

2024

## Servizio Conciliazione

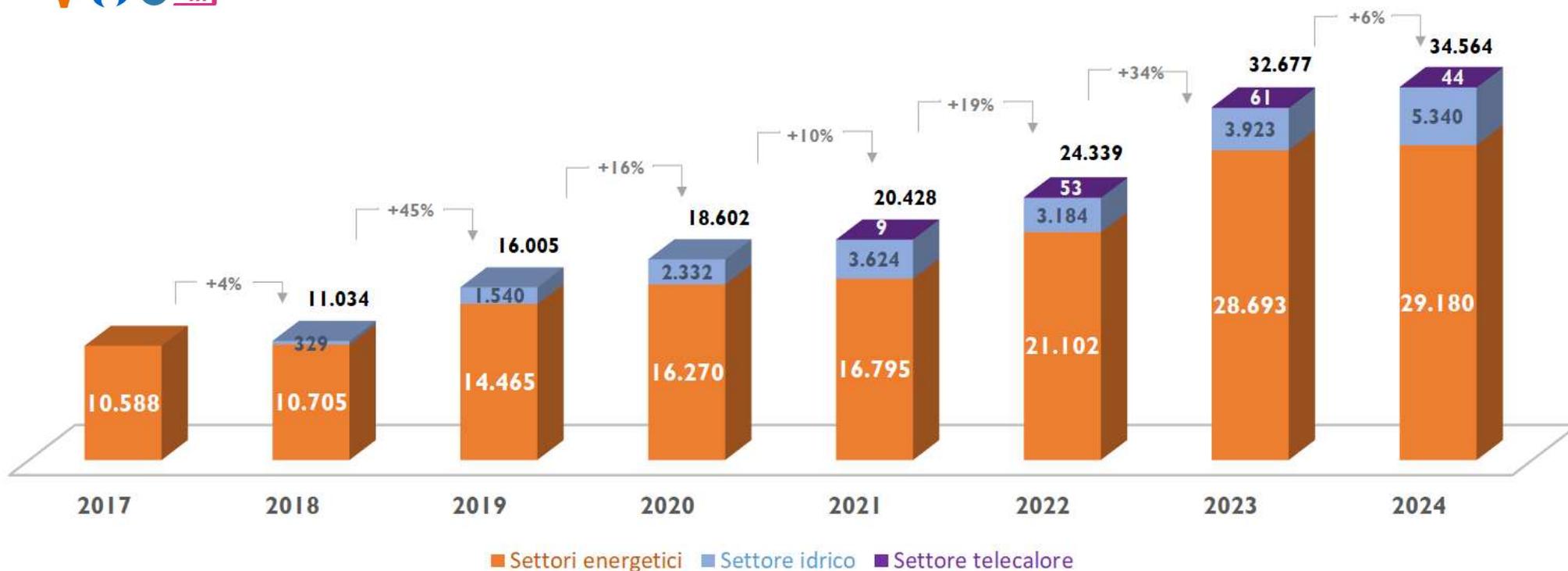
*Settori elettrico, gas, idrico e telecalore*

