

2025

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione anno 2025 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 - 2020/2025
- 1.2 Chiamate in ingresso al Contact Center per argomento - 2025
- 1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative – 2020/2025
- 1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* – 2025
- 1.5 Dettaglio Procedure Speciali informative – 2025
- 1.6 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* – 2025
- 1.7 Customer Satisfaction – 2025

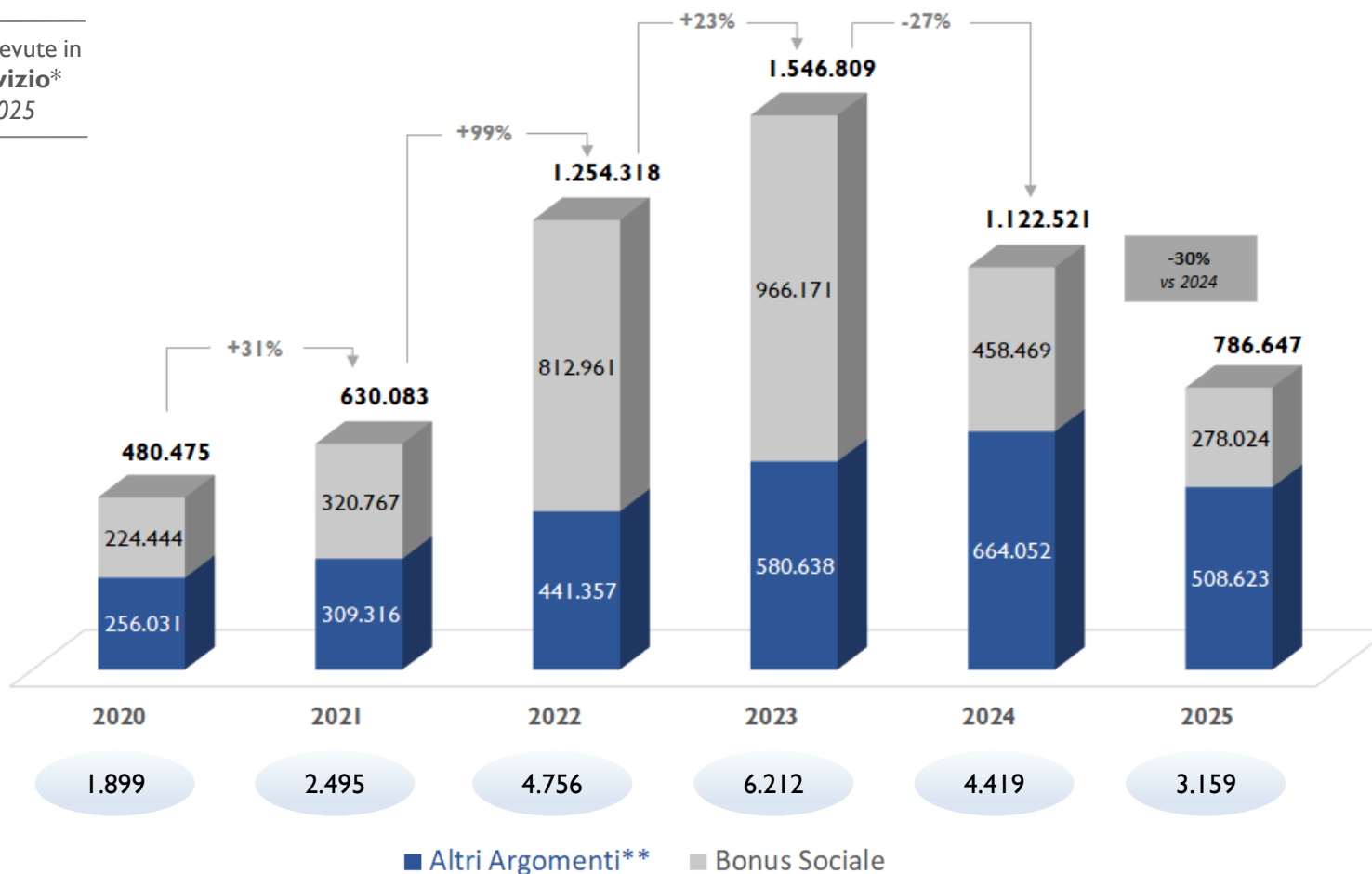
Numero Verde 800.166.654

12.078.295

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2020 – 2025



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.

