

2024

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione annuale Contact Center, Procedure Speciali e Reclami

Sommario



 1. Contact Center

 2. Procedure Speciali e Reclami

Contact Center



Numero Verde 800.166.654





Sommario – Contact Center



- 1.1 Chiamate ricevute dal Contact Center in orario di servizio - 2020/2024
- 1.2 Chiamate gestite dal Contact Center per argomento - 2024
- 1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative - 2020/2024
- 1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* - 2024
- 1.5 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* - 2024
- 1.6 Dettaglio Procedure Speciali informative - 2024
- 1.7 Customer Satisfaction - 2024

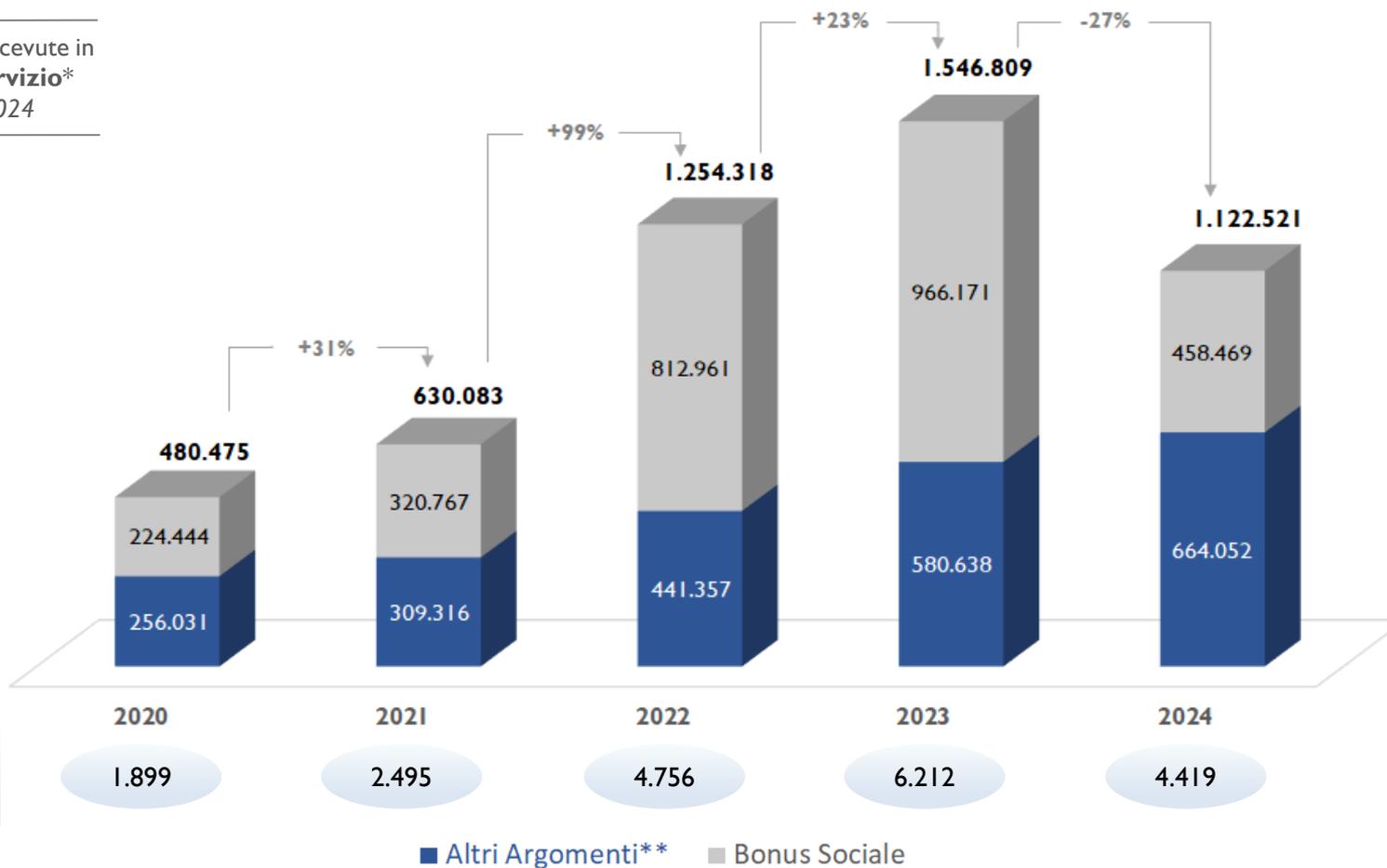
