



# Servizio Conciliazione

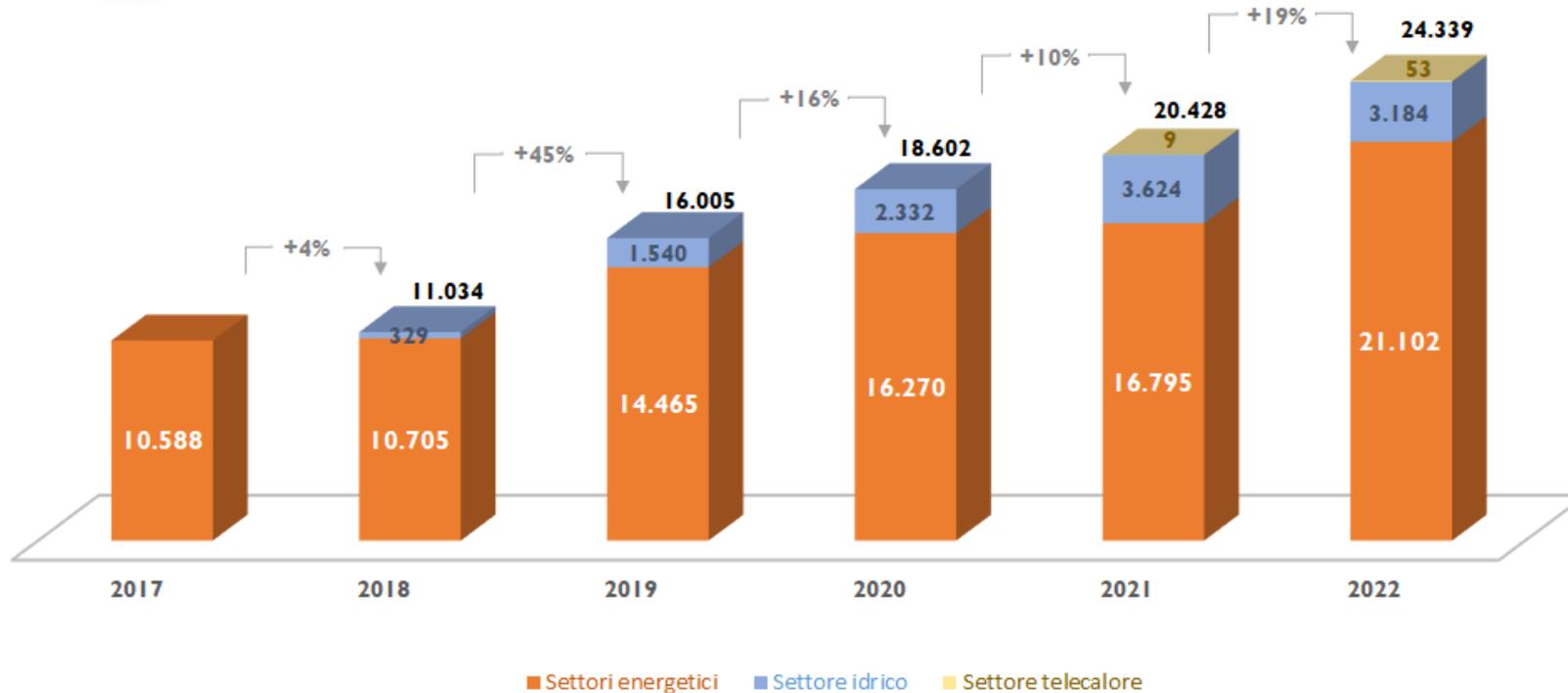
*Settori elettrico, gas, idrico e telecalore*

