

2021

Servizio Conciliazione

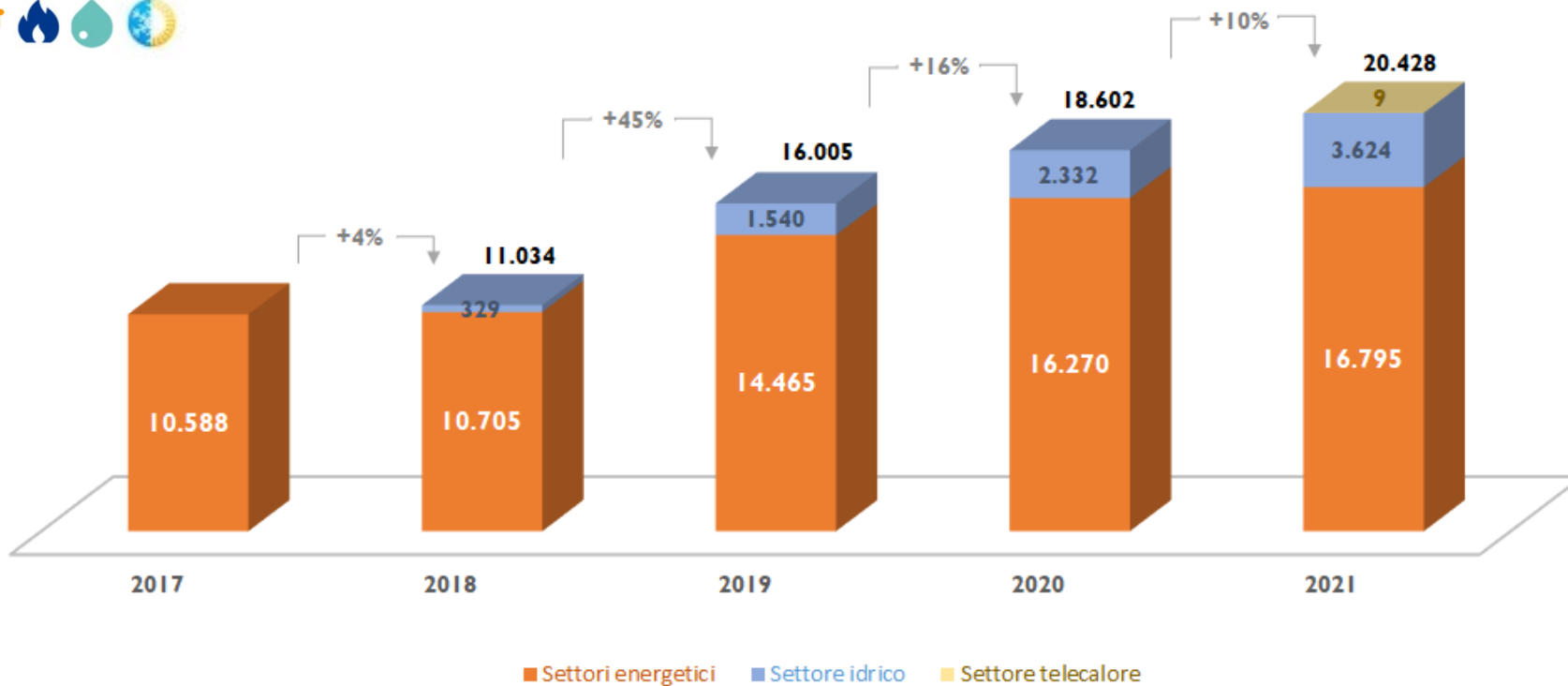
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2021 – Dati aggiornati all'1 febbraio 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 Tealcalore 