Numero Verde 800.166.654

11.176.233

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2020 - 2024



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

**) es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

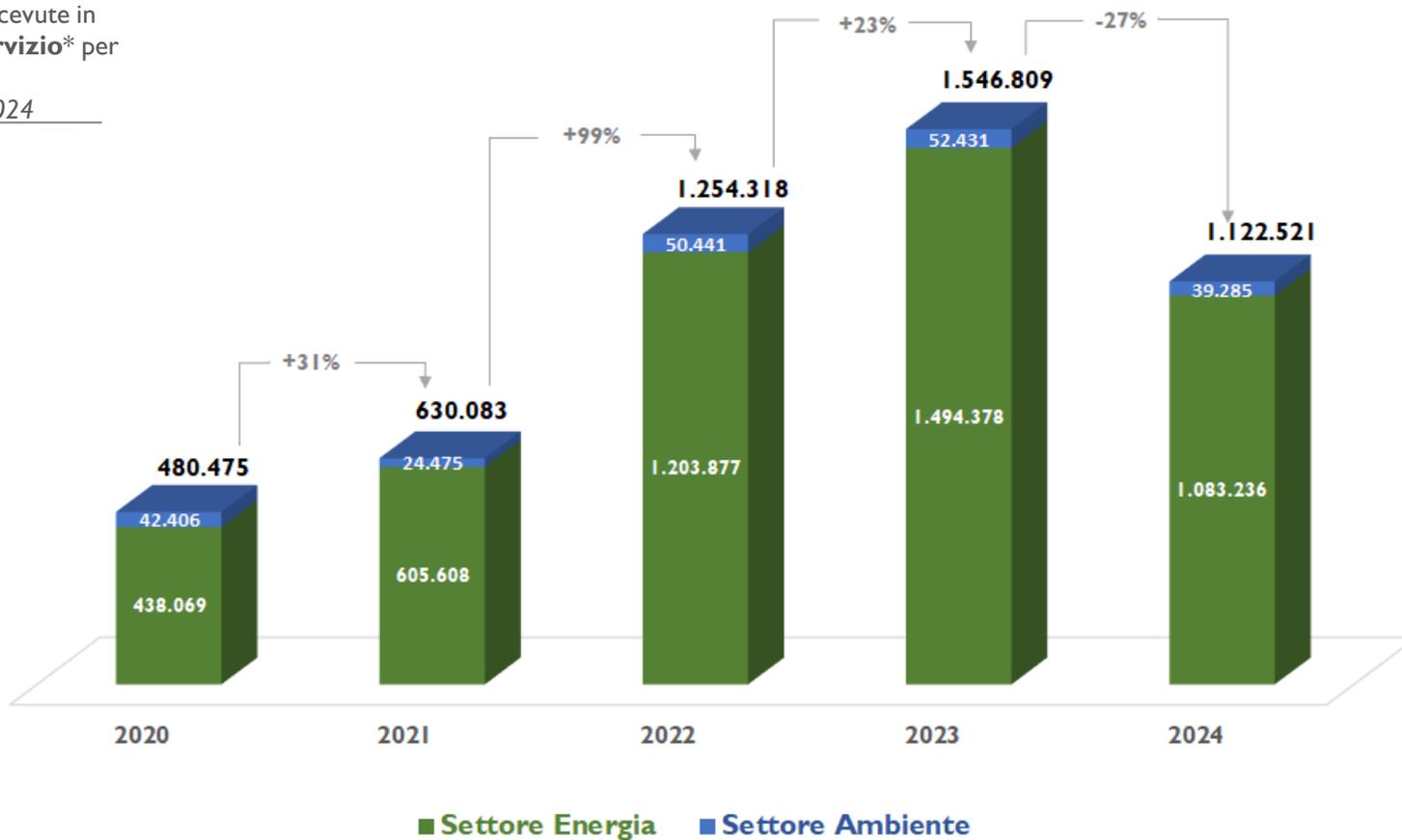
Numero Verde 800.166.654

11.176.233

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

**Chiamate ricevute in
 orario di servizio*** per
 settore
 anni 2020 - 2024



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

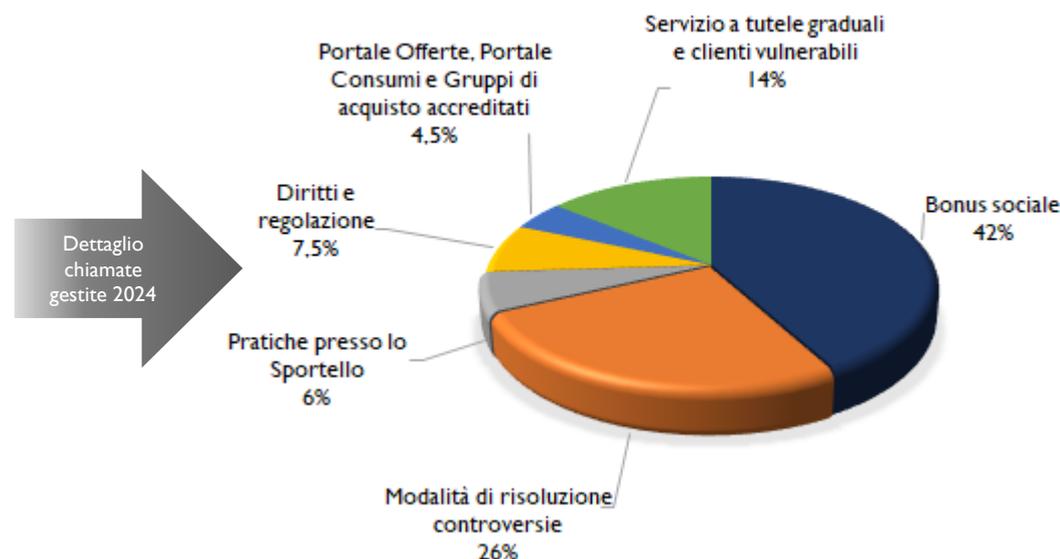
Fig. 3

Chiamate gestite per argomento (n.)
 anno 2024

Argomento chiamate gestite	n.	% vs totale
Bonus sociale	422.673	42%
Modalità di risoluzione controversie	262.871	26%
Informazioni sulle pratiche in gestione presso lo Sportello	59.395	6%
Diritti e regolazione	73.595	7,5%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	44.924	4,5%
Servizio a tutele gradualali e clienti vulnerabili	139.142	14%
Totale chiamate gestite	1.002.600	100%

Fig. 4

Chiamate gestite per argomento (%)
 anno 2024



1.122.521
 chiamate ricevute in orario
 di servizio nel 2024

Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
 anni 2020 - 2024

414.292
 Informazioni sulla regolazione applicabile e Procedure Speciali informative dal 2020

- Informazioni sulla regolazione applicabile Idrico e Telecalore
- Informazioni sulla regolazione applicabile Energia
- Procedure Speciali informative Energia