## Relazione annuale delle attività

*Anno 2024 – Dati aggiornati al 22 gennaio 2025*

Fig. 1

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



**13.954** Settore Elettrico 

**11.373** Settore Gas 

**3.636** Clienti Dual-Fuel 

**5.340** Settore Idrico 

**217** Prosumer 

**44** Settore Telecalore 

**34.564**

domande di  
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anno 2024

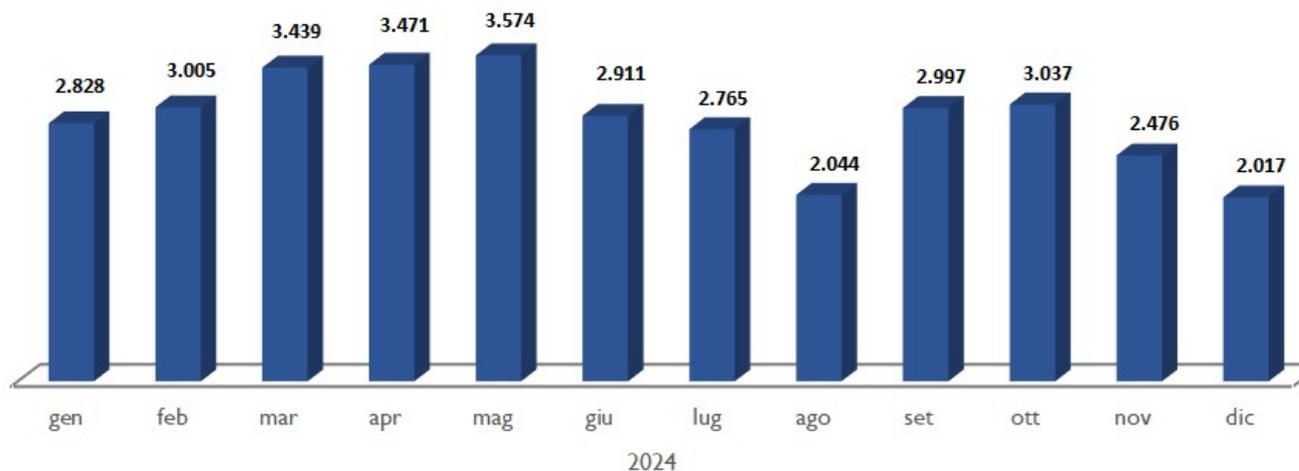
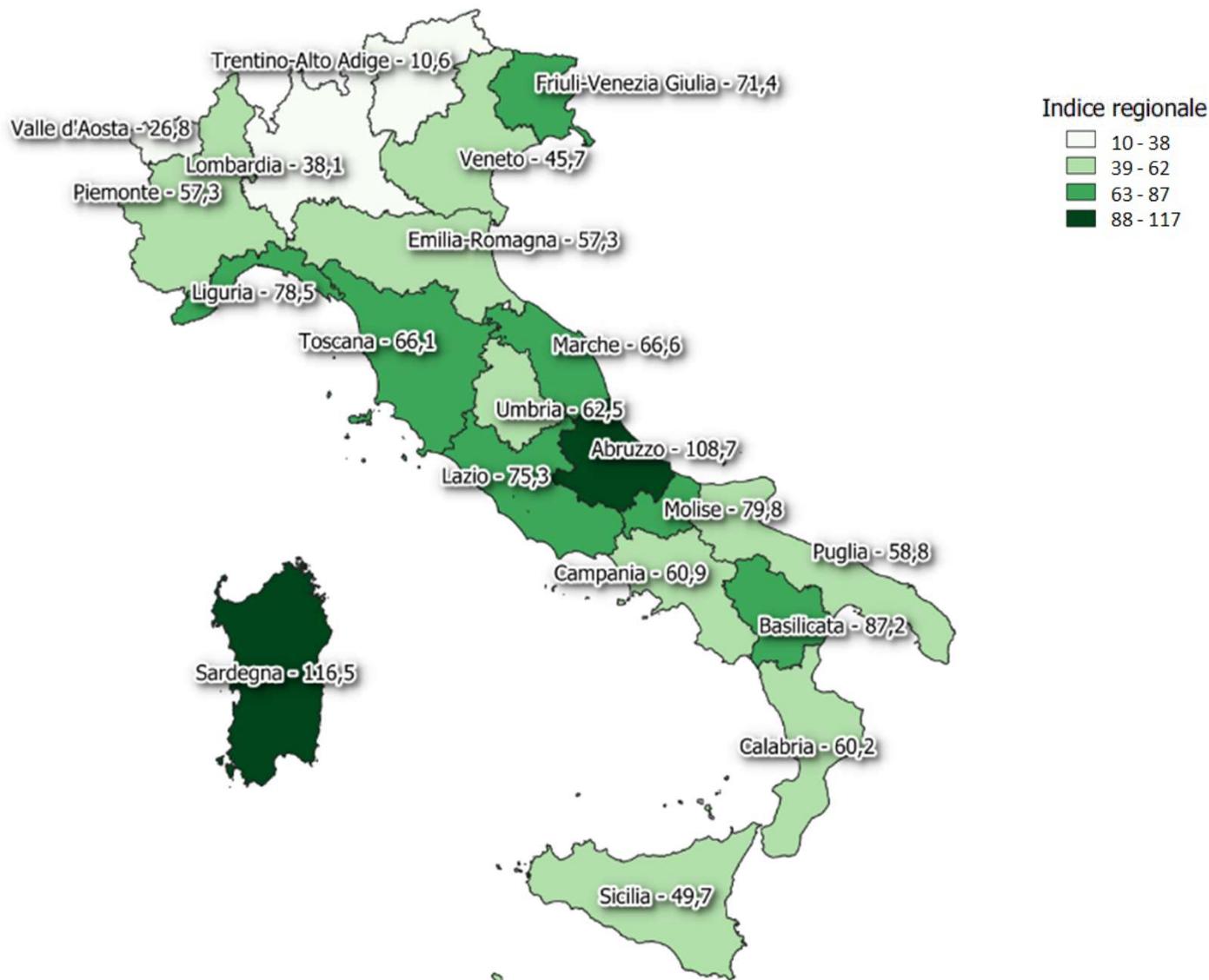


