

Servizio Conciliazione

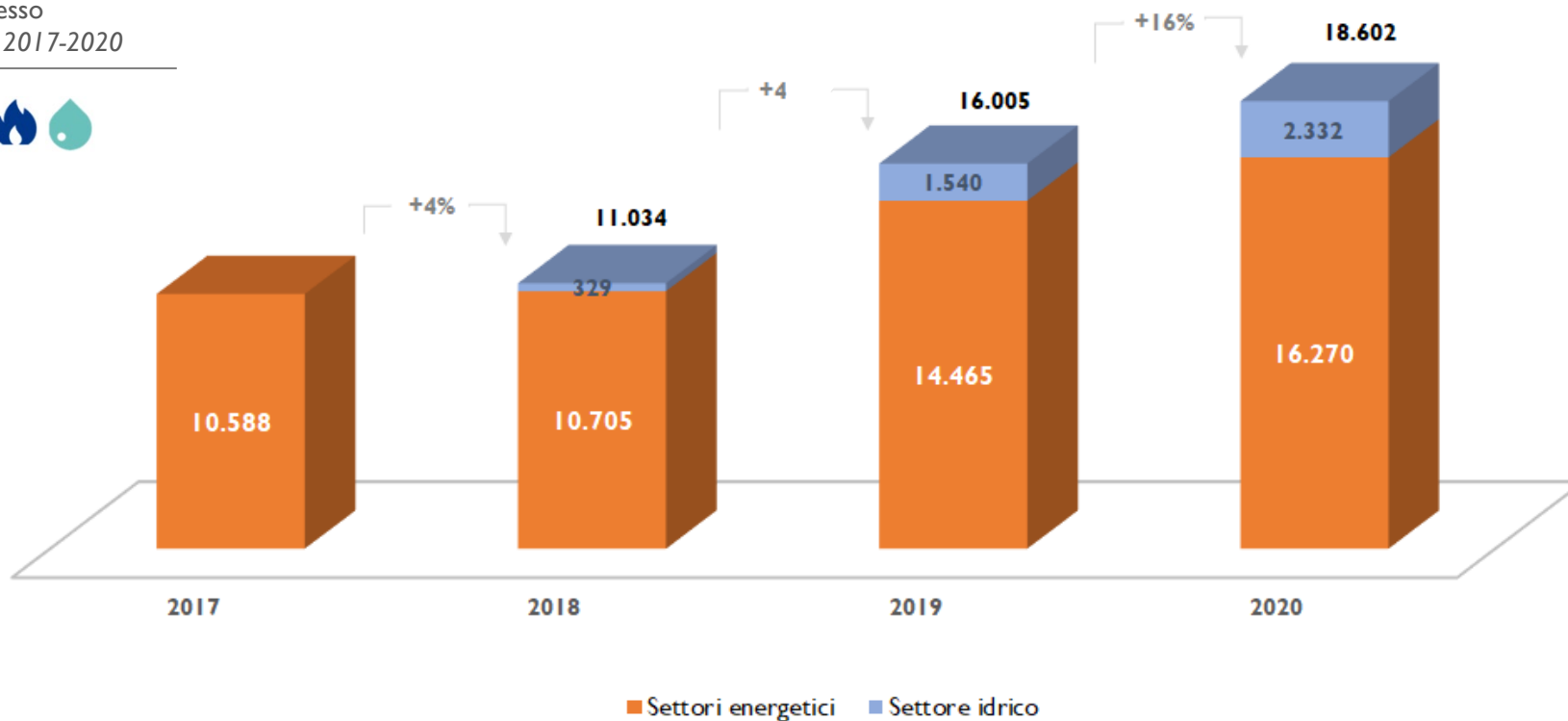
Settori elettrico, gas e idrico

Relazione annuale delle attività

Anno 2020 – Dati aggiornati al 15 luglio 2021

Fig. I


**Trend delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anni 2017-2020**




10.054 Settore Elettrico 

4.794 Settore Gas 

2.332 Settore Idrico 

1.330 Clienti Dual-Fuel 

92 Prosumer 

18.602

domande di
conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
domande di
conciliazione in
ingresso
anno 2020

