



Servizio Conciliazione

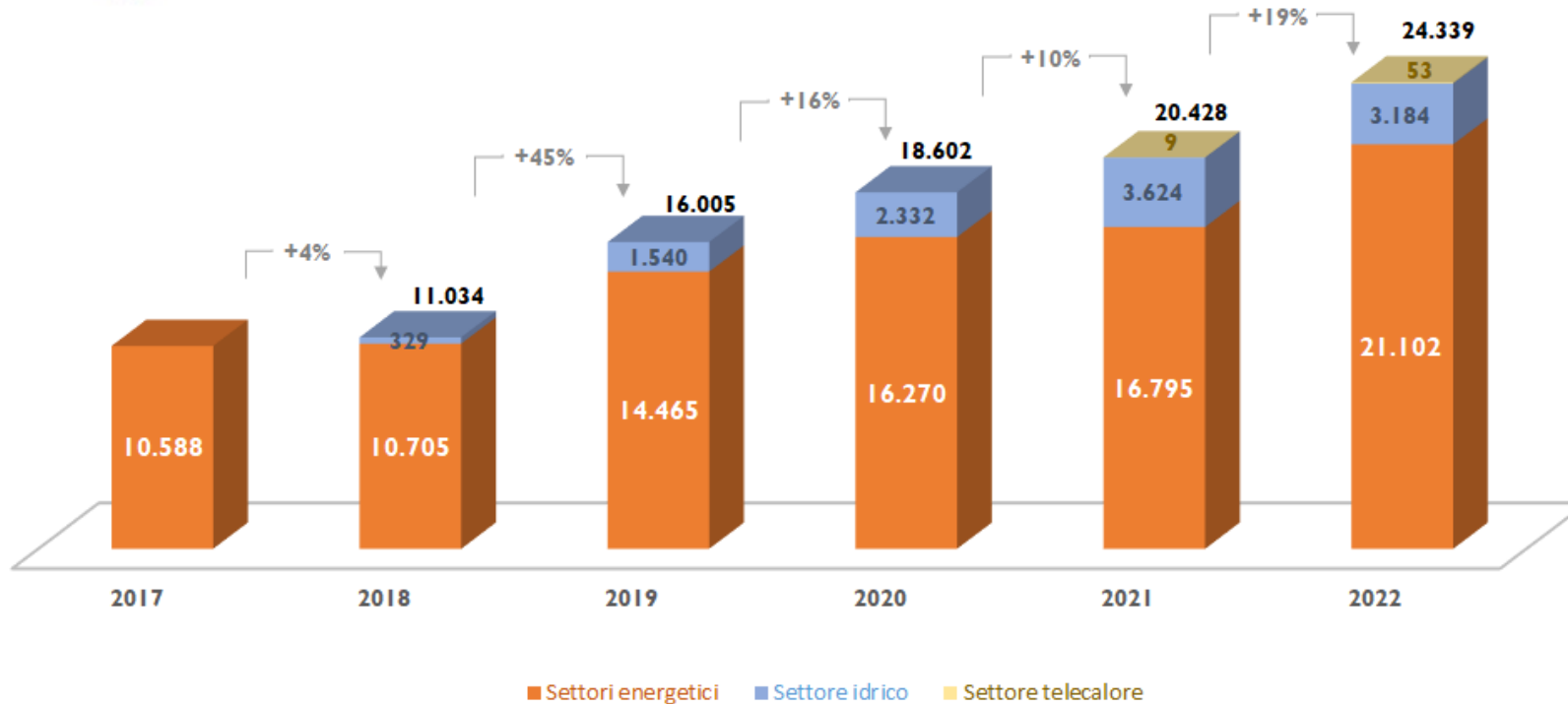
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2022 – Dati aggiornati al 23 maggio 2023

