

2024

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione annuale Contact Center, Procedure Speciali e Reclami

Sommario



 1. Contact Center

 2. Procedure Speciali e Reclami

Contact Center



Numero Verde 800.166.654





Sommario – Contact Center

Numero Verde 800.166.654



I.1 Chiamate ricevute dal Contact Center in orario di servizio - 2020/2024

I.2 Chiamate gestite dal Contact Center per argomento - 2024

I.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative - 2020/2024

I.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* - 2024

I.5 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* - 2024

I.6 Dettaglio Procedure Speciali informative - 2024

I.7 Customer Satisfaction - 2024

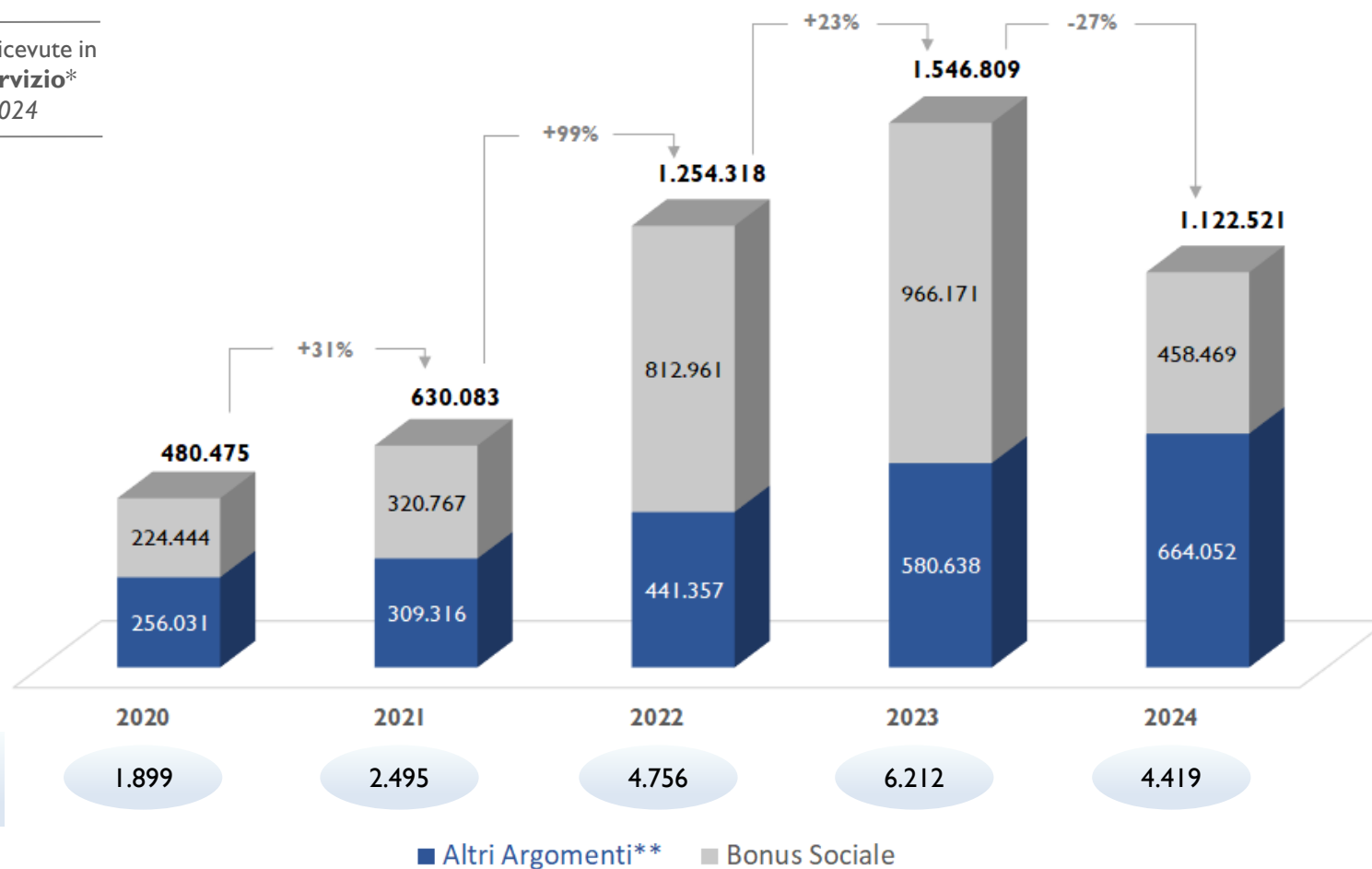
Numero Verde 800.166.654

11.176.233

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2020 - 2024



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

**) es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

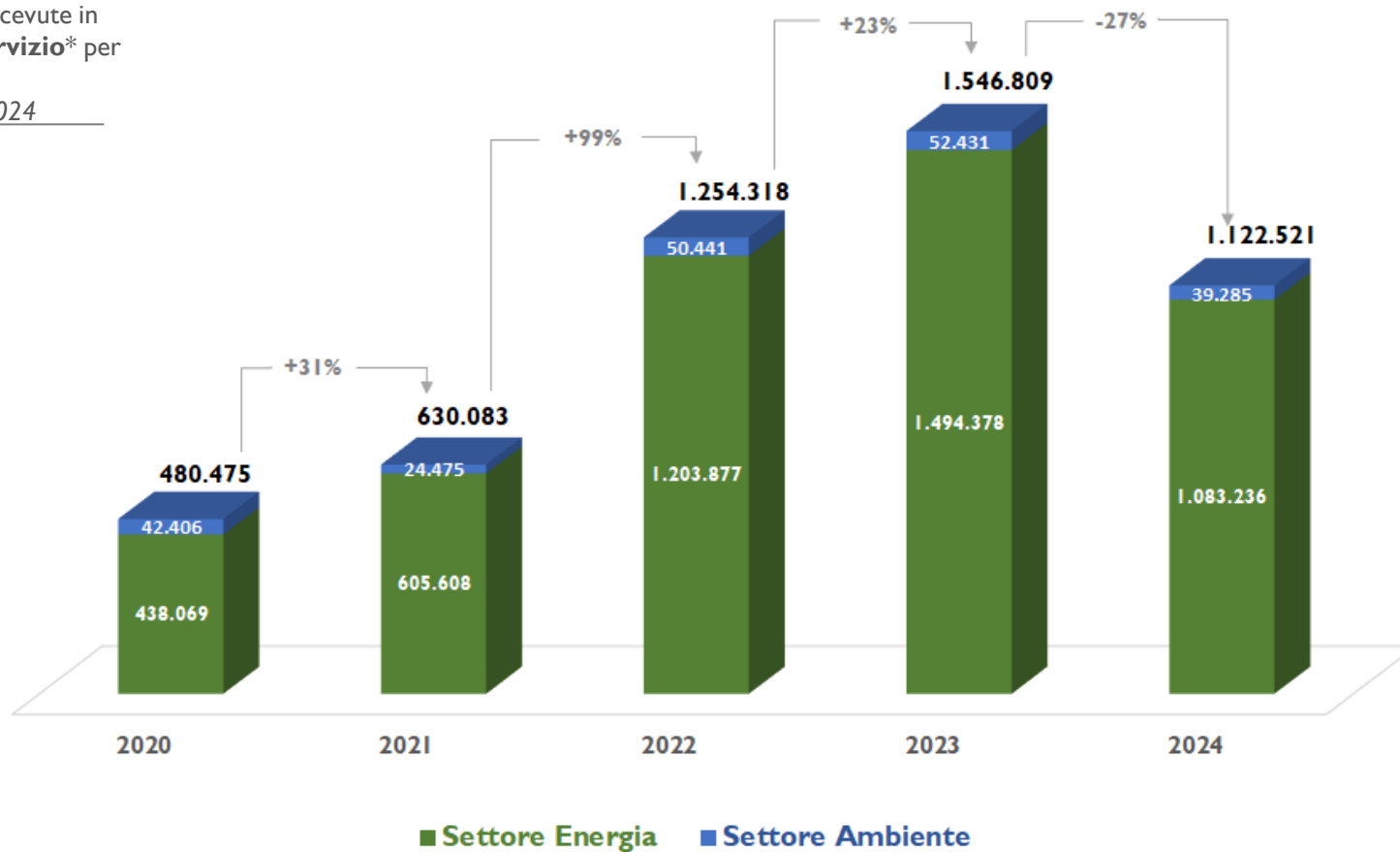
Numero Verde 800.166.654

11.176.233

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

**Chiamate ricevute in
orario di servizio*** per
settore
anni 2020 - 2024



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

Fig. 3

Chiamate gestite per argomento (n.)
anno 2024

Argomento chiamate gestite	n.	% vs totale
