

2024

## Servizio Conciliazione

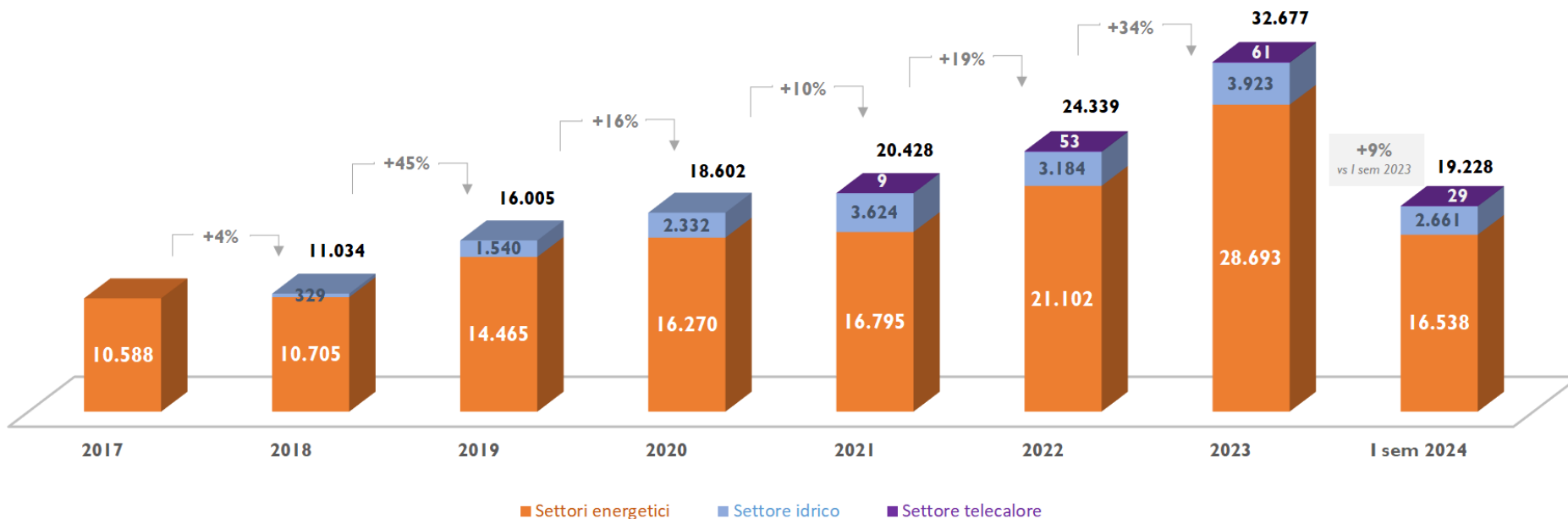
*Settori elettrico, gas, idrico e telecalore*

