

Servizio Conciliazione

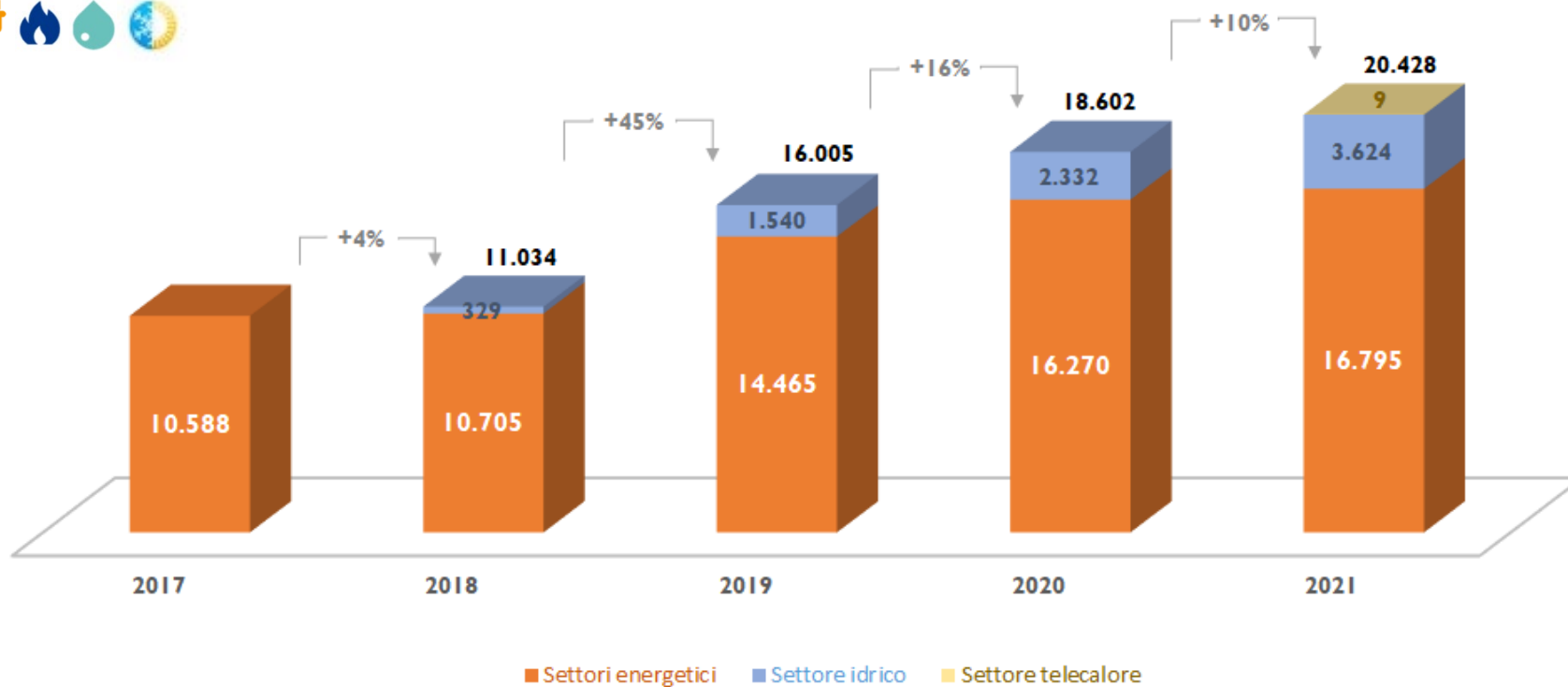
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2021 – Dati aggiornati al 19 luglio 2022

Fig. I

Volumi delle
domande di
conciliazione in
ingresso
anni 2017 - 2021



9.784

Settore Elettrico



5.210

Settore Gas



3.624

Settore Idrico



1.688

Clienti Dual-Fuel



113

Prosumer



9

Settore Telecalore



20.428

domande di
conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
domande di
conciliazione in
ingresso
anno 2021