20.428

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2021

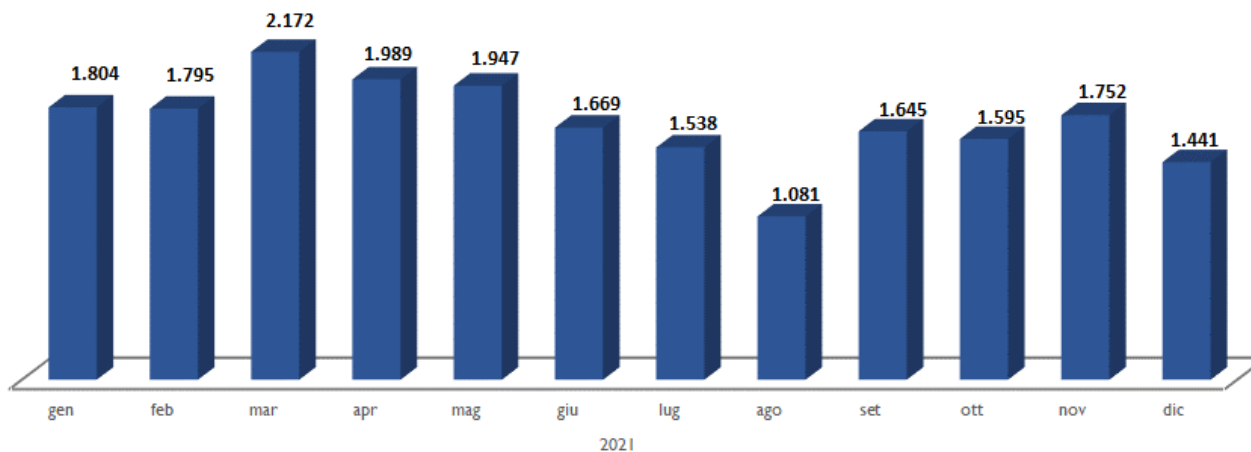
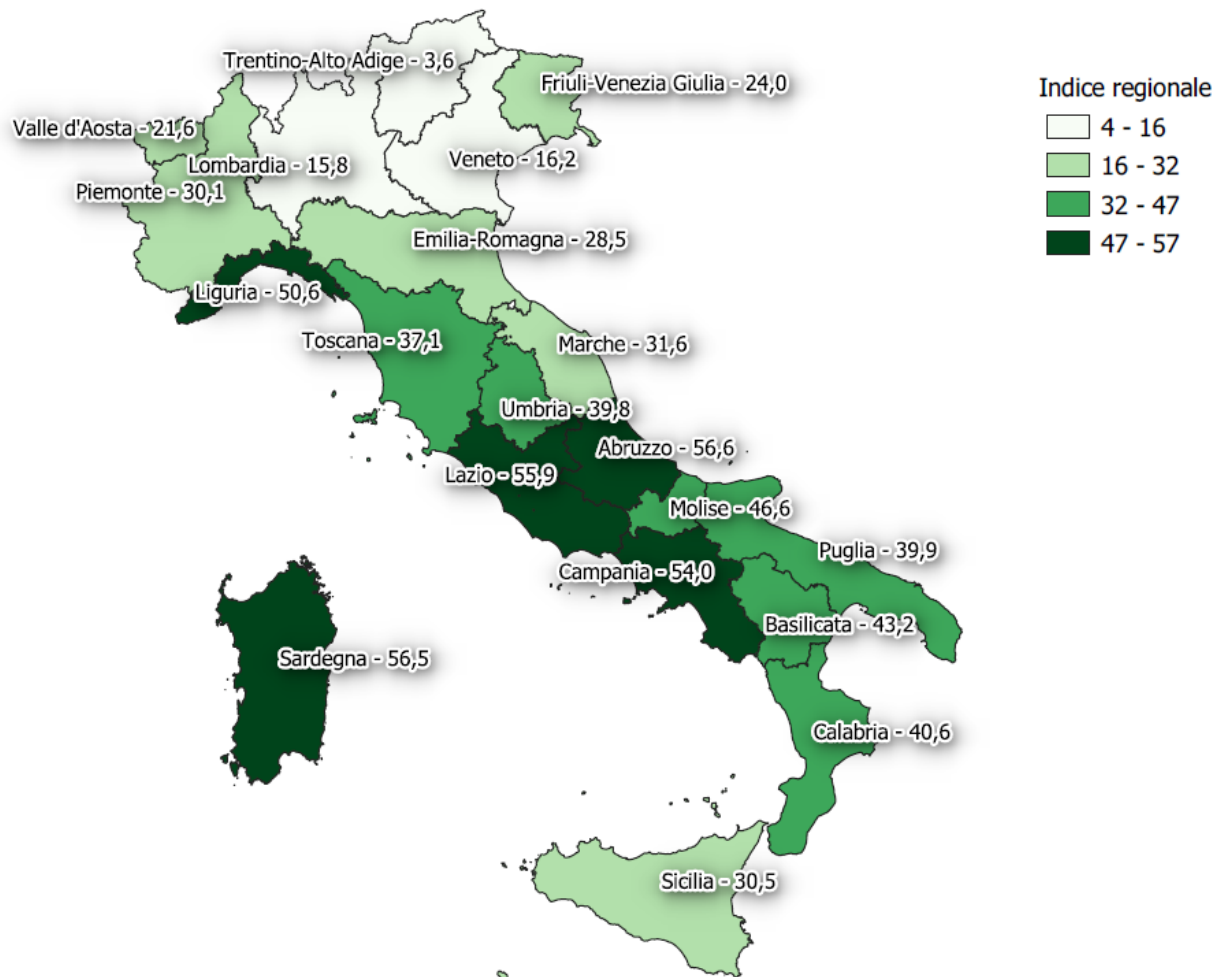


