ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

SERVIZIO CONCILIAZIONE
ARERA

2025

Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione semestrale delle attività

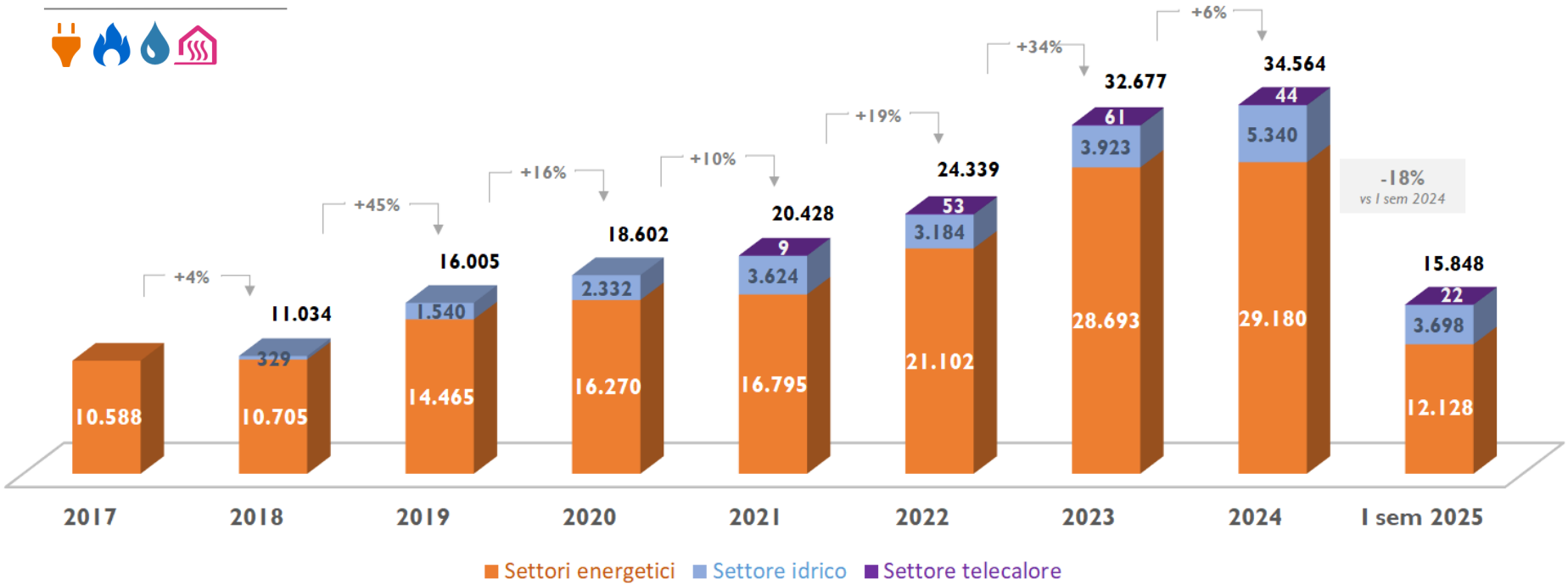
I semestre 2025 – Dati aggiornati al 4 settembre 2025

AU Acquirente Unico

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso – 2017/I sem 2025

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
anni 2017 – I sem 2025



Volumi delle domande di conciliazione in ingresso – I sem 2025

6.378	Settore Elettrico
4.074	Settore Gas
1.572	Clienti Dual-Fuel
3.698	Settore Idrico
104	Prosumer
22	Settore Telecalore

