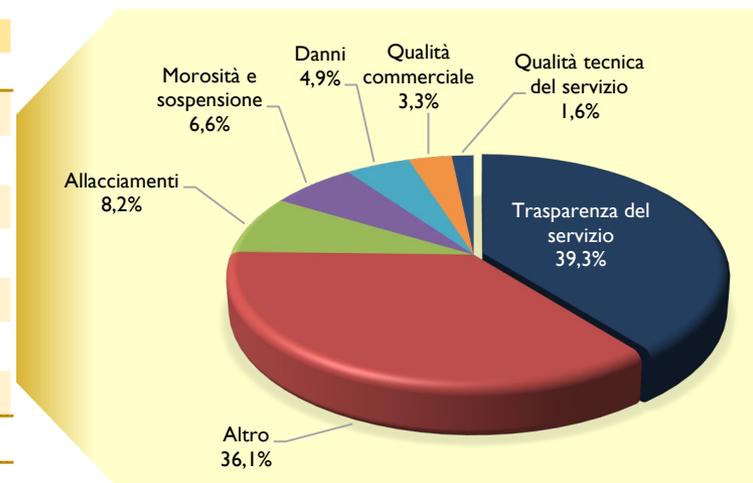


Fig. 10

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

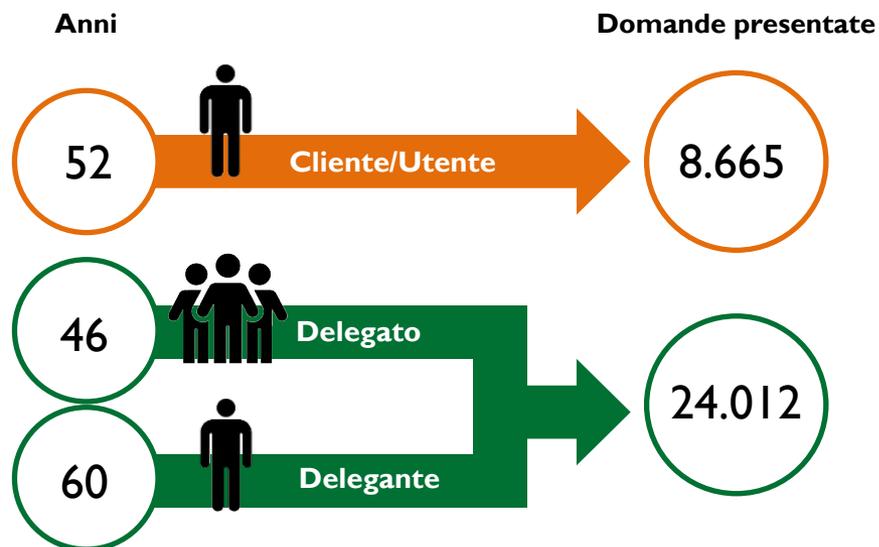


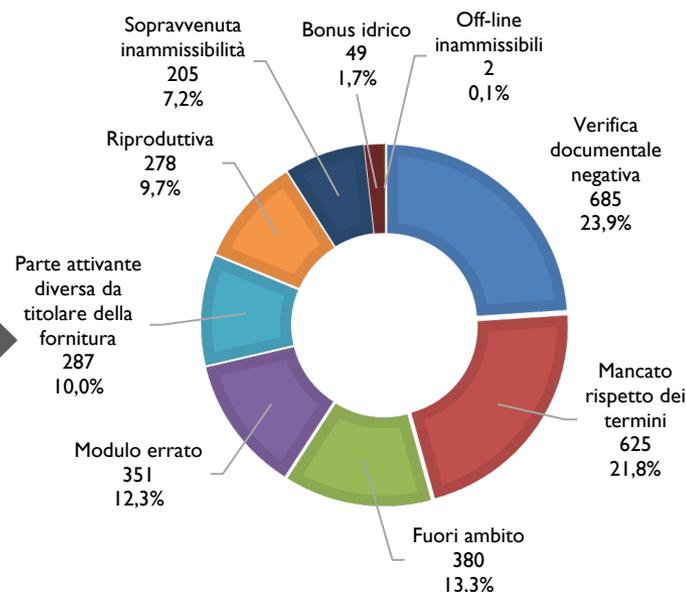
Fig. 12

Andamento delle **domande** di conciliazione anno 2023



2023– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	26.533	81,2%
Non ammesse	2.862	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	14.740	68,7%
Conclusa negativamente	6.251	29,1%
Rinuncia dell'attivante	338	1,6%
Mancata adesione della controparte**	126	0,6%
Totale	21.455	100%

*1.863 procedure pendenti al 22/01/2024.