## Relazione semestrale delle attività

*I semestre 2024 – Dati aggiornati al 5 agosto 2024*

Fig. 1

**Volumi** delle domande di conciliazione in ingresso  
 anni 2017 – I sem 2024




**7.662** Settore Elettrico 

**6.683** Settore Gas 

**2.072** Clienti Dual-Fuel 

**2.661** Settore Idrico 

**121** Prosumer 

**29** Settore Telecalore 

**19.228**

domande di  
 conciliazione



Fig. 2

**Volumi** delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 I sem 2024

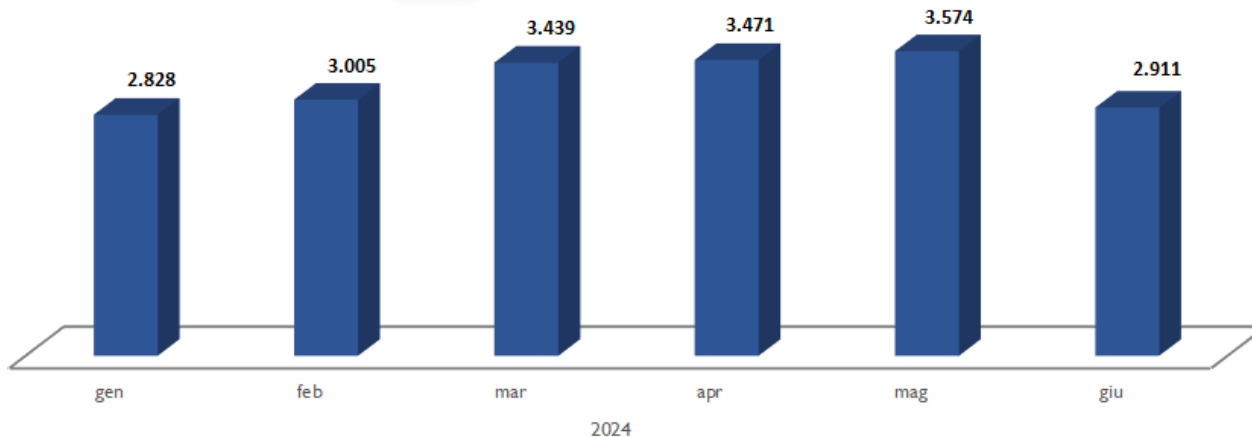
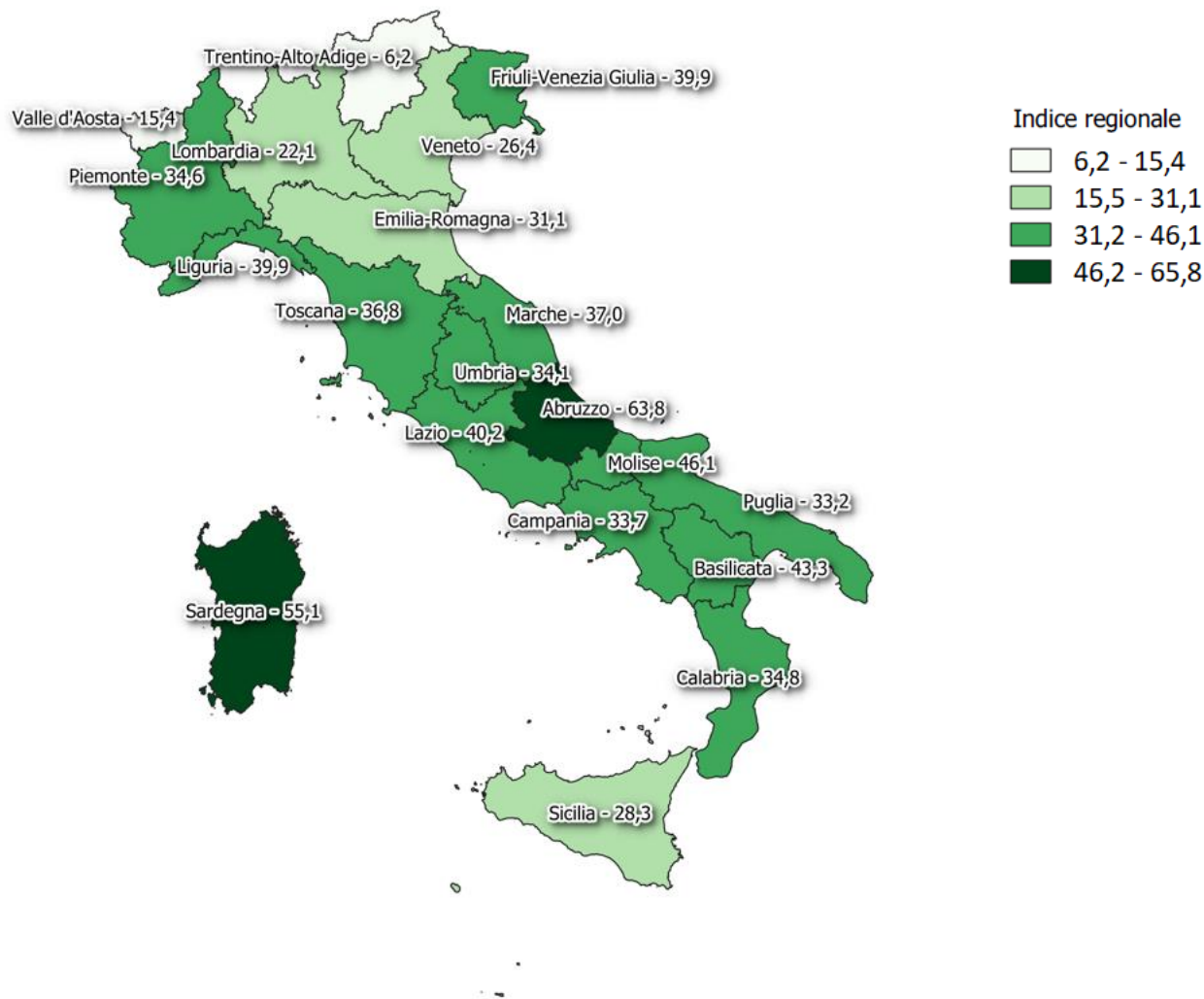