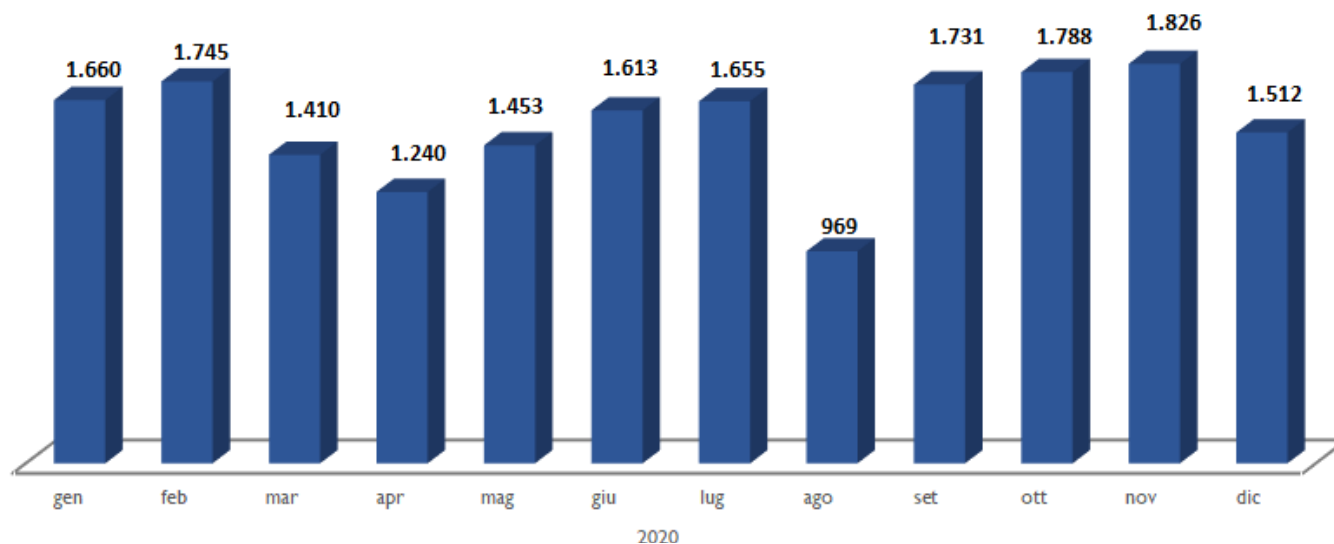
