

2026

Servizio Conciliazione

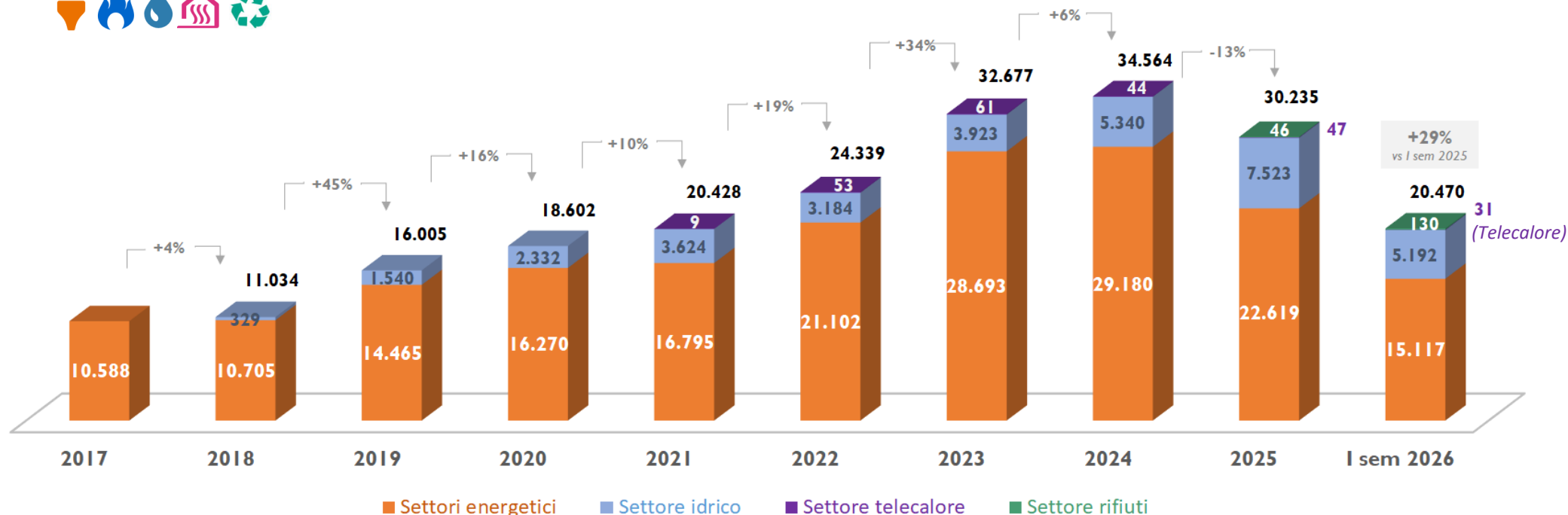
Settori elettrico, gas, idrico, telecalore e rifiuti