Fig. 3

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



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

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2024



2024 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.789	41,5%
Contratti	2.243	16,1%
Danni	2.057	14,7%
Morosità e sospensione	1.001	7,2%
Altro	880	6,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	713	5,1%
Misura	690	4,9%
Mercato	530	3,8%
Qualità commerciale	51	0,4%
<b>Totale domande</b>	<b>13.954</b>	<b>100%</b>

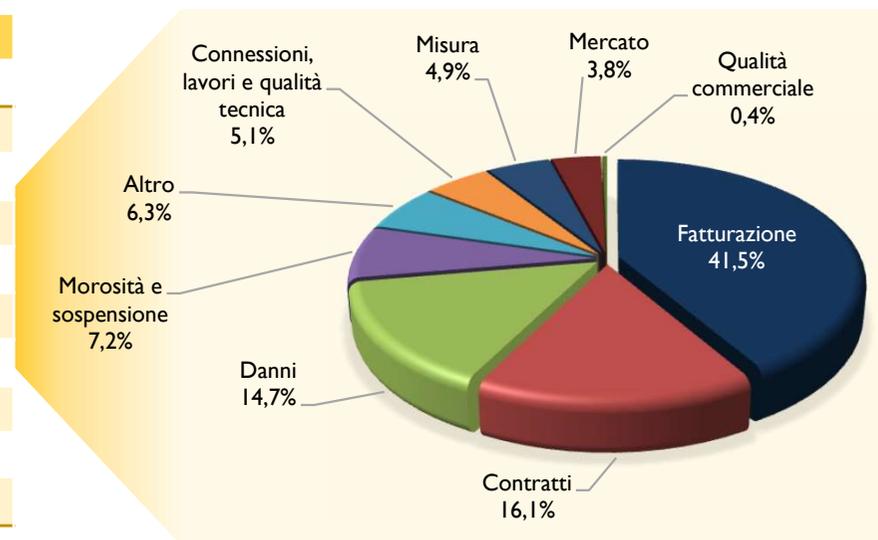


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2024



2024 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.610	49,3%
Contratti	3377	29,7%
Morosità e sospensione	677	6,0%
Altro	515	4,5%
Misura	483	4,2%
Mercato	427	3,8%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	169	1,5%
Danni	89	0,8%
Qualità commerciale	26	0,2%
<b>Totale domande</b>	<b>11.373</b>	<b>100%</b>