Bonus sociale	422.673	42%
Modalità di risoluzione controversie	262.871	26%
Informazioni sulle pratiche in gestione presso lo Sportello	59.395	6%
Diritti e regolazione	73.595	7,5%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	44.924	4,5%
Servizio a tutele gradualali e clienti vulnerabili	139.142	14%
Totale chiamate gestite	1.002.600	100%

1.122.521
chiamate ricevute in orario
di servizio nel 2024

Fig. 4

Chiamate gestite per argomento (%)
anno 2024

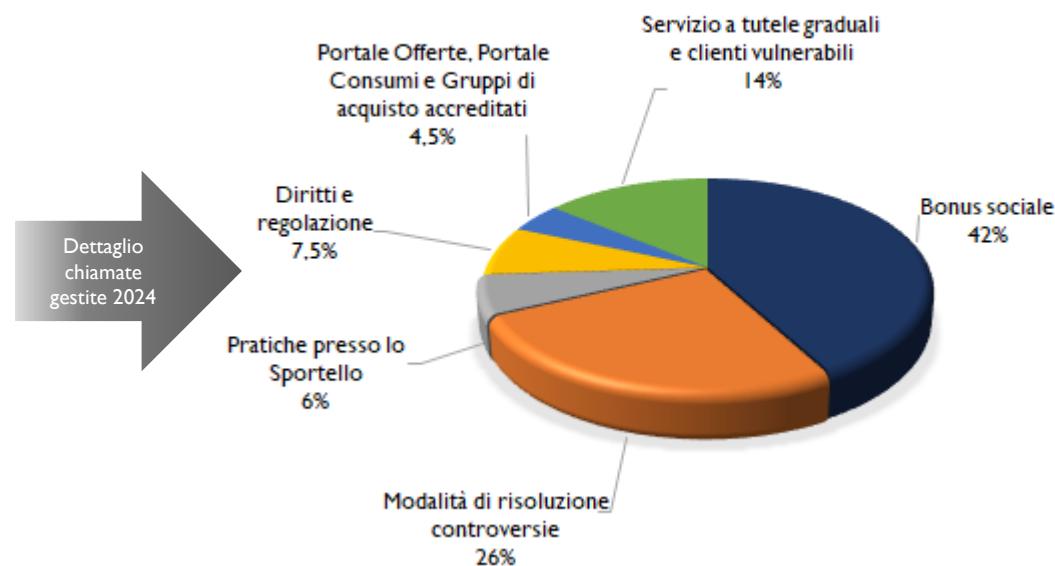


Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
anni 2020 - 2024

414.292

Informazioni sulla regolazione applicabile e Procedure Speciali informative dal 2020