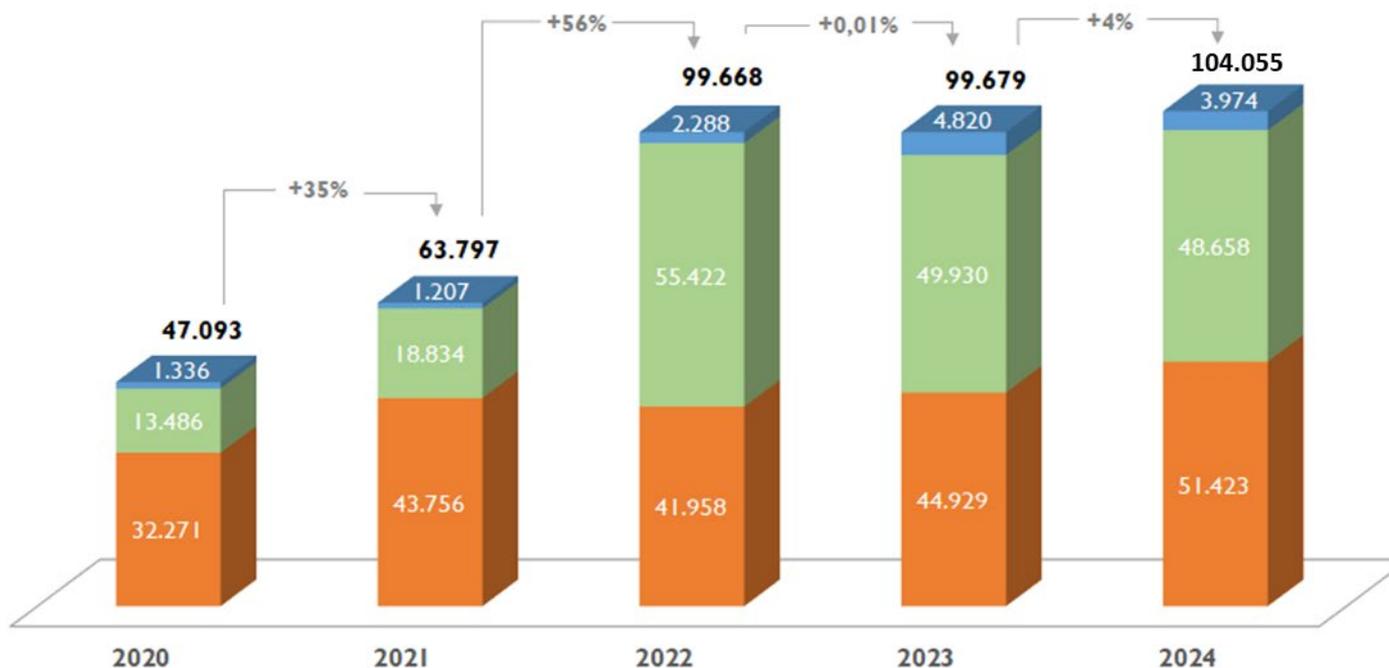


Fig. 6

Informazioni sulla regolazione applicabile per argomento - Settori Energia
 anno 2024

2024 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	11.333	23%
Fatturazione	7.786	16%
Mercato	7.852	16%
Contratti	6.476	13,5%
Morosità e sospensione	4.897	10%
Clienti vulnerabili	4.413	9%
Connessioni, lavori e qualità	2.892	6%
Altro	1.776	4%
Prosumer	470	1%
Misura	536	1%
Qualità commerciale	227	0,5%
Totale	48.658	100%

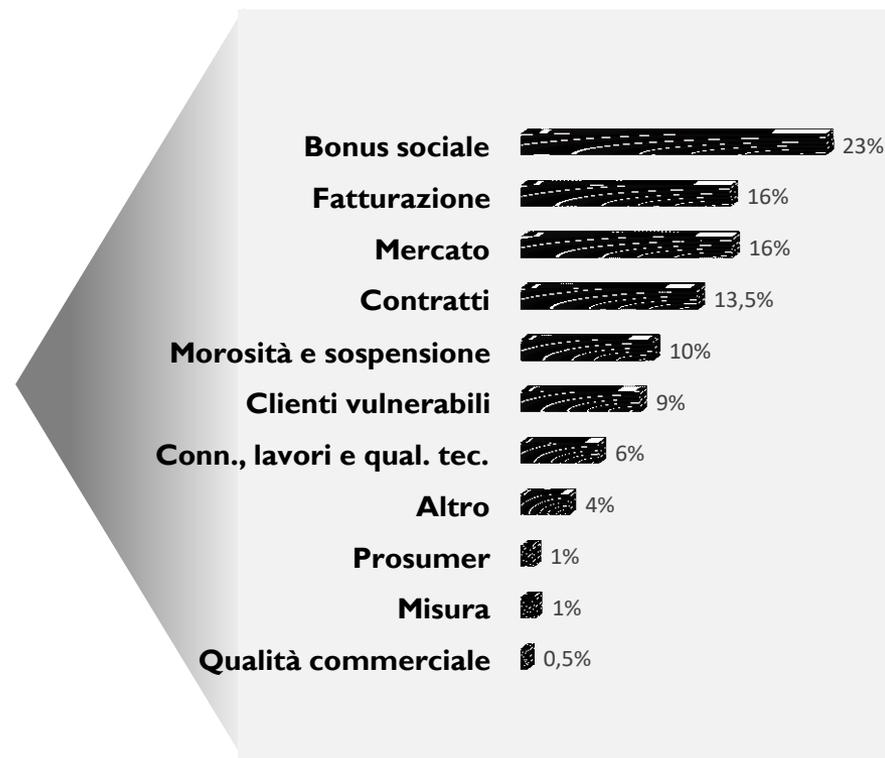


Fig. 7

Procedure Speciali informative
 argomenti in ingresso
 Settori Energia
 anno 2024

2024 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	25.855	50%
Venditore ignoto voltura	11.813	23%
Info C ^{MOR}	13.755	27%
Totale	51.423	100%



**) Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. Su richiesta del cliente finale, lo Sportello, mediante tali procedure, può fornire: il nominativo della controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, il nominativo dell'attuale controparte commerciale con la data di switching e, riguardo al C^{MOR}, il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.*