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 - 2022



12.831

Settore Elettrico



5.383

Settore Gas



3.184

Settore Idrico



2.744

Clienti Dual-Fuel



144

Prosumer



53

Settore Tealcalore



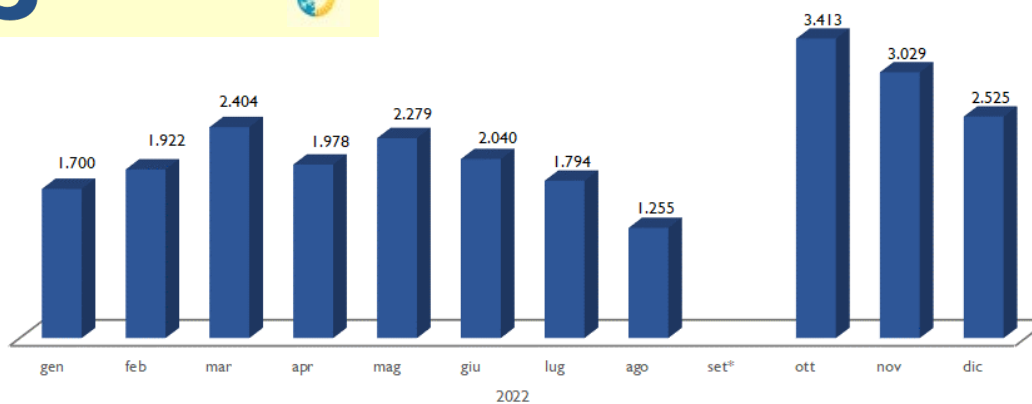
24.339

domande di
conciliazione



Fig. 2

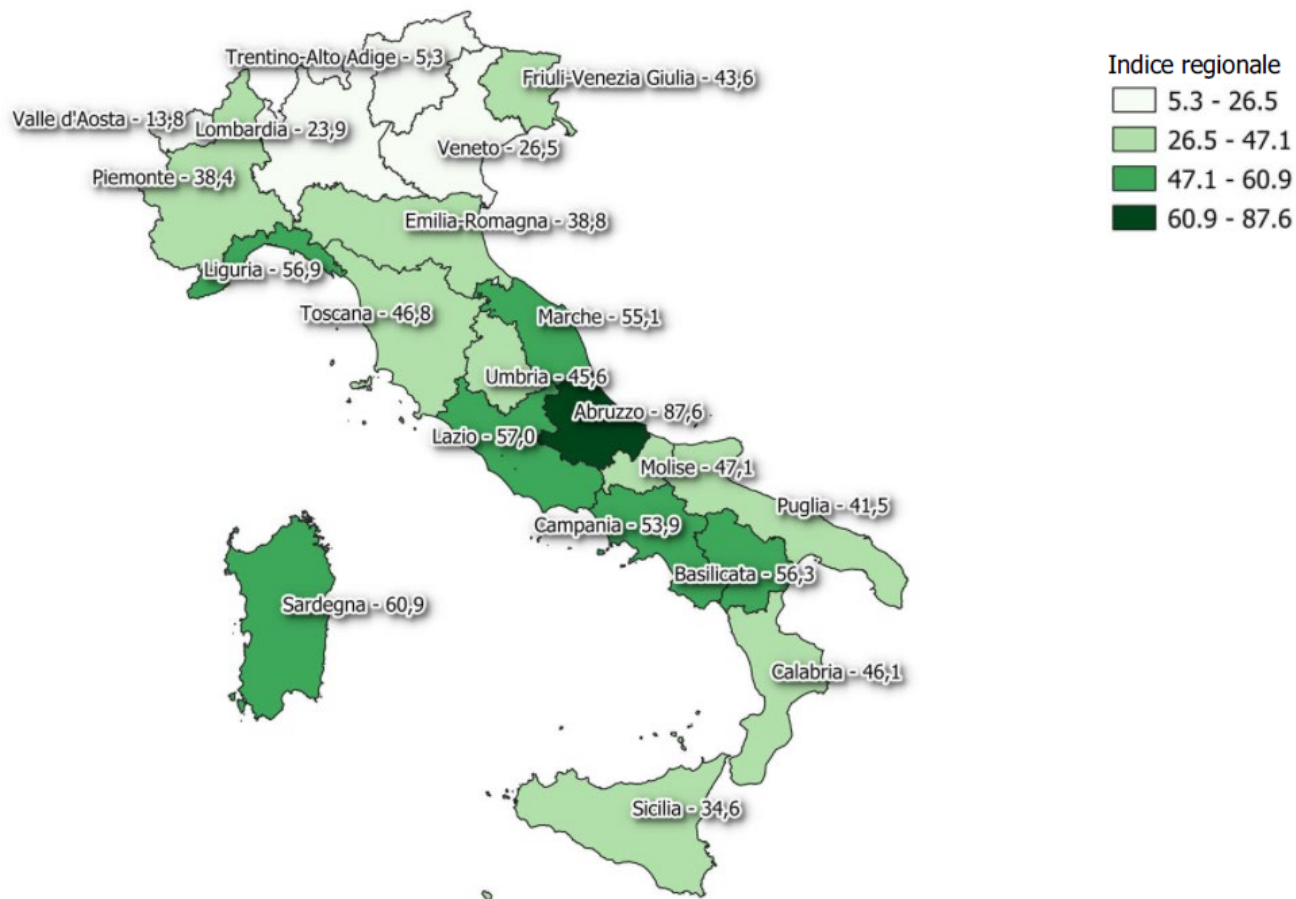
**Volumi delle
domande di
conciliazione in
ingresso
anno 2022**



