

2021

Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas e idrico

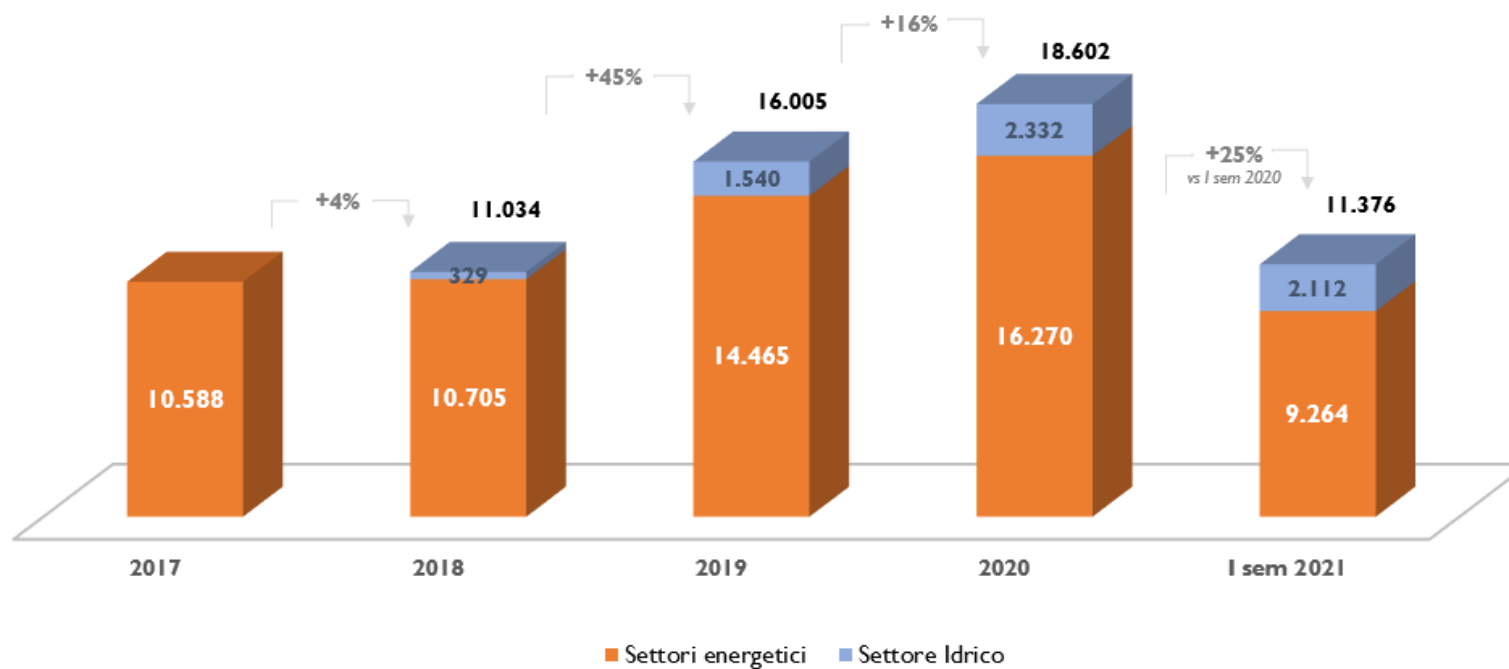
Relazione semestrale delle attività

I semestre 2021 – Dati aggiornati al 20 settembre 2021

Il Servizio Conciliazione è iscritto nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA ed alla piattaforma ODR della Commissione Europea e, tramite l'ARERA, aderisce al NEON (National Energy Ombudsmen Network).

