



Servizio Conciliazione

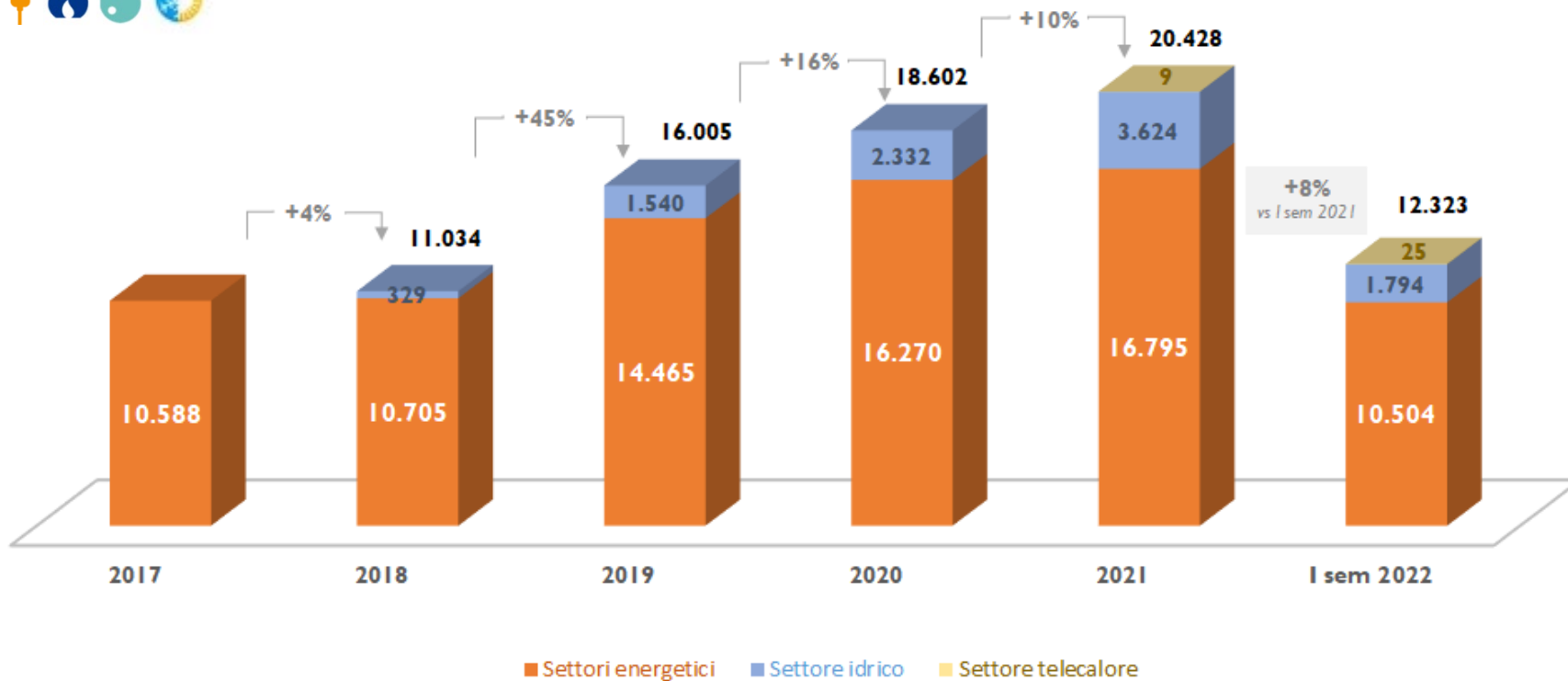
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione semestrale delle attività