* Nel mese di settembre 2022 il Servizio non ha acquisito nuove domande di conciliazione a fronte dell'evento di hackeraggio che ha interessato i sistemi GSE registrato la notte del 28/8/22 e che ha determinato l'impossibilità di accedere agli stessi anche da parte di AU sino al 3/10/22. Nel periodo il Servizio è stato operativo per la gestione delle procedure con incontri programmati pre evento hacker e nel fornire supporto telefonico a tutte le parti coinvolte.

Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2022



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 2022



2022 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.924	46,2%
Contratti	2.800	21,8%
Danni	1344	10,5%
Morosità e sospensione	695	5,4%
Altro	623	4,9%
Misura	572	4,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	553	4,3%
Mercato	268	2,1%
Qualità commerciale	52	0,3%
Totale domande	12.831	100%

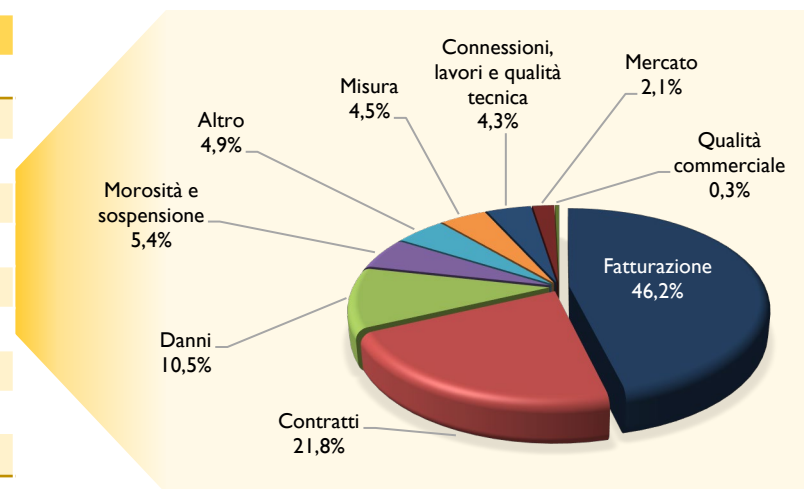


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2022



2022 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.006	55,8%
Contratti	1095	20,3%
Morosità e sospensione	410	7,6%
Misura	289	5,4%
Altro	251	4,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	159	3,0%
Mercato	84	1,6%
Danni	78	1,4%
Qualità commerciale	11	0,2%
Totale domande	5.383	100%