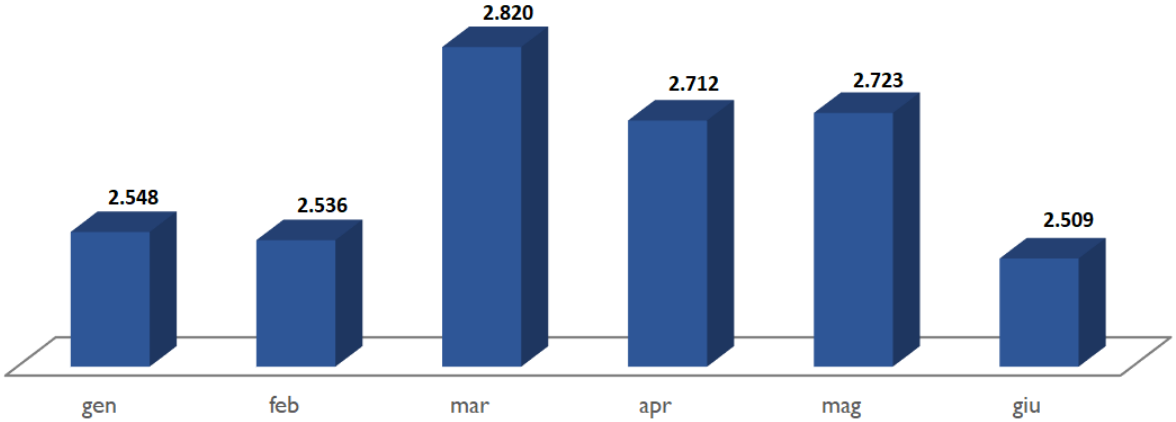
15.848

domande di conciliazione

SERVIZIO CONCILIAZIONE ARERA

Fig. 2

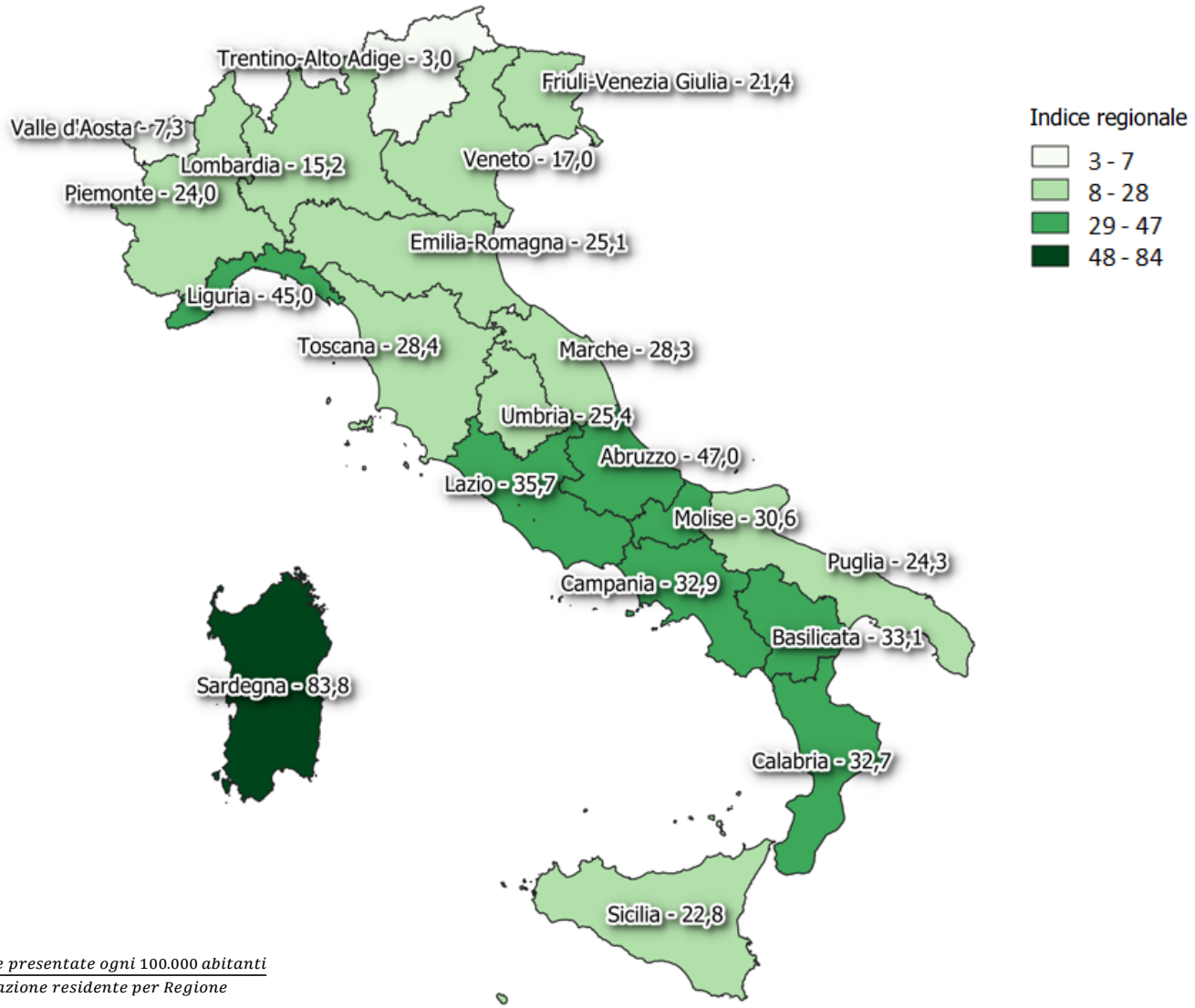
Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
I sem 2025