## Relazione annuale delle attività

*Anno 2022 – Dati aggiornati al 10 febbraio 2023*

Fig. 1

**Volumi** delle domande di conciliazione in ingresso  
 anni 2017 - 2022



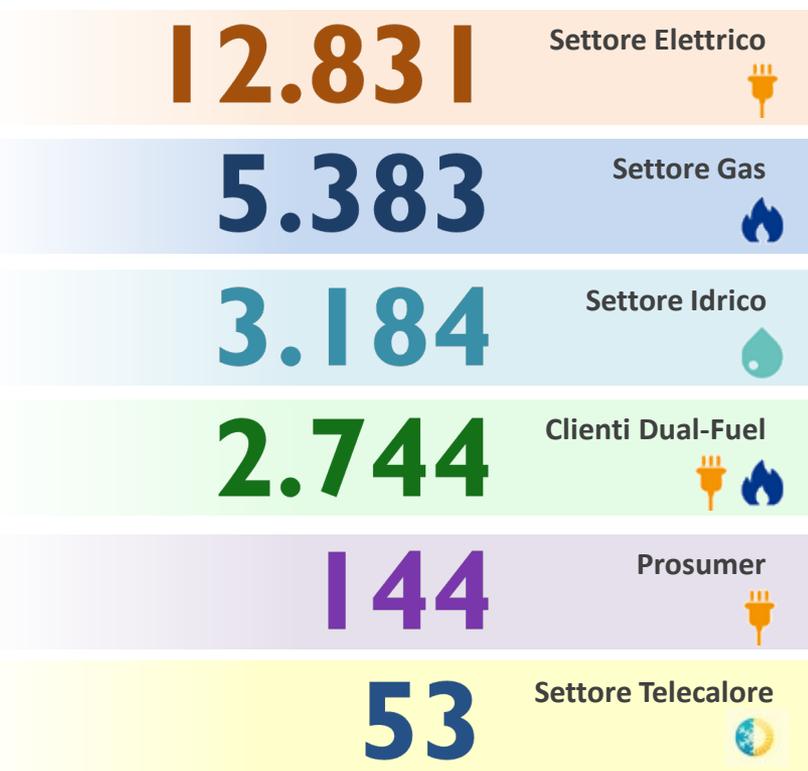
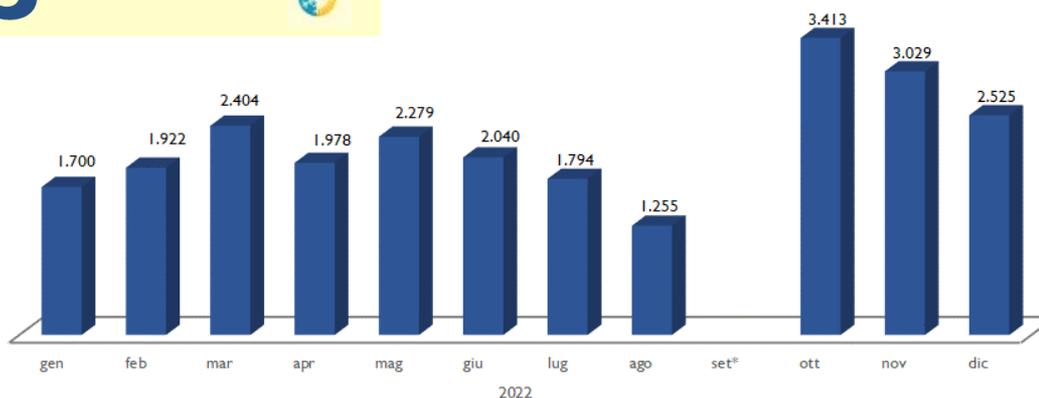


