

2019

Servizio Conciliazione


Settori elettrico, gas e idrico


Relazione semestrale delle attività 2019

I semestre 2019

3.928 Settore Elettrico 

2.395 Settore Gas 

561 Settore Idrico 

437 Clienti Dual Fuel 

60 Prosumer 

7.381

domande di
 conciliazione



Fig. I

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 I semestre 2019

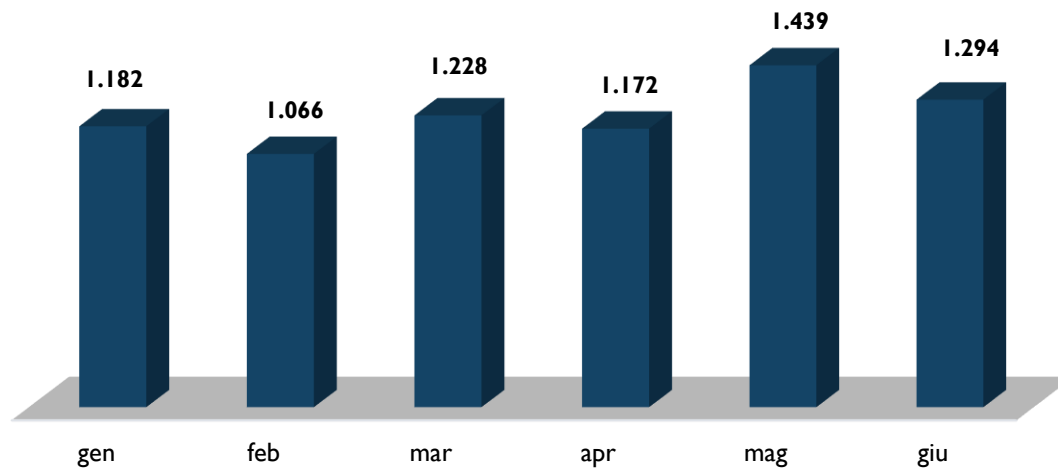
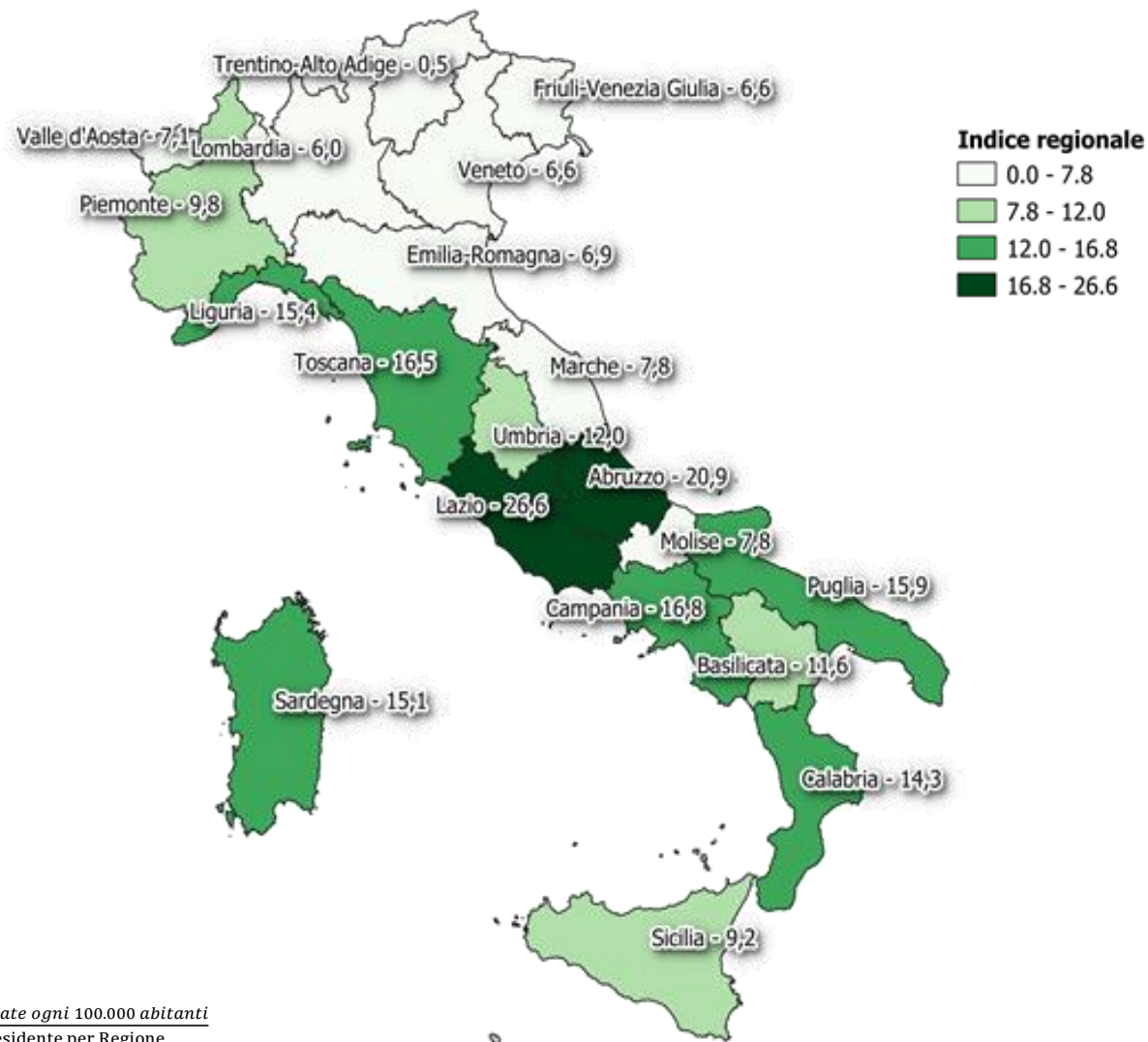