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



Fig. 14

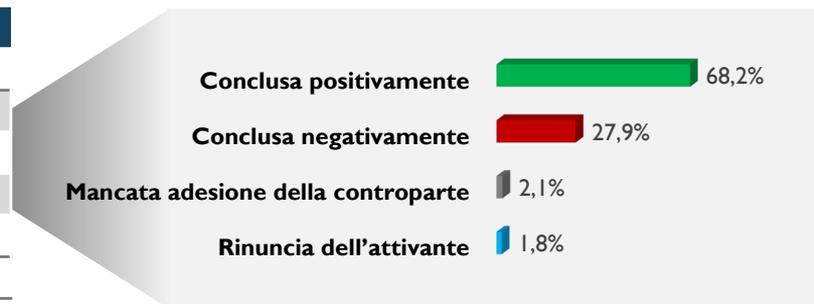
Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure anno 2023



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

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

*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

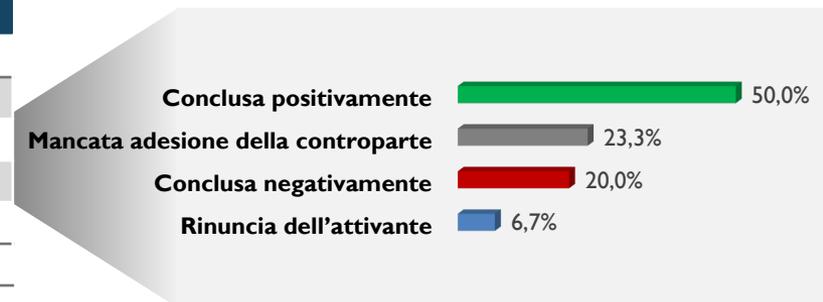
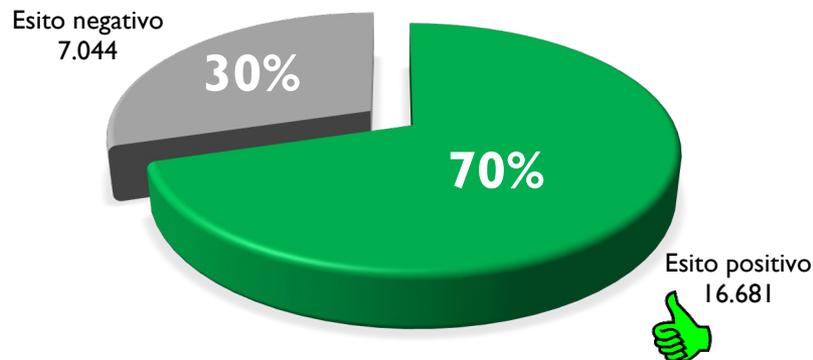


Fig. 16

Esiti delle
procedure
anno 2023



53

Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2023

Fig. 17

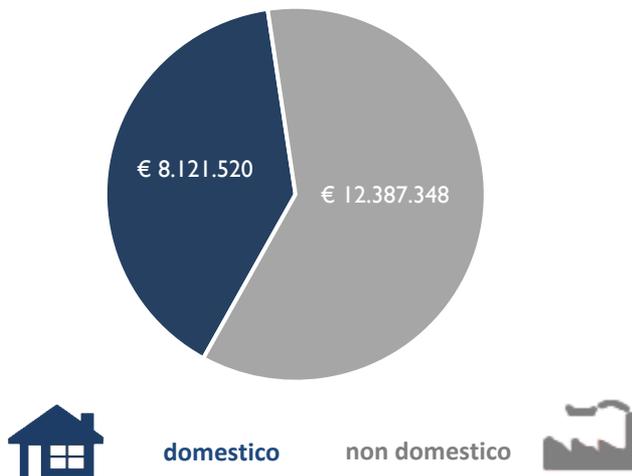
Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2023



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.
Conclusa positivamente	7.652	65%	4.515	74%	1.926	71%	2.486	84%	87	58%	15	71%	16.681	70%
Conclusa negativamente	4.098	35%	1.605	26%	787	29%	484	16%	64	42%	6	29%	7.044	30%
Totale	11.750	100%	6.120	100%	2.713	100%	2.970	100%	151	100%	21	100%	23.725	100%

Fig. 18

Compensation¹
 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
 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 11.668 questionari compilati.