

2025

Servizio Conciliazione

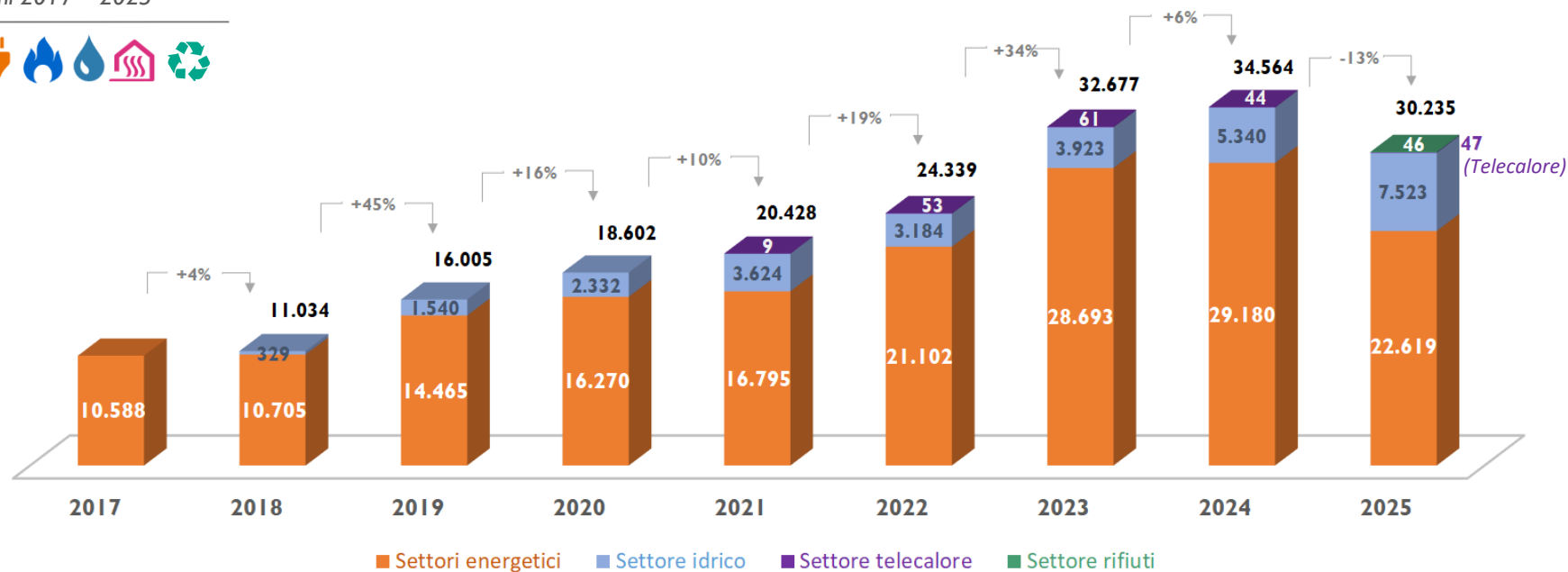
Settori elettrico, gas, idrico, telecalore e rifiuti

