



Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas e idrico

Relazione annuale delle attività - Anno 2018

Data aggiornamento 6 maggio 2019

Il Servizio Conciliazione è iscritto nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA ed alla piattaforma ODR della Commissione Europea e, tramite l'ARERA, aderisce al NEON (National Energy Ombudsmen Network).



Fig. 1

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2018

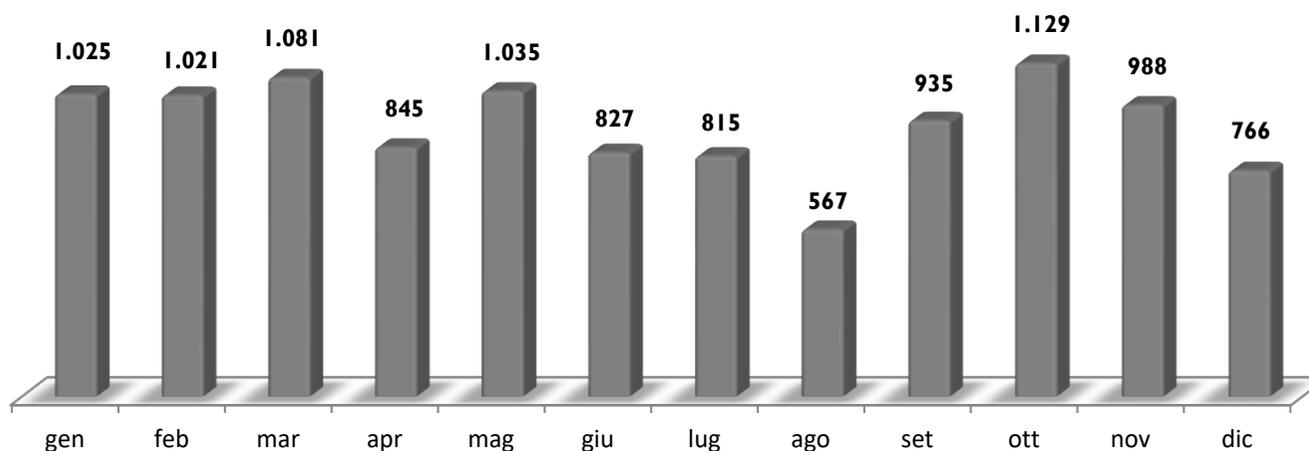
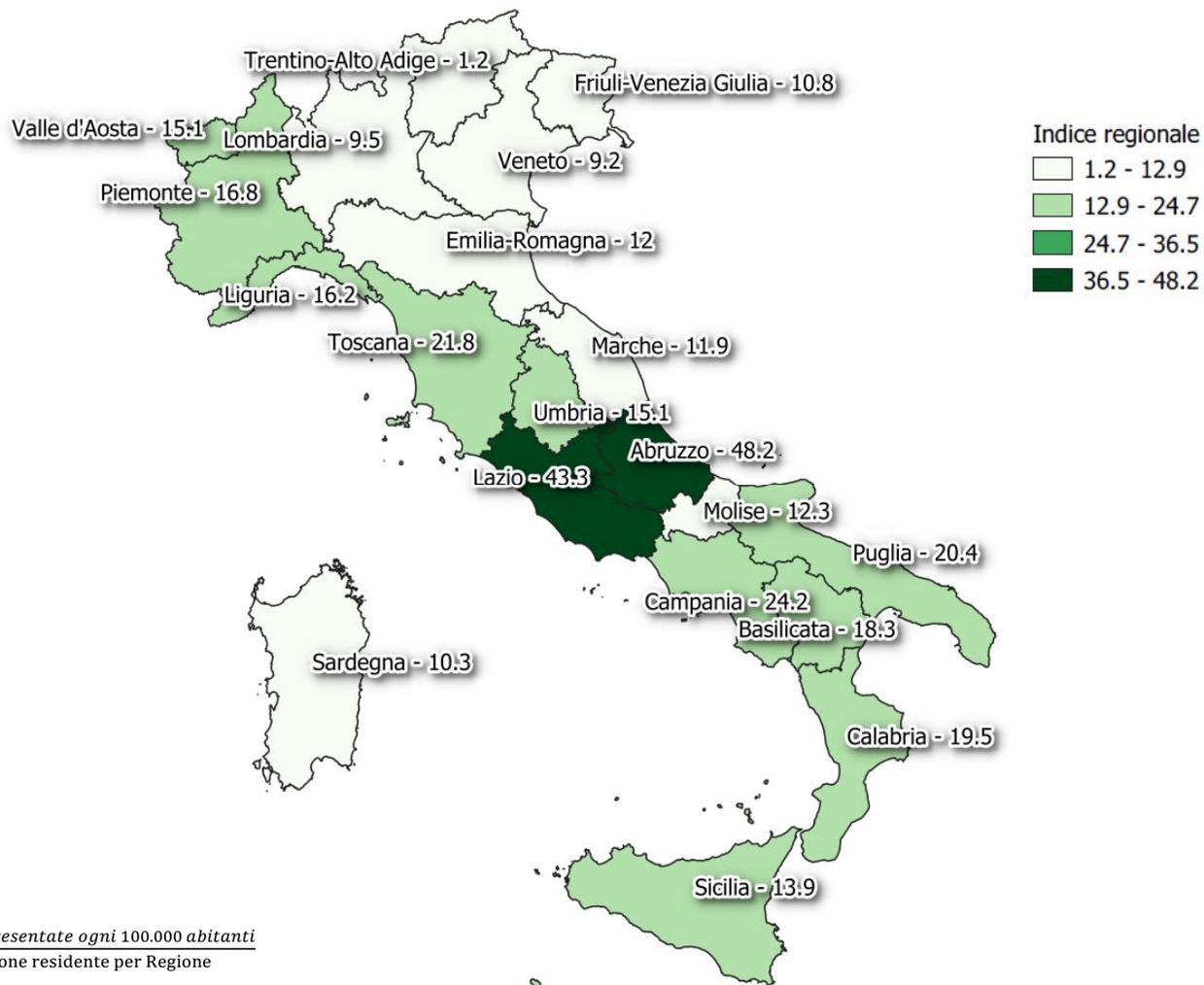