■ Informazioni sulla regolazione applicabile Idrico e Telecalore

■ Informazioni sulla regolazione applicabile Energia

■ Procedure Speciali informative Energia

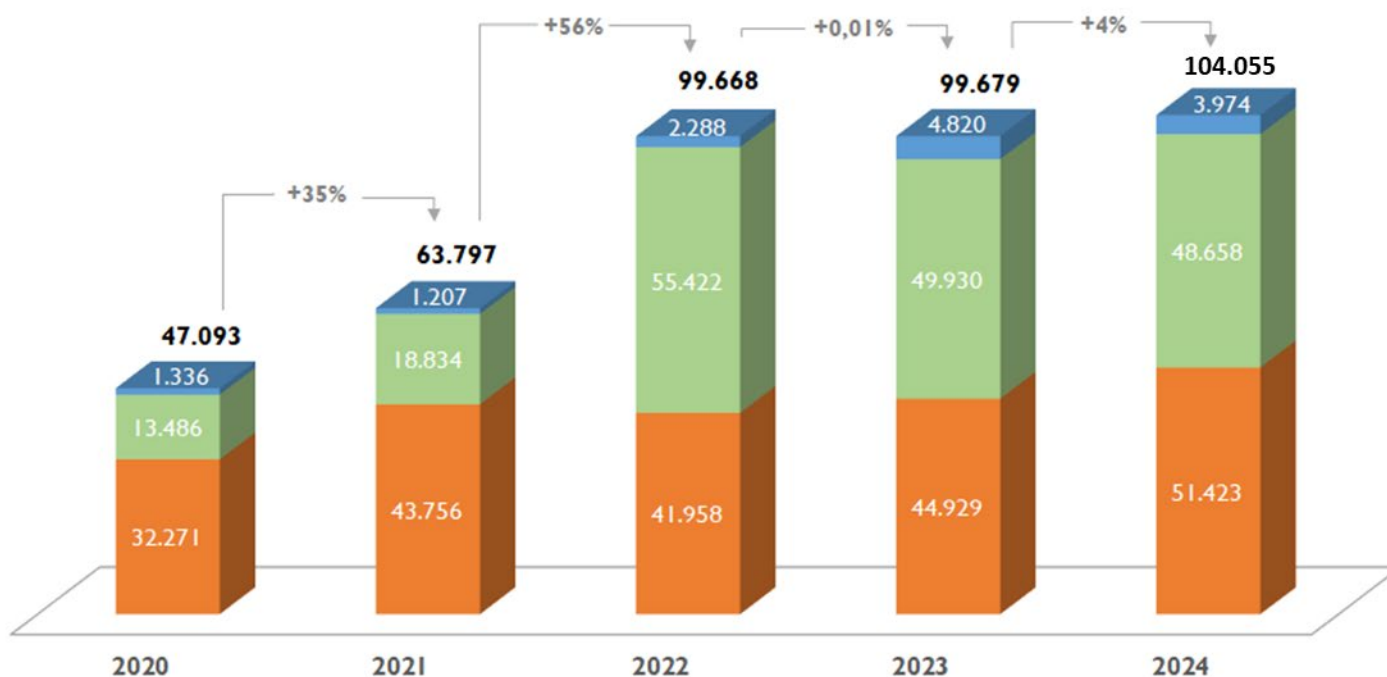


Fig. 6

**Informazioni sulla
regolazione applicabile** per
argomento - Settori Energia
anno 2024

2024 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	11.333	23%
Fatturazione	7.786	16%
Mercato	7.852	16%
Contratti	6.476	13,5%
Morosità e sospensione	4.897	10%
Clienti vulnerabili	4.413	9%
Connessioni, lavori e qualità	2.892	6%
Altro	1.776	4%
Prosumer	470	1%
Misura	536	1%
Qualità commerciale	227	0,5%
Totale	48.658	100%