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

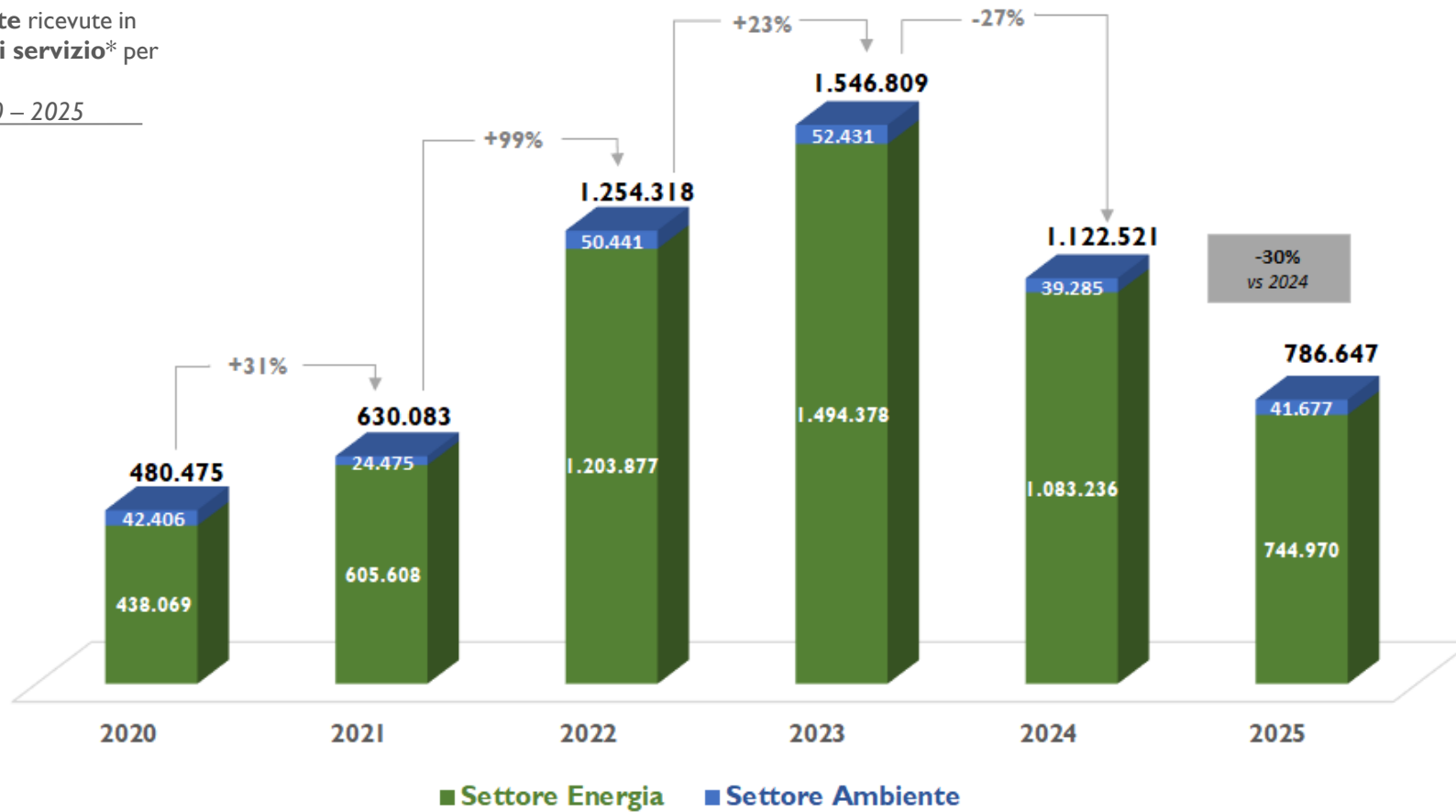
Numero Verde 800.166.654

12.078.295

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

**Chiamate ricevute in
orario di servizio*** per
settore
anni 2020 – 2025



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.