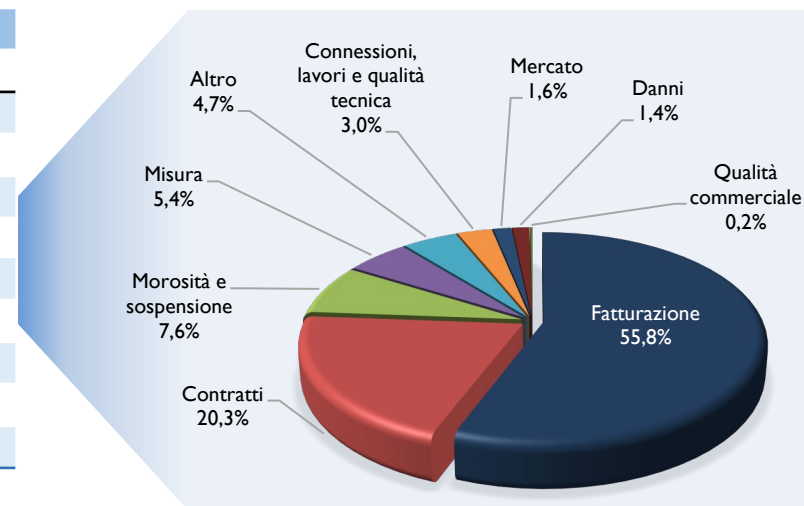


Fig. 6

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione dei
prosumer
 anno 2022



2022 – Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	62	43,1%
Fatturazione	22	15,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	19	13,2%
Misura	17	11,8%
Ritiro Dedicato	10	6,9%
Altro	7	4,9%
Contratti	4	2,8%
Morosità e sospensione	2	1,4%
Danni	1	0,6%
Totale domande	144	100%

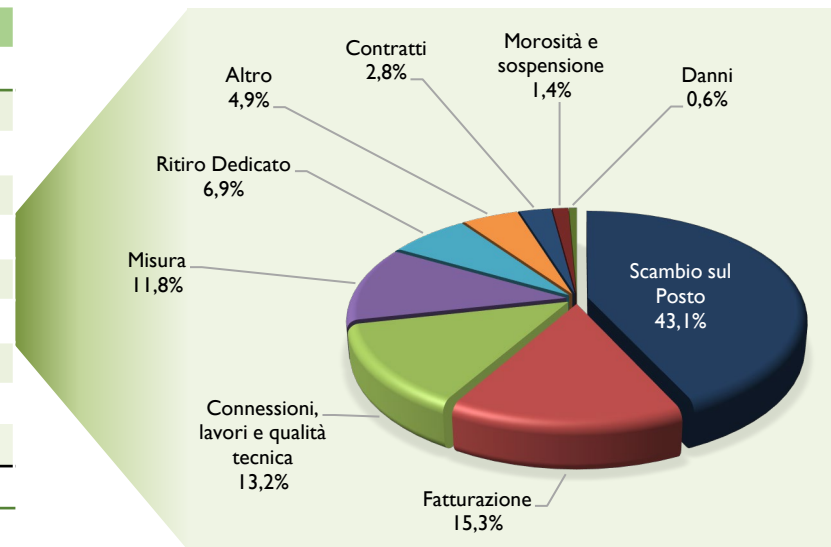


Fig. 7

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione dei
 clienti **dual-fuel**
 anno 2022



2022 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	1.204	43,9%
Fatturazione	967	35,2%
Mercato	186	6,8%
Morosità e sospensione	157	5,7%
Altro	129	4,7%
Danni	52	1,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	26	0,9%
Misura	14	0,5%
Qualità commerciale	9	0,4%
Totale domande	2.744	100%