Fig. 3

**Indice Regionale<sup>1</sup>**  
 delle domande  
 presentate  
 I sem 2024



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

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico I sem 2024



I sem 2024 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.238	42,3%
Contratti	1.324	17,3%
Danni	1.095	14,3%
Morosità e sospensione	553	7,2%
Altro	451	5,9%
Misura	357	4,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	346	4,5%
Mercato	269	3,5%
Qualità commerciale	29	0,3%
<b>Totale domande</b>	<b>7.662</b>	<b>100%</b>

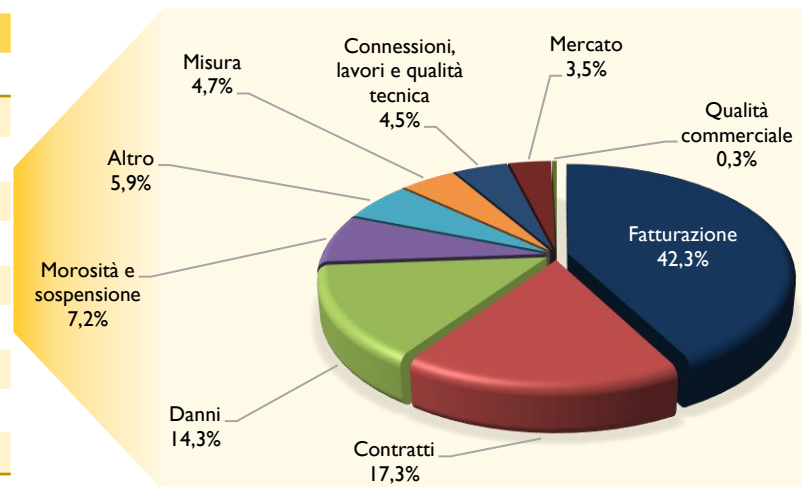


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas I sem 2024



I sem 2024 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.332	49,9%
Contratti	2.137	32,0%
Morosità e sospensione	339	5,1%
Altro	296	4,4%
Misura	238	3,6%
Mercato	199	3,0%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	74	1,1%
Danni	53	0,8%
Qualità commerciale	15	0,1%
<b>Totale domande</b>	<b>6.683</b>	<b>100%</b>

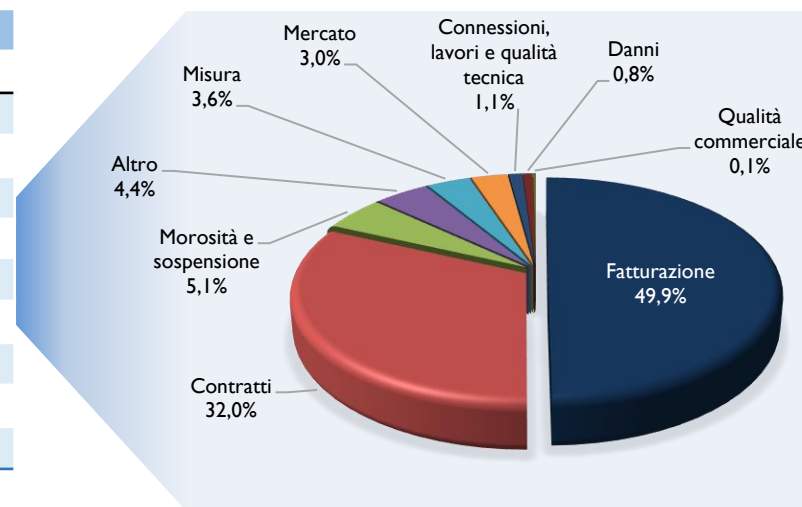


Fig. 6

Argomenti delle  
 domande di  
 conciliazione dei  
 clienti **dual-fuel**  
 I sem 2024



I sem 2024 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
<b>Contratti</b>	836	40,3%
<b>Fatturazione</b>	721	34,8%
<b>Mercato</b>	257	12,4%
<b>Morosità e sospensione</b>	99	4,8%
<b>Altro</b>	94	4,5%
<b>Danni</b>	29	1,4%
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	15	0,7%
<b>Qualità commerciale</b>	13	0,6%
<b>Misura</b>	8	0,5%
<b>Totale domande</b>	<b>2.072</b>	<b>100%</b>