Fig. 3

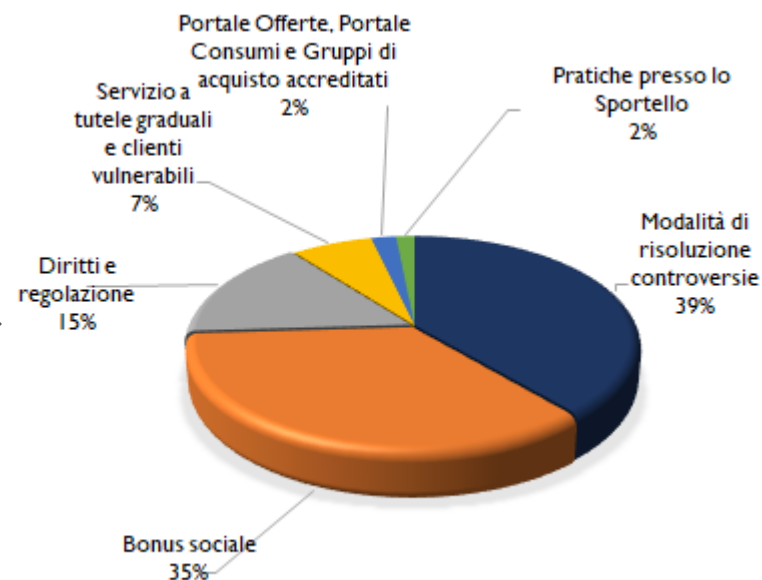
**Chiamate in ingresso
per argomento (n.)
anno 2025**

Argomento chiamate in ingresso	n.	% vs totale
Modalità di risoluzione controversie	304.487	39%
Bonus sociale	278.024	35%
Diritti e regolazione	121.510	15%
Servizio a tutele graduali e clienti vulnerabili	53.799	7%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	16.588	2%
Pratiche presso lo Sportello	12.239	2%
Totale chiamate in ingresso	786.647	100%