I semestre 2022 – Dati aggiornati al 14 ottobre 2022

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 - I sem 2022



6.155

Settore Elettrico



2.979

Settore Gas



1.794

Settore Idrico



1.297

Clienti Dual-Fuel



73

Prosumer



25

Settore Tealcalore



12.323

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 I sem 2022

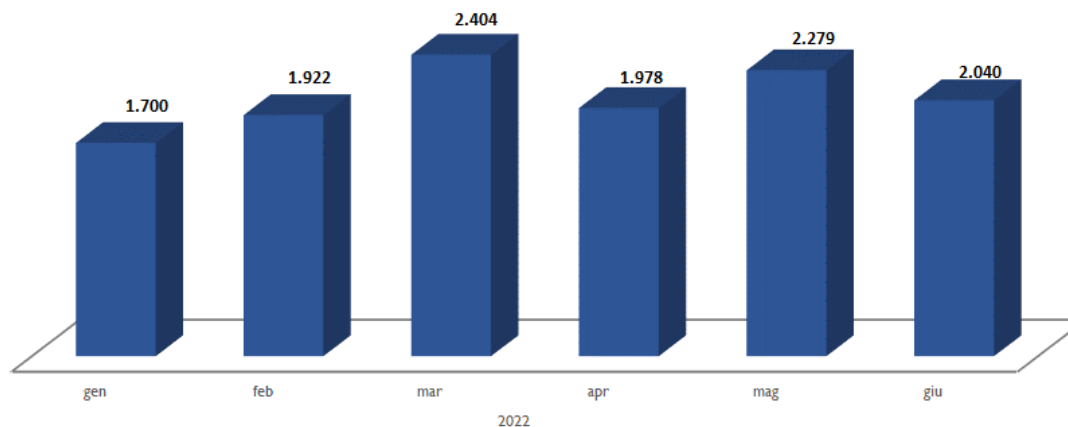
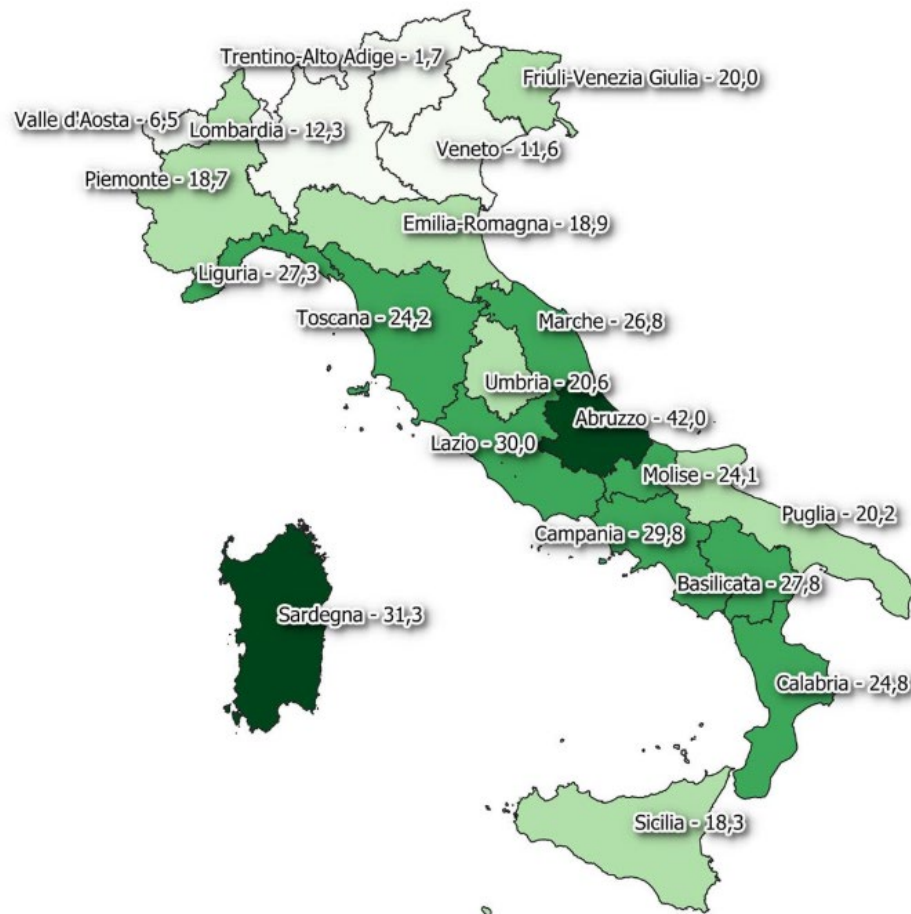
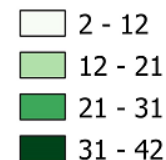


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 I sem 2022



Indice regionale



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 2022



I sem 2022 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.042	49,4%
Contratti	1.080	17,5%
Danni	712	11,6%
Morosità e sospensione	329	5,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	319	5,2%
Altro	290	4,7%
Misura	262	4,3%
Mercato	90	1,5%
Qualità commerciale	31	0,5%
Totale domande	6.155	100%