Indice regionale delle domande presentate presso il Servizio – I sem 2025

Fig. 3

Indice Regionale[1] delle domande presentate
I sem 2025



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

Argomenti delle domande di conciliazione per settore – I sem 2025

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il **settore elettrico** *I sem 2025*

I sem 2025 - Settore elettrico		
Argomento domande	**n.**	**% vs tot.**
Fatturazione	2.629	41,2%
Danni	1.096	17,2%
Contratti	771	12,1%
Morosità e sospensione	520	8,2%
Altro	390	6,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	375	5,9%
Misura	324	5,1%
Mercato	251	3,9%
Qualità commerciale	22	0,3%
Totale domande	**6.378**	**100%**

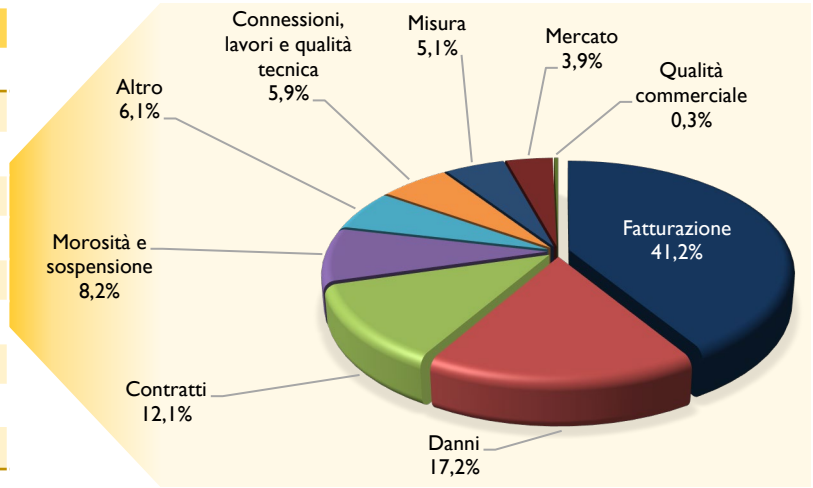
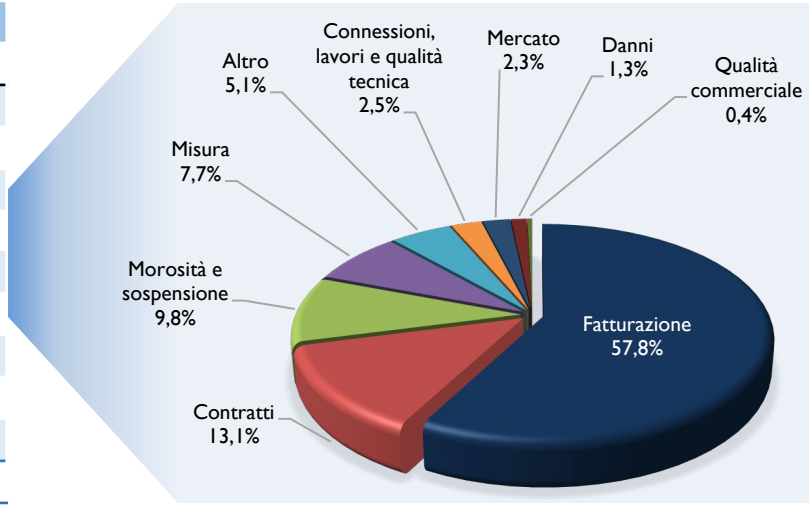


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il **settore gas** *I sem 2025*