Fig. 8

Informazioni sulla regolazione applicabile
 per argomento
 Settori Idrico e Telecalore
 anno 2024

2024 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.455	37%
Fatturazione	1.082	27%
Contratti	821	21%
Qualità tecnica	222	5%
Prezzi e tariffe	144	4%
Allacciamenti/Lavori	136	3%
Trasparenza del Servizio	62	1,5%
Misura	41	1%
Qualità commerciale	11	0,5%
Totale	3.974	100%



Fig. 9

Soddisfazione dei clienti che hanno contattato **telefonticamente** il Contact Center anno 2024

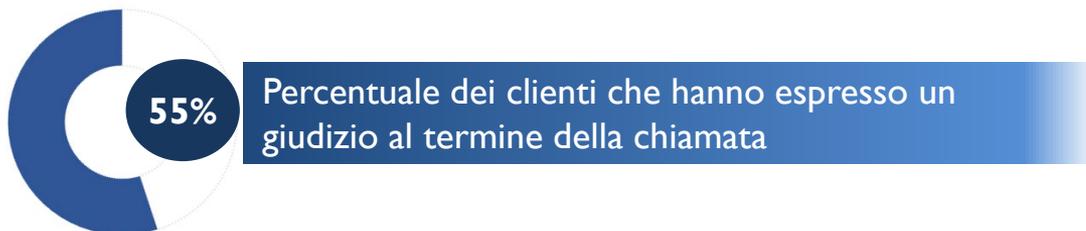
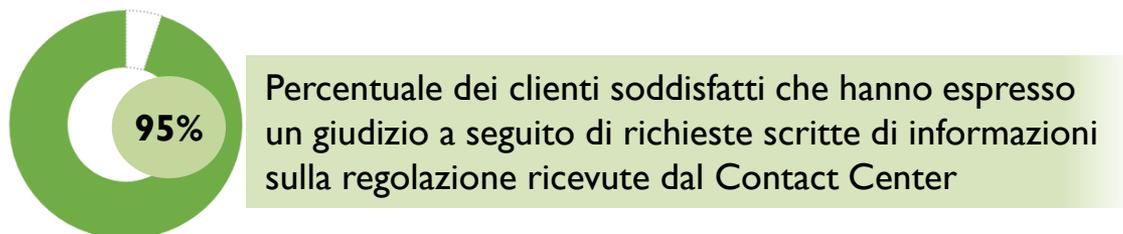
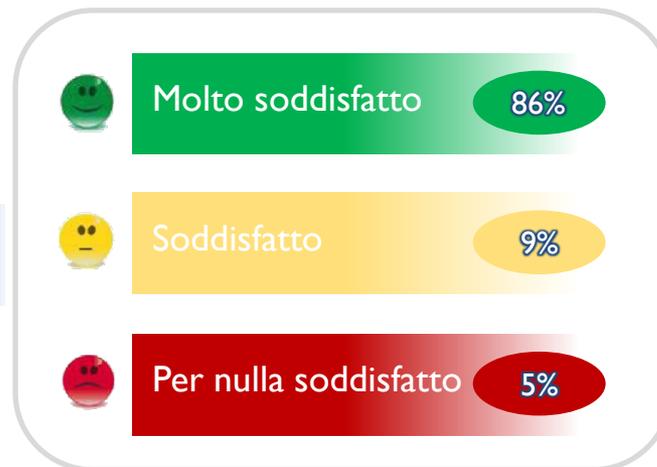


Fig. 10

Soddisfazione dei clienti che hanno contattato con **richieste scritte** di informazioni sulla regolazione il Contact Center anno 2024



Sintesi giudizi delle chiamate



Soddisfazione per richieste scritte di informazioni sulla regolazione



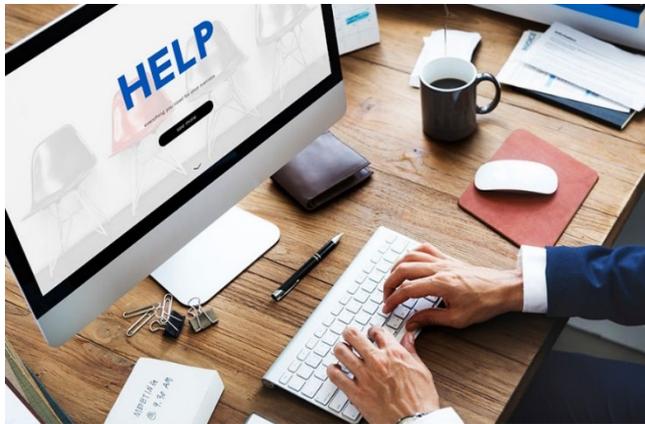
**) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto*