Fig. 1

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anni 2017 - I sem 2021



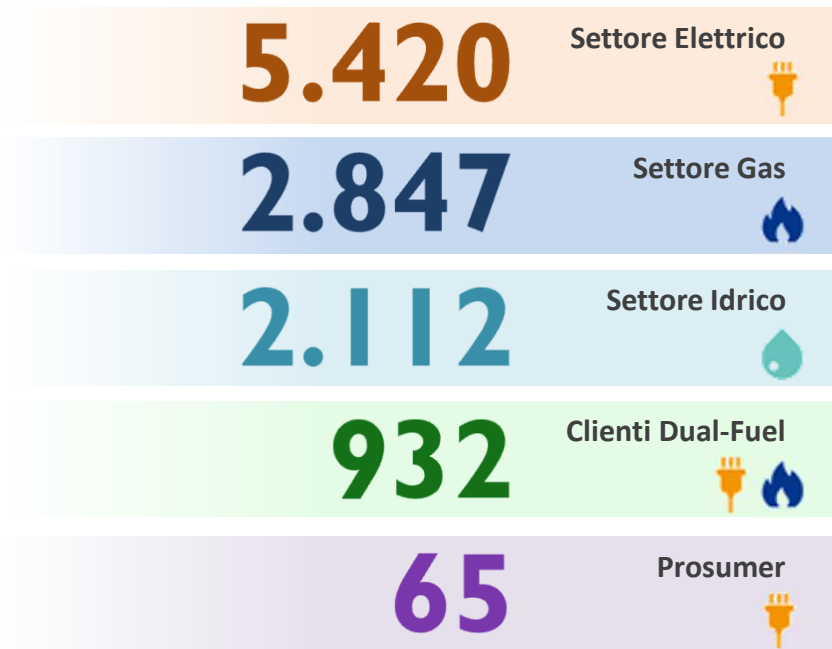


Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 I sem 2021

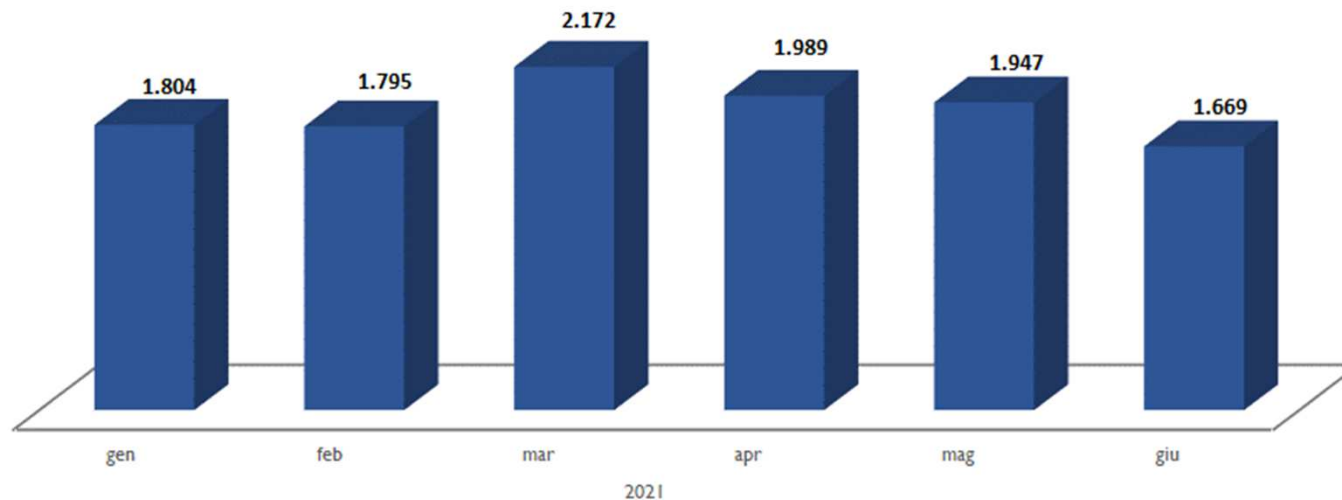
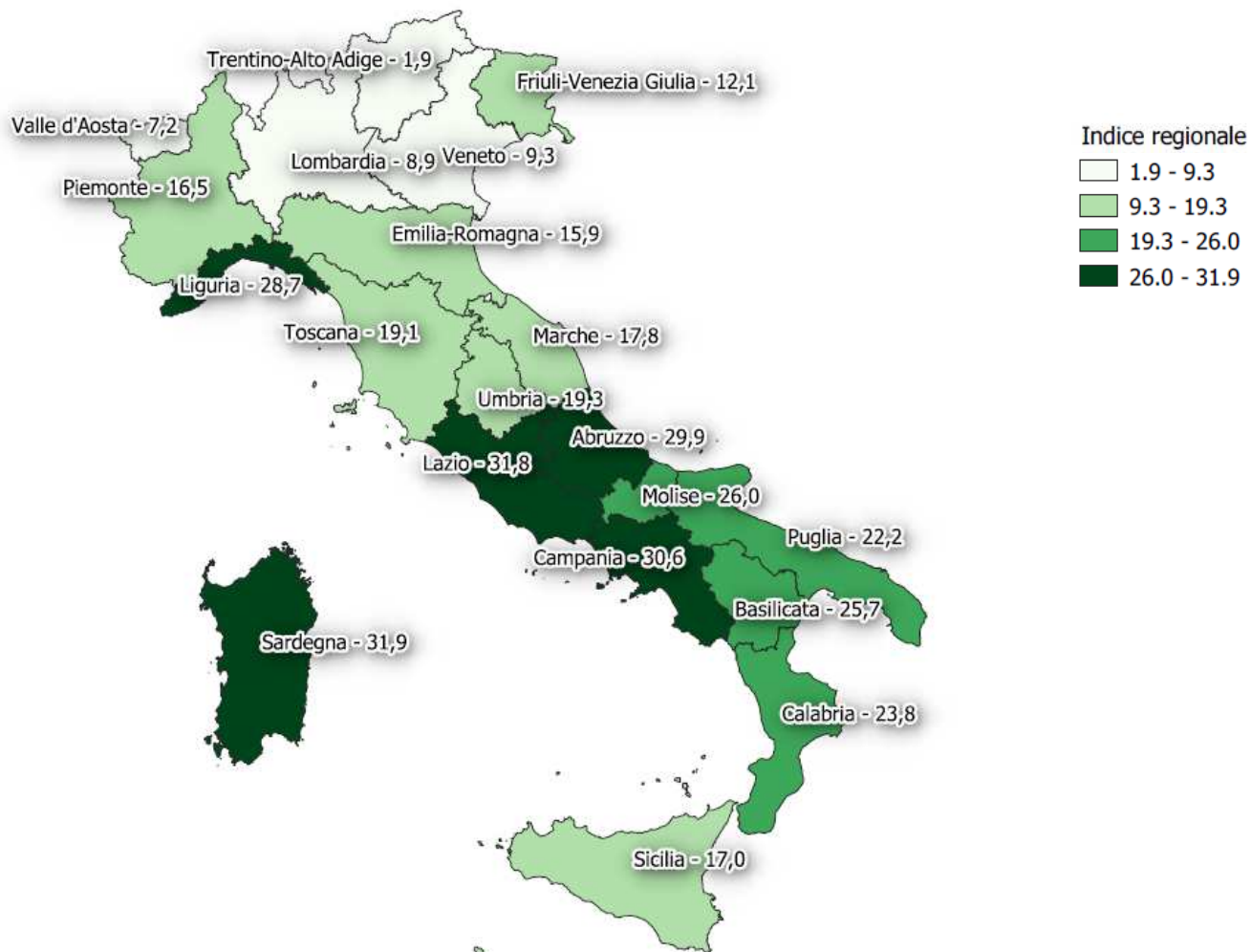


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 I sem 2021



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
I sem 2021



I sem 2021 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	2.720	50,2%
Danni	812	15,0%
Contratti	648	12,0%
Morosità e sospensione	395	7,3%
Altro	293	5,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	248	4,6%
Misura	242	4,5%
Mercato	35	0,6%
Qualità Commerciale	27	0,4%
Totale domande	5.420	100%