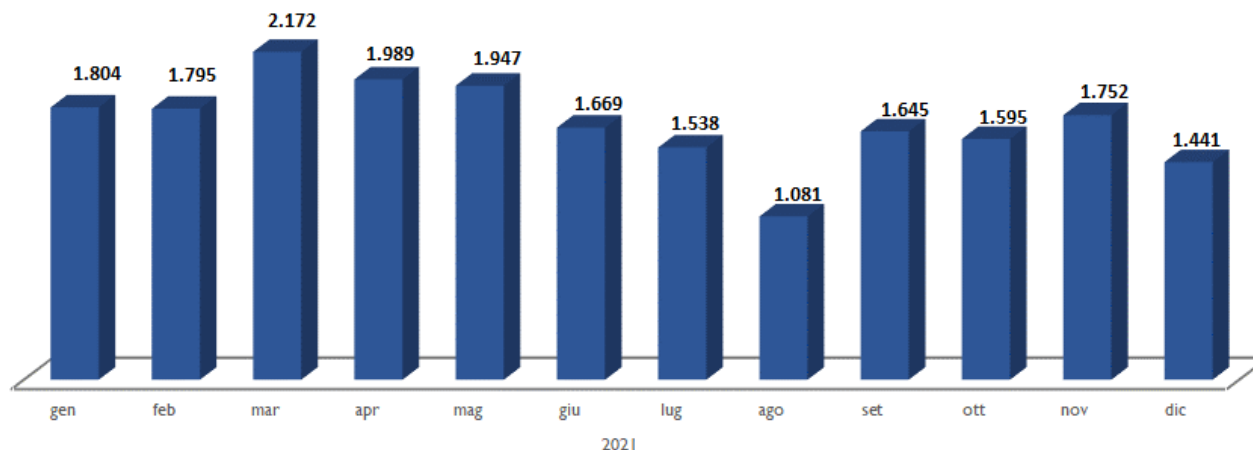
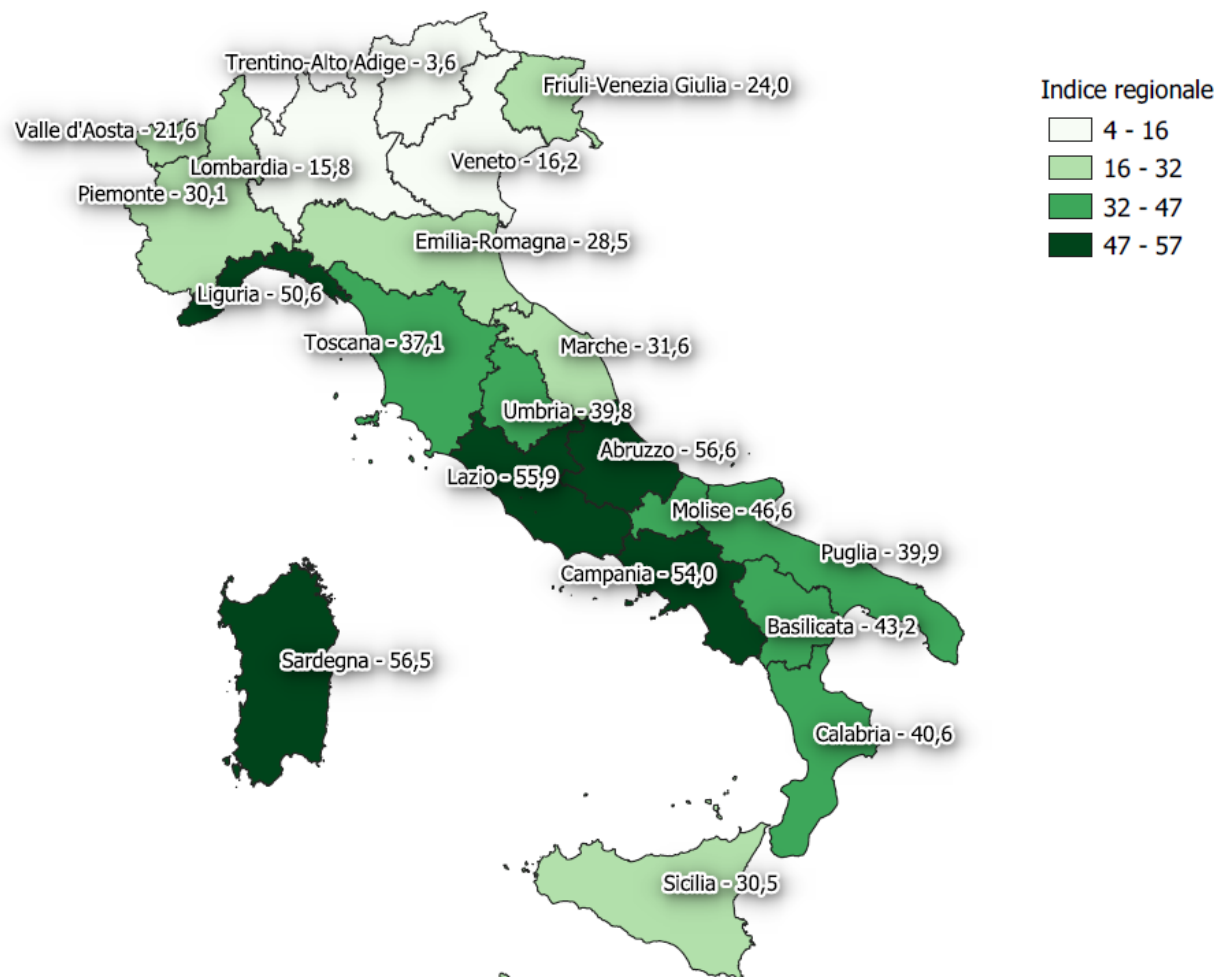