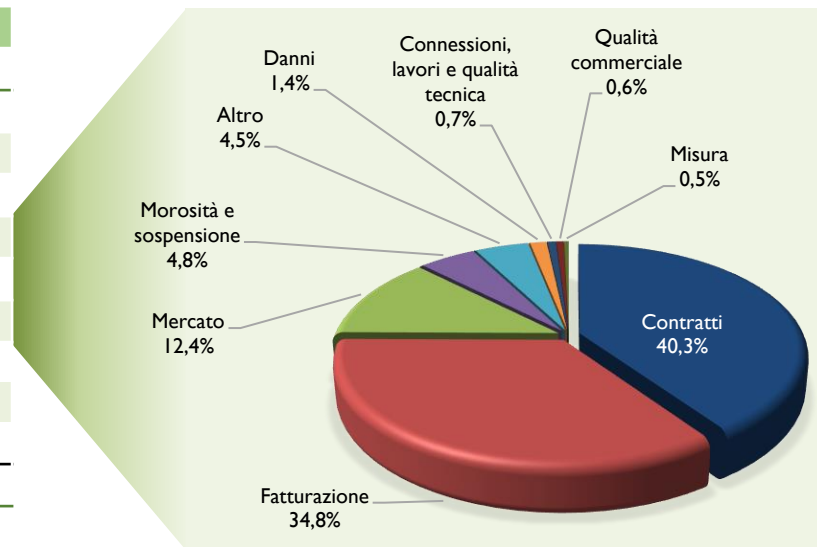


Fig. 7

Argomenti delle  
 domande di  
 conciliazione dei  
**prosumer**  
 I sem 2024



I sem 2024 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
<b>Scambio sul Posto</b>	41	33,9%
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	18	14,9%
<b>Ritiro Dedicato</b>	15	12,4%
<b>Fatturazione</b>	13	10,7%
<b>Misura</b>	11	9,1%
<b>Contratti</b>	8	6,6%
<b>Altro</b>	8	6,6%
<b>Danni</b>	7	5,8%
<b>Totale domande</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

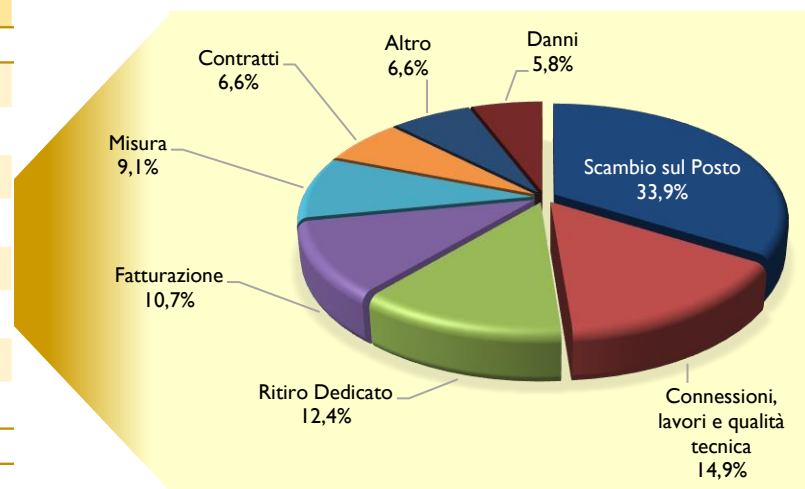


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico  
 I sem 2024



I sem 2024 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.857	69,8%
Altro	172	6,5%
Misura	159	6,0%
Contratti	130	4,9%
Morosità e sospensione	124	4,7%
Danni	91	3,4%
Allacciamento e lavori	61	2,3%
Qualità contrattuale	36	1,4%
Qualità tecnica	31	1,0%
<b>Totale domande</b>	<b>2.661</b>	<b>100%</b>