Fig. 2

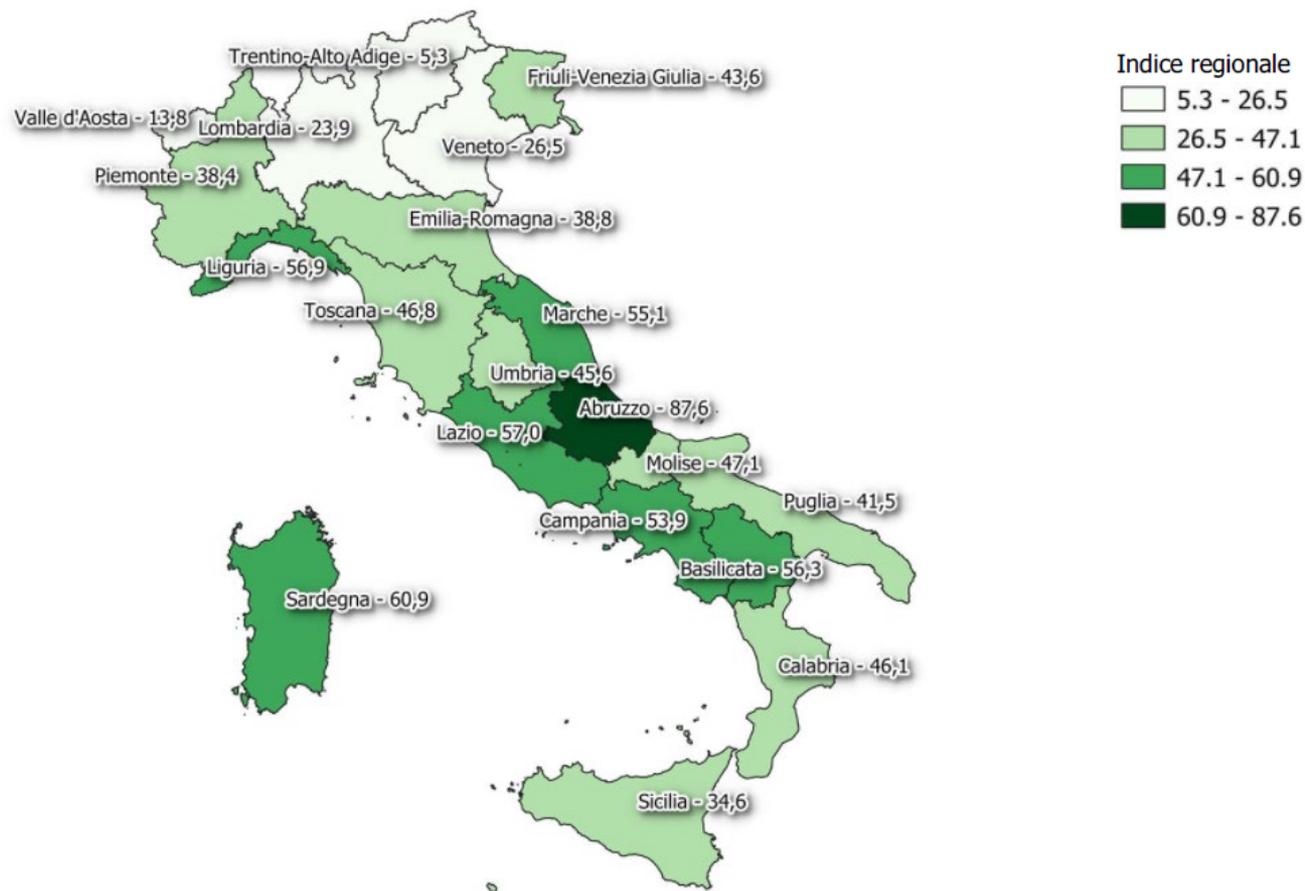
**Volumi delle domande di conciliazione in ingresso anno 2022**



\* Nel mese di settembre 2022 il Servizio non ha acquisito nuove domande di conciliazione a fronte dell'evento di hackeraggio che ha interessato i sistemi GSE registrato la notte del 28/8/22 e che ha determinato l'impossibilità di accedere agli stessi anche da parte di AU sino al 3/10/22. Nel periodo il Servizio è stato operativo per la gestione delle procedure con incontri programmati pre evento hacker e nel fornire supporto telefonico a tutte le parti coinvolte.

Fig. 3

**Indice Regionale<sup>1</sup>**  
 delle domande  
 presentate  
 anno 2022



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

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2022



| 2022 - Settore elettrico              |               |             |
|---------------------------------------|---------------|-------------|
| Argomento domande                     | n.            | % vs tot.   |
| Fatturazione                          | 5.924         | 46,2%       |
| Contratti                             | 2.800         | 21,8%       |
| Danni                                 | 1344          | 10,5%       |
| Morosità e sospensione                | 695           | 5,4%        |
| Altro                                 | 623           | 4,9%        |
| Misura                                | 572           | 4,5%        |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 553           | 4,3%        |
| Mercato                               | 268           | 2,1%        |
| Qualità commerciale                   | 52            | 0,3%        |
| <b>Totale domande</b>                 | <b>12.831</b> | <b>100%</b> |