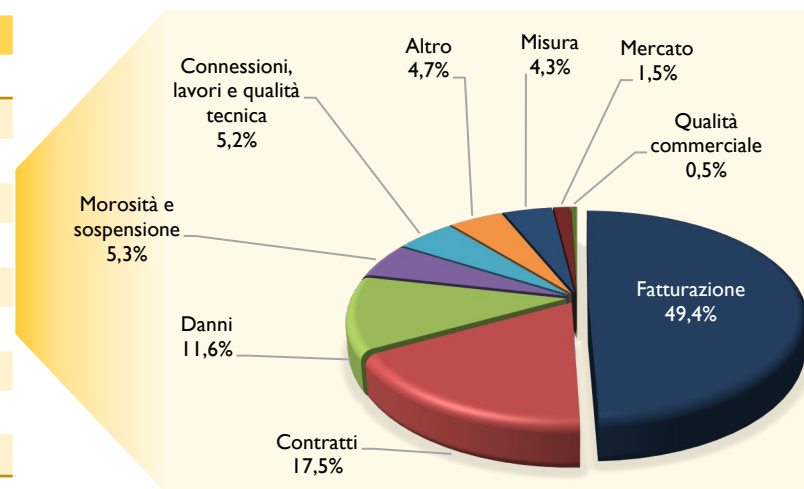


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas I sem 2022



I sem 2022 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	1.737	58,3%
Contratti	534	17,9%
Morosità e sospensione	232	7,8%
Misura	149	5,0%
Altro	147	4,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	84	2,8%
Danni	46	1,5%
Mercato	45	1,5%
Qualità commerciale	5	0,3%
Totale domande	2.979	100%

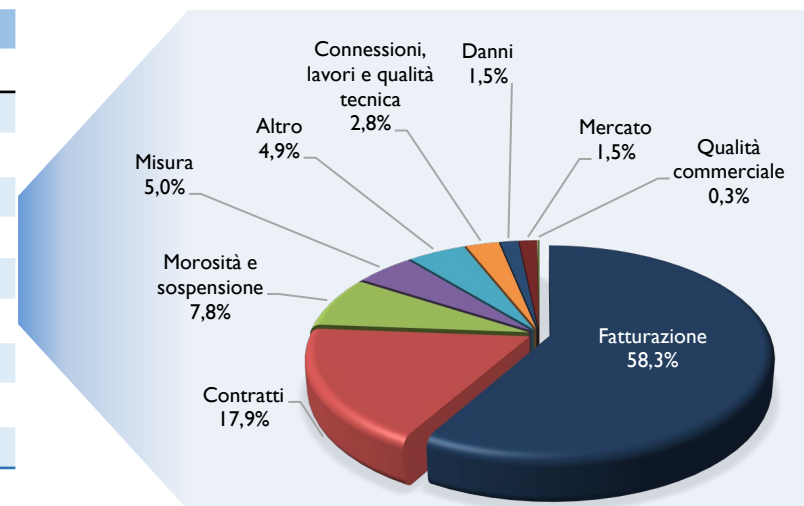


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
I sem 2022



I sem 2022 – Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	33	45,2%
Fatturazione	11	15,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	10	13,7%
Misura	9	12,3%
Altro	5	6,8%
Ritiro Dedicato	2	2,7%
Danni	1	1,4%
Contratti	1	1,4%
Morosità e sospensione	1	1,4%
Totale domande	73	100%