Procedure Speciali e Reclami



www.sportelloperilconsumatore.it





Sommario - Procedure Speciali e Reclami



Settori Energia

- 2.1 Procedure Speciali risolutive e Altre istanze scritte — 2020/2024
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – 2024
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – 2024

Settori Ambiente

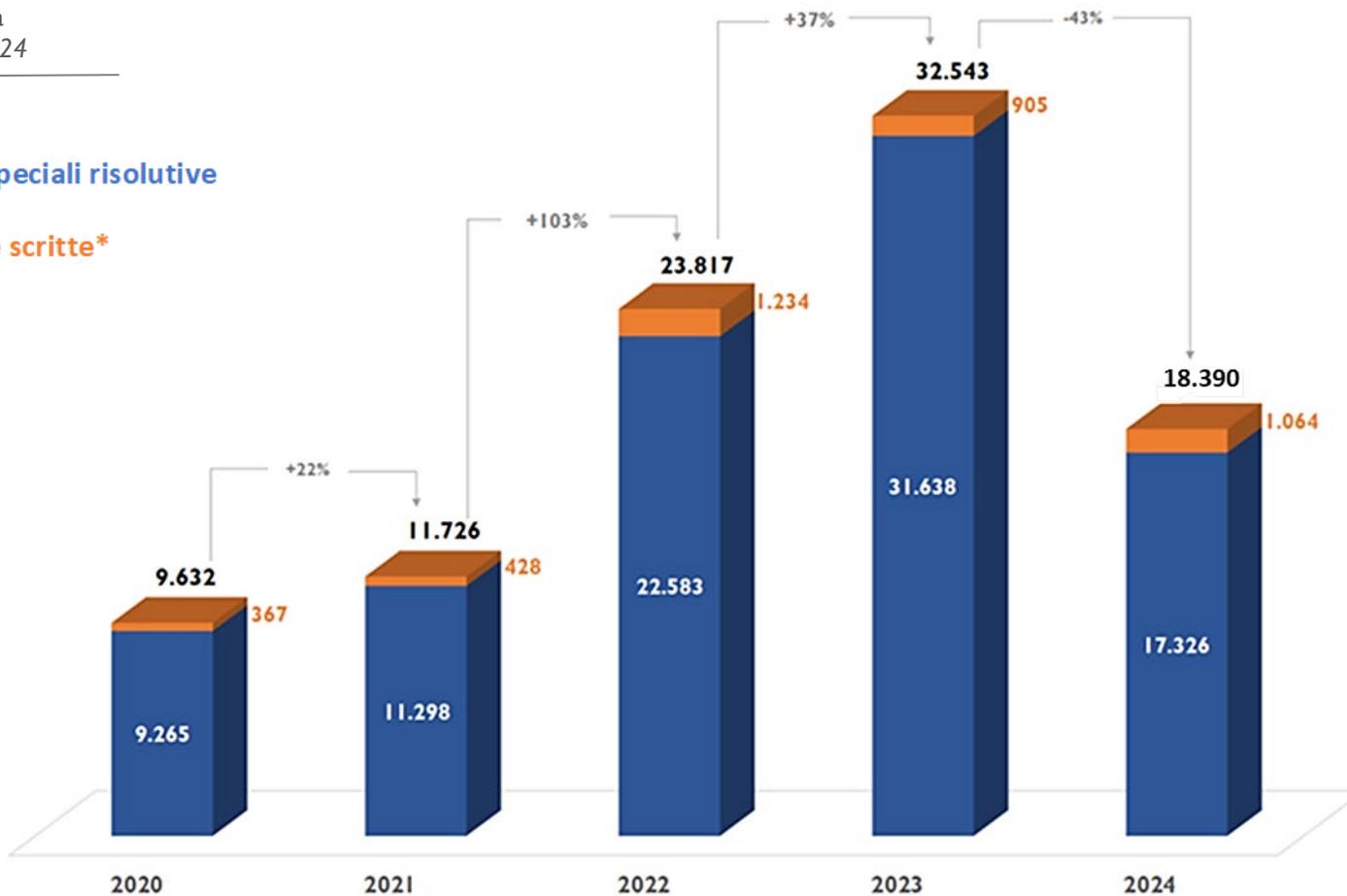
- 2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/2024
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico - 2024