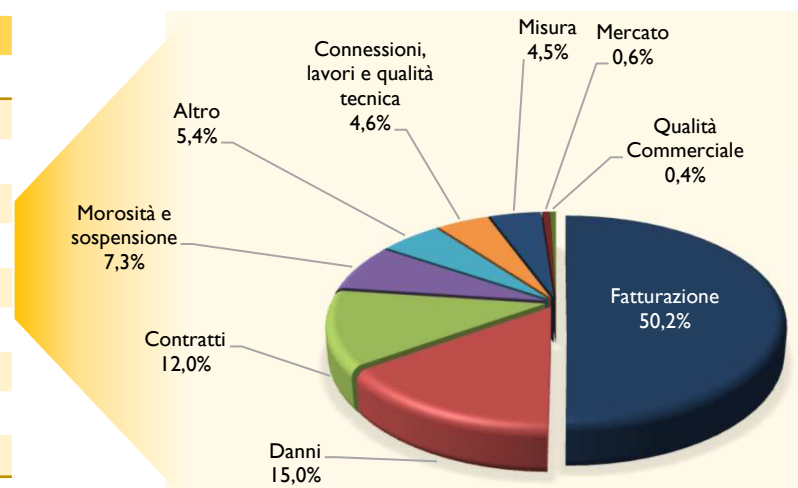


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore gas
I sem 2021



I sem 2021 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	1.797	64,3%
Contratti	346	11,1%
Morosità e sospensione	246	8,2%
Misura	147	5,3%
Altro	118	4,8%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	105	3,4%
Danni	60	2,1%
Mercato	21	0,6%
Qualità Commerciale	7	0,2%
Totale domande	2.847	100%

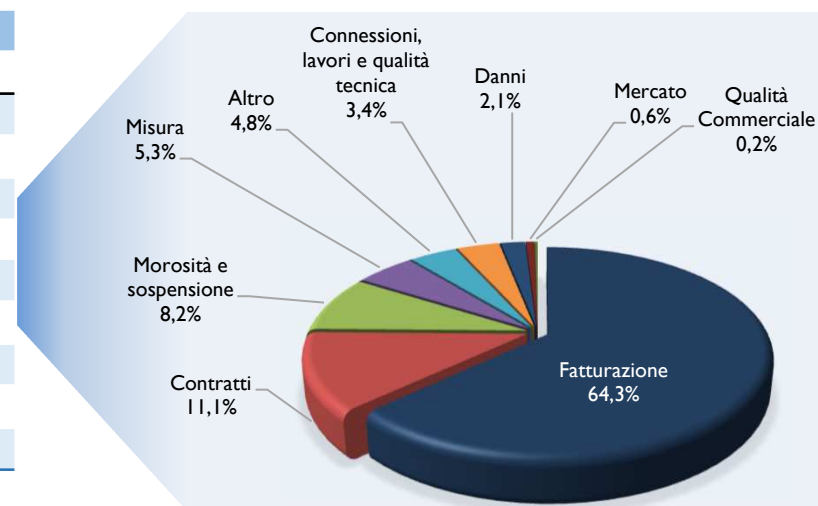


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
I sem 2021



I sem 2021 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	23	35,4%
Misura	10	15,4%
Altro	10	15,4%
Fatturazione	7	10,8%
Ritiro Dedicato	4	6,2%
Contratti	4	6,2%
Danni	3	4,6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3	4,5%
Qualità Commerciale	1	1,5%
Totale domande	65	100%