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2021



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

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%

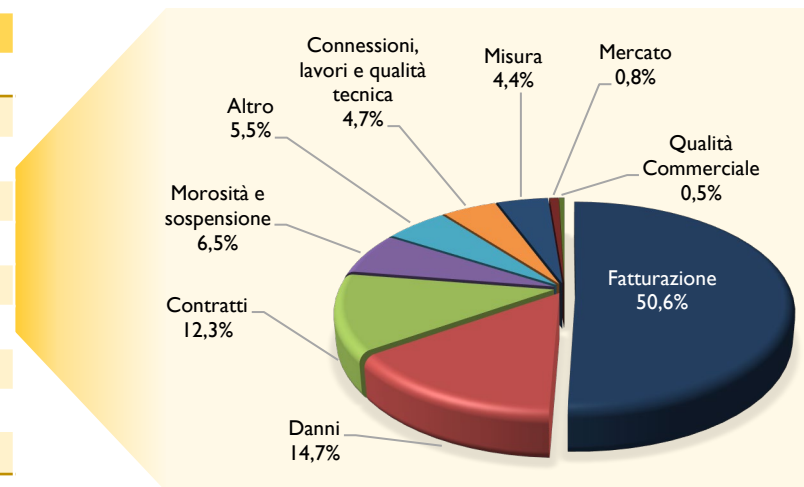


Fig. 5

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%

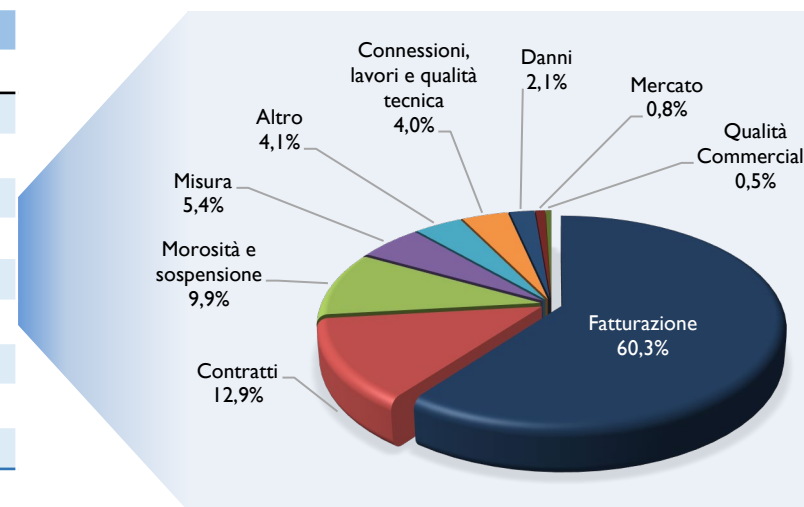


Fig. 6

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%