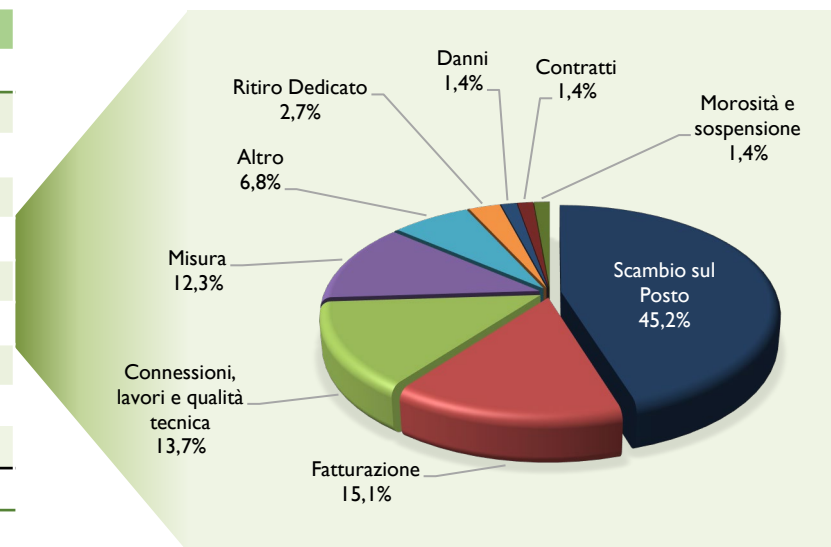


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
I sem 2022



I sem 2022 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	557	42,9%
Contratti	486	37,5%
Mercato	76	5,9%
Morosità e sospensione	67	5,2%
Altro	61	4,7%
Danni	30	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	11	0,8%
Misura	5	0,4%
Qualità commerciale	4	0,3%
Totale domande	1.297	100%

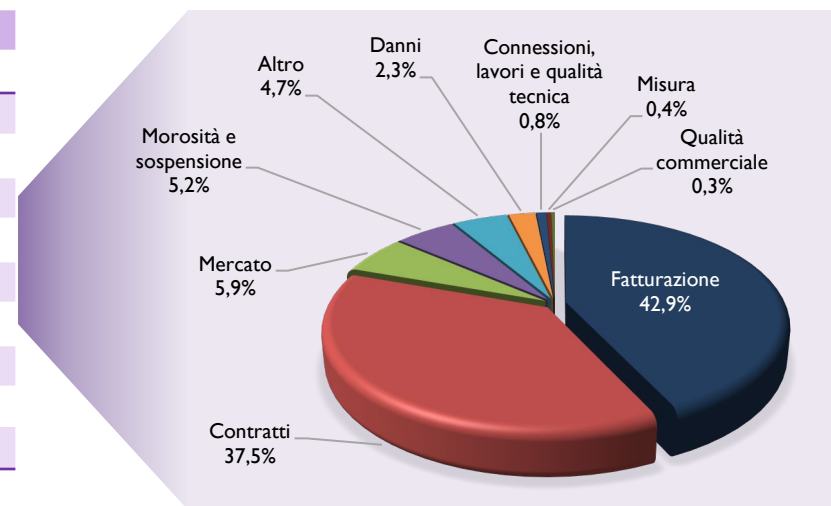


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico I sem 2022

I sem 2022 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.287	71,7%
Altro	92	5,1%
Contratti	92	5,1%
Misura	83	4,6%
Allacciamento e lavori	69	3,8%
Morosità e sospensione	65	3,6%
Danni	56	3,1%
Qualità tecnica	28	1,6%
Qualità contrattuale	22	1,4%
Totale domande	1.794	100%

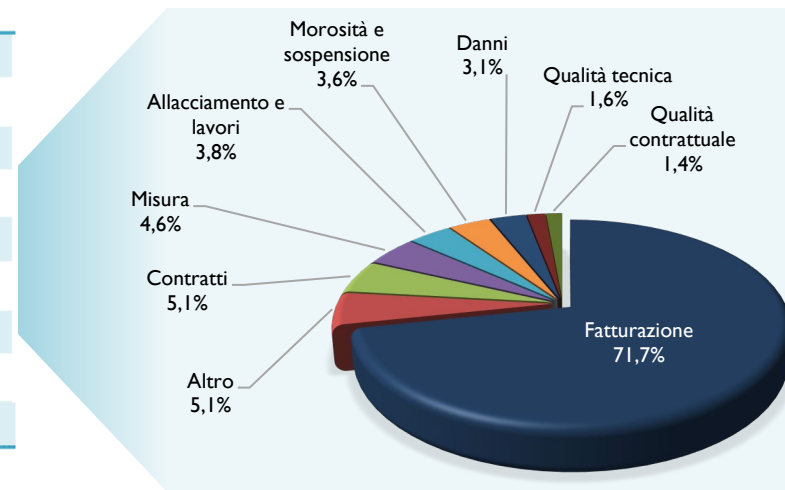


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore I sem 2022

I sem 2022 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Altro	13	52,0%
Trasparenza del servizio	6	24,0%
Morosità e sospensione	5	20,0%
Qualità commerciale	1	4,0%
Totale domande	25	100%