Fig. 3

Indice Regionale¹
delle domande
presentate
anno 2021



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

Fig. 4

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore elettrico
anno 2021



2021 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.951	50,6%
Danni	1.434	14,7%
Contratti	1.199	12,3%
Morosità e sospensione	639	6,5%
Altro	541	5,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	463	4,7%
Misura	433	4,4%
Mercato	78	0,8%
Qualità commerciale	46	0,5%
Totale domande	9.784	100%

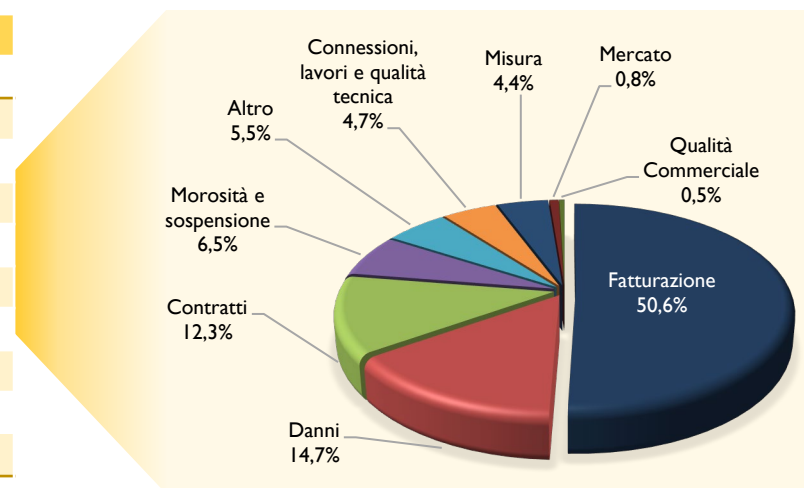


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore gas
anno 2021



2021 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.140	60,3%
Contratti	674	12,9%
Morosità e sospensione	516	9,9%
Misura	282	5,4%
Altro	213	4,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	206	4,0%
Danni	111	2,1%
Mercato	43	0,8%
Qualità commerciale	25	0,5%
Totale domande	5.210	100%