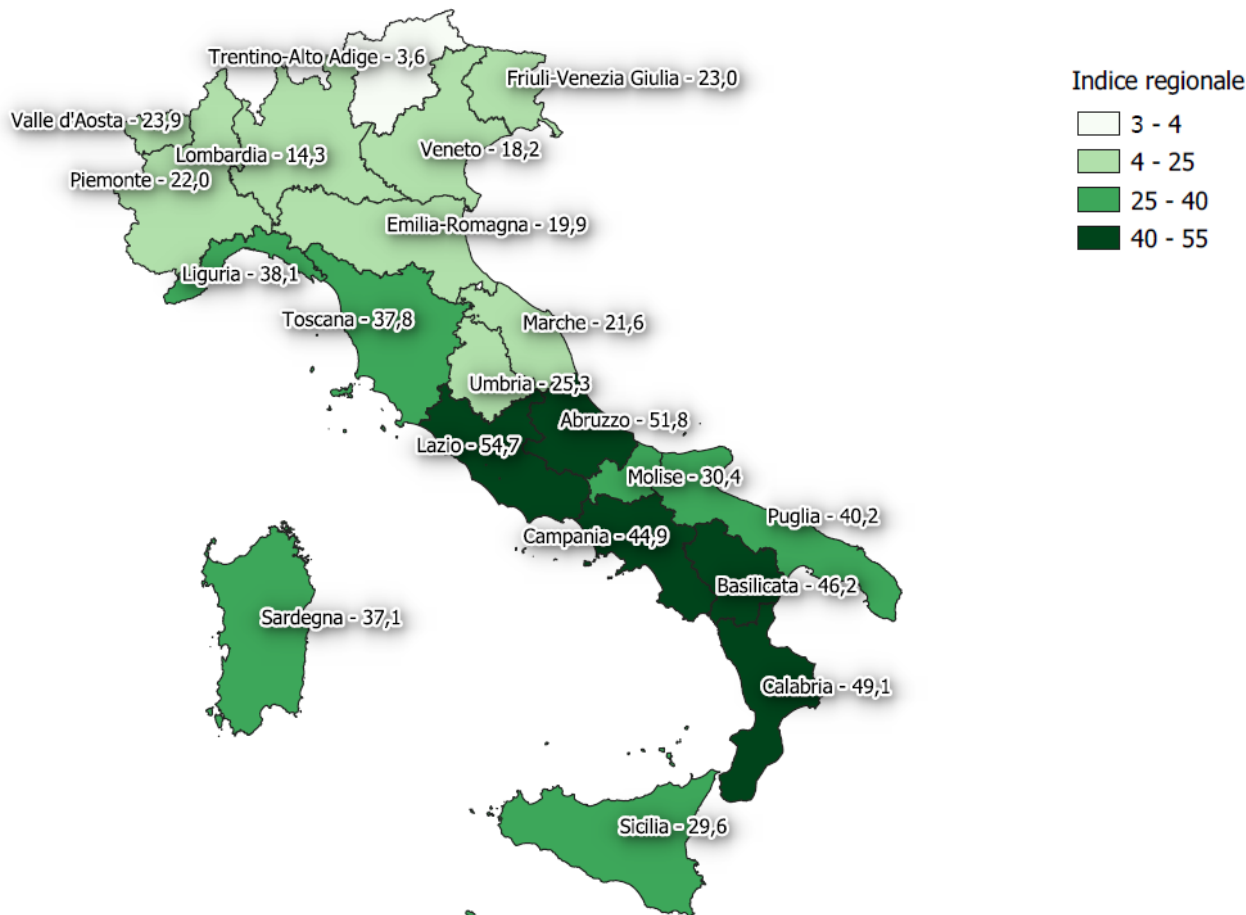