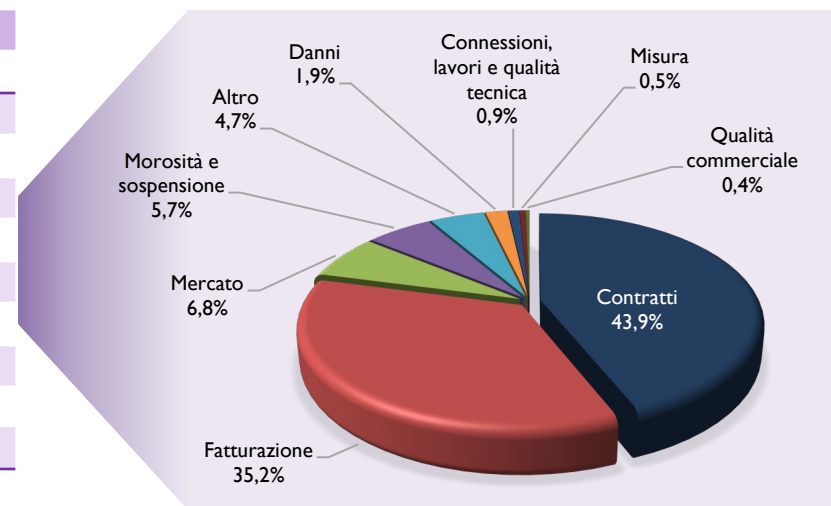


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2022

2022 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	2.270	71,3%
Misura	164	5,2%
Contratti	163	5,1%
Altro	160	5,0%
Morosità e sospensione	127	4,0%
Allacciamento e lavori	126	4,0%
Danni	115	3,6%
Qualità contrattuale	40	1,3%
Qualità tecnica	19	0,5%
Totale domande	3.184	100%

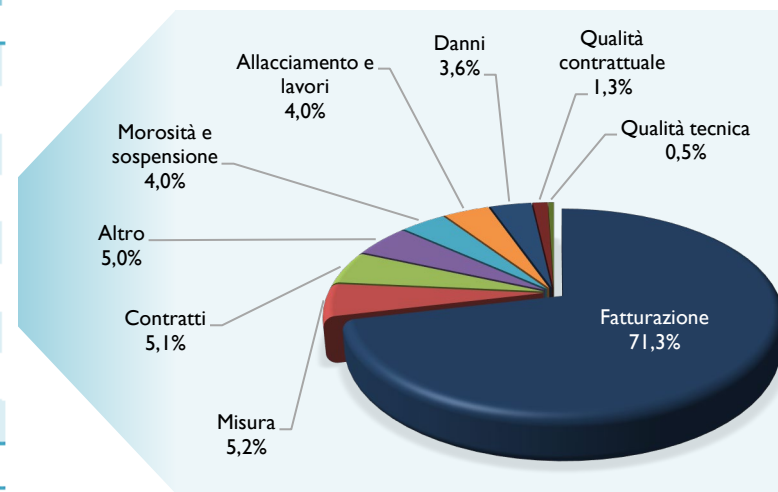


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2022

2022 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Altro	23	43,4%
Trasparenza del servizio	20	37,7%
Morosità e sospensione	7	13,2%
Allacciamenti	2	3,8%
Qualità commerciale	1	1,9%
Totale domande	53	100%