Fig. 2

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2018



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

Fig. 3

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2018



Settore elettrico		Focus anno 2018	
Argomento domande	n.	% vs tot	
Fatturazione	2.635	43,9%	
Danni	1.183	19,7%	
Contratti	729	12,1%	
Altro	512	8,5%	
Morosità e sospensione	360	6,0%	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	283	4,8%	
Misura	243	4,0%	
Mercato	42	0,7%	
Qualità commerciale	21	0,3%	
Totale	6.008	100%	

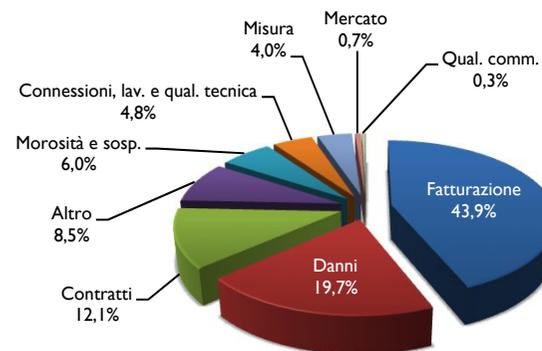


Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2018



Settore gas		Focus anno 2018	
Argomento domande	n.	% vs tot	
Fatturazione	2.520	63,1%	
Contratti	374	9,3%	
Altro	308	7,7%	
Morosità e sospensione	266	6,7%	
Misura	224	5,6%	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	171	4,3%	
Danni	89	2,2%	
Qualità commerciale	27	0,7%	
Mercato	15	0,4%	
Totale	3.994	100%	