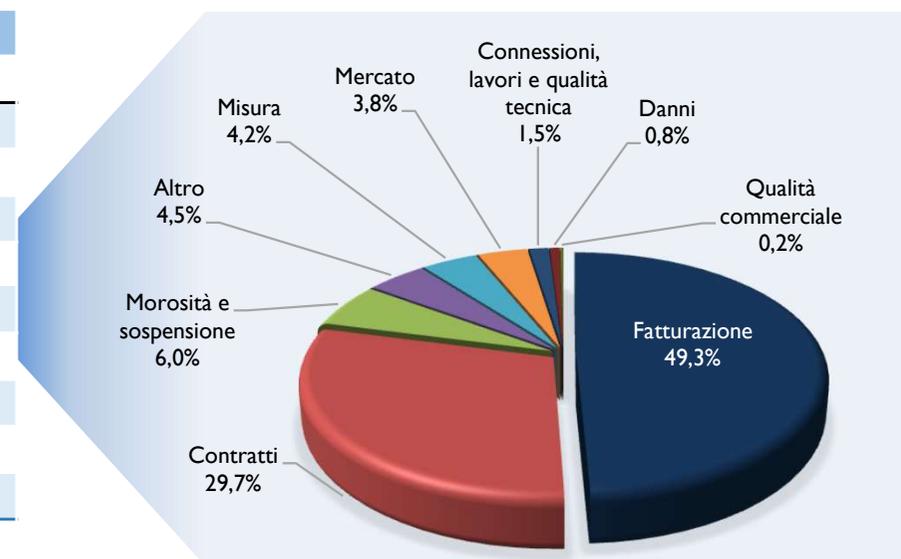


Fig. 6

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



2024 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	1.368	37,6%
Fatturazione	1.275	35,1%
Mercato	497	13,7%
Morosità e sospensione	204	5,6%
Altro	184	5,1%
Danni	52	1,4%
Qualità commerciale	22	0,6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	0,5%
Misura	16	0,4%
<b>Totale domande</b>	<b>3.636</b>	<b>100%</b>

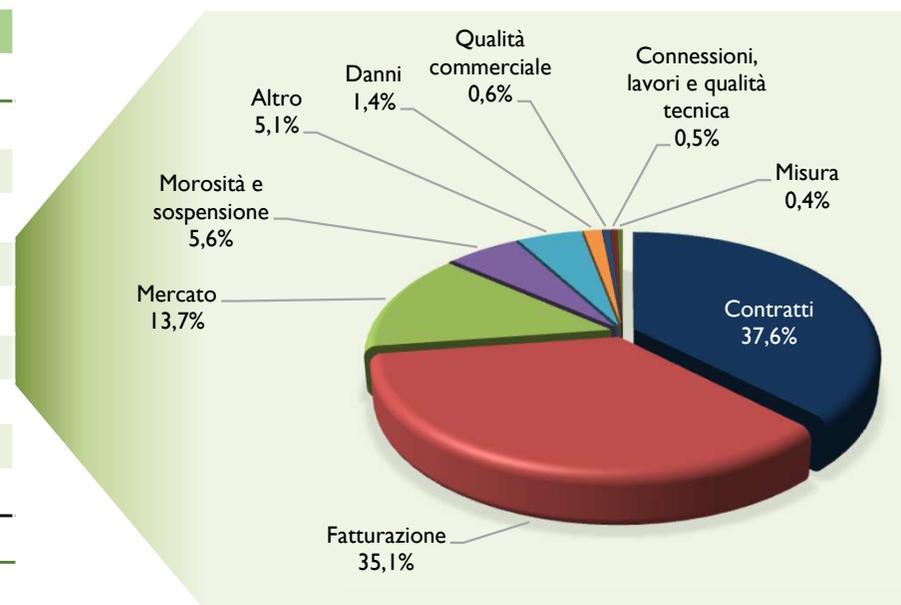


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione dei **prosumer** anno 2024