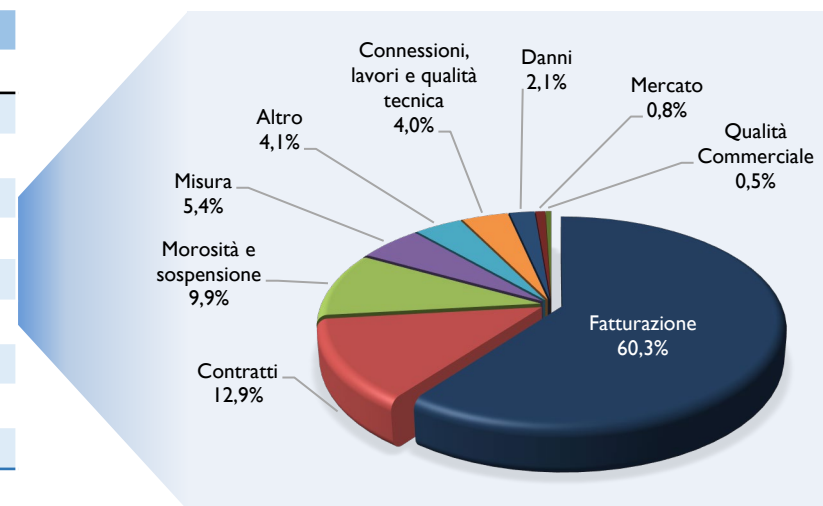


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2021



2021 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul posto	44	38,9%
Misura	16	14,2%
Altro	13	11,5%
Fatturazione	13	11,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	8	7,1%
Danni	6	5,3%
Contratti	6	5,3%
Ritiro dedicato	5	4,4%
Qualità commerciale	2	1,8%
Totale domande	113	100%

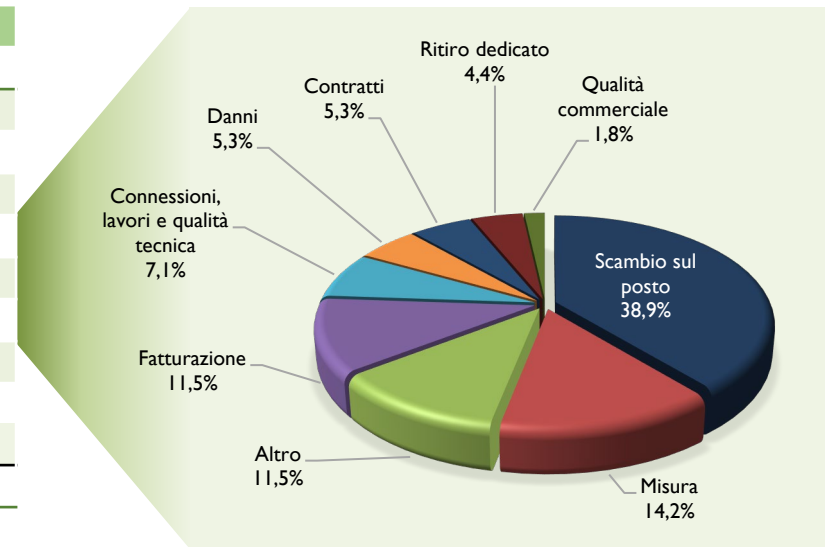


Fig. 7

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



2021 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	848	50,2%
Contratti	473	28,0%
Morosità e sospensione	150	8,9%
Altro	81	4,8%
Mercato	42	2,5%
Danni	39	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	24	1,4%
Misura	17	1,0%
Qualità commerciale	14	0,9%
Totale domande	1.688	100%