Fig. 2

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 I semestre 2019



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

Fig. 3

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore elettrico
 I semestre 2019



Focus I semestre 2019 - settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	1.829	46,5%
Danni	680	17,3%
Contratti	496	12,6%
Altro	318	8,1%
Morosità e sospensione	242	6,2%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	182	4,6%
Misura	138	3,6%
Mercato	32	0,8%
Qualità commerciale	11	0,3%
Totale domande	3.928	100%

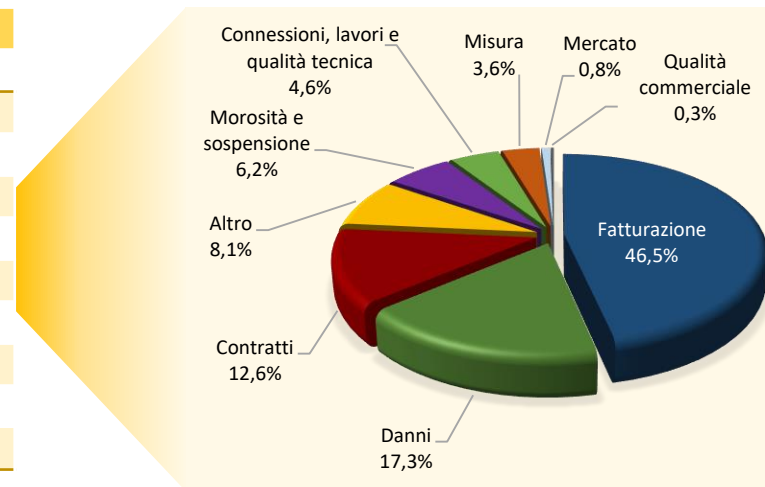


Fig. 4

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore gas
 I semestre 2019



Focus I semestre 2019 - settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	1.466	61,2%
Contratti	256	10,7%
Morosità e sospensione	190	8,0%
Altro	166	6,9%
Misura	136	5,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	118	4,9%
Danni	41	1,7%
Mercato	17	0,7%
Qualità commerciale	5	0,2%
Totale domande	2.395	100%