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2020



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 2020



2020 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.193	51,7%
Danni	1.496	14,9%
Contratti	1.069	10,6%
Morosità e sospensione	641	6,4%
Misura	568	5,6%
Altro	519	5,2%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	430	4,3%
Mercato	101	1,0%
Qualità Commerciale	37	0,3%
Totale domande	10.054	100%

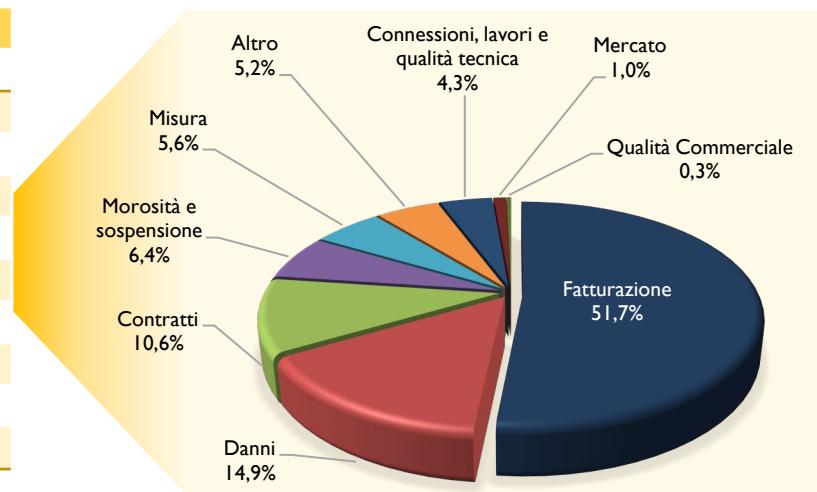


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2020



2020 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.081	64,3%
Contratti	531	11,1%
Morosità e sospensione	392	8,2%
Misura	253	5,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	232	4,8%
Altro	161	3,4%
Danni	103	2,1%
Mercato	27	0,6%
Qualità Commerciale	14	0,2%
Totale domande	4.794	100%

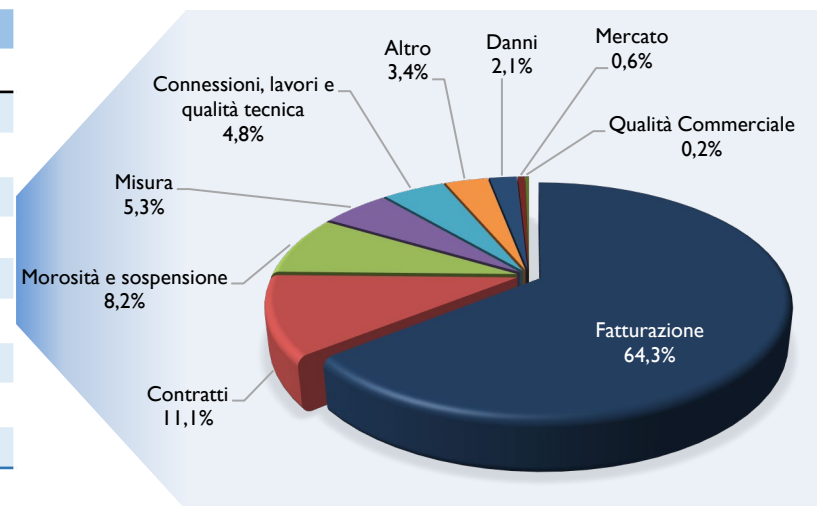


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2020

2020 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	33	35,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	16	17,4%
Misura	13	14,1%
Fatturazione	12	13,0%
Altro	7	7,6%
Danni	6	6,5%
Ritiro Dedicato	3	3,3%
Contratti	2	2,2%
Totale domande	92	100%

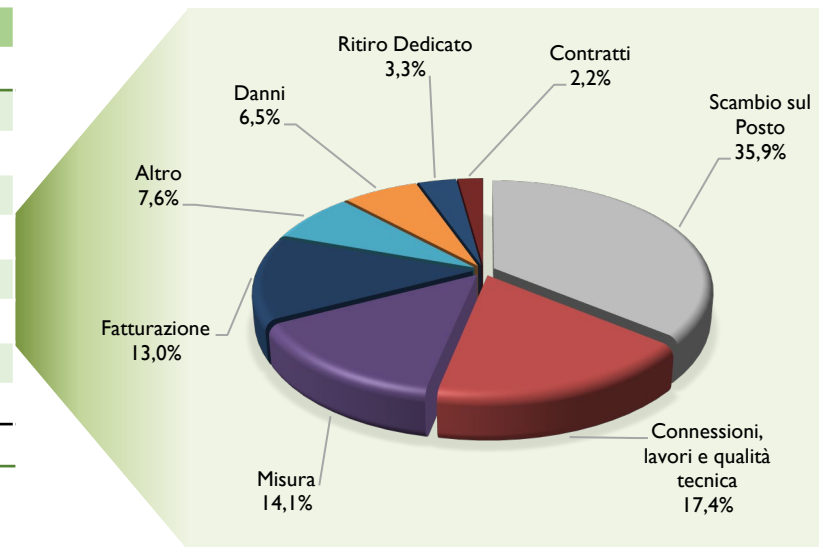


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
anno 2020

2020 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	742	55,8%
Contratti	317	23,8%
Morosità e sospensione	87	6,5%
Altro	62	4,7%
Mercato	44	3,3%
Danni	30	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	22	1,7%
Misura	16	1,2%
Qualità Commerciale	10	0,7%
Totale domande	1.330	100%