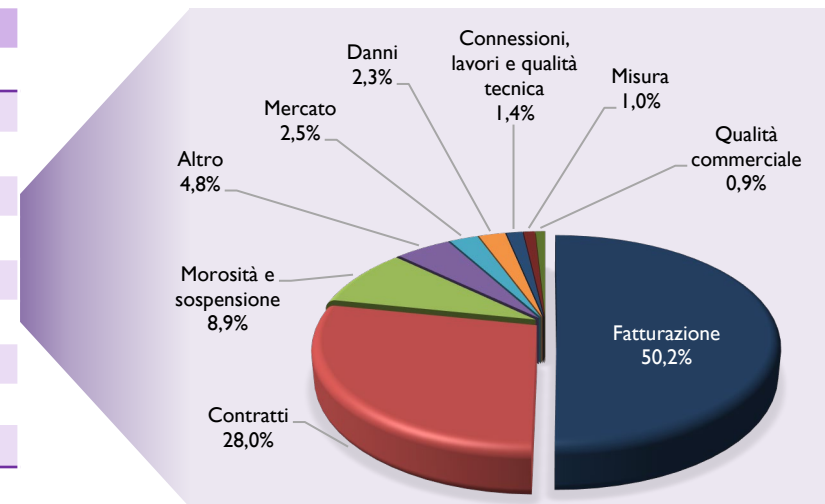


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
anno 2021

2021 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	2.667	73,6%
Contratti	178	4,9%
Misura	175	4,8%
Altro	147	4,1%
Morosità e sospensione	134	3,7%
Danni	123	3,4%
Allacciamento e lavori	111	3,1%
Qualità contrattuale	50	1,4%
Qualità tecnica	39	1,0%
Totale domande	3.624	100%

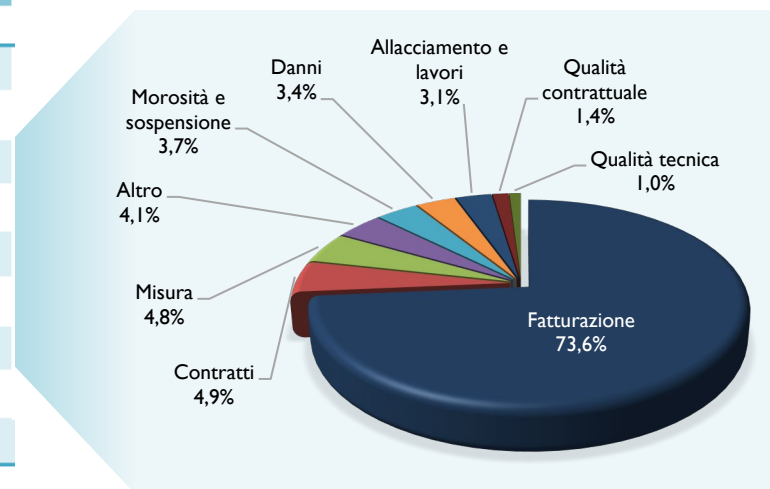


Fig. 9

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore telecalore
anno 2021

2021 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Altro	4	44,4%
Qualità tecnica del servizio	2	22,2%
Trasparenza del servizio	2	22,2%
Danni	1	11,2%
Totale domande	9	100%

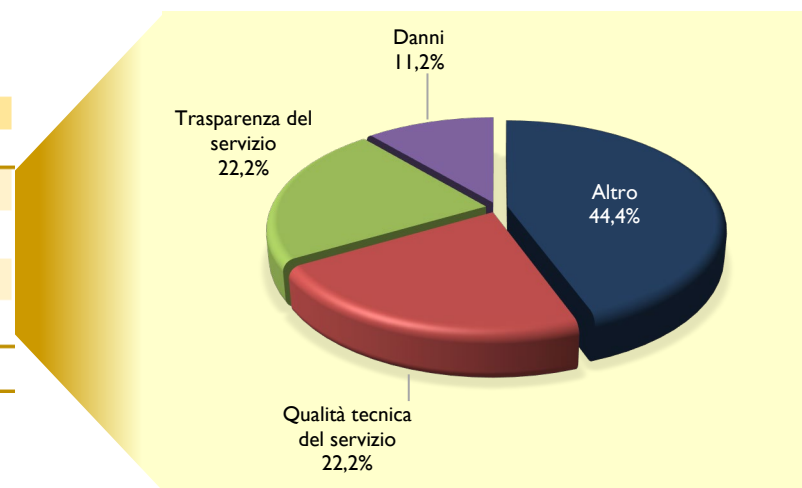


Fig. 10

Numero di domande
per **tipologia
attivante**
anno 2021



2021 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	4.791	4.533	5.870		15.194
Non domestico	1.740	770	2.710	14	5.234
Totale	6.531	5.303	8.580	14	20.428
% vs Tot.	32,0%	25,9%	42,0%	0,1%	100,0%