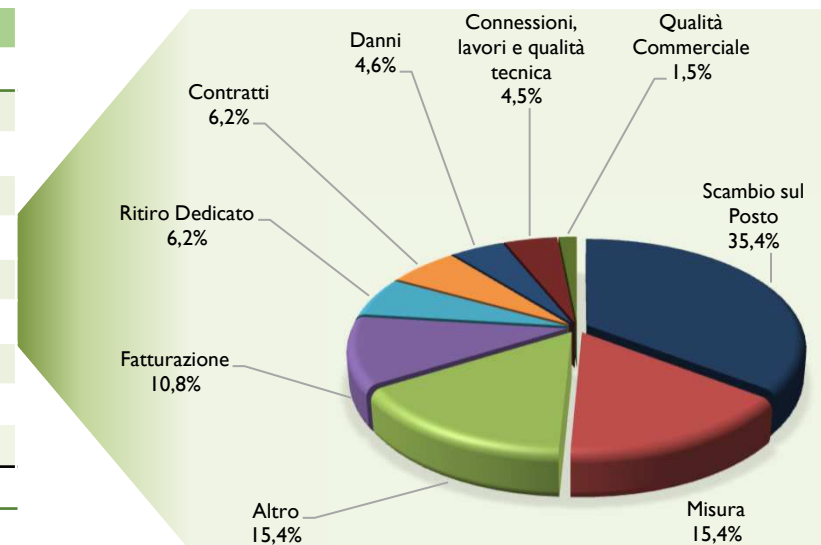


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
I sem 2021



I sem 2021 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	501	53,8%
Contratti	224	24,0%
Morosità e sospensione	80	8,6%
Altro	44	4,7%
Danni	28	3,0%
Mercato	21	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	17	1,8%
Misura	10	1,1%
Qualità Commerciale	7	0,7%
Totale domande	932	100%

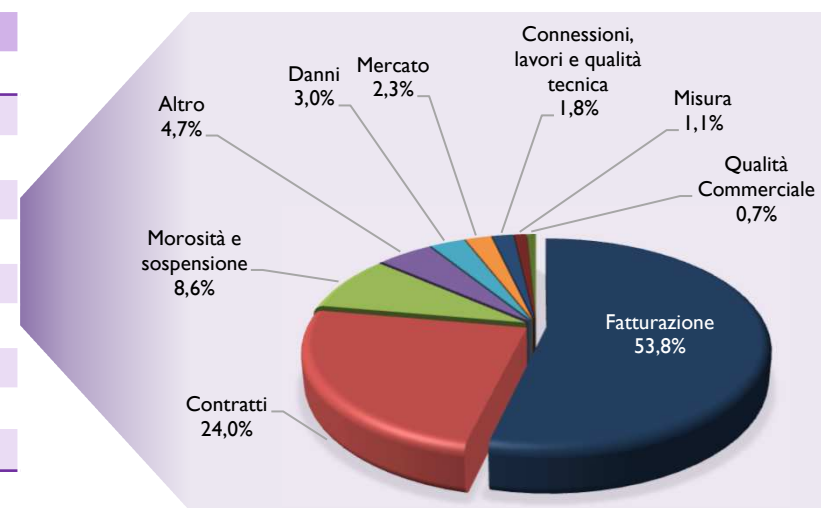


Fig. 8

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 I sem 2021



I sem 2021 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.593	75,4%
Contratti	103	4,9%
Misura	102	4,8%
Morosità e sospensione	74	3,5%
Altro	72	3,4%
Allacciamento e lavori	69	3,3%
Danni	57	2,7%
Qualità tecnica	25	1,2%
Qualità contrattuale	17	0,8%
Totale domande	2.112	100%