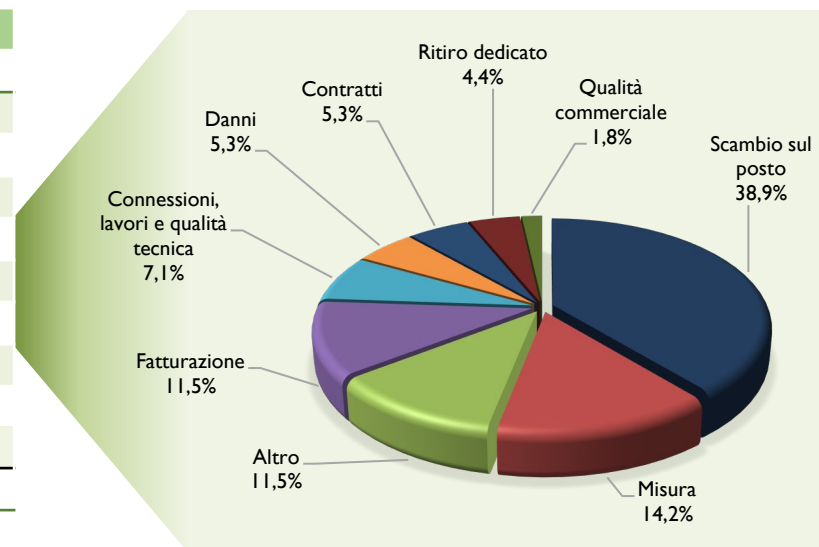


Fig. 7

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%

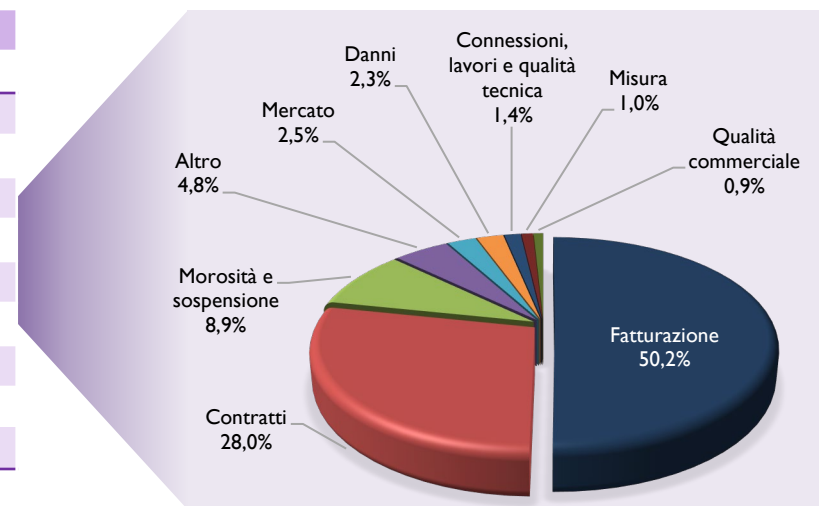


Fig. 8

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%

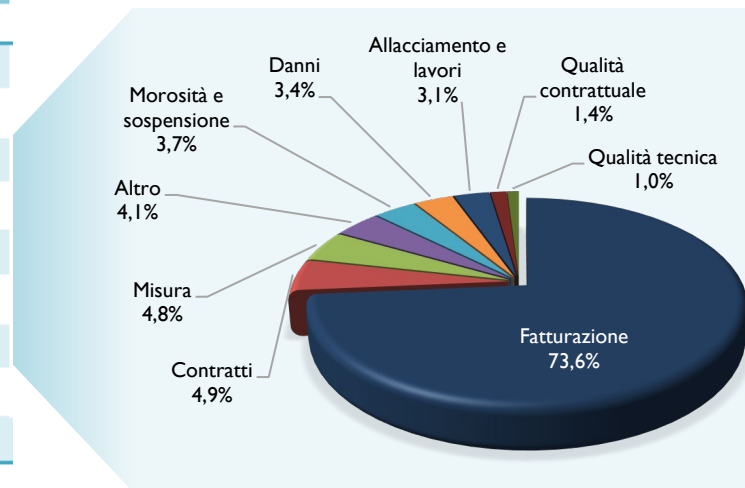


Fig. 9

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%

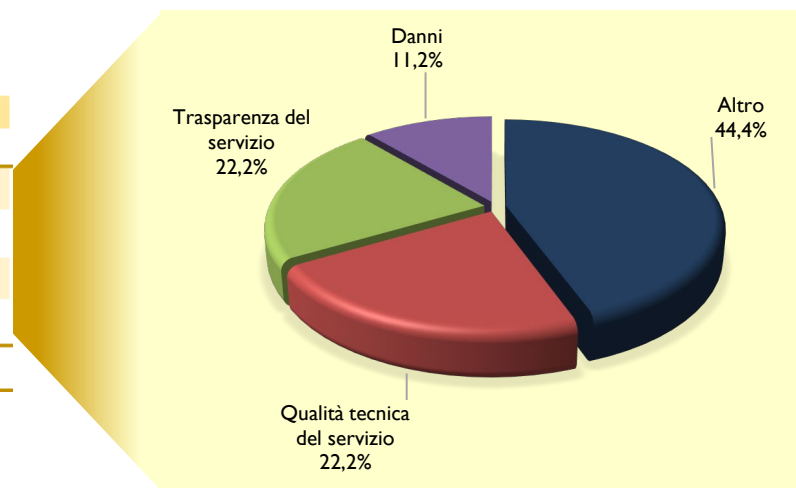


Fig. 10