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

Fig. 11

**Età media e
domande
presentate** dal
cliente/utente e
dal delegato
anno 2021

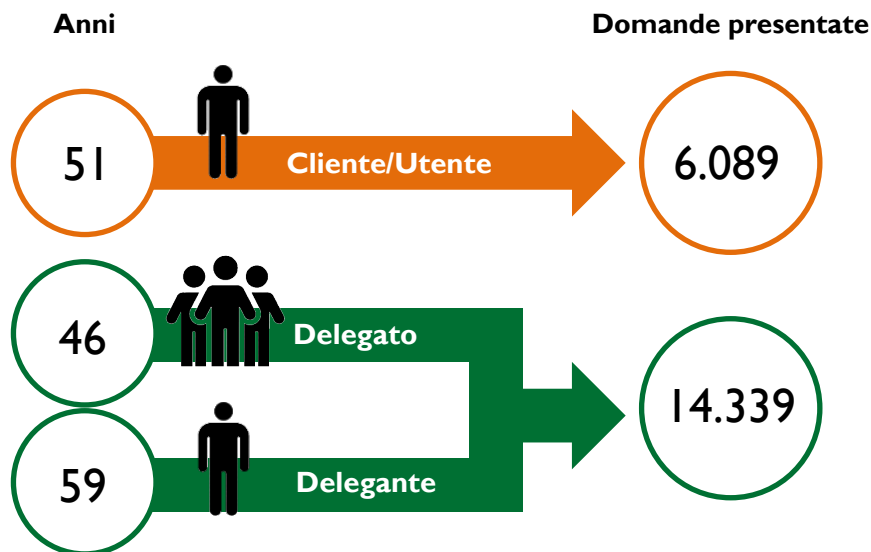


Fig. 12

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2021



2021– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	16.434	80,4%
Non ammesse	2.145	10,5%
Non completate da cliente/utente	1.849	9,1%
Totale	20.428	100%

Dettaglio Non ammesse

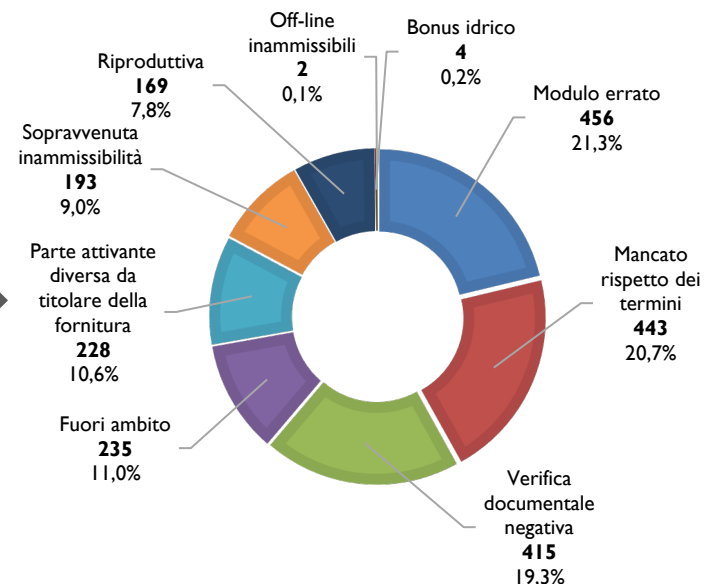


Fig. 13

Domande ammesse
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2021



2021 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	9.061	67,1%
Conclusa negativamente	4.206	31,2%
Rinuncia dell'attivante	224	1,7%
Mancata adesione della controparte*	6	-
Totale	13.497	100%