I sem 2025 - Settore gas		
Argomento domande	**n.**	**% vs tot.**
Fatturazione	2.356	57,8%
Contratti	535	13,1%
Morosità e sospensione	399	9,8%
Misura	313	7,7%
Altro	207	5,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	103	2,5%
Mercato	92	2,3%
Danni	53	1,3%
Qualità commerciale	16	0,4%
Totale domande	**4.074**	**100%**



Argomenti delle domande di conciliazione per settore – I sem 2025

Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione dei clienti **dual-fuel** *I sem 2025*

I sem 2025 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	**n.**	**% su tot.**
Fatturazione	592	37,7%
Contratti	462	29,4%
Mercato	284	18,1%
Morosità e sospensione	123	7,8%
Altro	65	4,1%
Danni	22	1,4%
Misura	12	0,8%
Qualità commerciale	7	0,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	5	0,3%
Totale domande	**1.572**	**100%**

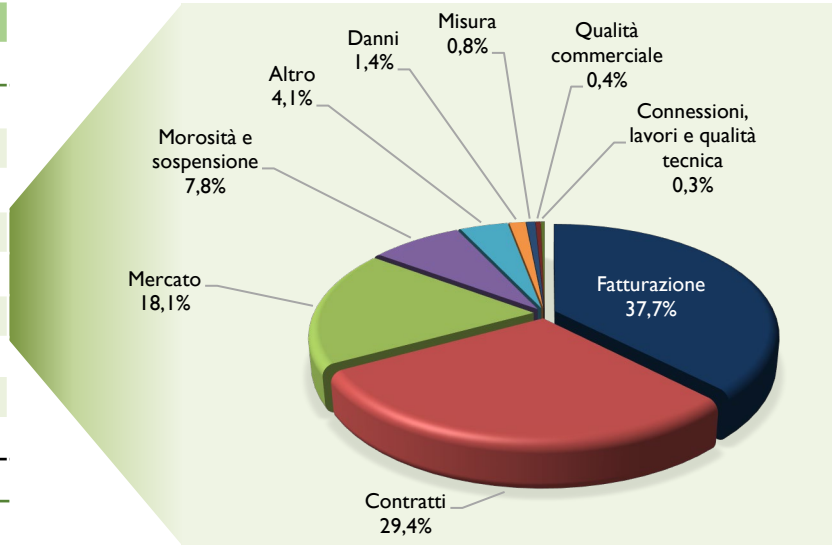
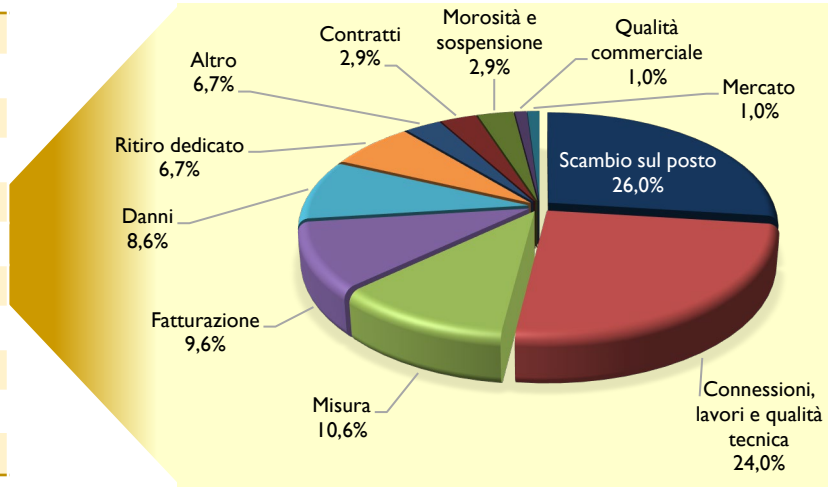


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione dei **prosumer** *I sem 2025*

I sem 2025 - Prosumer		
Argomento domande	**n.**	**% vs tot.**
Scambio sul posto	27	26,0%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	25	24,0%
Misura	11	10,6%
Fatturazione	10	9,6%
Danni	9	8,6%
Ritiro dedicato	7	6,7%
Altro	7	6,7%
Contratti	3	2,9%
Morosità e sospensione	3	2,9%
Qualità commerciale	1	1,0%
Mercato	1	1,0%
Totale domande	**104**	**100%**



Argomenti delle domande di conciliazione per settore – I sem 2025

Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il **settore idrico**
I sem 2025