2024 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Scambio sul Posto	79	36,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	37	17,1%
Ritiro Dedicato	23	10,6%
Fatturazione	23	10,6%
Misura	20	9,2%
Danni	13	6,0%
Altro	11	5,1%
Contratti	10	4,6%
Mercato	1	0,4%
<b>Totale domande</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

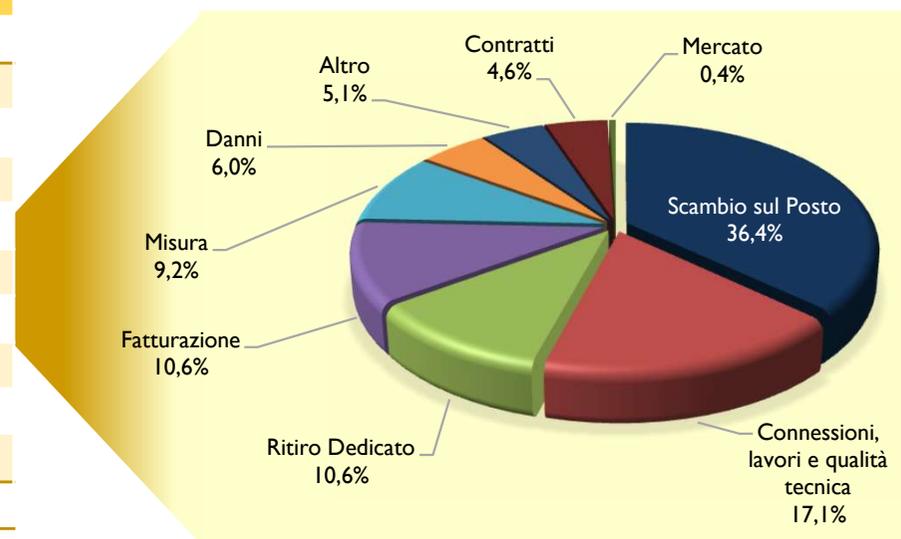


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2024



2024 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	3.729	69,8%
Misura	308	5,8%
Morosità e sospensione	304	5,7%
Contratti	256	4,8%
Altro	238	4,5%
Danni	211	4,0%
Allacciamento e lavori	150	2,8%
Qualità contrattuale	86	1,6%
Qualità tecnica	58	1,0%
<b>Totale domande</b>	<b>5.340</b>	<b>100%</b>

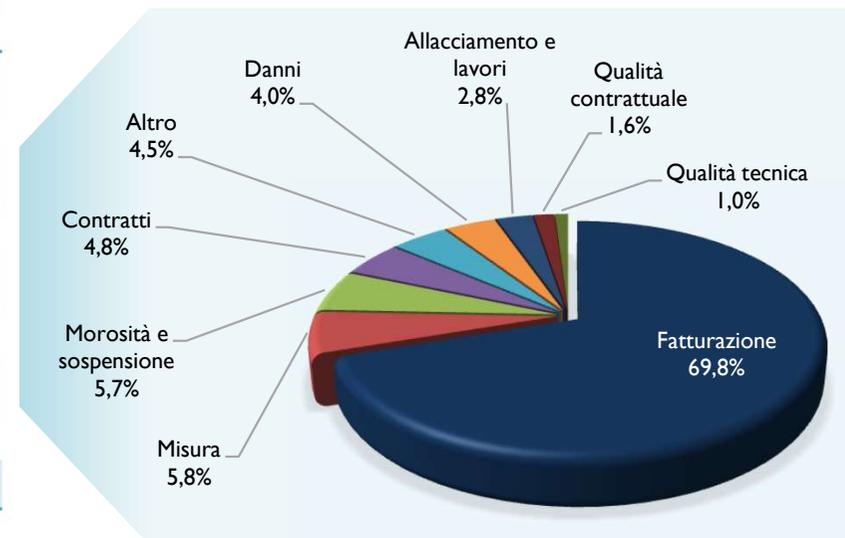


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2024



2024 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	15	34,2%
Altro	11	25,0%
Morosità e sospensione	8	18,2%
Danni	3	6,8%
Allacciamenti	3	6,8%
Qualità tecnica del servizio	2	4,5%
Qualità commerciale	2	4,5%
<b>Totale domande</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