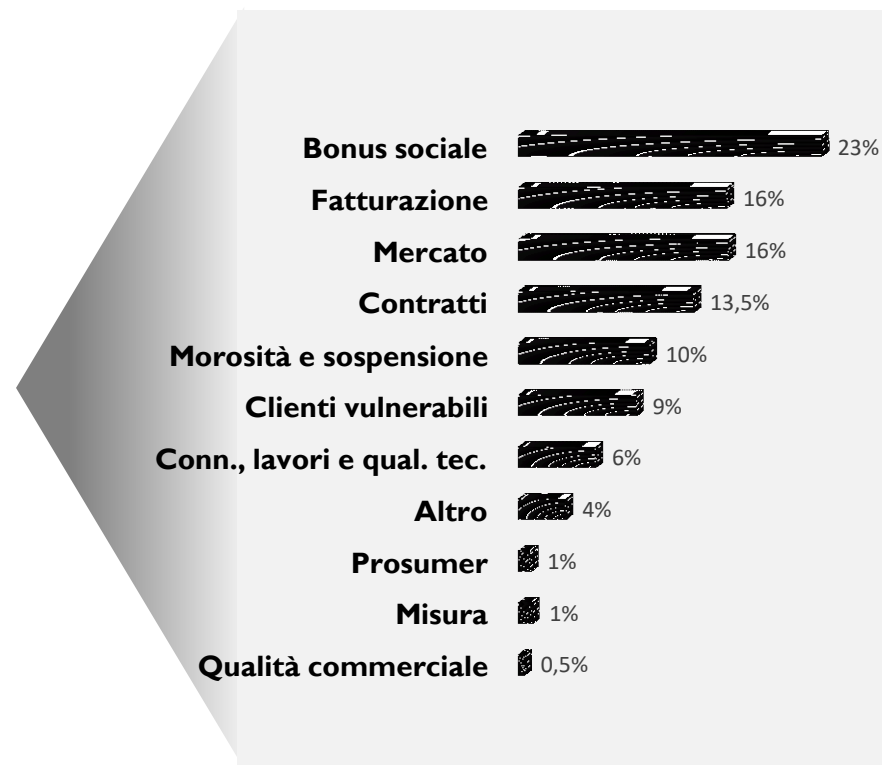
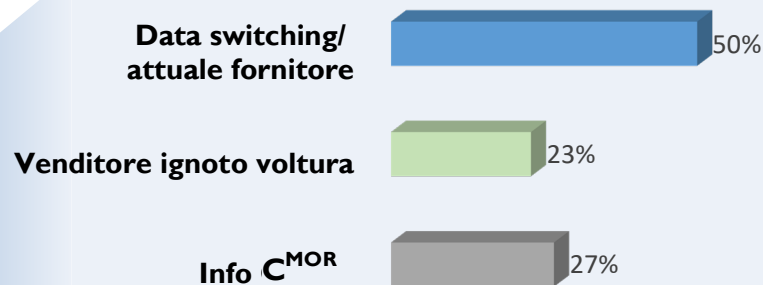


Fig. 7

Procedure Speciali informative
argomenti in ingresso
Settori Energia
anno 2024

2024 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	25.855	50%
Venditore ignoto voltura	11.813	23%
Info C ^{MOR}	13.755	27%
Totale	51.423	100%



**) Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. Su richiesta del cliente finale, lo Sportello, mediante tali procedure, può fornire: il nominativo della controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, il nominativo dell'attuale controparte commerciale con la data di switching e, riguardo al C^{MOR}, il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.*

Fig. 8

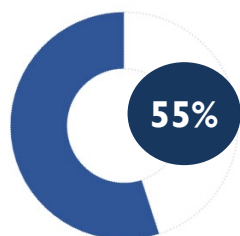
**Informazioni sulla
regolazione applicabile**
per argomento
Settori Idrico e Telecalore
anno 2024

2024 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.455	37%
Fatturazione	1.082	27%
Contratti	821	21%
Qualità tecnica	222	5%
Prezzi e tariffe	144	4%
Allacciamenti/Lavori	136	3%
Trasparenza del Servizio	62	1,5%
Misura	41	1%
Qualità commerciale	11	0,5%
Totale	3.974	100%



Fig. 9

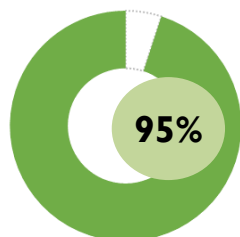
Soddisfazione dei clienti
che hanno contattato
telefonticamente il
Contact Center
anno 2024



Percentuale dei clienti che hanno espresso un giudizio al termine della chiamata

Fig. 10

Soddisfazione dei clienti che
hanno contattato con
richieste scritte di
informazioni sulla regolazione
il Contact Center
anno 2024



Percentuale dei clienti soddisfatti che hanno espresso un giudizio a seguito di richieste scritte di informazioni sulla regolazione ricevute dal Contact Center