I sem 2025 - Settore idrico		
Argomento domande	**n.**	**% su tot.**
Fatturazione	2.643	71,5%
Altro	227	6,1%
Contratti	185	5,0%
Misura	182	4,9%
Morosità e sospensione	173	4,7%
Allacciamento e lavori	113	3,1%
Danni	91	2,5%
Qualità tecnica	50	1,4%
Qualità contrattuale	34	0,8%
Totale domande	**3.698**	**100%**

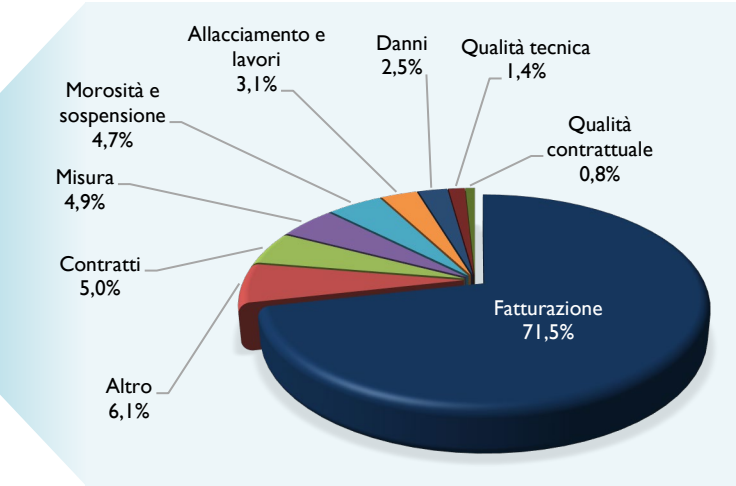
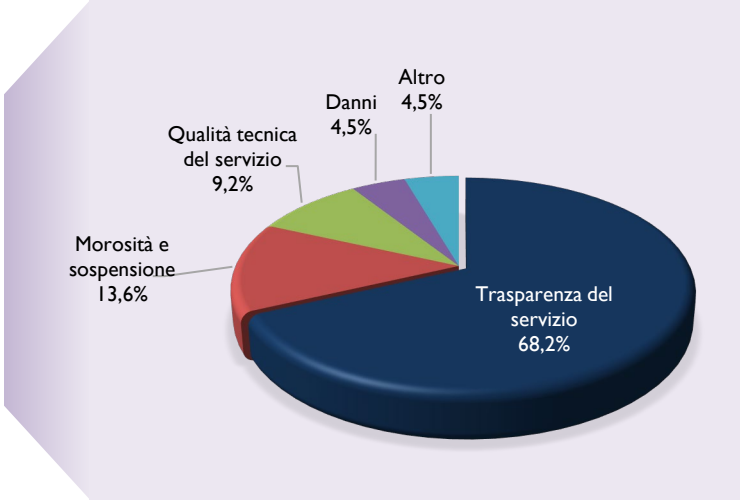


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il **settore telecalore**
I sem 2025

I sem 2025 - Settore telecalore		
Argomento domande	**n.**	**% su tot.**
Trasparenza del servizio	15	68,2%
Morosità e sospensione	3	13,6%
Qualità tecnica del servizio	2	9,2%
Danni	1	4,5%
Altro	1	4,5%
Totale domande	**22**	**100%**



Tipologia attivante – I sem 2025

Fig. 10

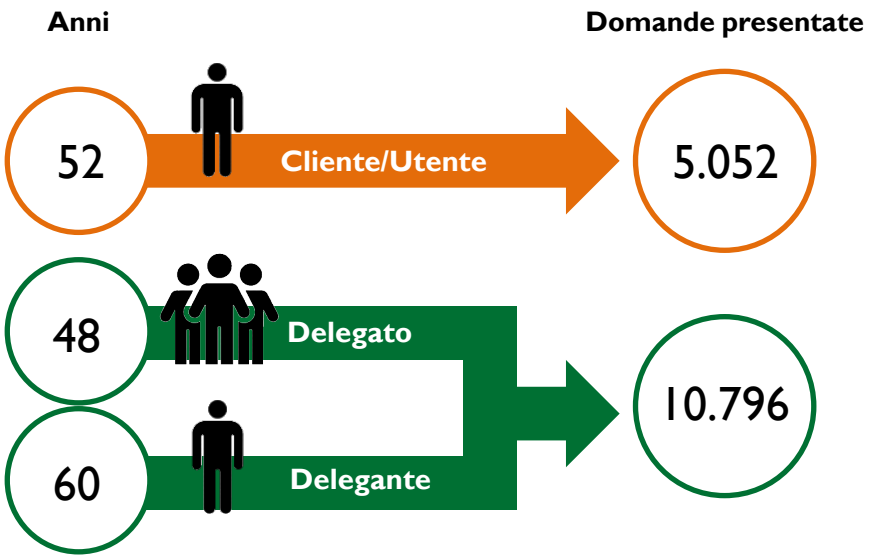
Numero di domande per **tipologia attivante**
I sem 2025