Dettaglio chiamate in ingresso 2025

Fig. 4

**Chiamate in ingresso
per argomento (%)
anno 2025**



786.647

chiamate ricevute in orario
di servizio nel 2025

Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
anni 2020 – 2025

500.988

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

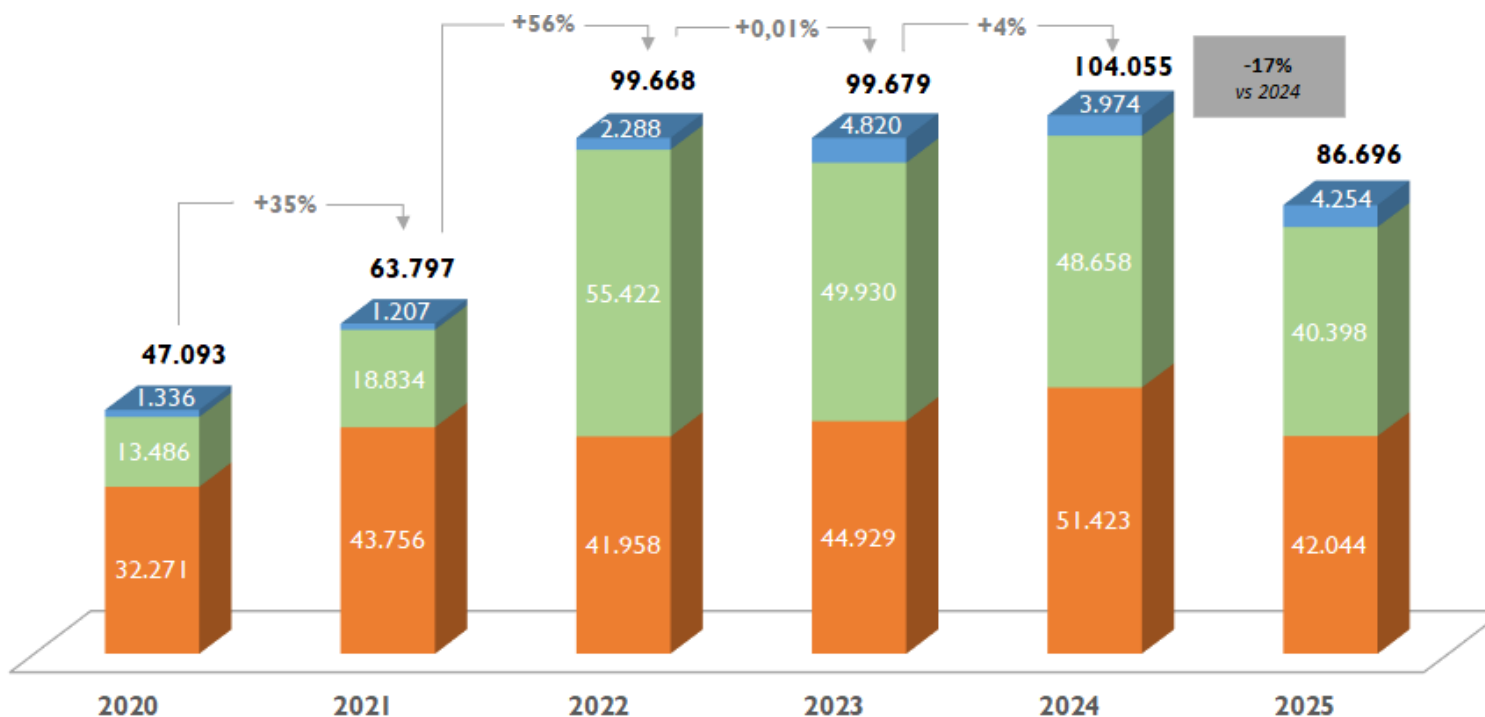


Fig. 6

**Informazioni sulla
regolazione applicabile** per
argomento - Settori Energia
anno 2025

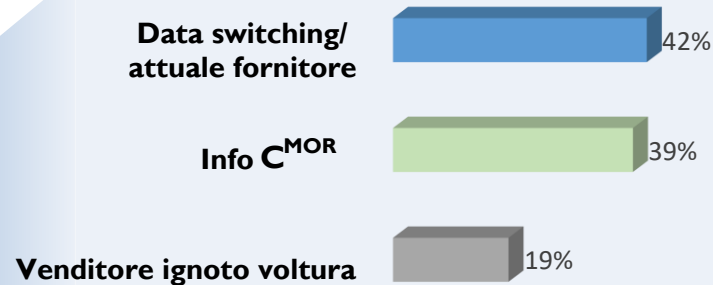
2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	11.222	28%
Fatturazione	6.061	15%
Mercato	5.852	15%
Morosità e sospensione	4.948	12%
Contratti	4.199	10%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3.677	9%
Clienti vulnerabili	1.672	4%
Altro	1.249	3%
Misura	688	2%
Qualità commerciale	426	1%
Prosumer	404	1%
Totale	40.398	100%



Fig. 7

**Procedure Speciali
informative**
argomenti in ingresso
Settori Energia
anno 2025

2025 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	17.514	42%
Info C ^{MOR}	16.559	39%
Venditore ignoto voltura	7.971	19%
Totale	42.044	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 2025

2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.488	35%
Fatturazione	1.203	28%
Contratti	735	17%
Qualità tecnica	270	6,3%
Prezzi e tariffe	241	6%
Allacciamenti/Lavori	223	5,2%
Misura	73	2%
Qualità commerciale	18	0,4%
Altro	3	0,1%
Totale	4.254	100%