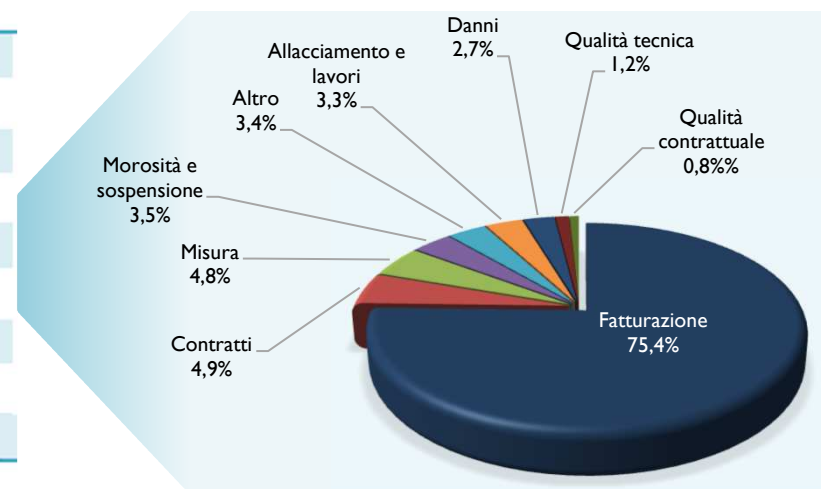


Fig. 9

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 I sem 2021



I sem 2021 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	2.614	2.536	3.352		8.502
Non domestico	1.013	412	1.445	4	2.874
Totale	3.627	2.948	4.797	4	11.376
% vs Tot.	31,9%	25,9%	42,2%	0,04%	100%

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

Fig. 10

Età media e
 domande
 presentate dal
 cliente/utente e
 dal delegato
 I sem 2021

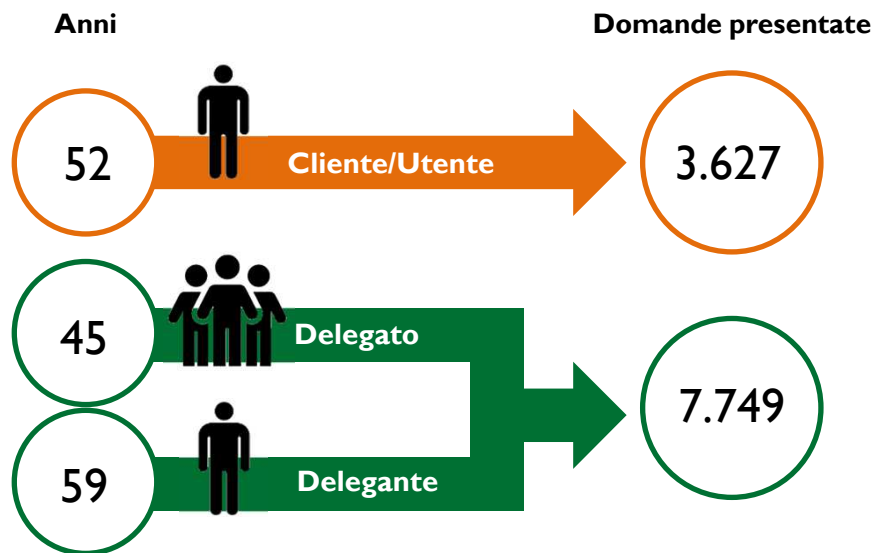


Fig. 11

Andamento delle
domande di
conciliazione
I sem 2021



I sem 2021 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	9.169	80,6%
Non ammesse	1.248	11,0%
Non completate da cliente/utente	959	8,4%
Totale	11.376	100%

Dettaglio Non ammesse

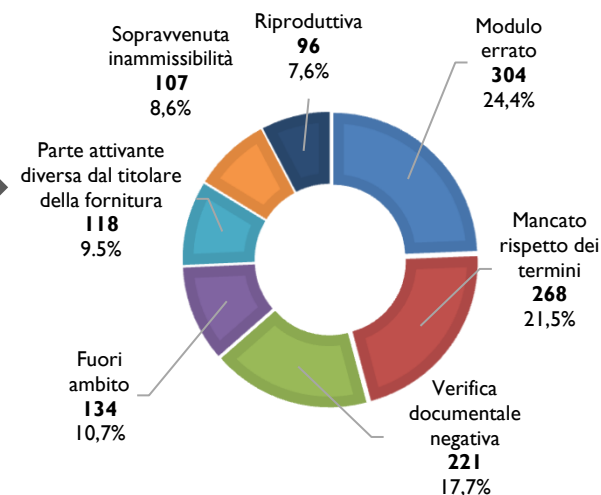


Fig. 12

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
I sem 2021



I sem 2021 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	4.726	68,0%
Conclusa negativamente	2.112	30,4%
Conclusa per rinuncia	115	1,6%
Totale	6.953	100%