I sem 2025 - Numero di domande					
Tipologia attivante	**Cliente/Utente**	**Ass. Consumatori**	**Altri Delegati**	**Ass. PMI**	**Totale**
Domestico	3.858	3.642	4.874		12.374
Non domestico	1.194	400	1.873	7	3.474
Totale	**5.052**	**4.042**	**6.747**	**7**	**15.848**
% vs Tot.	**31,9%**	**25,5%**	**42,6%**	**-**	**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 2025



Trend domande di conciliazione e andamento procedure – I sem 2025

Fig. 12

Andamento delle **domande** di conciliazione
I sem 2025

I sem 2025 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	**Tot.**	**% vs tot.**
Ammesse	12.735	80,4%
Non ammesse	978	6,2%
Non completate da cliente/utente	2.135	13,4%
Totale	**15.848**	**100%**

Dettaglio Non ammesse

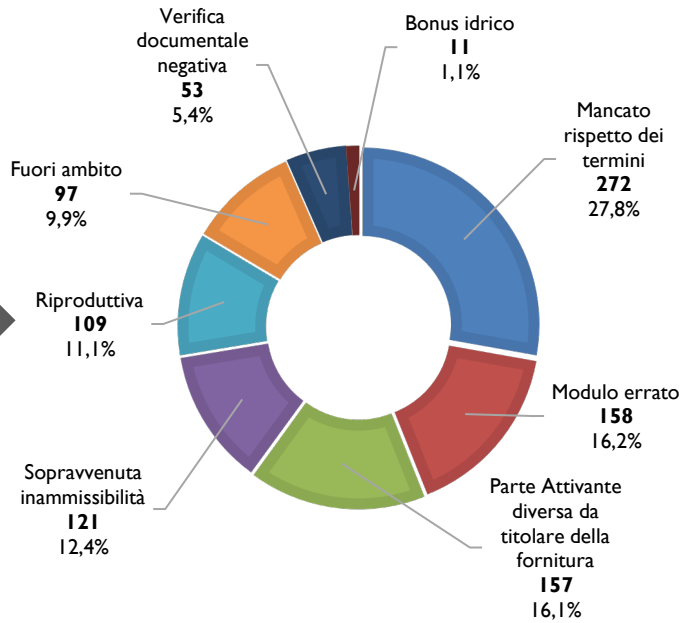
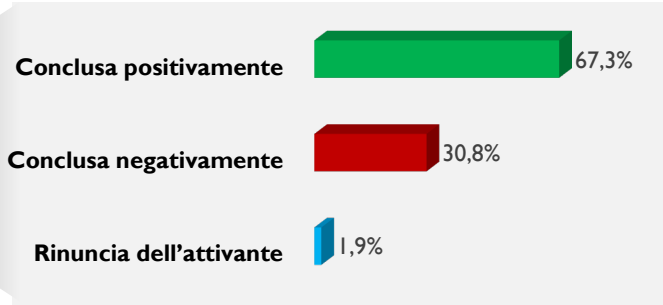


Fig. 13

Domande **ammesse** settori elettrico e gas, prosumer e clienti dual-fuel e andamento procedure
I sem 2025

I sem 2025 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	**Tot.**	**% vs tot.**
Conclusa positivamente	5.859	67,3%
Conclusa negativamente	2.685	30,8%
Rinuncia dell'attivante	167	1,9%
Totale	**8.711**	**100%**

*In corso di negoziazione: 1.021 procedure pendenti al 04/09/2025.