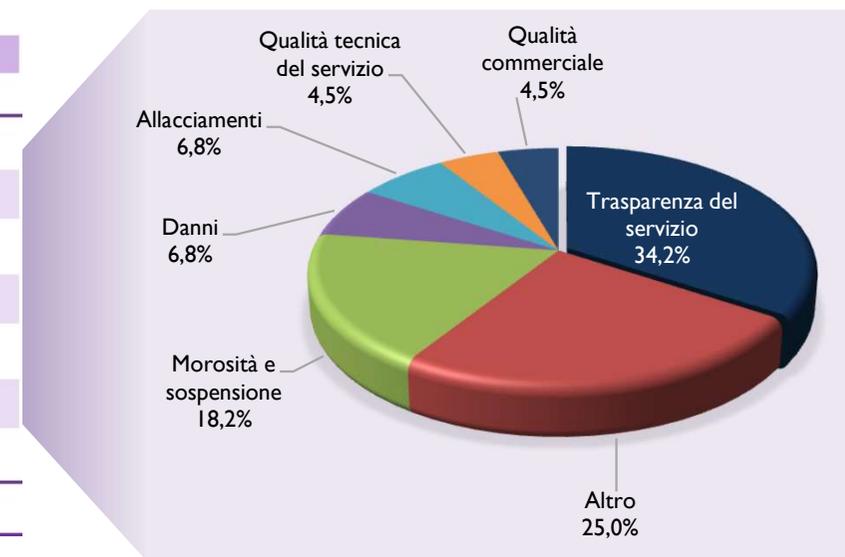


Fig. 10

Numero di domande  
per **tipologia  
attivante**  
anno 2024



2024 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
<b>Domestico</b>	8.825	8.987	9.632		27.444
<b>Non domestico</b>	2.561	905	3.646	8	7.120
<b>Totale</b>	<b>11.386</b>	<b>9.892</b>	<b>13.278</b>	<b>8</b>	<b>34.564</b>
<b>% vs Tot.</b>	<b>33,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>38,4%</b>	<b>0,02%</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  
anno 2024