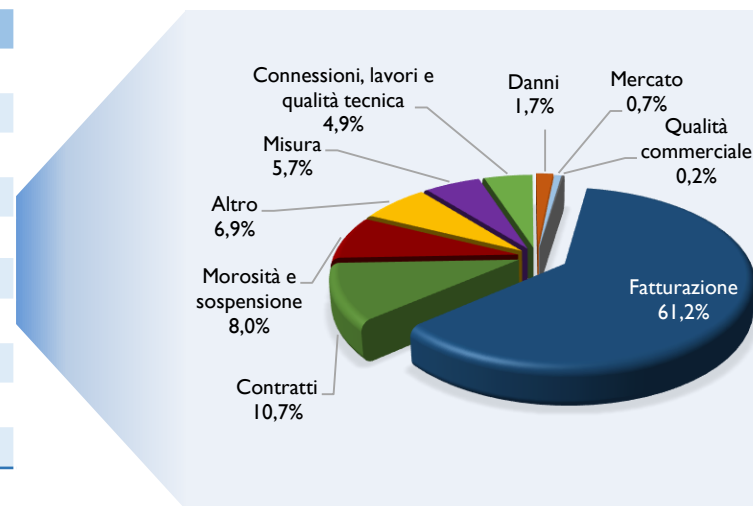


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione dei **prosumer**
I semestre 2019



Focus I semestre 2019 - prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul posto	22	36,7%
Fatturazione	8	13,3%
Altro	7	11,7%
Misura	7	11,7%
Connessione, lavori e qualità tecnica	5	8,3%
Contratti	4	6,7%
Danni	3	5,0%
Ritiro dedicato	2	3,2%
Qualità commerciale	1	1,7%
Morosità e sospensione	1	1,7%
Totale domande	60	100%

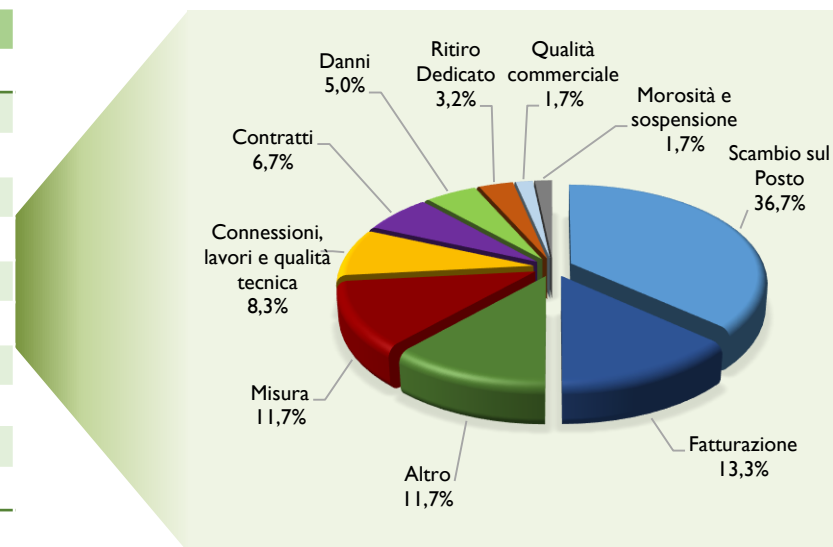


Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione per i clienti **dual fuel**
I semestre 2019



Focus I semestre 2019 - clienti dual fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	225	51,5%
Contratti	84	19,2%
Altro	45	10,2%
Morosità e sospensione	30	6,9%
Mercato	19	4,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	15	3,4%
Danni	14	3,2%
Qualità commerciale	3	0,7%
Misura	2	0,5%
Totale domande	437	100%