Trend domande di conciliazione e andamento procedure – I sem 2025

Fig. 14

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure *I sem 2025*

I sem 2025 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	**Tot.**	**% vs tot.**
Conclusa positivamente	1.608	60,6%
Conclusa negativamente	1.025	38,6%
Rinuncia dell'attivante	21	0,8%
Totale	**2.654**	**100%**

*In corso di negoziazione: 334 procedure pendenti al 04/09/2025.

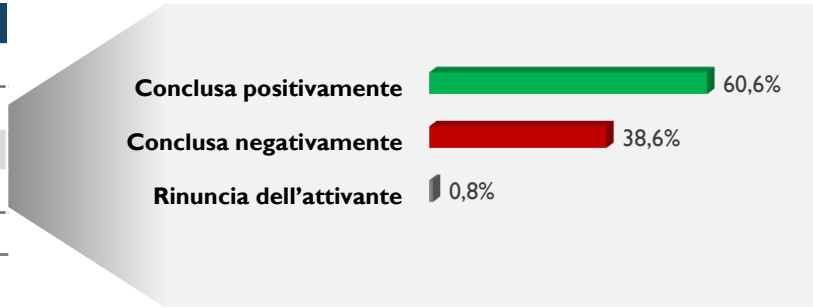


Fig. 15

Domande **ammesse** settore telecalore e andamento procedure *I sem 2025*

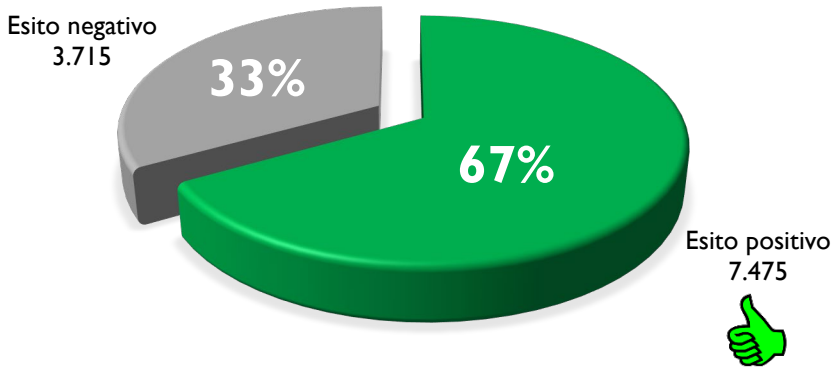
I sem 2025 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	**Tot.**	**% vs tot.**
Conclusa positivamente	8	61,5%
Conclusa negativamente	5	38,5%
Totale	**13**	**100%**

*In corso di negoziazione: 2 procedure pendenti al 04/09/2025.

Esiti e tempi medi delle procedure concluse – I sem 2025

Fig. 16

Esiti delle procedure
I sem 2025



51 **Giorni medi** per la chiusura della procedura
I sem 2025

Fig. 17

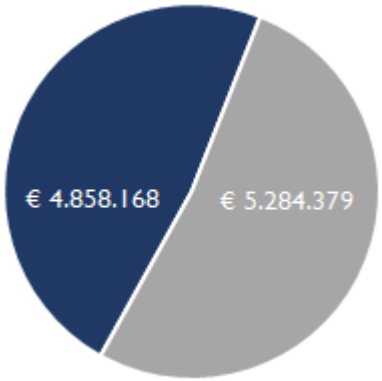
Esiti delle procedure concluse per settore
I sem 2025

Esito delle procedure concluse	I sem 2025													
	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	2.708	61%	2.165	76%	1.608	61%	956	79%	30	56%	8	62%	**7.475**	67%
Conclusa negativamente	1.710	39%	690	24%	1025	39%	261	21%	24	44%	5	38%	**3.715**	33%
Totale	**4.418**	**100%**	**2.855**	**100%**	**2.633**	**100%**	**1.217**	**100%**	**54**	**100%**	**13**	**100%**	**11.190**	**100%**

Compensation e customer satisfaction – I sem 2025

Fig. 18

Compensation[1] procedure attivate e concluse *I sem 2025*



domestico non domestico

10.142.547 €

Fig. 19

Customer satisfaction procedure attivate e concluse *I sem 2025*

Il 95% dei clienti che ha compilato il questionario[2] al termine della procedura è soddisfatto del servizio ricevuto

Per nulla soddisfatto — Molto soddisfatto

[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] *5.322 questionari compilati.*