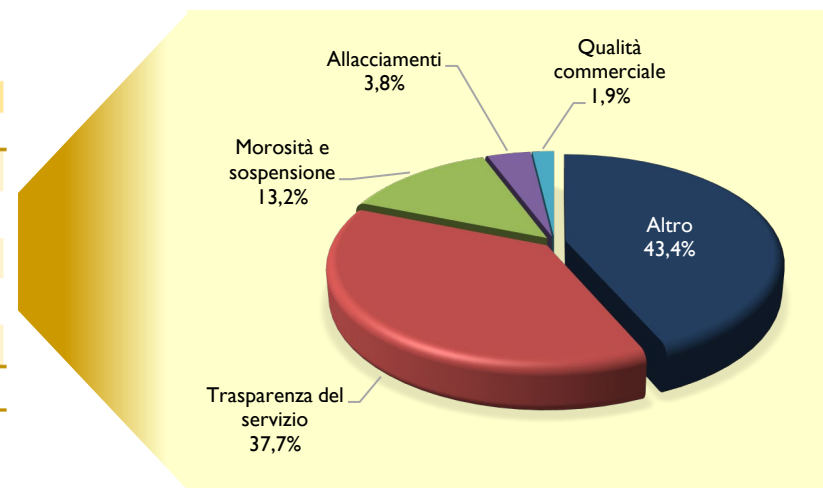


Fig. 10

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2022



2022 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	6.531	5.281	6.035		17.847
Non domestico	2.400	911	3.170	11	6.492
Totale	8.931	6.192	9.205	11	24.339
% vs Tot.	36,7%	25,5%	37,8%	0,05%	100%

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 2022

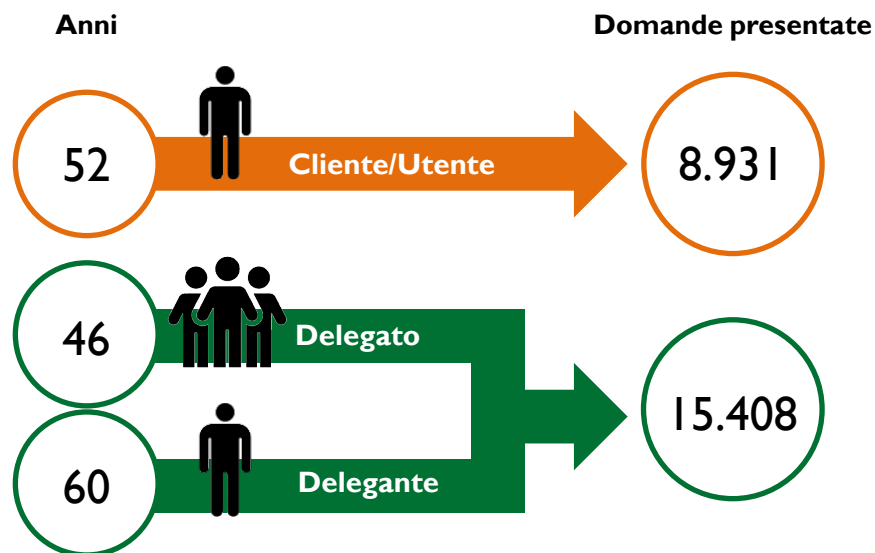


Fig. 12

Andamento delle
domande di
 conciliazione
 anno 2022



2022– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	19.764	81,2%
Non ammesse	2.403	9,9%
Non completate da cliente/utente	2.172	8,9%
Totale	24.339	100%

Dettaglio Non ammesse

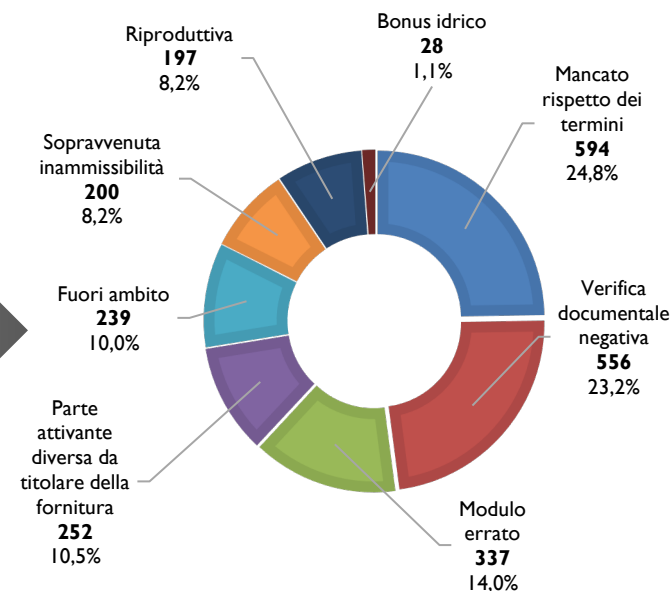


Fig. 13

Domande **ammesse**
 settori elettrico e gas,
 prosumer e clienti dual-fuel
 e andamento procedure
 anno 2022