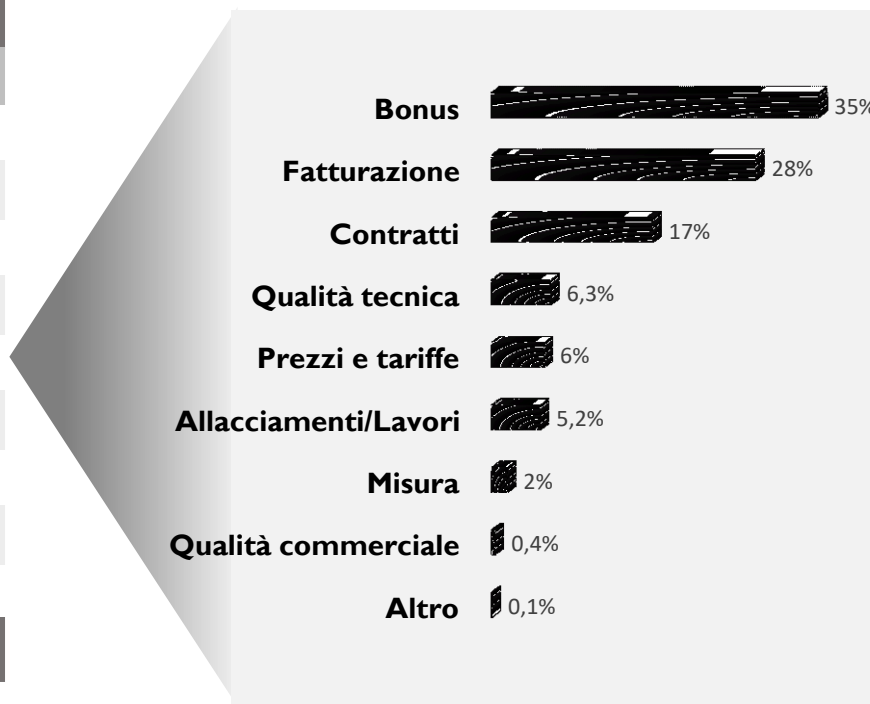
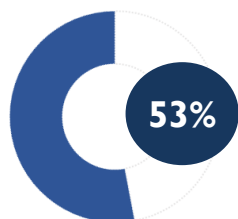


Fig. 9

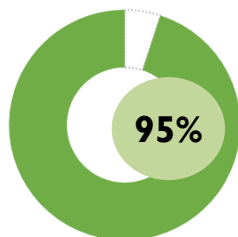
Soddisfazione dei clienti
che hanno contattato
telefonticamente il
Contact Center
anno 2025



Percentuale dei clienti che hanno espresso un giudizio al termine della chiamata

Fig. 10

Soddisfazione dei clienti che
hanno contattato con
richieste scritte di
informazioni sulla regolazione
il Contact Center
anno 2025



Percentuale dei clienti soddisfatti che hanno espresso un giudizio a seguito di richieste scritte di informazioni sulla regolazione ricevute dal Contact Center

Sintesi giudizi delle chiamate



Molto soddisfatto

85%



Soddisfatto

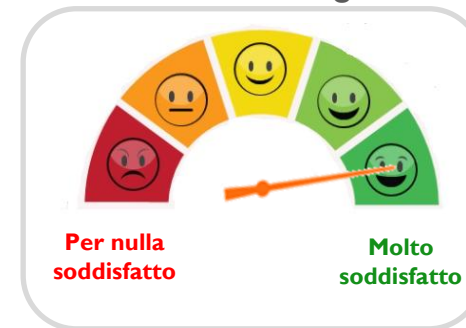
10%



Per nulla soddisfatto

5%

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 — 2020/2025
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – 2025
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – 2025