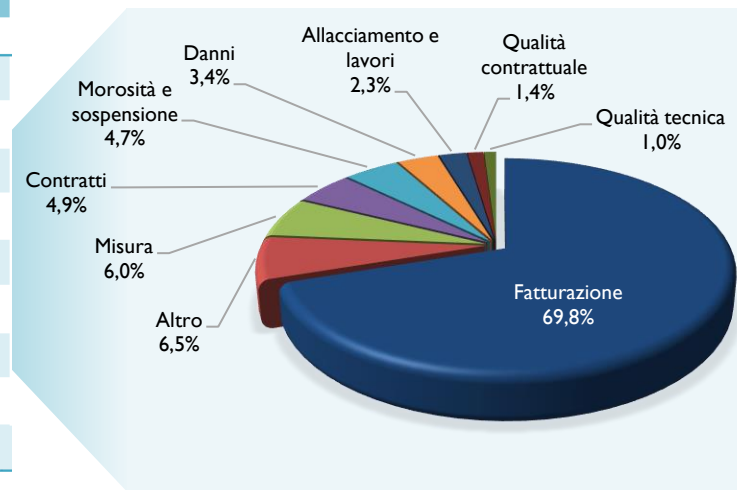


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore  
 I sem 2024



I sem 2024 – Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	13	44,8%
Altro	6	20,7%
Morosità e sospensione	5	17,2%
Qualità tecnica del servizio	2	6,9%
Danni	2	6,9%
Allacciamenti	1	3,5%
<b>Totale domande</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

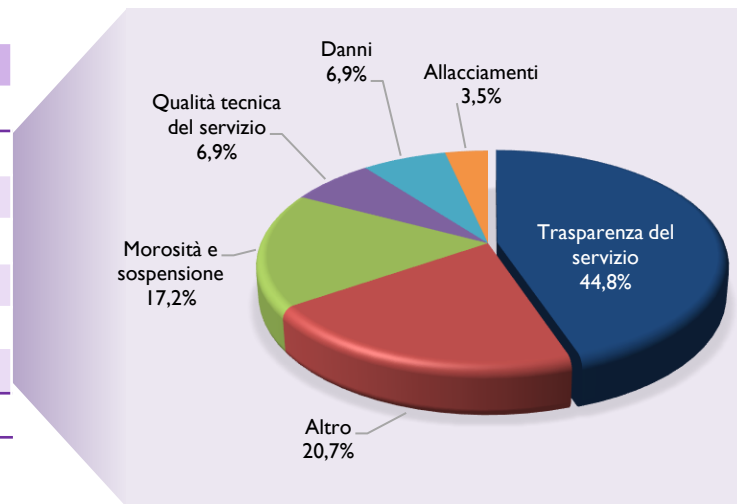


Fig. 10

Numero di domande  
per **tipologia  
attivante**  
I sem 2024

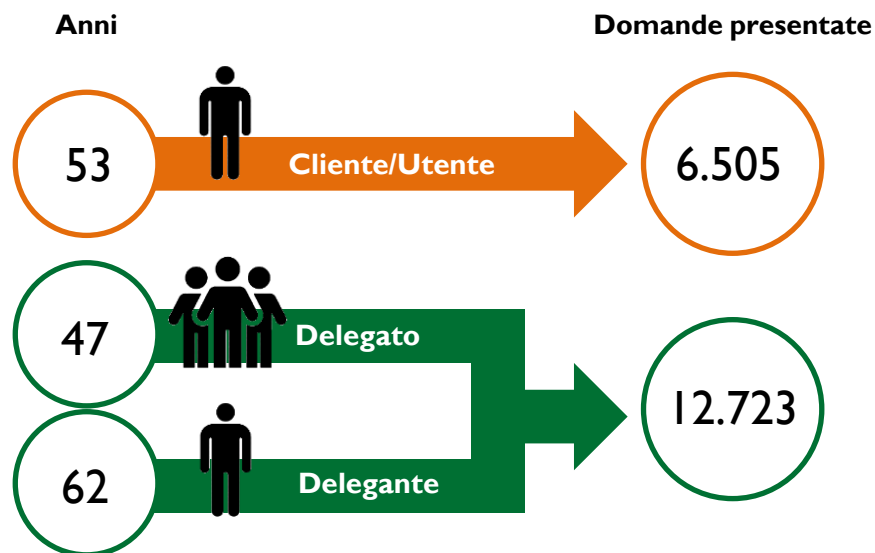


I sem 2024 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
<b>Domestico</b>	5.134	4.822	5.407		15.363
<b>Non domestico</b>	1.371	515	1.977	2	3.865
<b>Totale</b>	<b>6.505</b>	<b>5.337</b>	<b>7.384</b>	<b>2</b>	<b>19.228</b>
<b>% vs Tot.</b>	<b>33,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>38,4%</b>	<b>0,01%</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  
I sem 2024