Fig. 11

Procedure Speciali risolutive
 e Altre istanze scritte
 Settori Energia
 anni 2020 - 2024

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte*



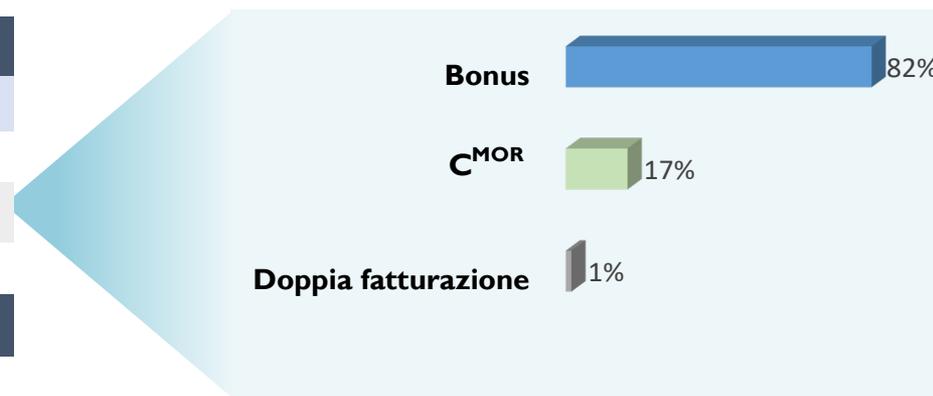
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

Argomenti in ingresso
 anno 2024

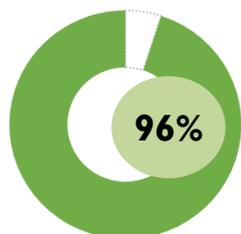
2024 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	14.207	82%
C ^{MOR}	2.864	17%
Doppia fatturazione	255	1%
Totale	17.326	100%



**) Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e mediante eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al bonus sociale (es. mancata erogazione dell'agevolazione) e al C^{MOR} (verifica dei presupposti per il suo annullamento).*

Fig. 13

Soddisfazione dei clienti sul livello di Servizio di gestione delle Procedure Speciali e Altre istanze scritte
anno 2024



Clients dissatisfied with the service received (Customer Satisfaction survey) who expressed a judgment relatively to the Special Procedures and the Written Requests

Soddisfazione per Procedure Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

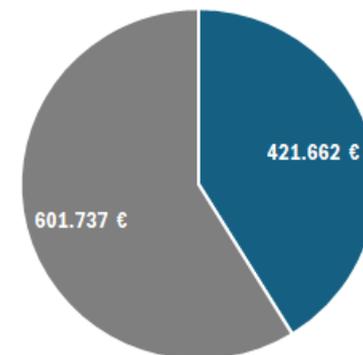
Compensation
Procedure Speciali risolutive C_{MOR} e Bonus
anno 2024

Importo totale: 1.023.399 €



C_{MOR}: 916.096 €

Bonus: 107.303 €



Non domestico

Domestico



*) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto

**) Valore recuperato dai clienti finali a seguito dell'intervento dello Sportello, mediante richieste di restituzioni o rettifiche, pari al corrispettivo di morosità (C_{MOR}) richiestogli o al valore del Bonus spettante per l'annualità di riferimento.