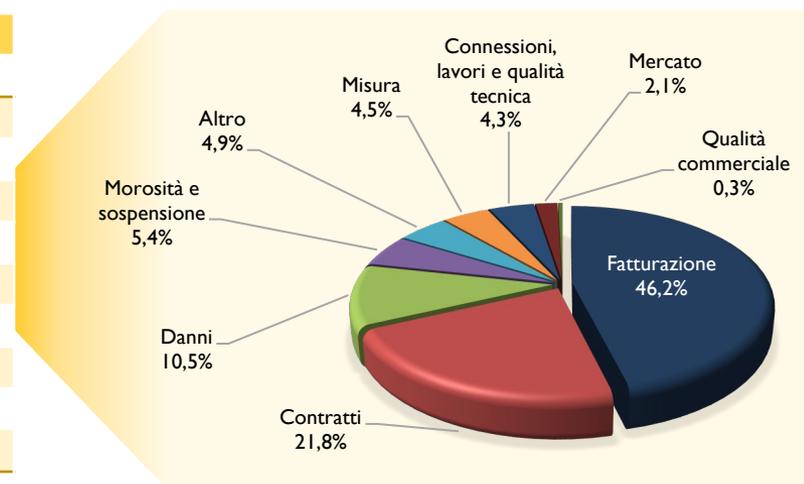


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2022



| 2022 - Settore gas                    |              |             |
|---------------------------------------|--------------|-------------|
| Argomento domande                     | n.           | % vs tot.   |
| Fatturazione                          | 3.006        | 55,8%       |
| Contratti                             | 1095         | 20,3%       |
| Morosità e sospensione                | 410          | 7,6%        |
| Misura                                | 289          | 5,4%        |
| Altro                                 | 251          | 4,7%        |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 159          | 3,0%        |
| Mercato                               | 84           | 1,6%        |
| Danni                                 | 78           | 1,4%        |
| Qualità commerciale                   | 11           | 0,2%        |
| <b>Totale domande</b>                 | <b>5.383</b> | <b>100%</b> |

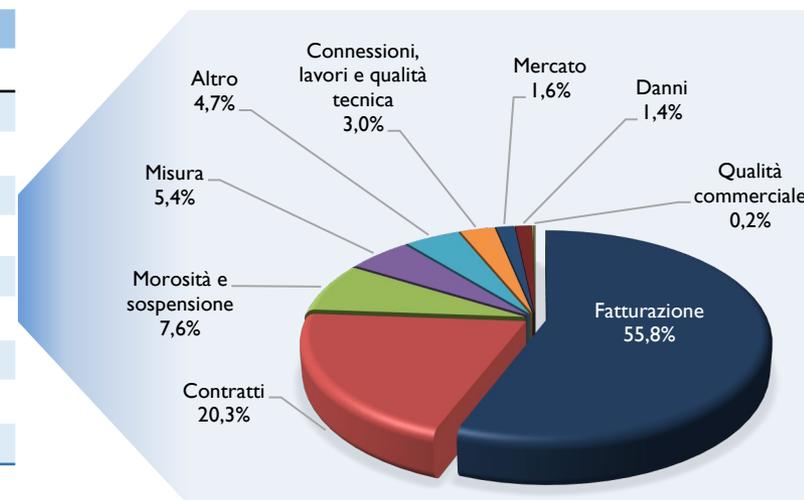


Fig. 6

Argomenti delle  
 domande di  
 conciliazione dei  
**prosumer**  
 anno 2022



| 2022 – Prosumer                              |            |             |
|--|------------|-------------|
| Argomento domande                            | n.         | % su tot.   |
| <b>Scambio sul Posto</b>                     | 62         | 43,1%       |
| <b>Fatturazione</b>                          | 22         | 15,3%       |
| <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> | 19         | 13,2%       |
| <b>Misura</b>                                | 17         | 11,8%       |
| <b>Ritiro Dedicato</b>                       | 10         | 6,9%        |
| <b>Altro</b>                                 | 7          | 4,9%        |
| <b>Contratti</b>                             | 4          | 2,8%        |
| <b>Morosità e sospensione</b>                | 2          | 1,4%        |
| <b>Danni</b>                                 | 1          | 0,6%        |
| <b>Totale domande</b>                        | <b>144</b> | <b>100%</b> |