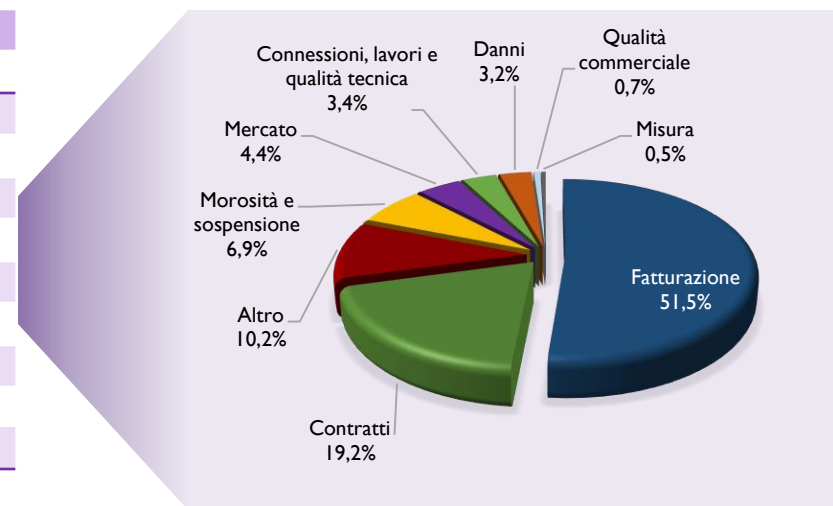


Fig. 7

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 I semestre 2019

Focus I semestre 2019 - settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	399	71,1%
Misura	44	7,8%
Contratti	28	5,0%
Danni	28	5,0%
Morosità e sospensione	23	4,1%
Qualità tecnica	17	3,0%
Allacciamento e lavori	15	2,7%
Qualità contrattuale	7	1,3%
Totale domande	561	100%

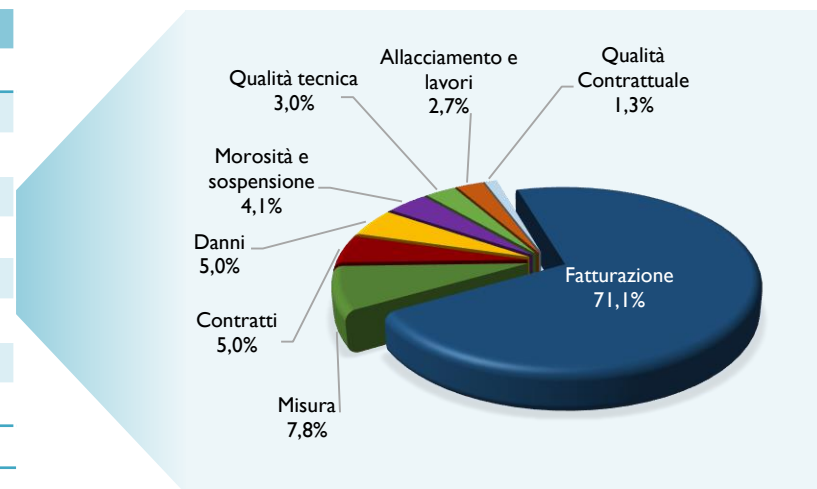


Fig. 8

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 I semestre 2019



Focus I semestre 2019				
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Totale
Domestico	1.609	1.774	2.004	5.387
Non domestico	829	270	895	1.994
Totale	2.438	2.044	2.899	7.381
% vs Tot.	33,0%	27,7%	39,3%	100%

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

Fig. 9

Età media e
 domande
 presentate dal
 cliente/utente e
 dal delegato
 I semestre 2019