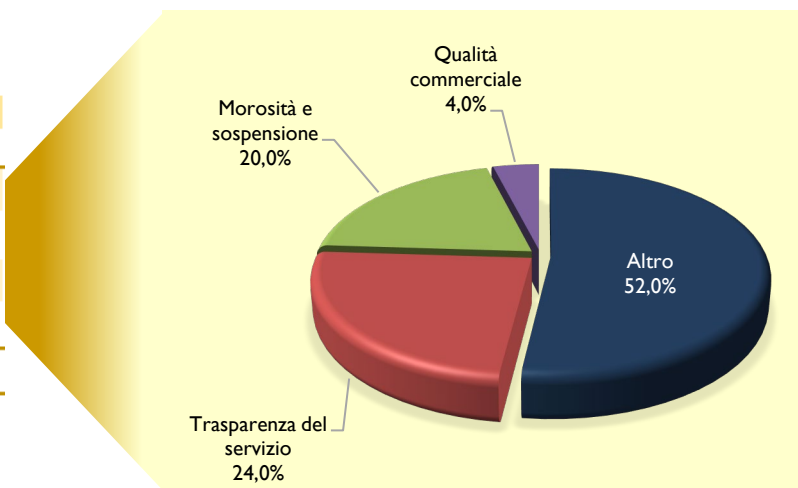


Fig. 10

Numero di domande
per **tipologia
attivante**
I sem 2022



I sem 2022 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	2.953	2.592	3.376		8.921
Non domestico	1.330	462	1.606	4	3.402
Totale	4.283	3.054	4.982	4	12.323
% vs Tot.	34,8%	24,8%	40,4%	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
I sem 2022

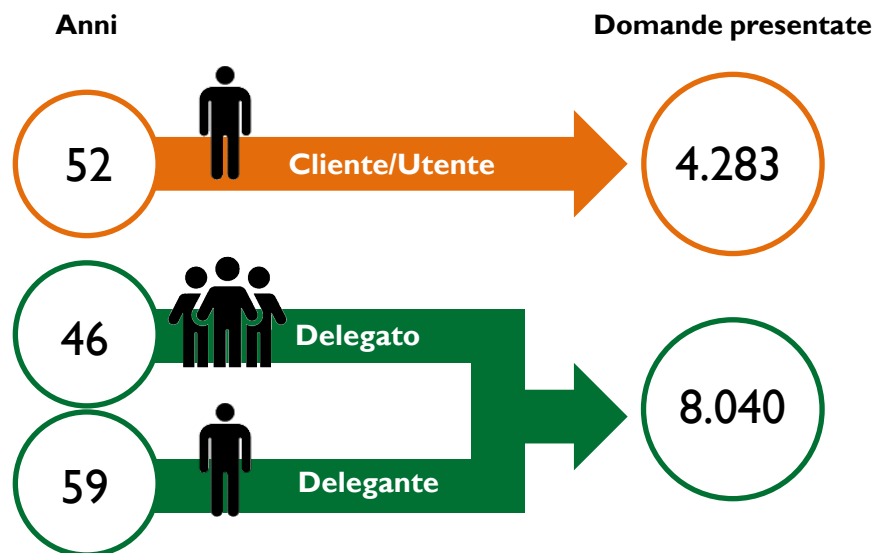


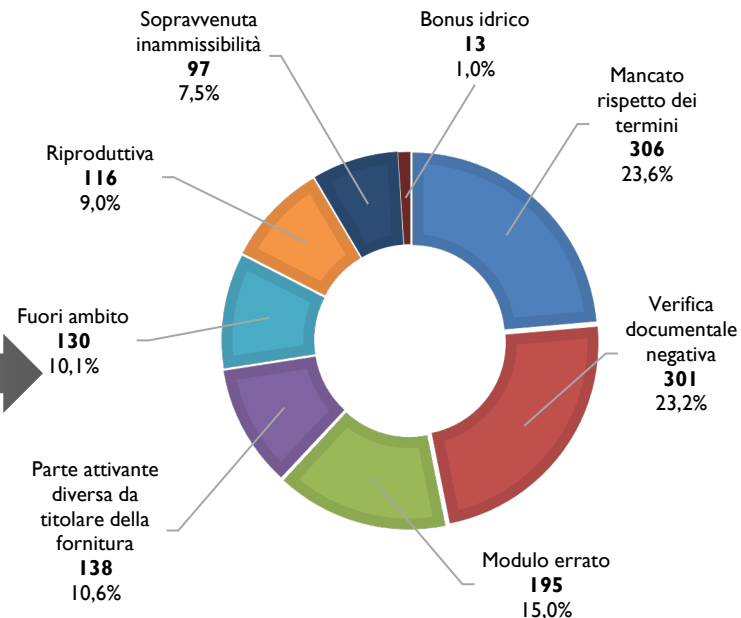
Fig. 12

Andamento delle
domande di
 conciliazione
 I sem 2022



I sem 2022– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	9.911	80,5%
Non ammesse	1.296	10,5%
Non completate da cliente/utente	1.116	9,0%
Totale	12.323	100%