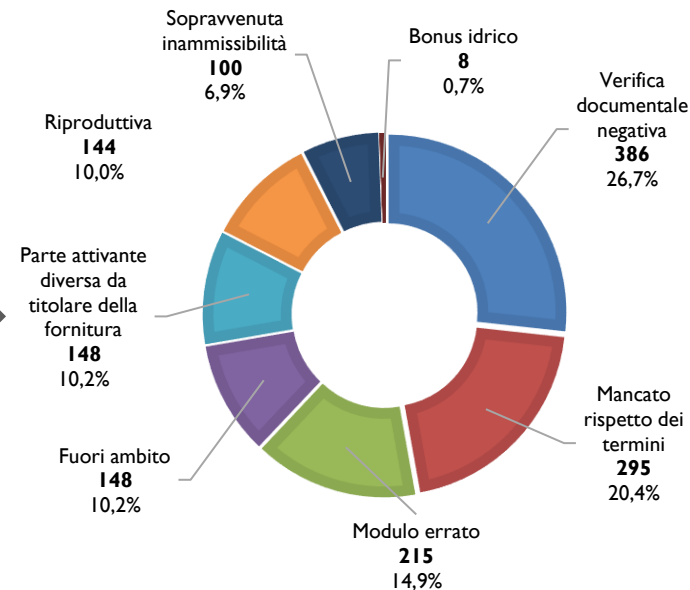
**Fig. 12**

Andamento delle  
**domande** di  
 conciliazione  
 I sem 2024



I sem 2024 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
<b>Ammesse</b>	15.868	82,5%
<b>Non ammesse</b>	1.444	7,5%
<b>Non completate da cliente/utente</b>	1.916	10,0%
<b>Totale</b>	<b>19.228</b>	<b>100%</b>

Dettaglio Non ammesse


**Fig. 13**

Domande **ammesse**  
 settori elettrico e gas,  
 prosumer e clienti dual-fuel  
 e andamento procedure  
 I sem 2024



I sem 2024 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	6.869	59,3%
<b>Conclusa negativamente</b>	4.405	38,0%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	228	2,0%
<b>Mancata adesione della controparte**</b>	77	0,7%
<b>Totale</b>	<b>11.579</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 2.077 procedure pendenti al 05/08/2024.

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

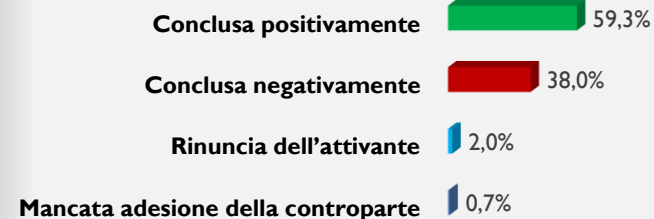


Fig. 14

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure I sem 2024



I sem 2024 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.187	63,4%
Conclusa negativamente	639	34,1%
Rinuncia dell'attivante	46	2,5%
<b>Totale</b>	<b>1.872</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 325 procedure pendenti al 05/08/2024.

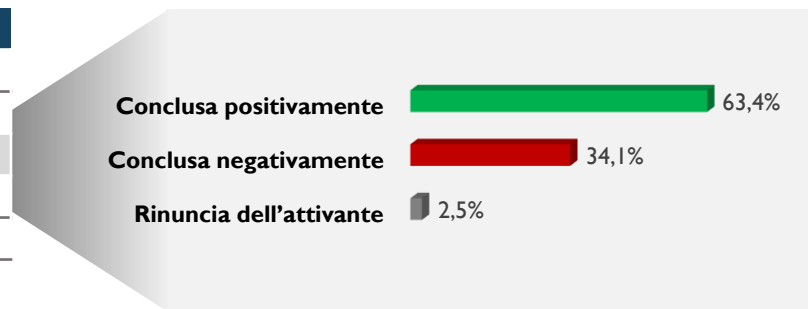


Fig. 15

Domande **ammesse** settore telecalore e andamento procedure I sem 2024



I sem 2024 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Rinuncia dell'attivante	7	53,8%
Conclusa positivamente	5	38,5%
Conclusa negativamente	1	7,7%
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 2 procedure pendenti al 05/08/2024.