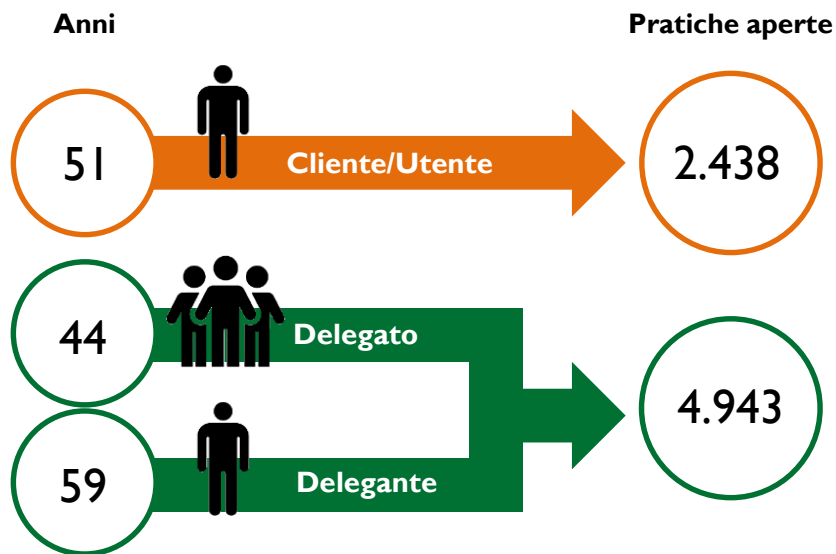


Fig. 10

Andamento delle **domande** di conciliazione I semestre 2019



Focus I semestre 2019		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	5.751	77,9%
Non ammesse	949	12,9%
Non completata da cliente/utente	681	9,2%
Totale	7.381	100%

Dettaglio Non ammesse

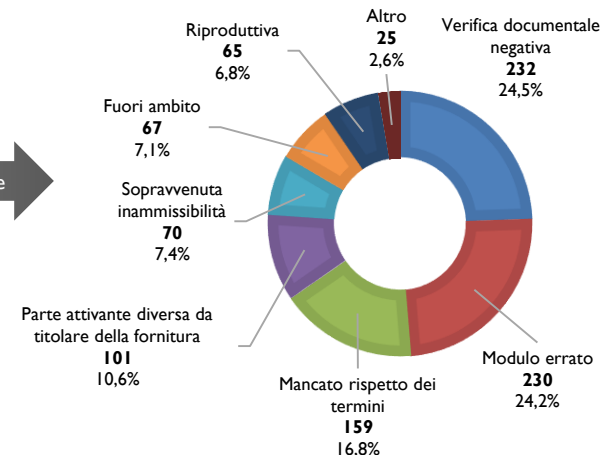


Fig. 11

Domande **ammesse** settori elettrico/gas, prosumer e clienti dual fuel e andamento procedure I semestre 2019



Focus I semestre 2019 – settori elettrico, gas, prosumer, clienti dual fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.560	67,4%
Conclusa negativamente	1.169	30,8%
Conclusa per rinuncia	69	1,8%
Totale	3.798	100%

*1.525 procedure pendenti al 30/06/2019

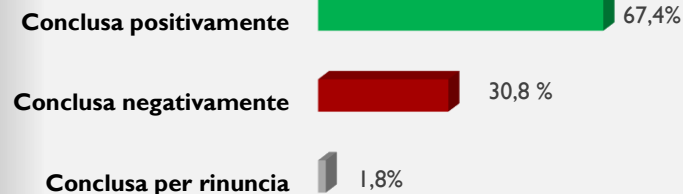


Fig. 12

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure I semestre 2019



Focus I semestre 2019 - settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	180	55,6%
Conclusa per mancata adesione	99	30,6%
Conclusa negativamente	43	13,2%
Conclusa per rinuncia	2	0,6%
Totale	324	100%