Sintesi giudizi delle chiamate



Molto soddisfatto

86%



Soddisfatto

9%



Per nulla soddisfatto

5%

Soddisfazione per richieste scritte di informazioni sulla regolazione



*) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto



Procedure Speciali e Reclami



www.sportelloperilconsumatore.it





Sommario - Procedure Speciali e Reclami



Settori Energia

- 2.1 Procedure Speciali risolutive e Altre istanze scritte — 2020/2024
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – 2024
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – 2024

Settori Ambiente

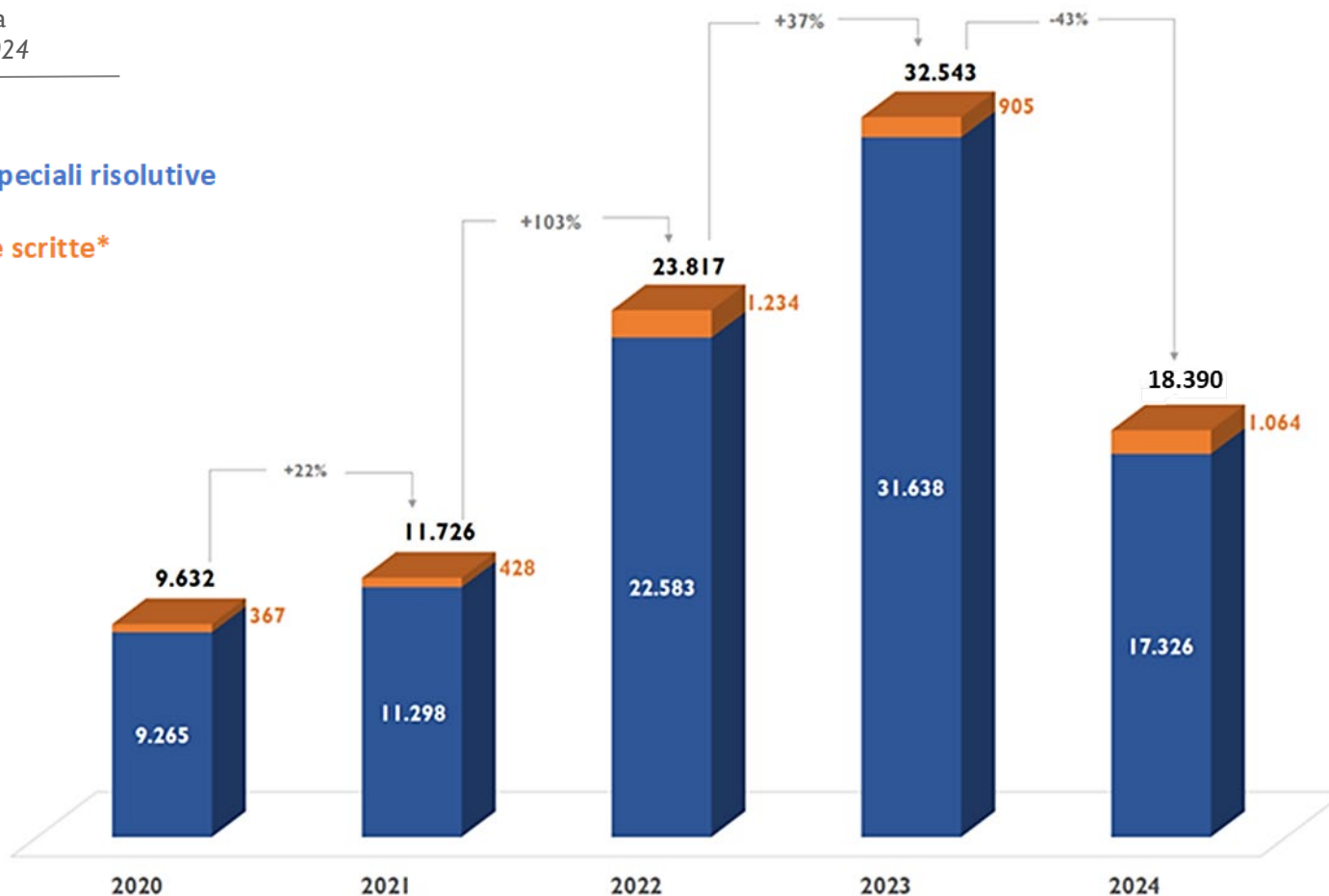
- 2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/2024
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico - 2024