Relazione annuale delle attività

Anno 2025 – Dati aggiornati al 9 febbraio 2026

Fig. I

Volumi delle domande
di conciliazione in
ingresso
anni 2017 – 2025



* Settore rifiuti: da 1 ottobre 2025

12.027

Settore Elettrico



7.450

Settore Gas



2.920

Clienti Dual-Fuel



222

Prosumer



7.523

Settore Idrico



47

Settore Telecalore



46

Settore Rifiuti



30.235

domande di conciliazione
presentate nell'anno 2025



Fig. 2

Volumi mese
delle domande di
conciliazione in
ingresso
anno 2025

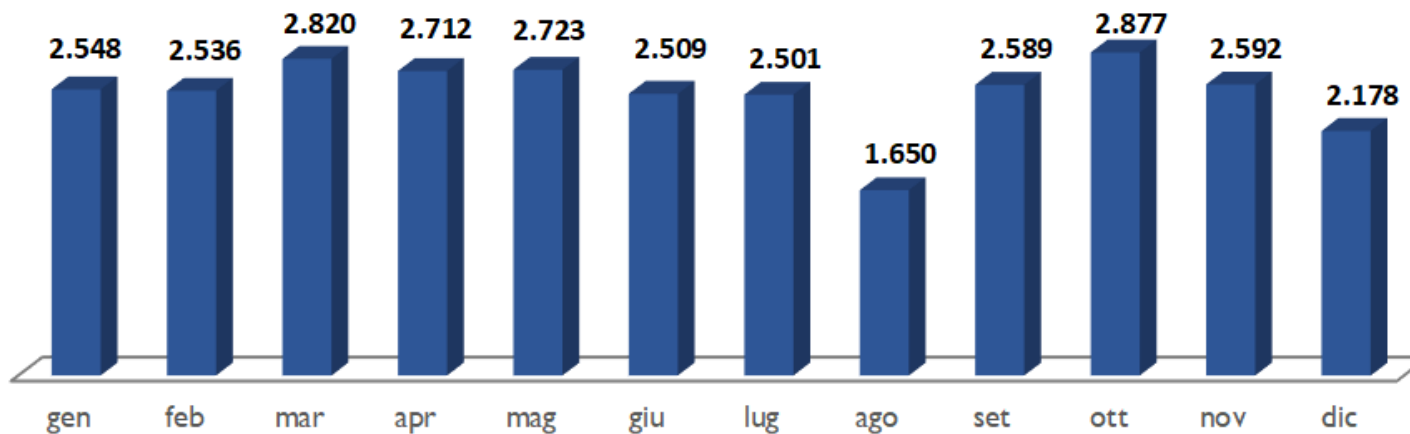
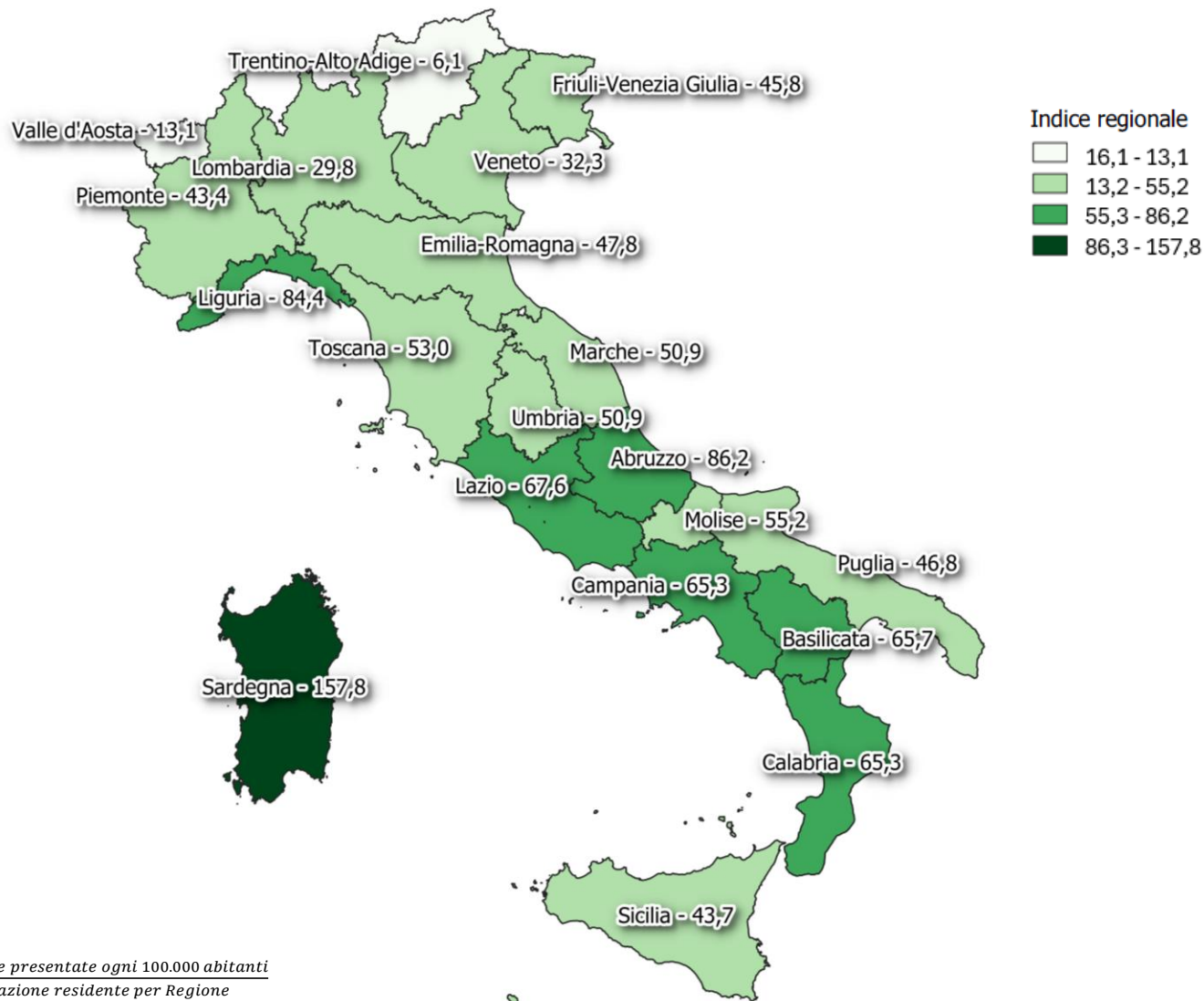