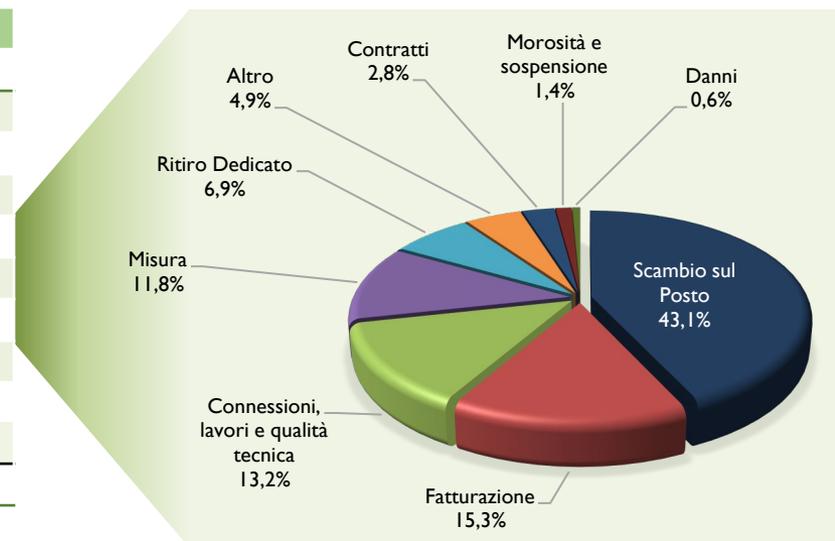


Fig. 7

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



| 2022 - Clienti dual-fuel                     |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Argomento domande                            | n.           | % su tot.   |
| <b>Contratti</b>                             | 1.204        | 43,9%       |
| <b>Fatturazione</b>                          | 967          | 35,2%       |
| <b>Mercato</b>                               | 186          | 6,8%        |
| <b>Morosità e sospensione</b>                | 157          | 5,7%        |
| <b>Altro</b>                                 | 129          | 4,7%        |
| <b>Danni</b>                                 | 52           | 1,9%        |
| <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> | 26           | 0,9%        |
| <b>Misura</b>                                | 14           | 0,5%        |
| <b>Qualità commerciale</b>                   | 9            | 0,4%        |
| <b>Totale domande</b>                        | <b>2.744</b> | <b>100%</b> |

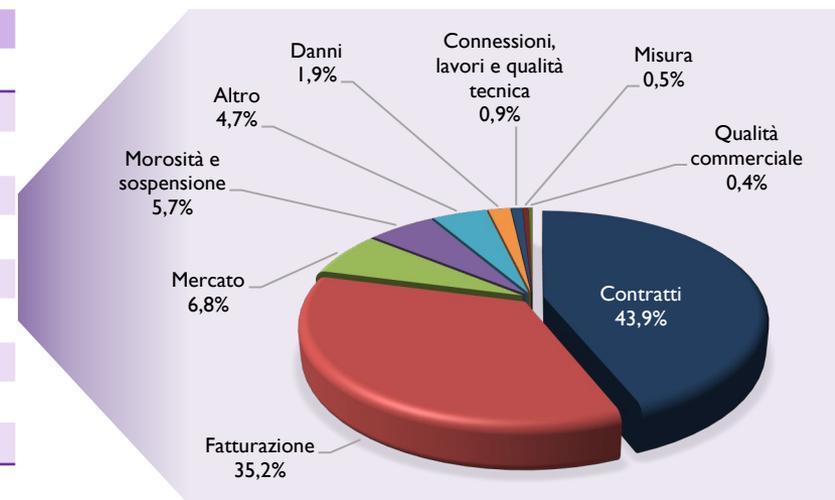


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2022

| 2022 - Settore idrico  |              |             |
|------------------------|--------------|-------------|
| Argomento domande      | n.           | % su tot.   |
| Fatturazione           | 2.270        | 71,3%       |
| Misura                 | 164          | 5,2%        |
| Contratti              | 163          | 5,1%        |
| Altro                  | 160          | 5,0%        |
| Morosità e sospensione | 127          | 4,0%        |
| Allacciamento e lavori | 126          | 4,0%        |
| Danni                  | 115          | 3,6%        |
| Qualità contrattuale   | 40           | 1,3%        |
| Qualità tecnica        | 19           | 0,5%        |
| <b>Totale domande</b>  | <b>3.184</b> | <b>100%</b> |