Dettaglio Non ammesse


Fig. 13

Domande **ammesse**
 settori elettrico e gas,
 prosumer e clienti dual-fuel
 e andamento procedure
 I sem 2022



I sem 2022 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.322	65,9%
Conclusa negativamente	2.538	31,4%
Rinuncia dell'attivante	151	1,9%
Mancata adesione della controparte**	63	0,8%
Totale	8.074	100,0%



*In corso di negoziazione: 371 procedure pendenti al 14/10/2022.

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

Fig. 14

Domande **ammesse**
 settore idrico e
 andamento procedure
 I sem 2022

I sem 2022 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	995	71,9%
Conclusa negativamente	320	23,1%
Mancata adesione della controparte	37	2,7%
Rinuncia dell'attivante	32	2,3%
Totale	1.384	100%

*In corso di negoziazione: 64 procedure pendenti al 14/10/2022.


Fig. 15

Domande **ammesse**
 settore telecalore e
 andamento procedure
 I sem 2022

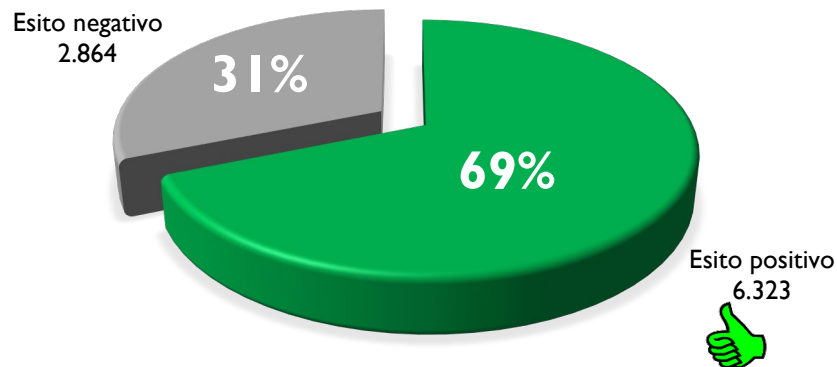
I sem 2022 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	6	37,5%
Conclusa negativamente	6	37,5%
Mancata adesione della controparte	3	18,8%
Rinuncia dell'attivante	1	6,2%
Totale	16	100%

*In corso di negoziazione: 2 procedure pendenti al 14/10/2022.



Fig. 16

Esiti delle
procedure
I sem 2022



57

Giorni medi per la
chiusura della procedura
I sem 2022



Fig. 17

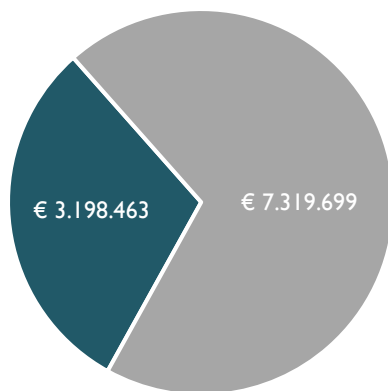
Esiti delle procedure
concluse per settore
I sem 2022



Esito delle procedure concluse	I sem 2022													
	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	2.937	63%	1.611	74%	995	76%	749	77%	25	58%	6	50%	6.323	69%
Conclusa negativamente	1.721	37%	576	26%	320	24%	223	23%	18	42%	6	50%	2.864	31%
Totale	4.658	100%	2.187	100%	1.315	100%	972	100%	43	100%	12	100%	9.187	100%

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 I sem 2022



domestico

non domestico



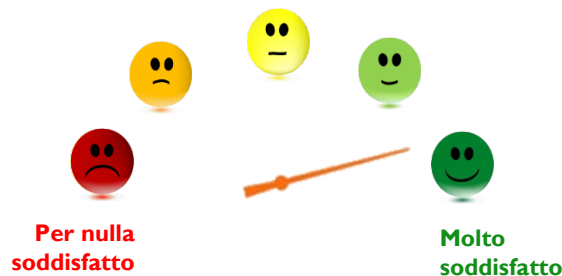
10.518.161 €

Fig. 19

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 I sem 2022



**Il 96% 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 4.332 questionari compilati.