Fig. 3

Indice Regionale¹
delle domande
presentate
anno 2025



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

Fig. 4

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore elettrico
anno 2025



2025 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.726	39,3%
Danni	2.223	18,5%
Contratti	1.466	12,2%
Morosità e sospensione	927	7,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	866	7,2%
Altro	639	5,3%
Misura	625	5,2%
Mercato	495	4,1%
Qualità commerciale	60	0,5%
Totale domande	12.027	100%

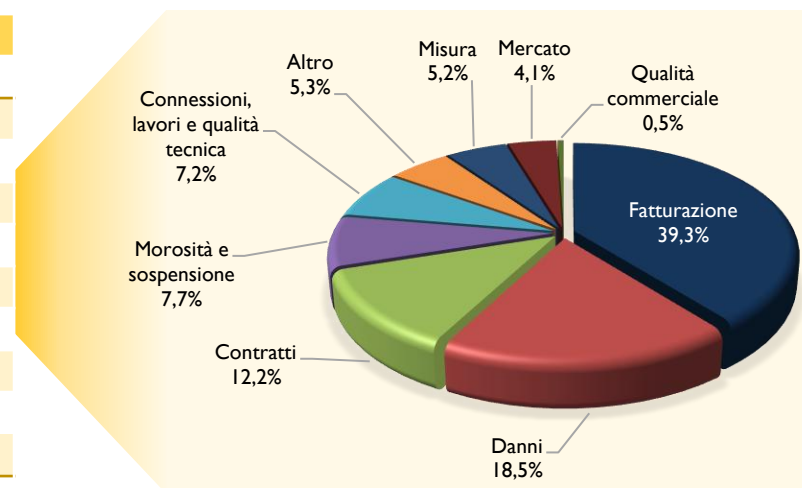


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore gas
anno 2025



2025 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.265	57,2%
Contratti	932	12,5%
Morosità e sospensione	798	10,7%
Misura	547	7,3%
Altro	349	4,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	246	3,3%
Mercato	175	2,3%
Danni	113	1,5%
Qualità commerciale	25	0,3%
Totale domande	7.450	100%