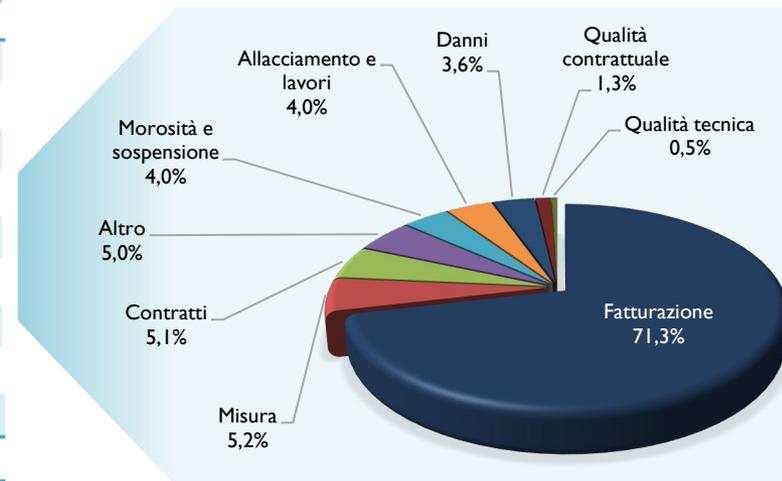


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2022

| 2022 - Settore telecalore |           |             |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Argomento domande         | n.        | % su tot.   |
| Altro                     | 23        | 43,4%       |
| Trasparenza del servizio  | 20        | 37,7%       |
| Morosità e sospensione    | 7         | 13,2%       |
| Allacciamenti             | 2         | 3,8%        |
| Qualità commerciale       | 1         | 1,9%        |
| <b>Totale domande</b>     | <b>53</b> | <b>100%</b> |

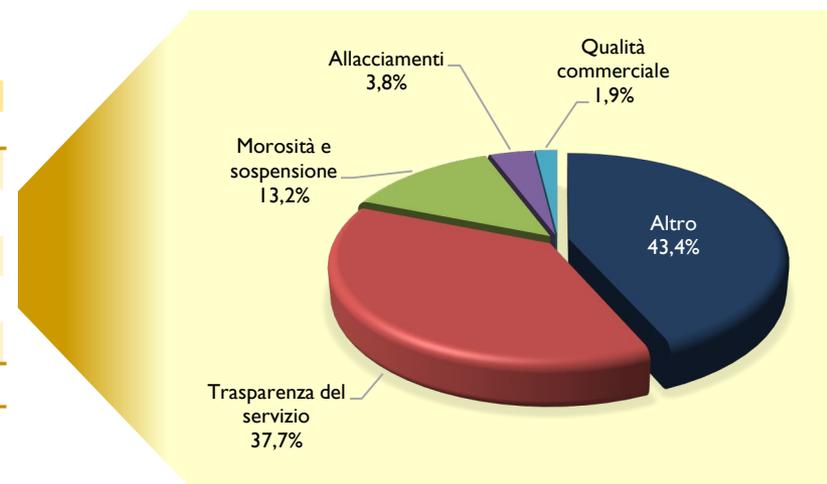


Fig. 10

Numero di domande  
per **tipologia  
attivante**  
anno 2022



| 2022 - Numero di domande |                |                  |                |              |               |
|--------------------------|----------------|------------------|----------------|--------------|---------------|
| Tipologia attivante      | Cliente/Utente | Ass. Consumatori | Altri Delegati | Ass. PMI     | Totale        |
| <b>Domestico</b>         | 6.531          | 5.281            | 6.035          |              | 17.847        |
| <b>Non domestico</b>     | 2.400          | 911              | 3.170          | 11           | 6.492         |
| <b>Totale</b>            | <b>8.931</b>   | <b>6.192</b>     | <b>9.205</b>   | <b>11</b>    | <b>24.339</b> |
| <b>% vs Tot.</b>         | <b>36,7%</b>   | <b>25,5%</b>     | <b>37,8%</b>   | <b>0,05%</b> | <b>100%</b>   |