*In corso di negoziazione: 508 procedure pendenti al 20/09/2021



Fig. 13

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
I sem 2021



I sem 2021 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.131	71,5%
Conclusa negativamente	255	16,1%
Conclusa per mancata adesione	128	8,1%
Conclusa per rinuncia	67	4,3%
Totale	1.581	100%

*In corso di negoziazione: 127 procedure pendenti al 20/09/2021

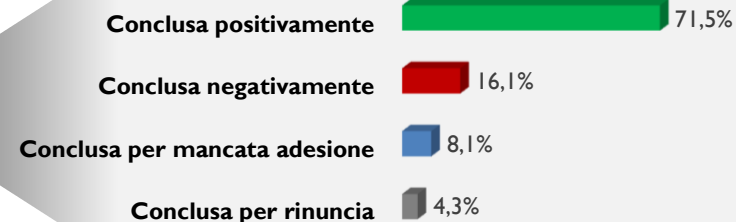
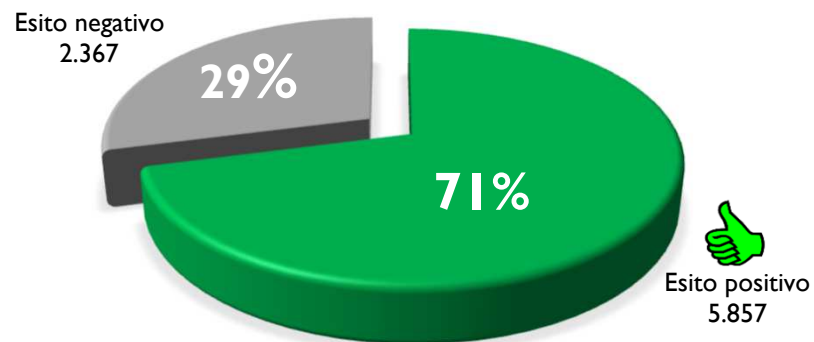


Fig. 14

Esiti delle
 procedure
 I sem 2021



53

Giorni medi per la
 chiusura della procedura
 I sem 2021



Fig. 15

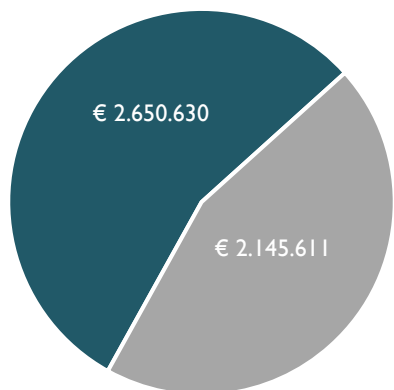
Esiti delle
 procedure per
 settore
 I sem 2021



I sem 2021												
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Totale	
Esito della procedura	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.526	64%	1.650	77%	1.131	82%	528	76%	22	56%	5.857	71%
Conclusa negativamente	1.438	36%	492	23%	255	18%	165	24%	17	44%	2.367	29%
Totale	3.964	100%	2.142	100%	1.386	100%	693	100%	39	100%	8.224	100%

Fig. 16

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 I sem 2021



domestico

non domestico



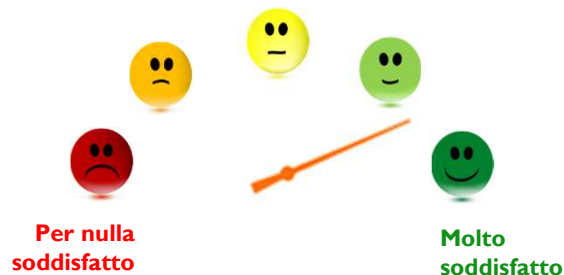
4.796.241 €

Fig. 17

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 I sem 2021



**Il 95% dei clienti che ha compilato il
 questionario² 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 nel I Sem 2021 e sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione

² 4.108 questionari compilati.