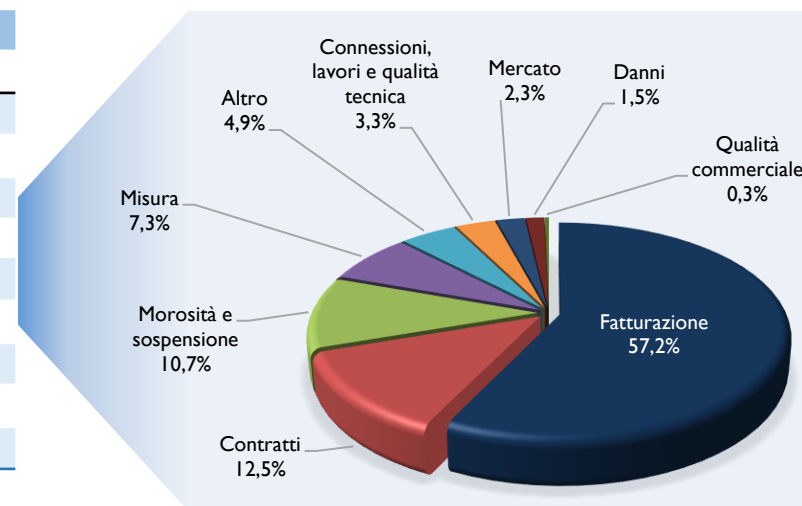


Fig. 6

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



2025 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.080	37,7%
Contratti	841	29,4%
Mercato	531	18,1%
Morosità e sospensione	270	7,8%
Altro	105	4,1%
Danni	35	1,4%
Misura	22	0,8%
Qualità commerciale	18	0,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	0,3%
Totale domande	2.920	100%

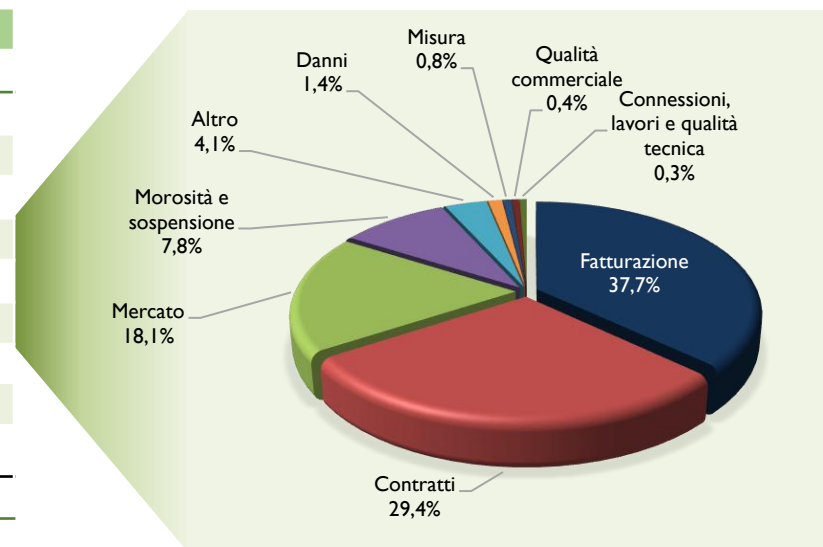


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2025



2025 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Connessioni, lavori e qualità tecnica	59	26,6%
Scambio sul posto	55	24,8%
Fatturazione	26	11,7%
Misura	22	9,9%
Ritiro dedicato	21	9,5%
Danni	14	6,3%
Altro	10	4,3%
Contratti	9	4,1%
Morosità e sospensione	3	1,4%
Qualità commerciale	2	0,9%
Mercato	1	0,5%
Totale domande	222	100%