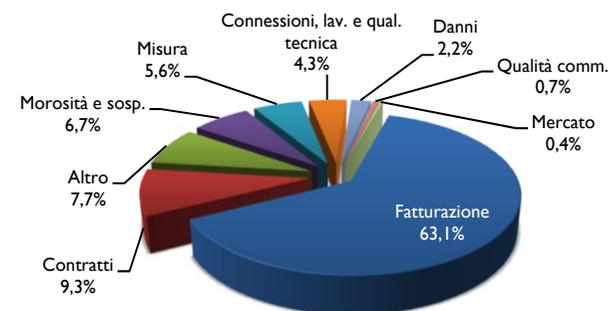


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore dual fuel anno 2018



Settore dual fuel		Focus anno 2018	
Argomento domande	n.	% vs tot	
Fatturazione	351	54,6%	
Contratti	151	23,5%	
Altro	52	8,1%	
Morosità e sospensione	38	5,9%	
Danni	14	2,2%	
Mercato	12	1,9%	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	11	1,7%	
Misura	8	1,2%	
Qualità commerciale	6	0,9%	
Totale	643	100%	

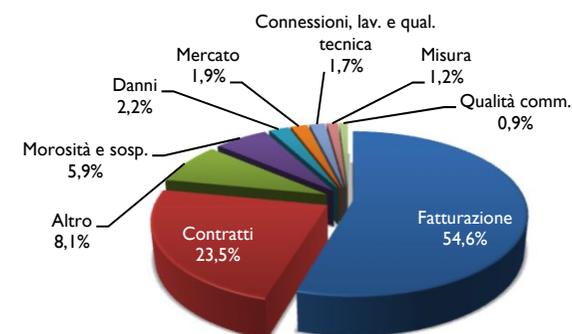


Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2018



Settore idrico		Focus anno 2018	
Argomento domande	n.	% vs tot	
Fatturazione	196	59,6%	
Altro	42	12,8%	
Morosità e sospensione	25	7,6%	
Contratti	18	5,5%	
Misura	16	4,9%	
Allacciamento e lavori	10	3,0%	
Danni	9	2,7%	
Aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio	8	2,4%	
Qualità tecnica	5	1,5%	
Totale	329	100%	

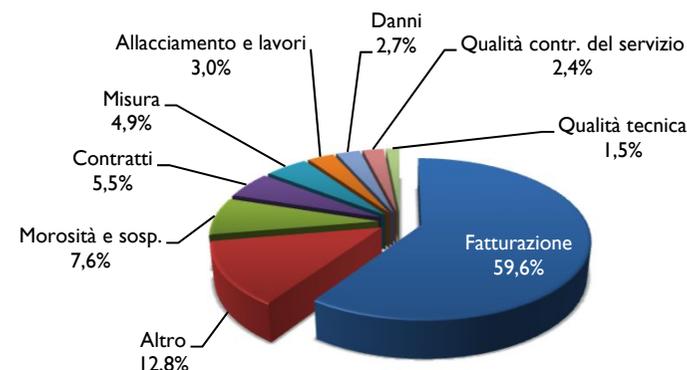


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore prosumer anno 2018



Settore prosumer		Focus anno 2018	
Argomento domande	n.	% vs tot	
Altro	13	21,7%	
Scambio sul posto	11	18,3%	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	9	15,0%	
Fatturazione	8	13,3%	
Contratti	6	10,0%	
Danni	6	10,0%	
Misura	4	6,7%	
Ritiro dedicato	3	5,0%	
Totale	60	100%	