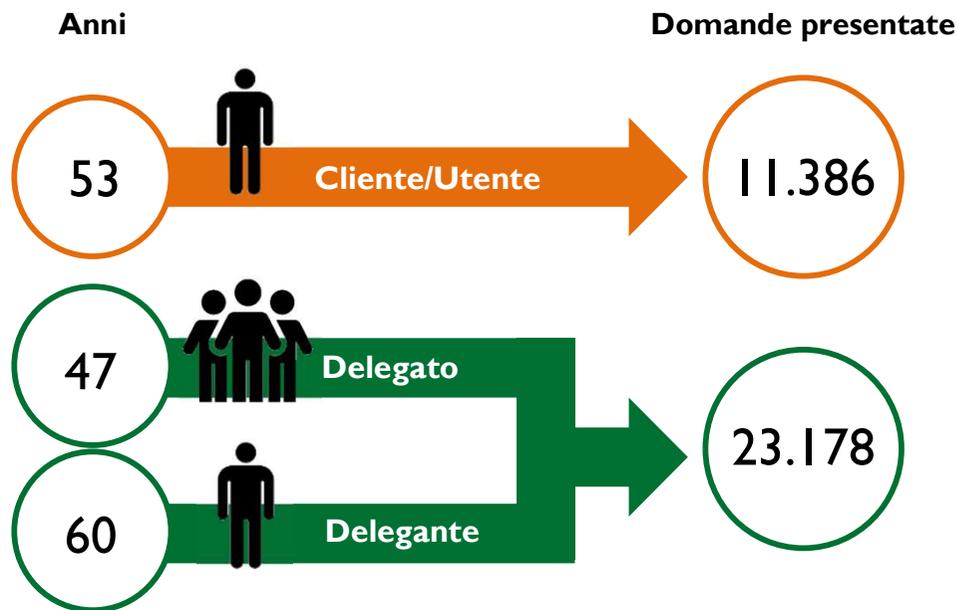


Fig. 12

Andamento delle  
**domande** di  
conciliazione  
anno 2024



2024 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
<b>Ammesse</b>	28.284	81,8%
<b>Non ammesse</b>	2.670	7,7%
<b>Non completate da cliente/utente</b>	3.608	10,5%
<b>Totale</b>	<b>34.562</b>	<b>100%</b>

Dettaglio Non ammesse

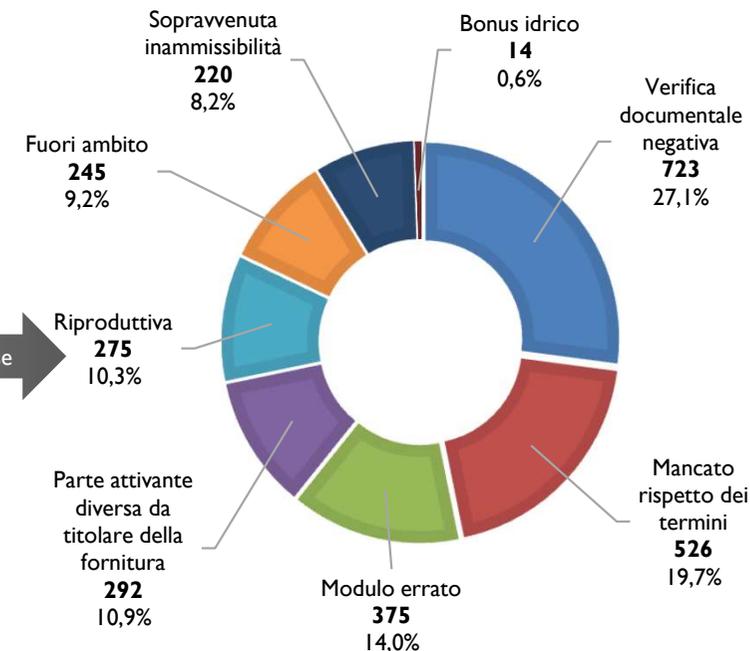


Fig. 13

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



2024 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	13.484	60,7%
<b>Conclusa negativamente</b>	8.181	36,8%
<b>Rinuncia dell'attivante</b>	420	1,9%
<b>Mancata adesione della controparte**</b>	121	0,6%
<b>Totale</b>	<b>22.206</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 1.696 procedure pendenti al 22/01/2025.

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



Fig. 14

Domande **ammesse**  
 settore idrico e  
 andamento procedure  
 anno 2024



2024 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.554	64,1%
Conclusa negativamente	1.343	33,7%
Rinuncia dell'attivante	86	2,2%
<b>Totale</b>	<b>3.983</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 377 procedure pendenti al 22/01/2025.