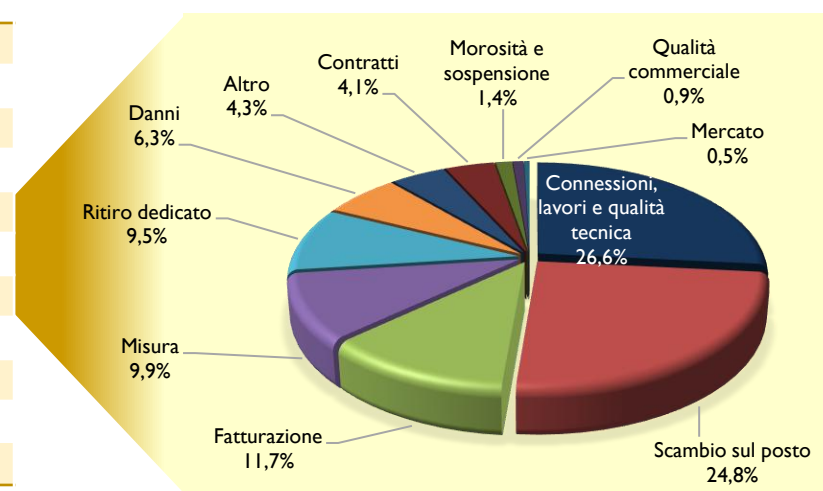


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
anno 2025

2025 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	5.443	72,4%
Contratti	384	5,1%
Misura	355	4,7%
Altro	348	4,6%
Morosità e sospensione	330	4,4%
Danni	242	3,2%
Allacciamento e lavori	217	2,9%
Qualità tecnica	121	1,6%
Qualità contrattuale	83	1,1%
Totale domande	7.523	100%

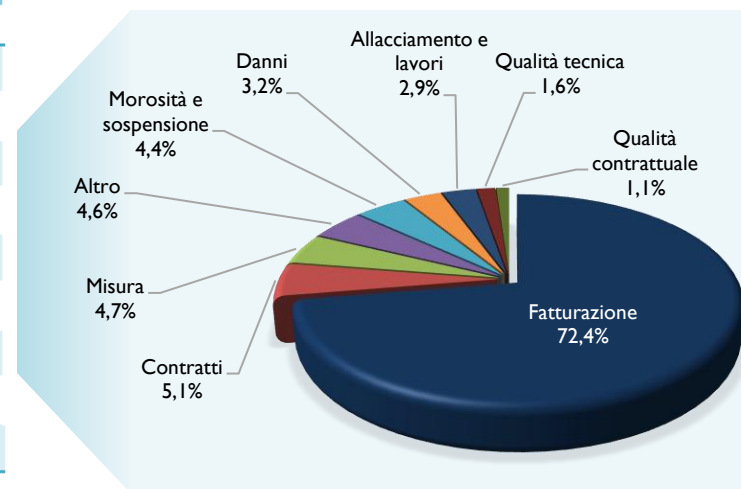


Fig. 9

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore telecalore
anno 2025

2025 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	30	63,8%
Morosità e sospensione	6	12,8%
Allacciamento e lavori	4	8,5%
Altro	3	6,4%
Qualità tecnica	2	4,3%
Danni	1	2,1%
Qualità commerciale	1	2,1%
Totale domande	47	100%