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

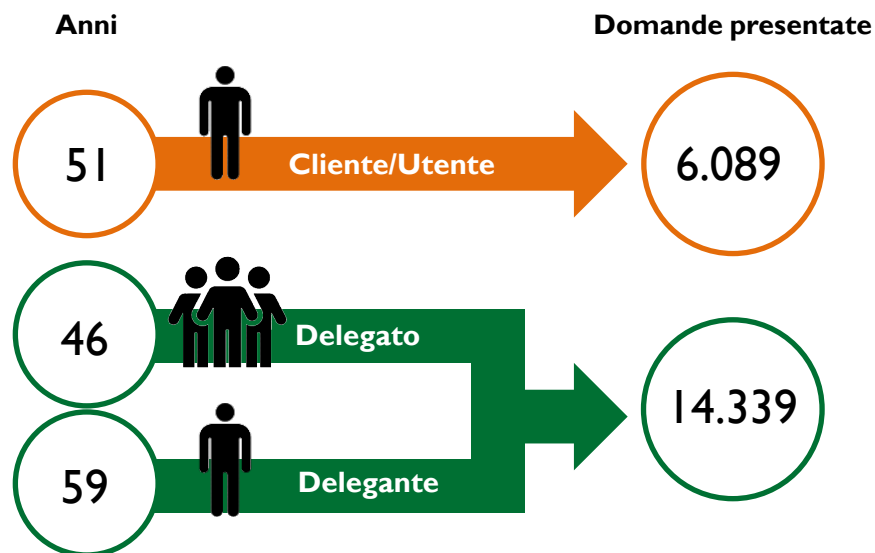


Fig. 12

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

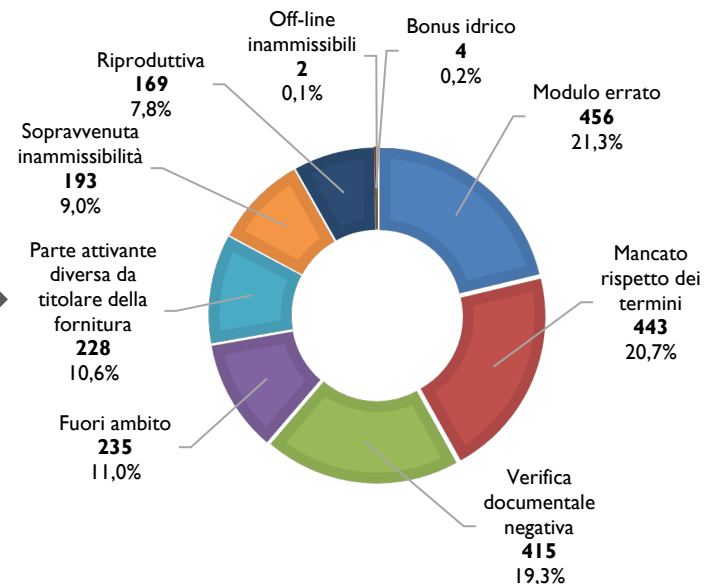


Fig. 13

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	8.318	66,9%
Conclusa negativamente	3.880	31,2%
Conclusa per rinuncia	222	1,8%
Conclusa per mancata adesione**	6	0,1%
Totale	12.426	100%