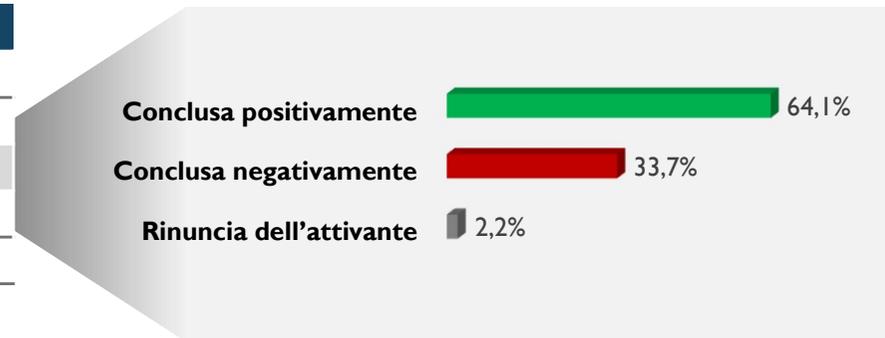


Fig. 15

Domande **ammesse**  
 settore telecalore e  
 andamento procedure  
 anno 2024



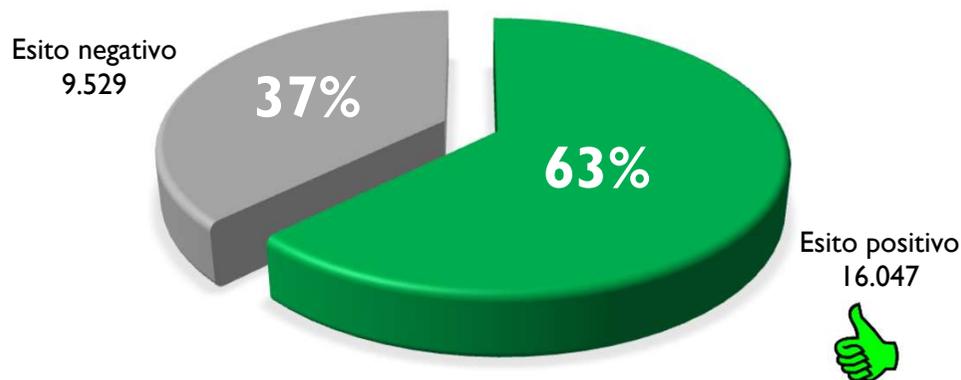
2024 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	9	42,9%
Rinuncia dell'attivante	7	33,3%
Conclusa negativamente	5	23,8%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

\*In corso di negoziazione: 1 procedura pendente al 22/01/2025.



Fig. 16

Esiti delle  
procedure  
anno 2024



**57** Giorni medi per la  
chiusura della procedura\*  
anno 2024

Fig. 17

Esiti delle procedure  
concluse per settore  
anno 2024

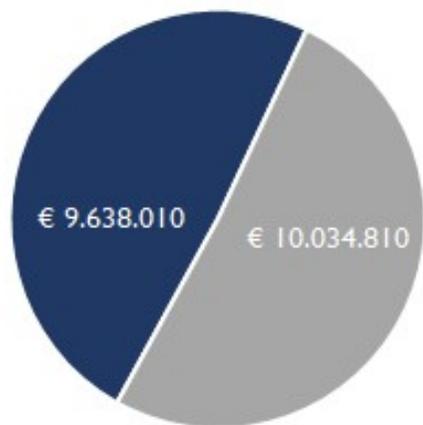


Esito delle procedure concluse	2024													
	Elettrico		Gas		Clienti dual-fuel		Idrico		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	5.871	59%	5.496	63%	2.044	73%	2.554	66%	73	54%	9	64%	<b>16.047</b>	63%
<b>Conclusa negativamente</b>	4.070	41%	3.278	37%	770	27%	1.343	34%	63	46%	5	36%	<b>9.529</b>	37%
<b>Totale</b>	<b>9.941</b>	<b>100%</b>	<b>8.774</b>	<b>100%</b>	<b>2.814</b>	<b>100%</b>	<b>3.897</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>25.576</b>	<b>100%</b>

\* Dalla data del 01/10/2024 la tempistica massima di conclusione delle procedure con proroga è stata modificata da 120 a 150 giorni solari

Fig. 18

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



domestico

non domestico



**19.672.819 €**

Fig. 19

**Customer  
satisfaction**  
procedure attivate e  
concluse  
anno 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> 10.769 questionari compilati.