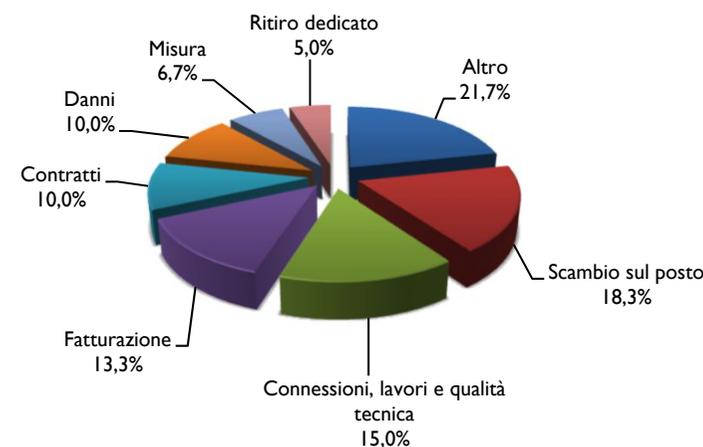


Fig. 8

Numero di domande per **tipologia attivante** anno 2018



Tipologia attivante	Cliente/utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Tot.
Domestico	2.300	2.645	3.073	-	8.018
Non Domestico	1.694	521	797	4	3.016
Totale	3.994	3.166	3.870	4	11.034
% vs Tot.	36,1%	28,7%	35,1%	0,1%	100%

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

Fig. 9

Età media e domande presentate dal cliente e dal delegato anno 2018

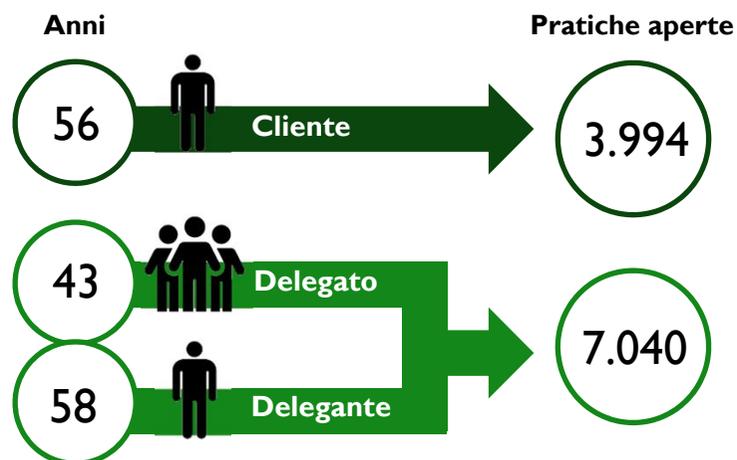


Fig. 10

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2018



Andamento delle domande	2018				Tot.	% vs tot.
	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim		
Ammesse	2.513	2.177	1.837	2.277	8.804	79,8%
Non ammesse	366	296	275	371	1.308	11,8%
Non completate da cliente/utente	248	234	205	235	922	8,4%
Totale	3.127	2.707	2.317	2.883	11.034	100%

Fig. 12

Domande
ammesse
settori
elettrico/gas,
prosumer e dual
fuel ed andamento
procedure
anno 2018



Domande ammesse / andamento procedure	Totale	% vs tot
Conclusa positivamente	5.565	65,1%
Conclusa negativamente	2.894	33,9%
Conclusa per rinuncia	80	0,9%
Conclusa per mancata adesione*	3	0,1%
Totale	8.542	100%

* Le tre domande relative al settore elettrico e gas sono state presentate nei confronti del GSE su argomenti diversi da ritiro dedicato e scambio sul posto.

Fig. 13

Domande
ammesse
settore idrico ed
andamento
procedure
anno 2018



Domande ammesse / andamento procedure	Totale	% vs tot
Conclusa positivamente	123	46,9%
Conclusa per mancata adesione	100	38,2%
Conclusa negativamente	34	13,0%
Conclusa per rinuncia	5	1,9%
Totale	262	100%