Settori Ambiente

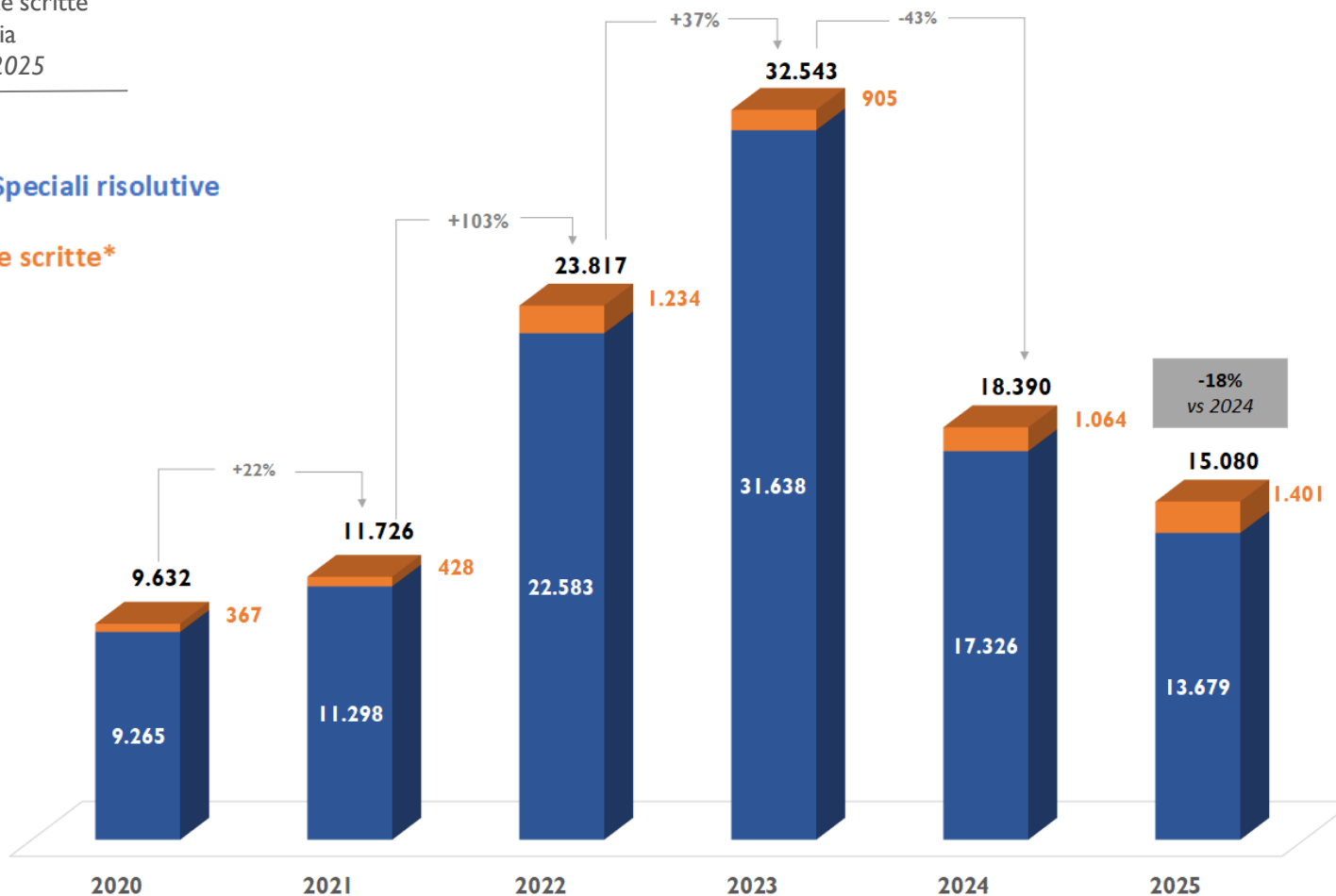
- 2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/2025
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico - 2025