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 2022

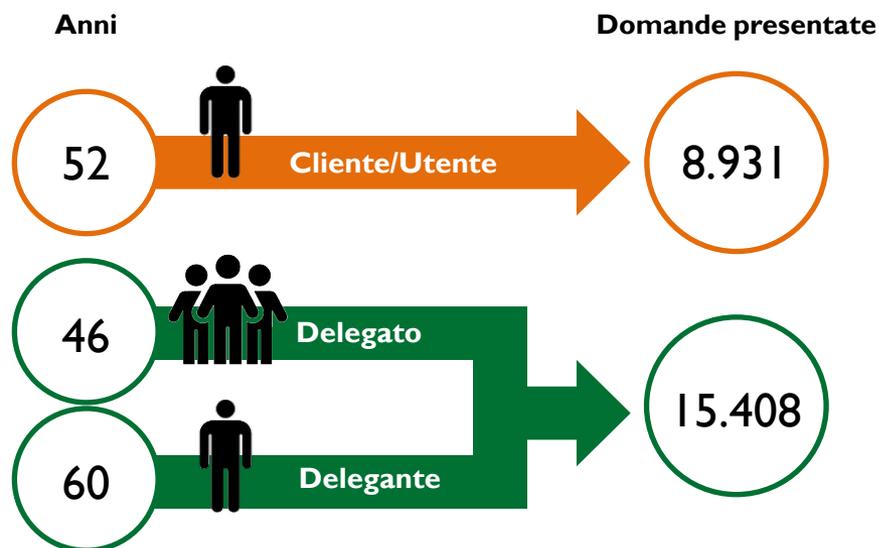


Fig. 12

Andamento delle  
**domande** di  
conciliazione  
anno 2022



| 2022– Andamento delle domande           |               |             |
|---|---------------|-------------|
| Andamento delle domande                 | Tot.          | % vs tot.   |
| <b>Ammesse</b>                          | 19.767        | 81,2%       |
| <b>Non ammesse</b>                      | 2.400         | 9,9%        |
| <b>Non completate da cliente/utente</b> | 2.172         | 8,9%        |
| <b>Totale</b>                           | <b>24.339</b> | <b>100%</b> |

Dettaglio Non ammesse

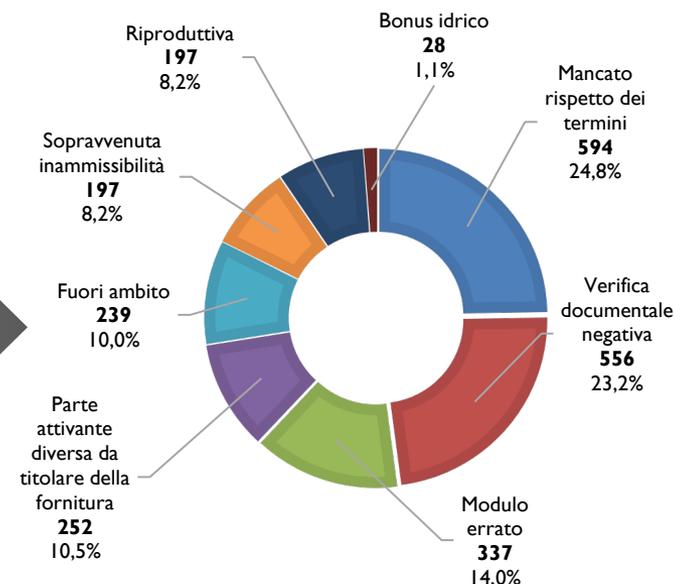


Fig. 13

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



| 2022 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel |               |             |
|---|---------------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure*                      | Tot.          | % vs tot.   |
| <b>Conclusa positivamente</b>                               | 10.366        | 66,2%       |
| <b>Conclusa negativamente</b>                               | 4.842         | 30,9%       |
| <b>Rinuncia dell'attivante</b>                              | 333           | 2,1%        |
| <b>Mancata adesione della controparte**</b>                 | 111           | 0,8%        |
| <b>Totale</b>   | <b>15.652</b> | <b>100%</b> |



\*In corso di negoziazione: 1.512 procedure pendenti al 10/02/2023.

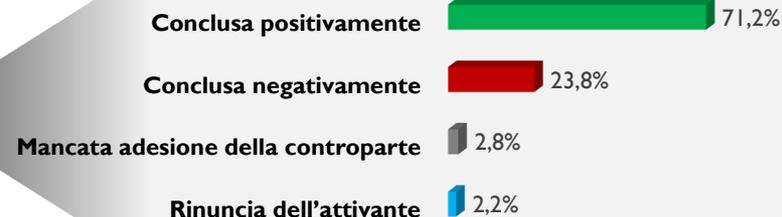
\*\*Mancata adesione comunicata da fornitori esercenti il Servizio di Ultima Istanza (FUI)

**Fig. 14**

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure anno 2022

| 2022 - Settore idrico                  |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure* | Tot.         | % vs tot.   |
| Conclusa positivamente                 | 1.693        | 71,2%       |
| Conclusa negativamente                 | 566          | 23,8%       |
| Mancata adesione della controparte     | 67           | 2,8%        |
| Rinuncia dell'attivante                | 53           | 2,2%        |
| <b>Totale</b>                          | <b>2.379</b> | <b>100%</b> |