Fig. 11

Motivazione di
non ammissibilità
delle domande
anno 2018

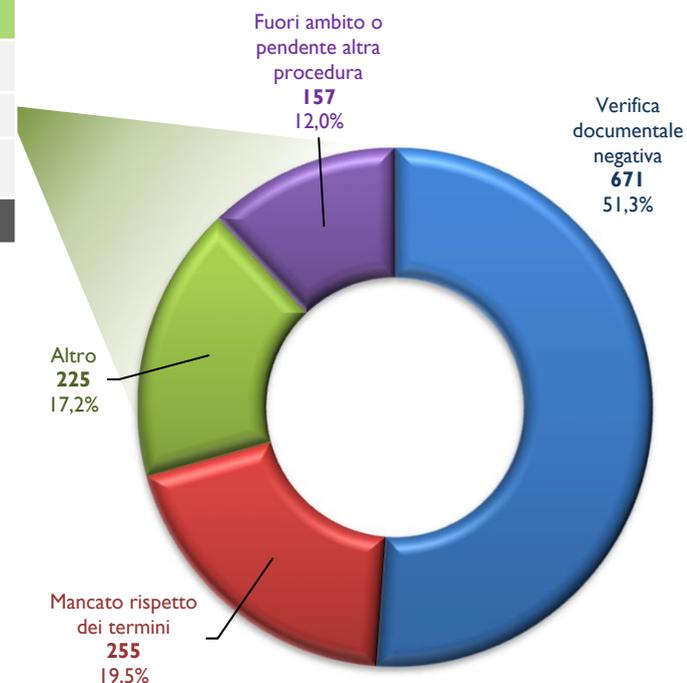


Fig. 14

Esiti delle procedure avviate nel 2018 e concluse

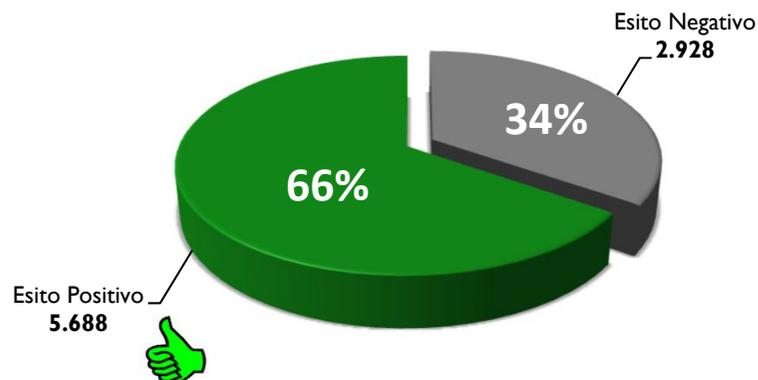


Fig. 15

Esiti delle procedure per settore anno 2018



53

Giorni medi per la chiusura della procedura anno 2018



Stato della pratica	Elettrico		Gas		Dual Fuel		Idrico		Prosumer		Totale	
	n.	% vs Tot	n.	% vs Tot	n.	% vs Tot	n.	% vs Tot	n.	% vs Tot	n.	% vs Tot
Conclusa positivamente	2.758	60%	2.393	73%	387	75%	123	78%	27	66%	5.688	66%
Conclusa negativamente	1.865	40%	885	27%	130	25%	34	22%	14	34%	2.928	34%
Totale	4.623	100%	3.278	100%	517	100%	157	100%	41	100%	8.616	100%

Fig. 16

Compensation¹
 procedure attivate
 nel 2018 e concluse

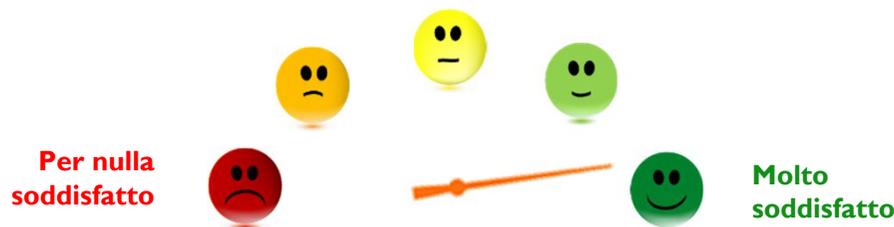


Fig. 17

**Livello
 soddisfazione**
 procedure attivate
 nel 2018 e concluse



**Il 94% dei clienti che ha compilato il
 questionario al termine della procedura
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



1) La “compensation” è data dalla somma algebrica del corrispettivo economico (anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) ottenuto dai clienti o utenti finali che hanno sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione nel 2018.