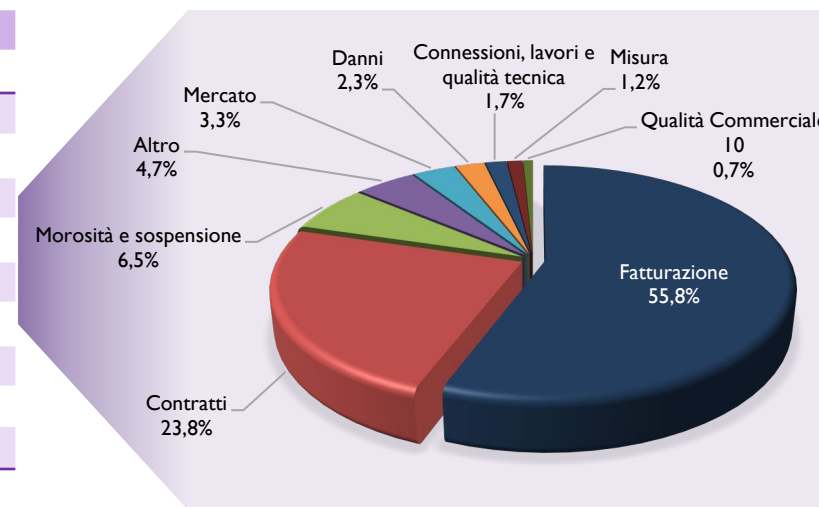


Fig. 8

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 anno 2020

2019 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.657	71.1%
Misura	143	6.1%
Danni	118	5.1%
Contratti	106	4.5%
Altro	94	4.0%
Allacciamento e lavori	92	3.9%
Morosità e sospensione	73	3.1%
Qualità tecnica	28	1.2%
Qualità contrattuale	21	1.0%
Totale domande	2.332	100%

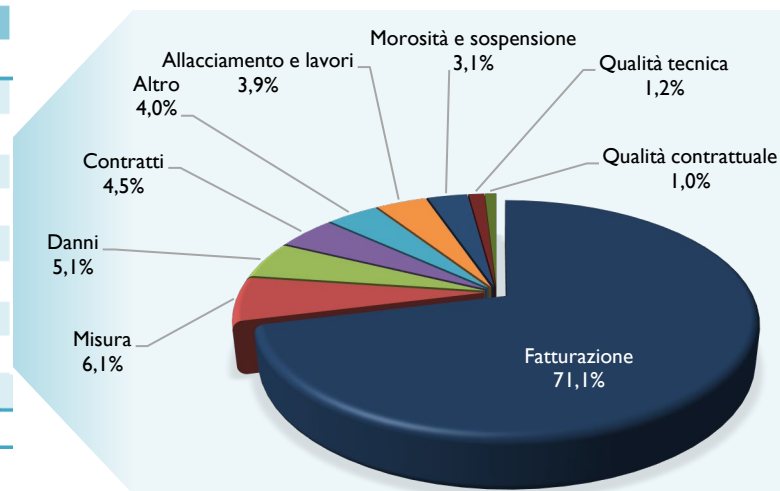


Fig. 9

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2020



2020 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	4.262	3.815	5.637		13.714
Non domestico	1.585	698	2.601	4	4.888
Totale	5.847	4.513	8.238	4	18.602
% vs Tot.	31,43%	24,26%	44,29%	0,02%	100%