2022 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	11.329	66,0%
Conclusa negativamente	5.381	31,4%
Rinuncia dell'attivante	340	2,0%
Mancata adesione della controparte*	111	0,6%
Totale	17.161	100%

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



Fig. 14

Domande **ammesse** settore idrico e andamento procedure anno 2022

2022 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.823	71,2%
Conclusa negativamente	619	24,2%
Mancata adesione della controparte	67	2,6%
Rinuncia dell'attivante	53	2,0%
Totale	2.562	100%


Fig. 15

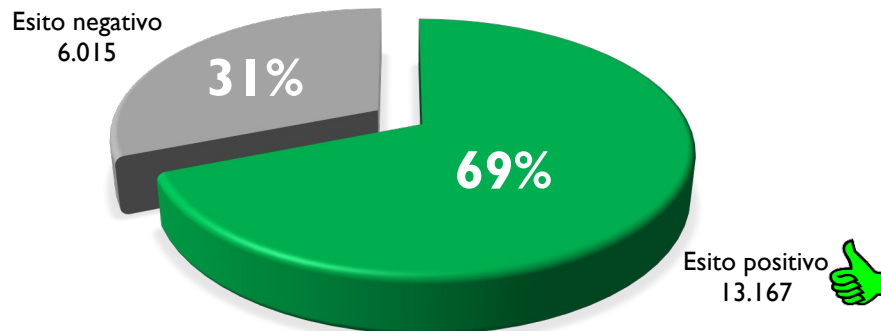
Domande **ammesse** settore telecalore e andamento procedure anno 2022

2022 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	15	36,6%
Conclusa negativamente	15	36,6%
Mancata adesione della controparte	10	24,4%
Rinuncia dell'attivante	1	2,4%
Totale	41	100%



Fig. 16

Esiti delle
procedure
anno 2022



56

Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2022



Fig. 17

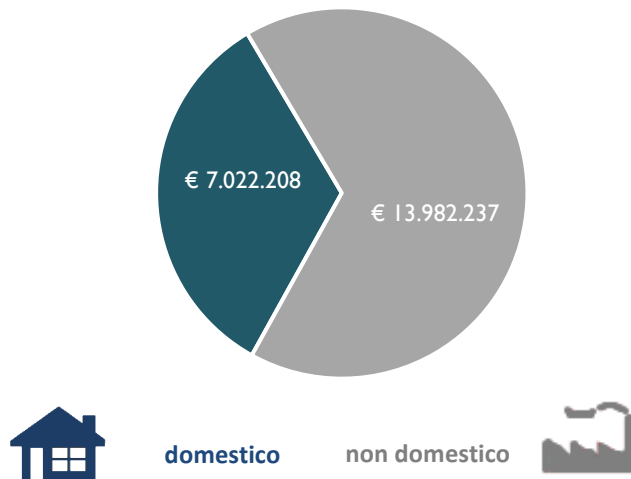
Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2022



Esito delle procedure concluse	2022													
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	6.551	64%	3.051	72%	1.823	75%	1.669	75%	58	60%	15	50%	13.167	69%
Conclusa negativamente	3.614	36%	1.184	28%	619	25%	544	25%	39	40%	15	50%	6.015	31%
Totale	10.165	100%	4.235	100%	2.442	100%	2.213	100%	97	100%	30	100%	19.182	100%

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2022



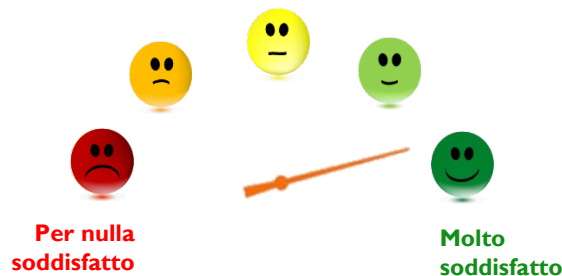
21.004.445 €

Fig. 19

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2022



**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 8.781 questionari compilati.