Fig. 11

**Procedure Speciali risolutive
e Altre istanze scritte**
Settori Energia
anni 2020 – 2025

■ **Procedure Speciali risolutive**

■ **Altre istanze scritte***



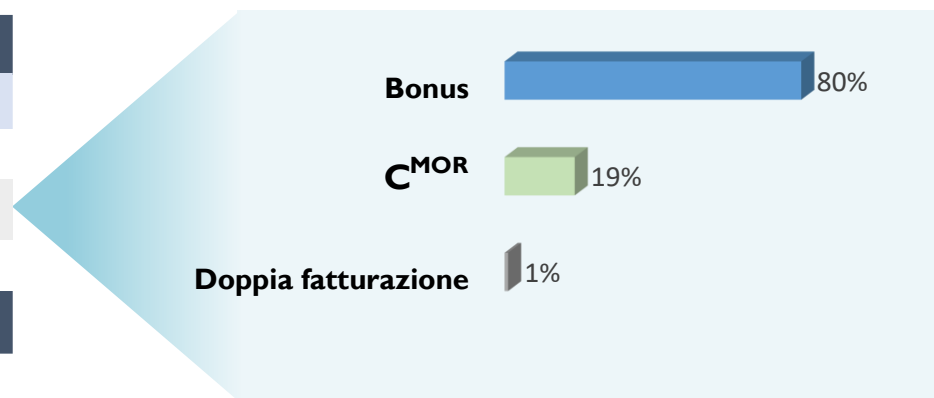
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

Argomenti in ingresso
anno 2025

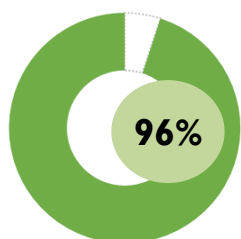
2025 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	10.960	80%
C ^{MOR}	2.591	19%
Doppia fatturazione	128	1%
Totale	13.679	100%



**) 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 2025



Clienti soddisfatti del servizio ricevuto (rilevazione Customer Satisfaction) che hanno espresso un giudizio relativamente alle Procedure Speciali e alle Altre istanze scritte

Soddisfazione per Procedure
Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

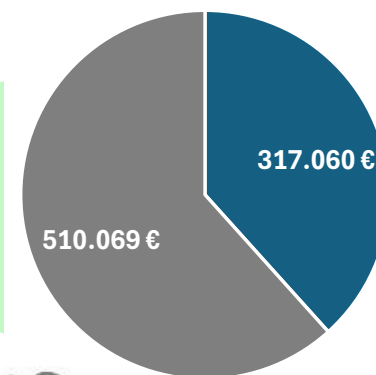
Compensation
Procedure Speciali
risolutive C^{MOR} e Bonus
anno 2025

Importo totale: 903.441 €



C^{MOR}: 827.129 €

Bonus: 76.313 €



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 – 2025

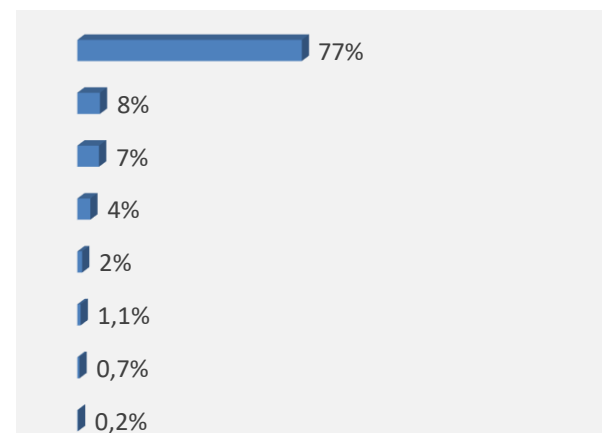


**) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico, le altre istanze per il settore dei rifiuti e l'Help Desk Associazioni.*

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
per argomento
anno 2025

2025 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	3.078	77%
Qualità tecnica	310	8%
Fatturazione	297	7%
Contratti	178	4%
Allacciamenti/Lavori	66	2%
Prezzi e tariffe	45	1,1%
Misura	29	0,7%
Qualità commerciale	9	0,2%
Totale	4.012	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*