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

Fig. 10

Età media e
 domande
 presentate dal
 cliente/utente e
 dal delegato
 anno 2020

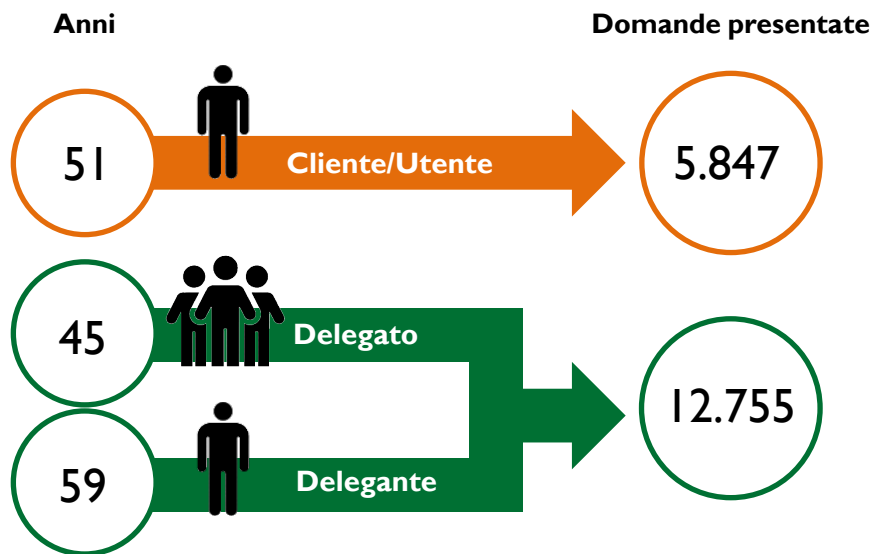


Fig. 11

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2020



2020 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	15.024	80,8%
Non ammesse	2.108	11,3%
Non completate da cliente/utente	1.470	7,9%
Totale	18.602	100%

Dettaglio Non ammesse

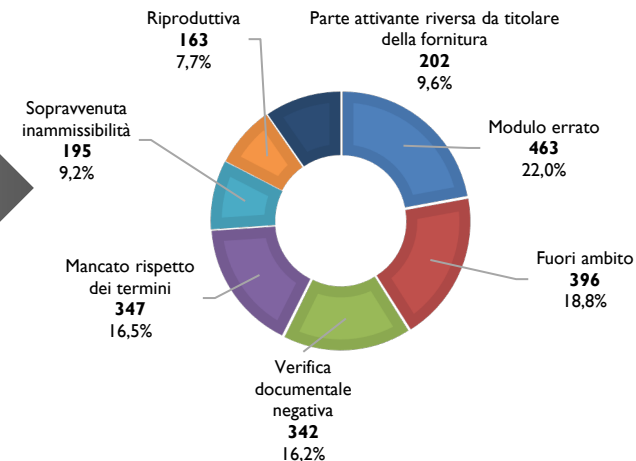


Fig. 12

Domande **ammesse**
settori elettrico/gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2020



2020 - Settori elettrico, gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	8.992	68,3%
Conclusa negativamente	3.923	29,8%
Conclusa per rinuncia	244	1,9%
Totale	13.159	100%

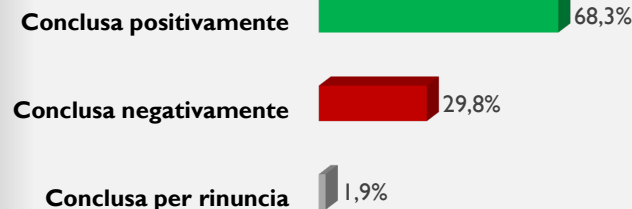


Fig. 13

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
anno 2020



2020 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.391	74,6%
Conclusa negativamente	331	17,7%
Conclusa per mancata adesione	123	6,6%
Conclusa per rinuncia	20	1,1%
Totale	1.865	100%