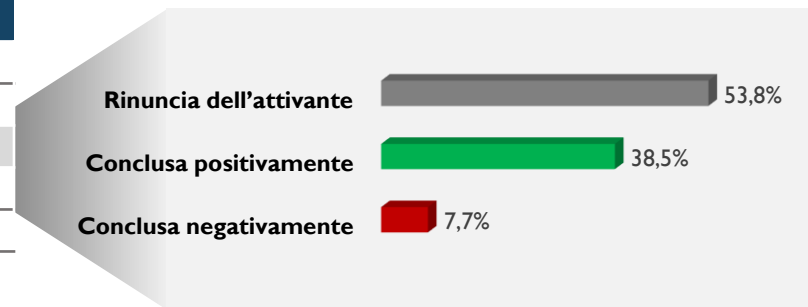
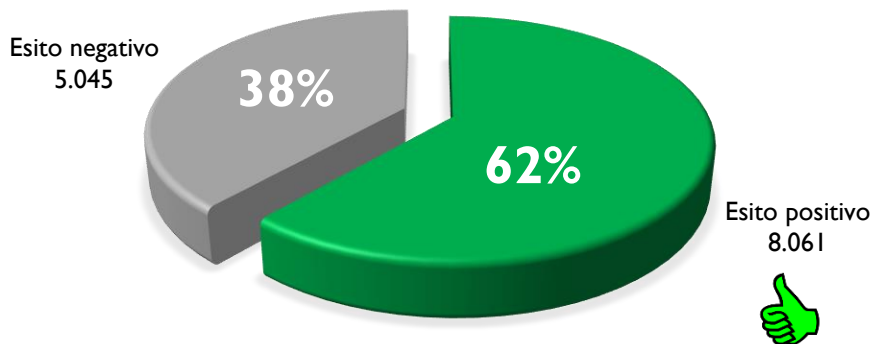


Fig. 16

Esiti delle  
procedure  
I sem 2024



**53**

Giorni medi per la  
chiusura della procedura  
I sem 2024

Fig. 17

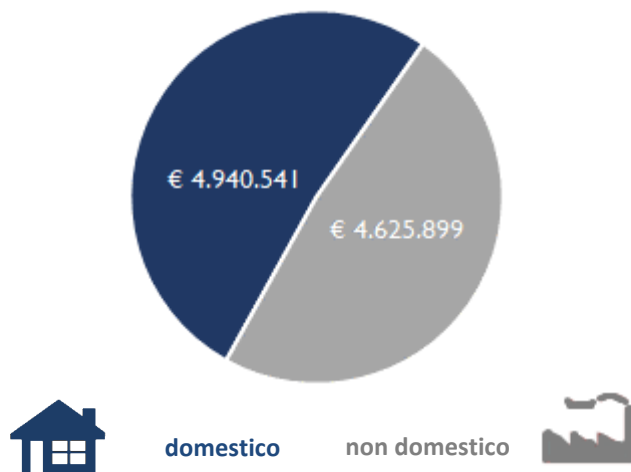
Esiti delle procedure  
concluse per settore  
I sem 2024



Esito delle procedure concluse	I sem 2024													
	Elettrico		Gas		Clienti dual-fuel		Idrico		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	3.128	60%	2.637	58%	1.062	72%	1.187	65%	42	65%	5	83%	<b>8.061</b>	62%
<b>Conclusa negativamente</b>	2.078	40%	1.883	42%	421	28%	639	35%	23	35%	1	17%	<b>5.045</b>	38%
<b>Totale</b>	<b>5.206</b>	<b>100%</b>	<b>4.520</b>	<b>100%</b>	<b>1.483</b>	<b>100%</b>	<b>1.826</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>13.106</b>	<b>100%</b>

Fig. 18

**Compensation<sup>1</sup>**  
 procedure attivate  
 e concluse  
 I sem 2024



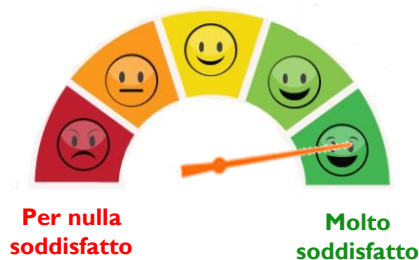
**9.566.439 €**

Fig. 19

**Customer satisfaction**  
 procedure attivate e  
 concluse  
 I sem 2024



**Il 95% 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> 5.421 questionari compilati.