Fig. 11

Procedure Speciali risolutive
e Altre istanze scritte
Settori Energia
anni 2020 - 2024

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte*



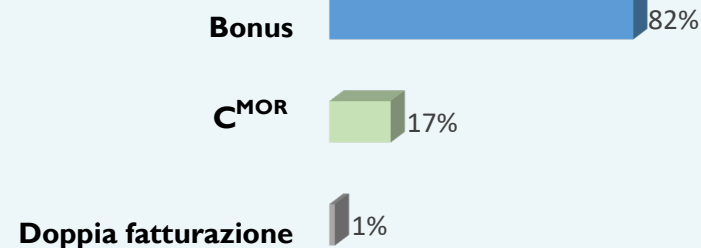
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

Argomenti in ingresso
anno 2024

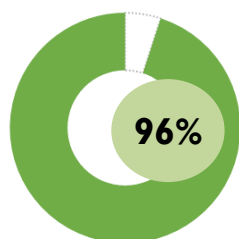
2024 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	14.207	82%
C ^{MOR}	2.864	17%
Doppia fatturazione	255	1%
Totale	17.326	100%



**) Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e mediante eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al bonus sociale (es. mancata erogazione dell'agevolazione) e al C^{MOR} (verifica dei presupposti per il suo annullamento).*

Fig. 13

Soddisfazione dei clienti sul livello di Servizio di gestione delle Procedure Speciali e Altre istanze scritte
anno 2024



Clients dissatisfied with the service received (assessment Customer Satisfaction) who have expressed a judgment relatively to the Special Procedures and the Other written requests

Soddisfazione per Procedure Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

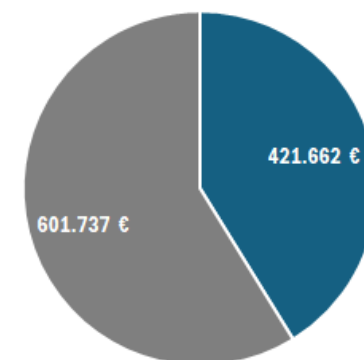
Compensation
Procedure Speciali
risolutive C^{MOR} e Bonus
anno 2024