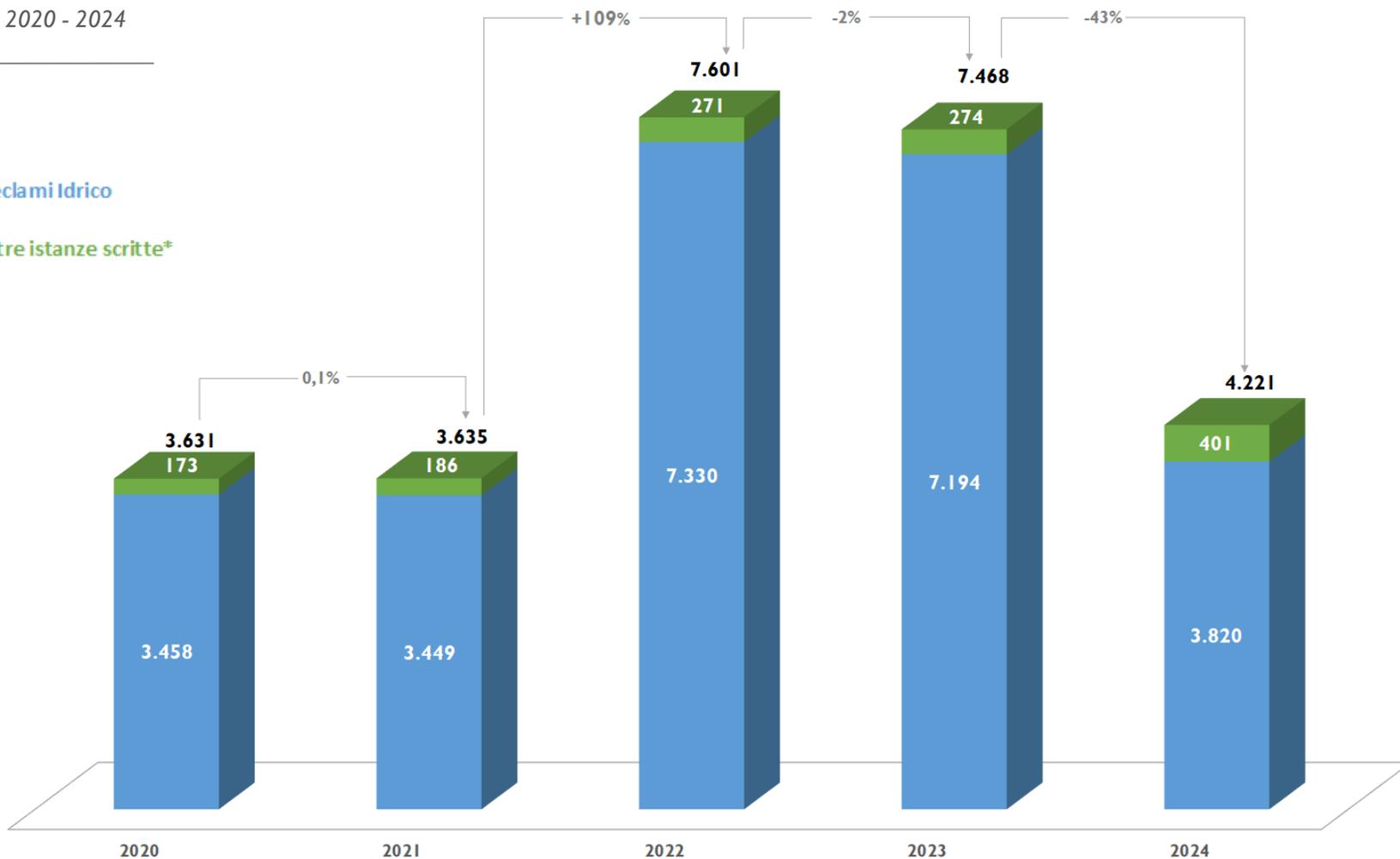
Fig. 15

Volumi

Settori Idrico e Rifiuti
 anni 2020 - 2024

■ Reclami Idrico

■ Altre istanze scritte*

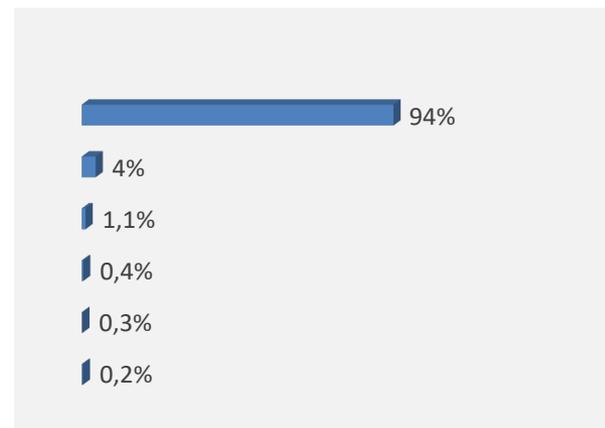


*) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico e le altre istanze per il settore dei rifiuti.

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
 per argomento
 anno 2024

2024 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	3.588	94%
Qualità tecnica	159	4%
Fatturazione	43	1,1%
Morosità	13	0,4%
Allacciamenti/Lavori	11	0,3%
Qualità contrattuale	6	0,2%
Totale	3.820	100%



**) Il reclamo di seconda istanza allo Sportello è attivabile per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico; i restanti reclami, rendicontati nella tabella, sono stati gestiti anche ai fini della trasmissione all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, stanti la sistematicità e la rilevanza delle condotte segnalate*