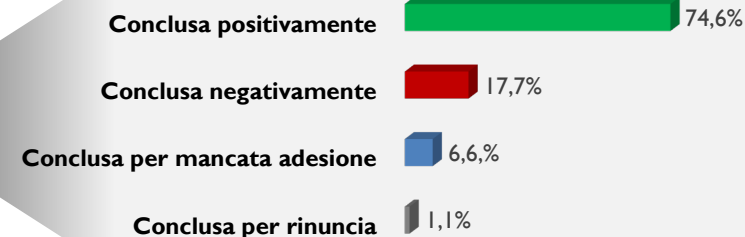
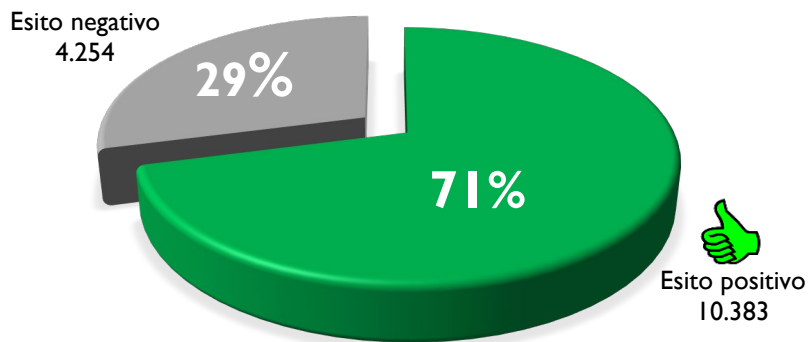


Fig. 14

Esiti delle
 procedure
 anno 2020



63

Giorni medi per la
 chiusura della procedura
 anno 2020



Fig. 15

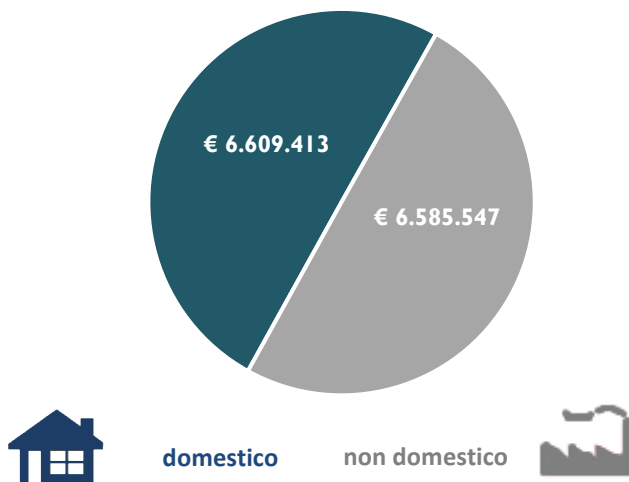
Esiti delle
 procedure per
 settore
 anno 2020



Anno 2020												
	Elettrico		Gas		Idrico		Dual-Fuel		Prosumer		Totale	
Esito della procedura	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.219	67%	2.925	74%	1.391	81%	801	75%	47	68%	10.383	71%
Conclusa negativamente	2.618	33%	1.023	26%	331	19%	260	25%	22	32%	4.254	29%
Totale	7.837	100%	3.948	100%	1.722	100%	1.061	100%	69	100%	14.637	100%

Fig. 16

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2020



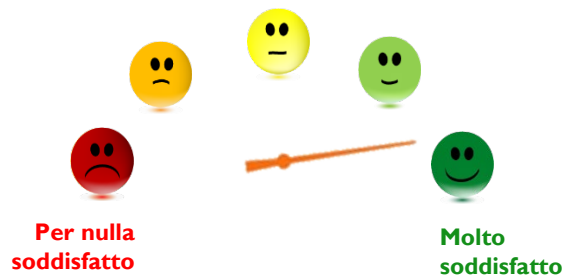
13.194.960 €

Fig. 17

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2020



**Il 98% dei clienti che ha compilato il
 questionario² 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 avviato una procedura nel 2020 e sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione.

² 6.750 questionari compilati.