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

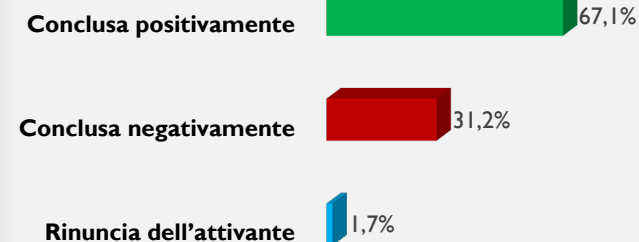


Fig. 14

Domande **ammesse**
sette idrico e
andamento procedure
anno 2021

2021 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.065	70,4%
Conclusa negativamente	571	19,5%
Mancata adesione della controparte	208	7,1%
Rinuncia dell'attivante	88	3,0%
Totale	2.932	100%



Fig. 15

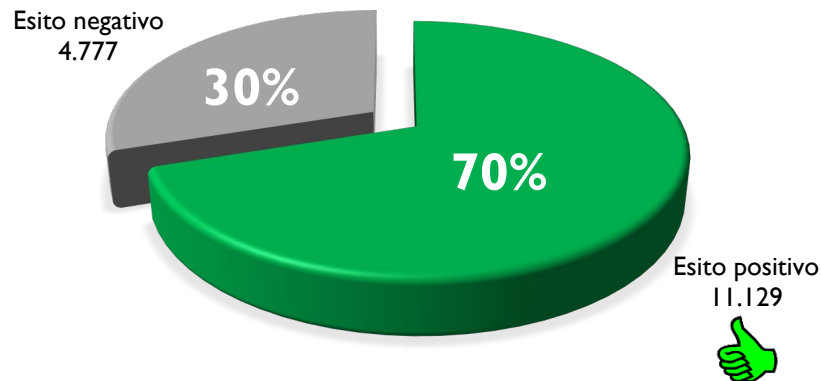
Domande **ammesse**
sette telecalore e
andamento procedure
anno 2021

2021 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3	60,0%
Mancata adesione della controparte	1	20,0%
Rinuncia dell'attivante	1	20,0%
Totale	5	100%



Fig. 16

**Esiti delle
procedure
anno 2021**



58

**Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2021**



Fig. 17

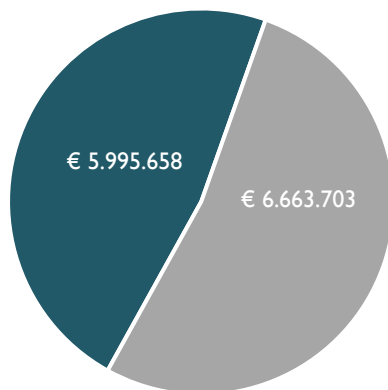
**Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2021**



Esito delle procedure concluse	2021													
	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	4.838	63%	3.136	75%	2.065	78%	1.033	78%	54	63%	3	100%	11.129	70%
Conclusa negativamente	2.833	37%	1.048	25%	571	22%	293	22%	32	37%		0%	4.777	30%
Totale	7.671	100%	4.184	100%	2.636	100%	1.326	100%	86	100%	3	100%	15.906	100%

Fig. I8

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
anno 2021



domestico

non domestico



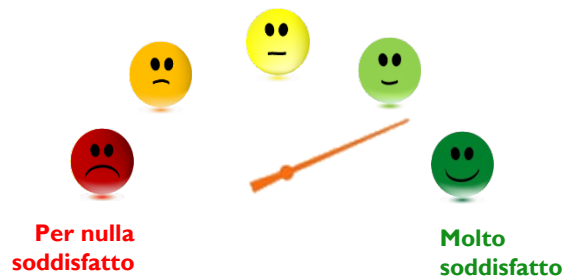
12.628.043 €

Fig. I9

**Customer
satisfaction**
procedure attivate e
concluse
anno 2021



**Il 95% 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 7.458 questionari compilati.