\*In corso di negoziazione: 183 procedure pendenti al 10/02/2023


**Fig. 15**

Domande **ammesse** settore telecalore e andamento procedure anno 2022

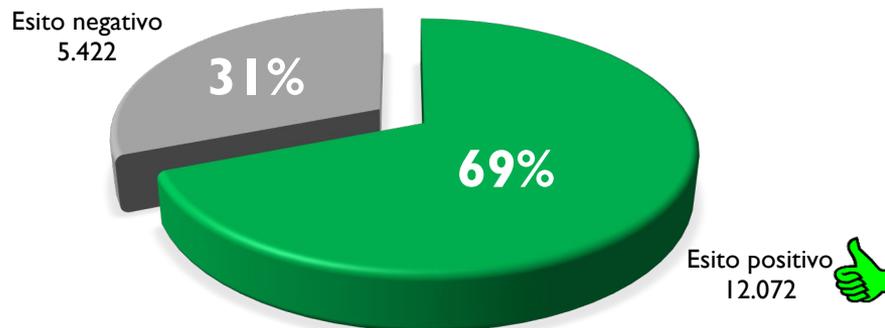
| 2022 - Settore telecalore              |           |             |
|--|-----------|-------------|
| Domande ammesse / andamento procedure* | Tot.      | % vs tot.   |
| Conclusa negativamente                 | 14        | 36,8%       |
| Conclusa positivamente                 | 13        | 34,2%       |
| Mancata adesione della controparte     | 10        | 26,3%       |
| Rinuncia dell'attivante                | 1         | 2,7%        |
| <b>Totale</b>                          | <b>38</b> | <b>100%</b> |

\*In corso di negoziazione: 3 procedure pendenti al 10/02/2023



Fig. 16

Esiti delle  
procedure  
anno 2022



53

Giorni medi per la  
chiusura della procedura  
anno 2022



Fig. 17

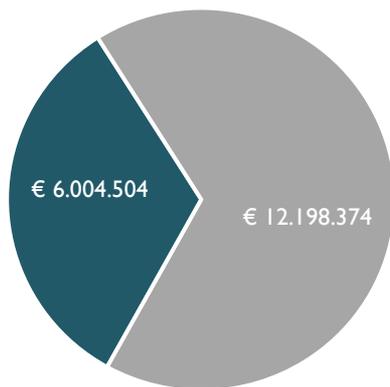
Esiti delle procedure  
concluse per settore  
anno 2022



| Esito delle procedure concluse | 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         | 5.952        | 65%         | 2.826        | 73%         | 1.693        | 75%         | 1.536             | 76%         | 52        | 60%         | 13         | 48%         | 12.072        | 69%         |
| Conclusa negativamente         | 3.265        | 35%         | 1.053        | 27%         | 566          | 25%         | 490               | 24%         | 34        | 40%         | 14         | 52%         | 5.422         | 31%         |
| <b>Totale</b>                  | <b>9.217</b> | <b>100%</b> | <b>3.879</b> | <b>100%</b> | <b>2.259</b> | <b>100%</b> | <b>2.026</b>      | <b>100%</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> | <b>27</b>  | <b>100%</b> | <b>17.494</b> | <b>100%</b> |

Fig. 18

**Compensation<sup>1</sup>**  
 procedure attivate  
 e concluse  
 anno 2022



domestico

non domestico



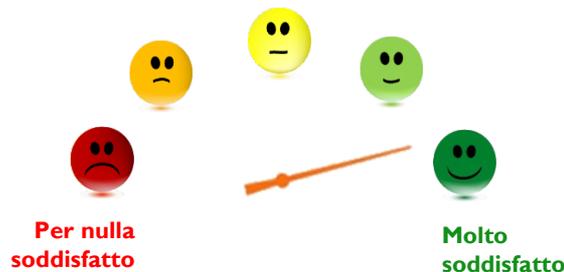
**18.202.878 €**

Fig. 19

**Customer satisfaction**  
 procedure attivate e  
 concluse  
 anno 2022



**Il 96% dei clienti che ha compilato il  
 questionario<sup>2</sup> al termine della procedura  
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> 7.782 questionari compilati.