*104 Procedure pendenti al 30/06/2019

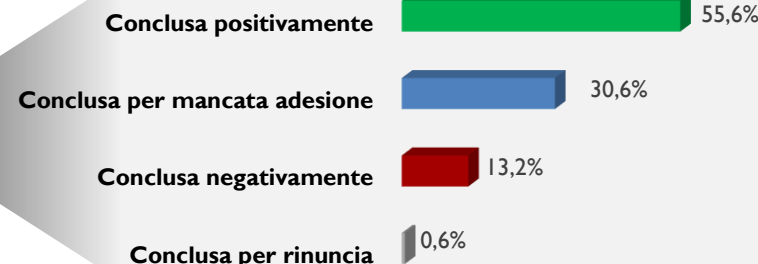


Fig. 13

Esiti delle
 procedure per
 settore
 I semestre 2019

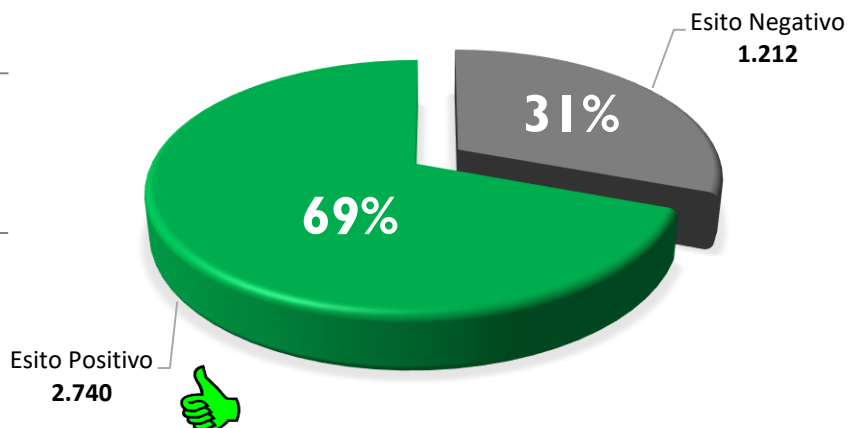


Fig. 14

Esiti delle
 procedure per
 settore in
 dettaglio
 I semestre 2019



47

Giorni medi per la
 chiusura della procedura I
 semestre 2019

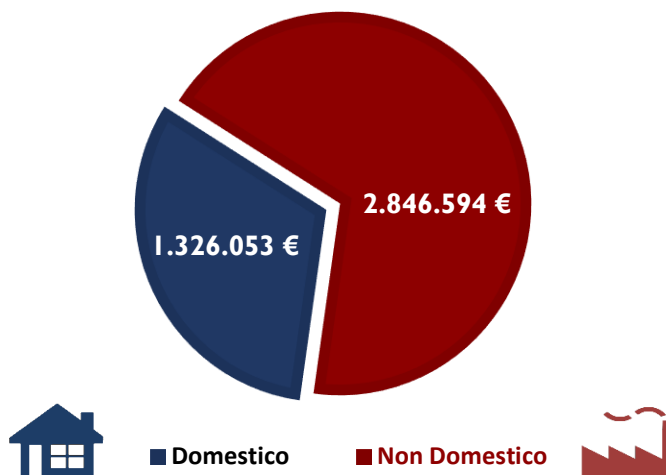


Focus I semestre 2019

Esito della procedura	Elettrico		Gas		Dual Fuel		Idrico		Prosumer		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.343	63%	1.019	76%	178	79%	180	81%	20	62%	2.740	69%
Conclusa negativamente	795	37%	316	24%	46	21%	43	19%	12	38%	1.212	31%
Totale	2.138	100%	1.335	100%	224	100%	223	100%	32	100%	3.952	100%

Fig. 15

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 I semestre 2019



4.172.648 €

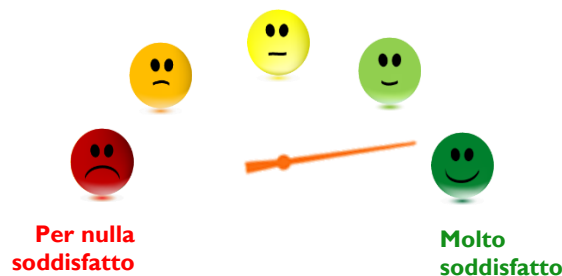
I semestre 2019

Fig. 16

**Livello
 soddisfazione**
 procedure attivate e
 concluse
 I semestre 2019



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



¹ La “compensation” è data dalla somma algebrica del corrispettivo economico (anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) ottenuto dai clienti o utenti finali che hanno avviato una procedura e sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione nel I semestre 2019.