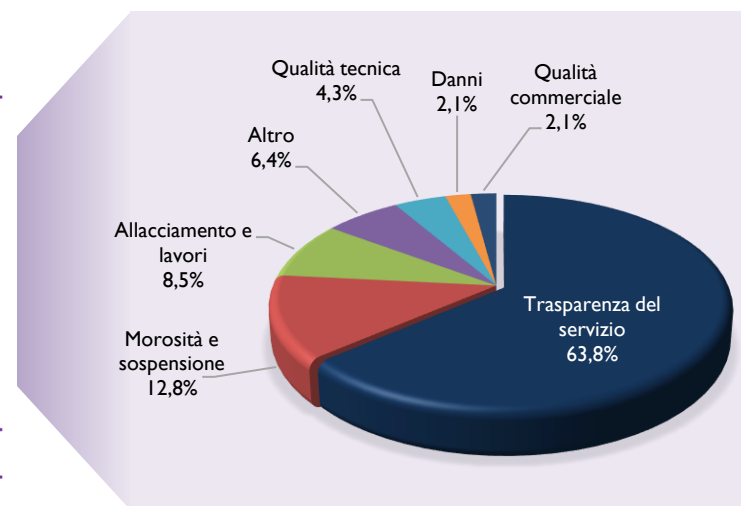


Fig. 10

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore rifiuti
anno 2025



2025 – Settore rifiuti		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Documento di riscossione	16	34,8%
Attivazione variazione e cessazione del servizio	14	30,4%
Tariffa	14	30,4%
Qualità contrattuale	1	2,2%
Qualità tecnica	1	2,2%
Totale domande	46	100%

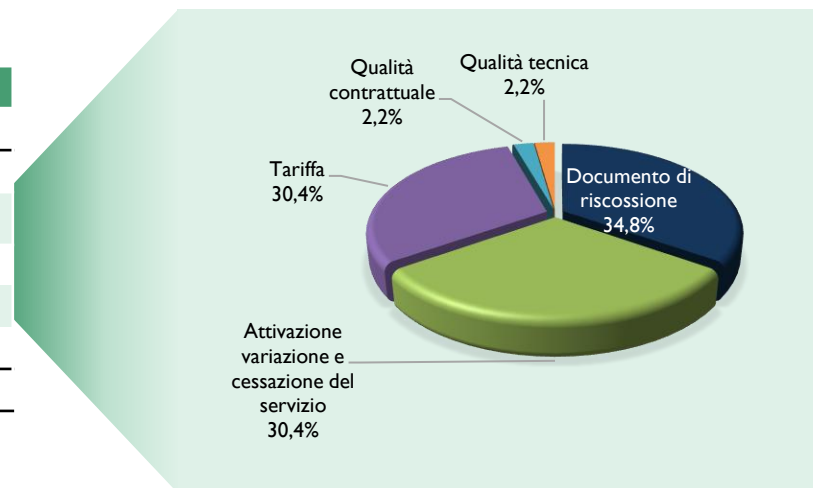


Fig. 11

Numero di domande
per **tipologia
attivante**
anno 2025



2025 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	7.981	6.521	9.327		23.829
Non domestico	2.246	680	3.467	13	6.406
Totale	10.227	7.201	12.794	13	30.235
% vs Tot.	34%	24%	42%	-	100%

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

Fig. 12

Età media e
domande
presentate dal
cliente/utente e
dal delegato
anno 2025

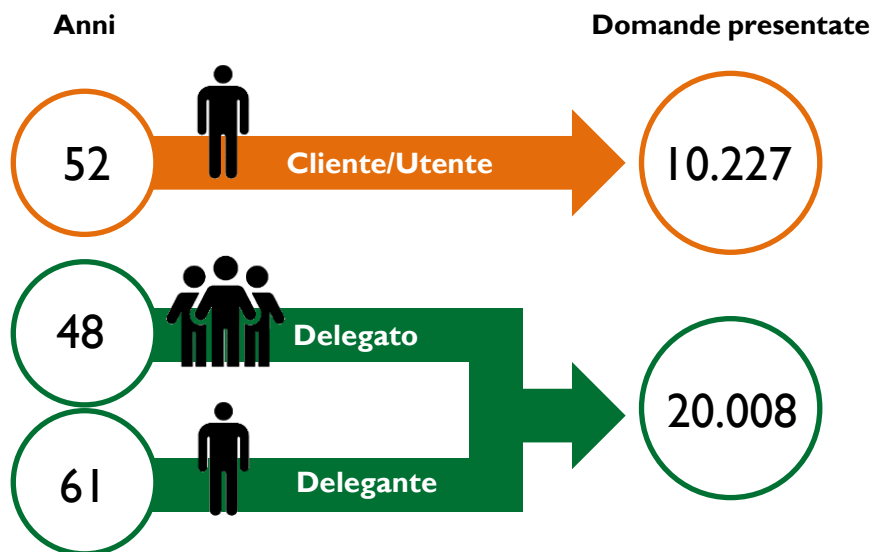


Fig. 13

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2025



2025 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	24.140	79,8%
Non ammesse	1.843	6,1%
Non completate da cliente/utente	4.252	14,1%
Totale	30.235	100%