* 1.071 procedure pendenti al 01/02/2022

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

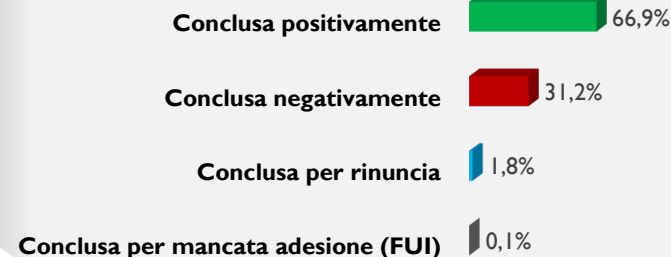
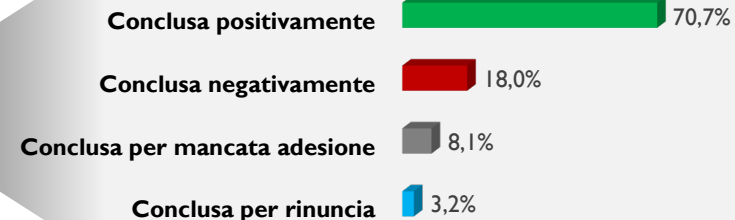


Fig. 14

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

2021 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.883	70,7%
Conclusa negativamente	486	18,0%
Conclusa per mancata adesione	208	8,1%
Conclusa per rinuncia	86	3,2%
Totale	2.663	100%

* 269 procedure pendenti al 01/02/2022


Fig. 15

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

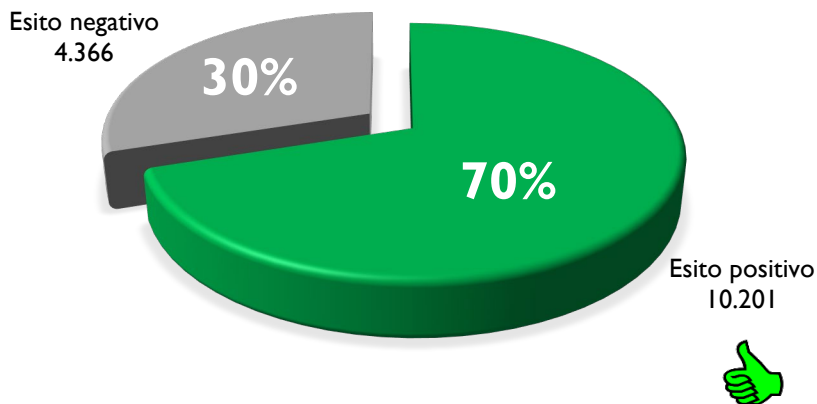
2021 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa per rinuncia	1	50,0%
Conclusa per mancata adesione	1	50,0%
Totale	2	100%

* 3 procedure pendenti al 01/02/2022



Fig. 16

Esiti delle
procedure
anno 2021



55

Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2021



Fig. 17

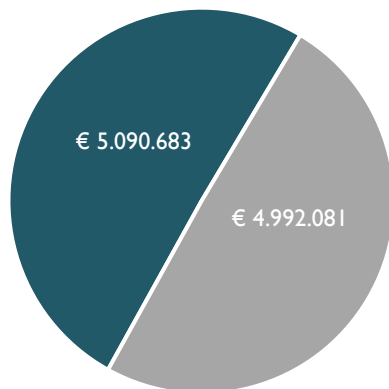
Esiti delle
procedure per
settore
anno 2021



Esito della procedura	2021											
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	4.410	62%	2.884	76%	1.883	79%	981	78%	43	61%	10.201	70%
Conclusa negativamente	2.647	38%	934	24%	486	21%	271	22%	28	39%	4.366	30%
Totale	7.057	100%	3.818	100%	2.369	100%	1.252	100%	71	100%	14.567	100%

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2021



domestico

non domestico



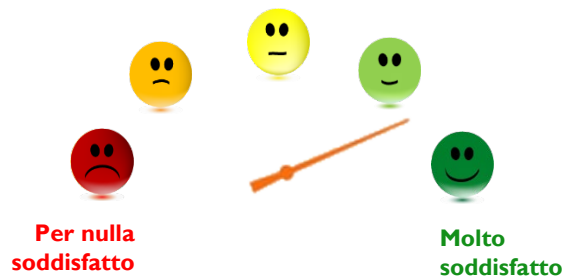
10.082.764 €

Fig. 19

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 6.879 questionari compilati.