Importo totale: 1.023.399 €



C^{MOR}: 916.096 €

Bonus: 107.303 €



Non domestico

Domestico



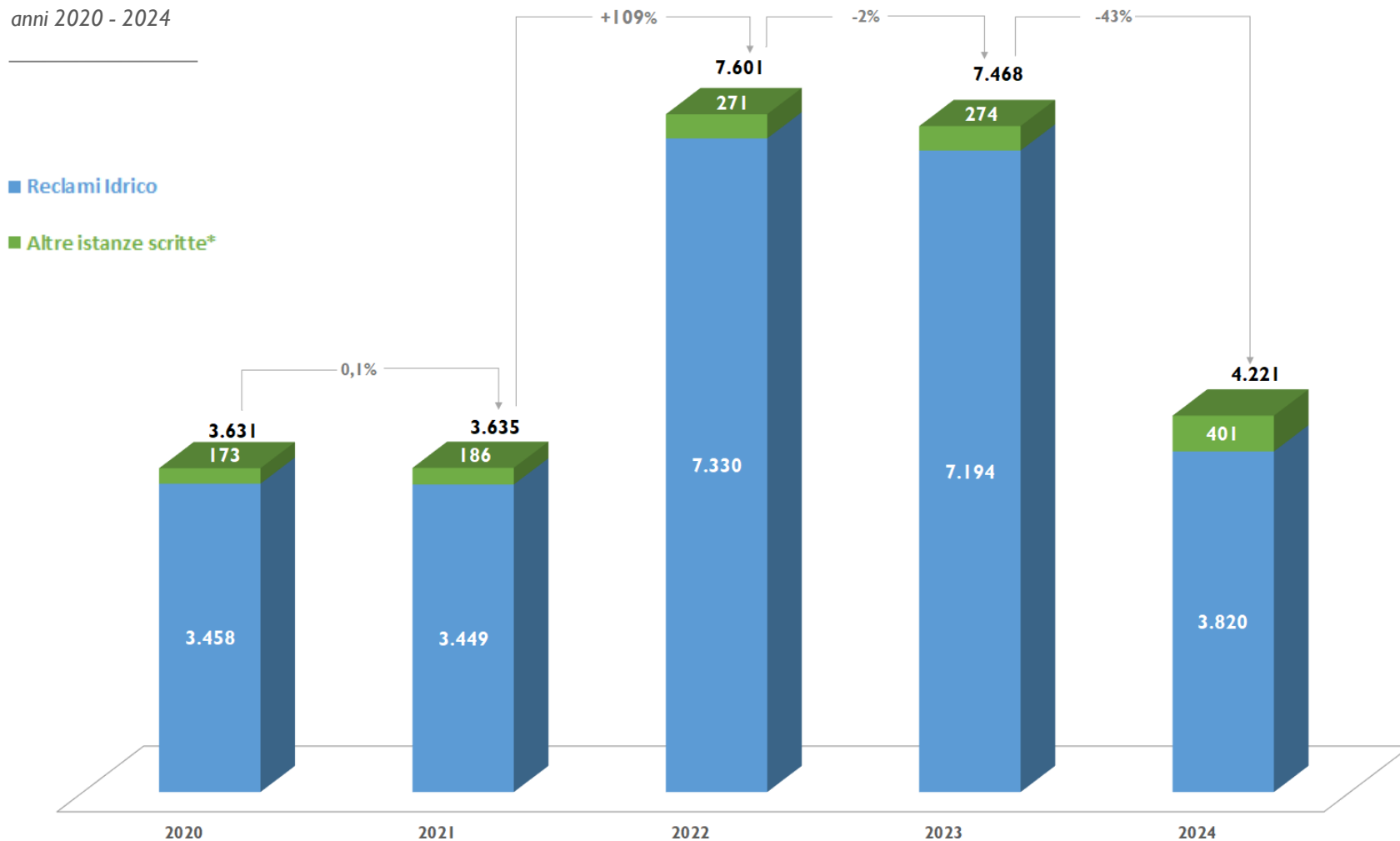
*) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto

**) Valore recuperato dai clienti finali a seguito dell'intervento dello Sportello, mediante richieste di restituzioni o rettifiche, pari al corrispettivo di morosità (C^{MOR}) richiestogli o al valore del Bonus spettante per l'annualità di riferimento.

Fig. 15

Volumi

Settori Idrico e Rifiuti
anni 2020 - 2024

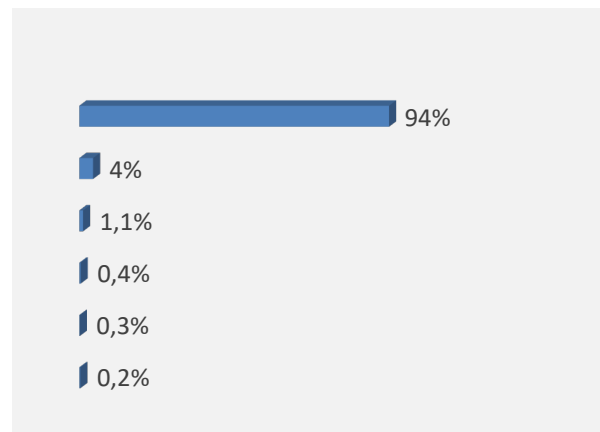


*) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico e le altre istanze per il settore dei rifiuti.

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
per argomento
anno 2024

2024 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	3.588	94%
Qualità tecnica	159	4%
Fatturazione	43	1,1%
Morosità	13	0,4%
Allacciamenti/Lavori	11	0,3%
Qualità contrattuale	6	0,2%
Totale	3.820	100%



**) Il reclamo di seconda istanza allo Sportello è attivabile per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico; i restanti reclami, rendicontati nella tabella, sono stati gestiti anche ai fini della trasmissione all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, stanti la sistematicità e la rilevanza delle condotte segnalate*