Dettaglio Non ammesse

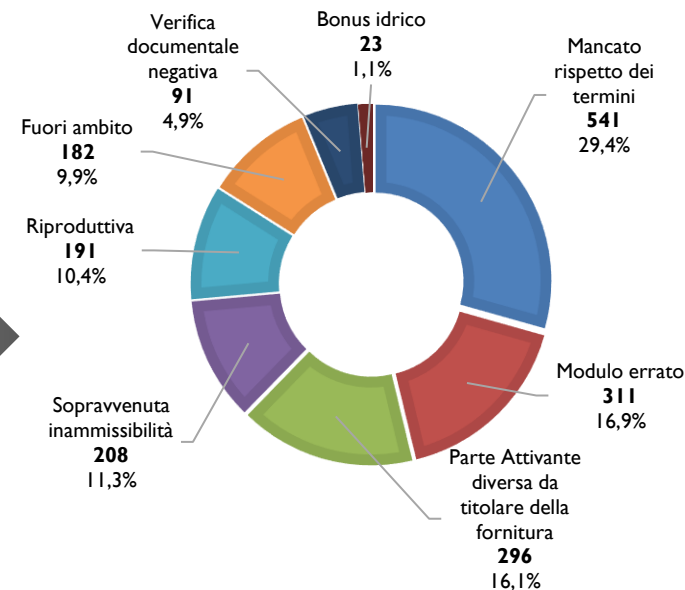


Fig. 14

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



2025 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	11.092	66,0%
Conclusa negativamente	5.402	32,1%
Rinuncia dell'attivante	310	1,9%
Totale	16.804	100%

*In corso di negoziazione: 1.158 procedure pendenti al 09/02/2026..



Fig. 15

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3.367	58,5%
Conclusa negativamente	2.338	40,6%
Rinuncia dell'attivante	49	0,9%
Totale	5.754	100%

*In corso di negoziazione: 352 procedure pendenti al 09/02/2026.

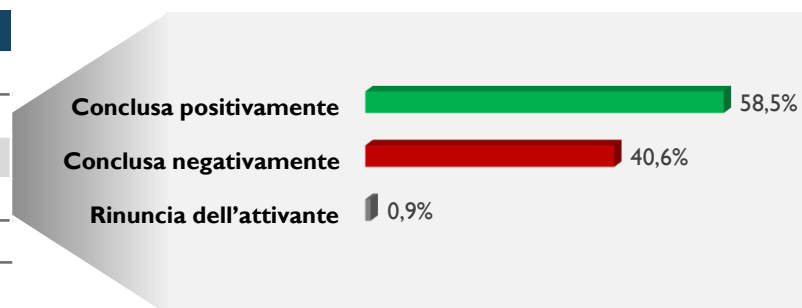


Fig. 16

Domande **ammesse**
settore telecalore e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	17	60,7%
Conclusa negativamente	11	39,3%
Totale	28	100%

*In corso di negoziazione: 3 procedure pendenti al 09/02/2026.

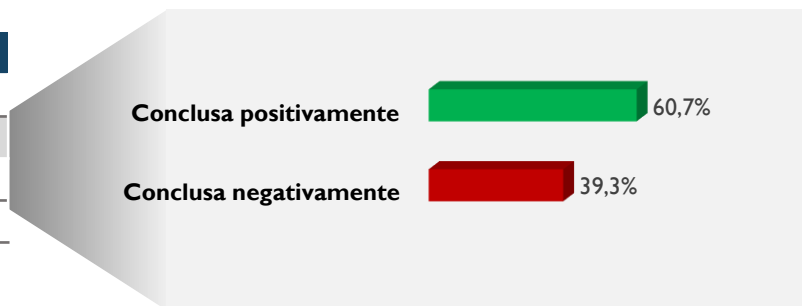


Fig. 17

Domande **ammesse**
settore rifiuti e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore rifiuti		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	8	22,9%
Conclusa negativamente	3	8,6%
Rinuncia dell'attivante	1	2,8%
Mancata adesione della controparte	23	65,7%
Totale	35	100%

*In corso di negoziazione: 6 procedure pendenti al 09/02/2026.

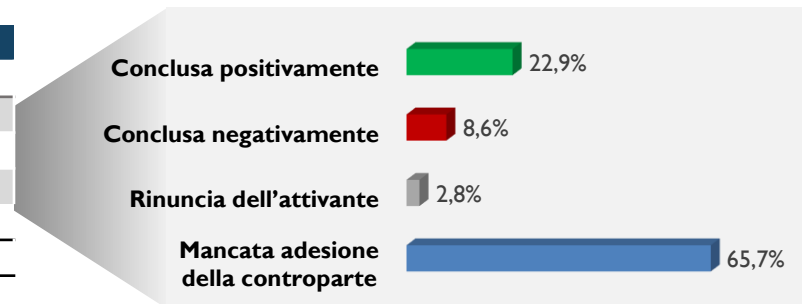


Fig. 18

**Esiti delle
procedure
anno 2025**

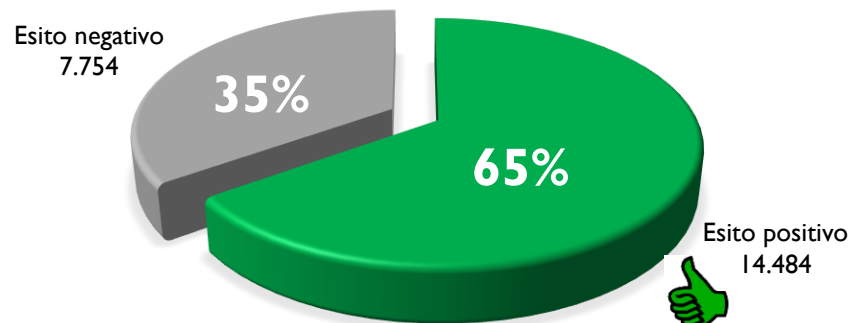


Fig. 19

**Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2025**



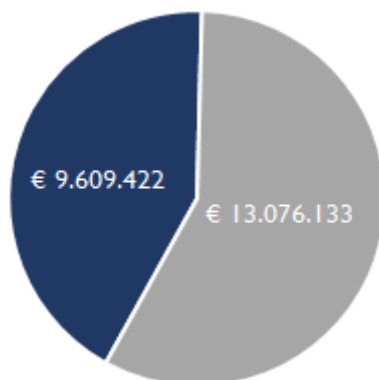
55

**Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2025**

Esito delle procedure concluse	2025															
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Telecalore		Rifiuti		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.213	60%	4.027	74%	3.367	59%	1.781	79%	71	49%	17	61%	8	73%	14.484	65%
Conclusa negativamente	3.472	40%	1385	26%	2338	41%	470	21%	75	51%	11	39%	3	27%	7.754	35%
Totale	8.685	100%	5.412	100%	5.705	100%	2.251	100%	146	100%	28	100%	11	100%	22.227	100%

Fig. 20

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
anno 2025



domestico

non domestico



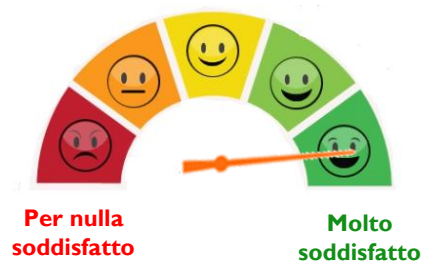
22.685.555 €

Fig. 21

**Customer
satisfaction**
procedure attivate e
concluse
anno 2025



**Il 96% 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 10.829 questionari compilati.