Relazione semestrale delle attività

I semestre 2026 – Dati aggiornati al 9 settembre 2026

Fig. I

Volumi delle domande
di conciliazione in
ingresso
anni 2017 – I sem 2026



7.721

Settore Elettrico



5.061

Settore Gas



2.199

Clienti Dual-Fuel



136

Prosumer



5.192

Settore Idrico



31

Settore Telecalore



130

Settore Rifiuti



20.470

domande di conciliazione
presentate
nel primo semestre 2026



Fig. 2

Volumi mese
delle domande di
conciliazione in
ingresso
I sem 2026

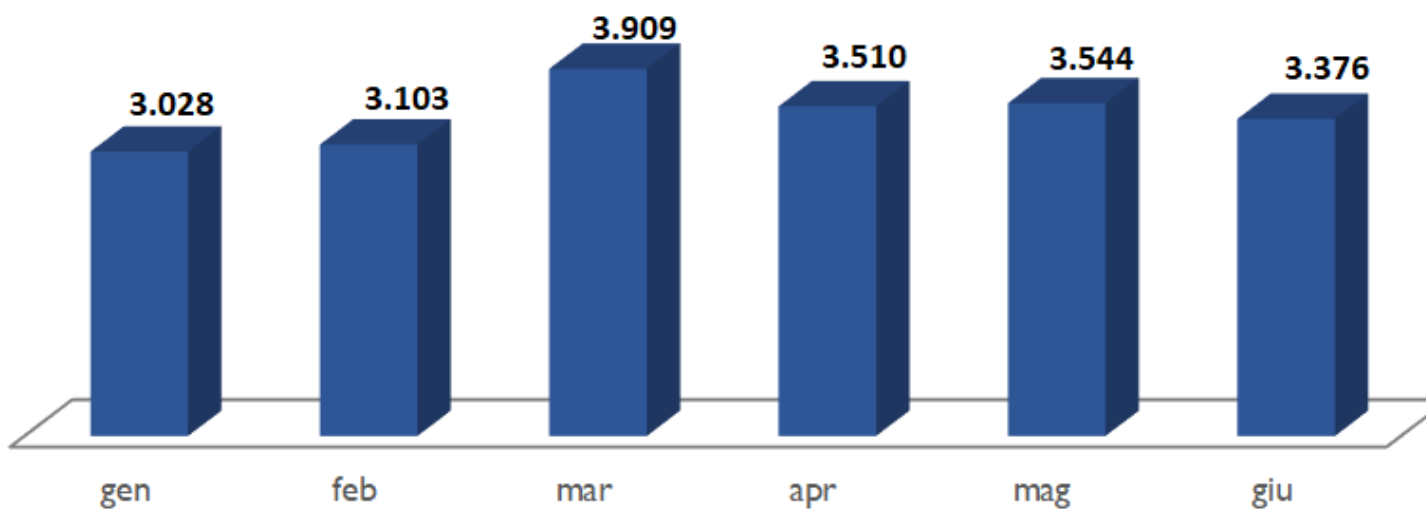
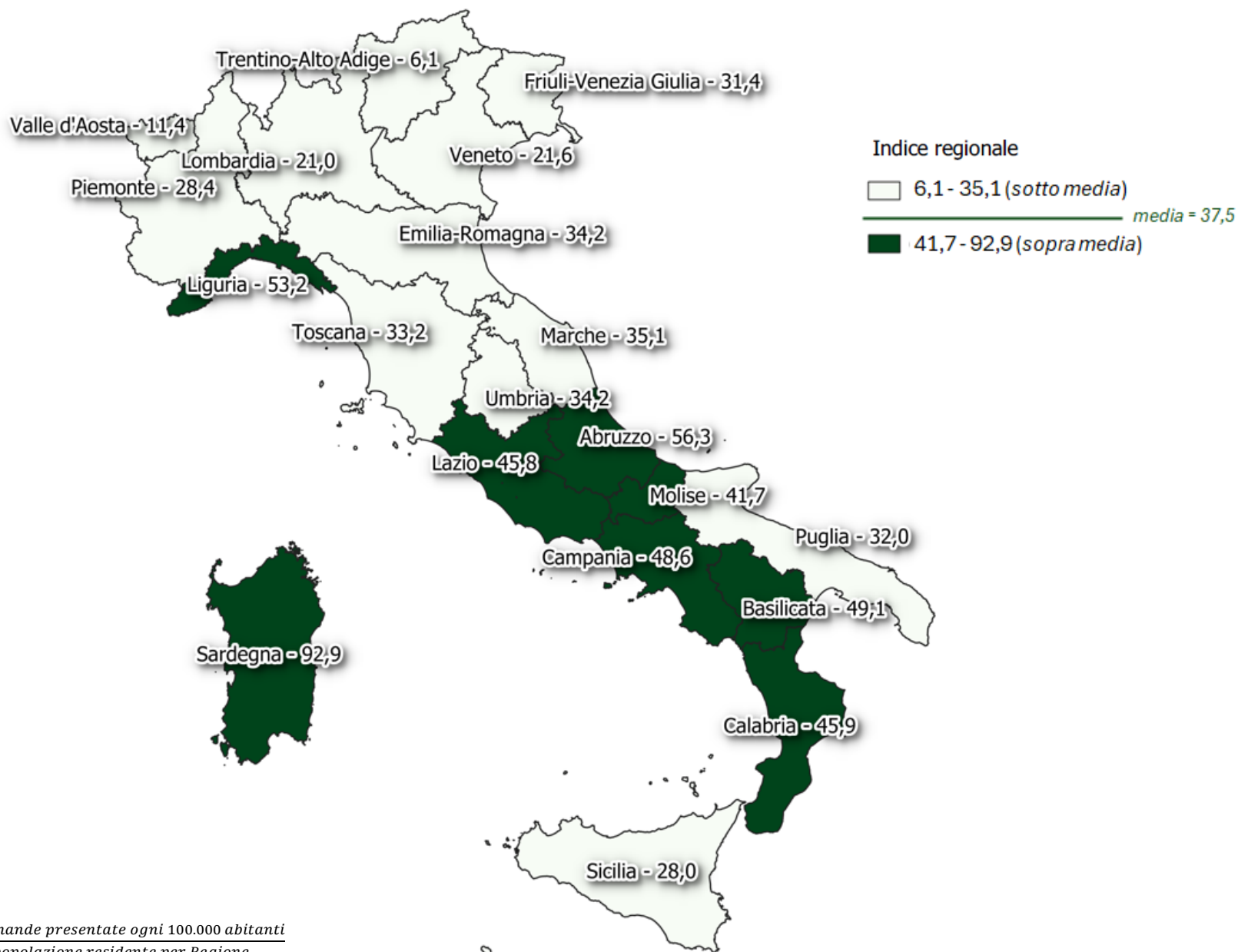


Fig. 3

Indice Regionale¹
delle domande
presentate
I sem 2026



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

Fig. 4

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore elettrico
I sem 2026



I semestre 2026 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	2.882	37,3%
Danni	1.410	18,3%
Contratti	984	12,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	680	8,8%
Morosità e sospensione	571	7,4%
Altro	454	5,9%
Mercato	383	5,0%
Misura	307	4,0%
Qualità commerciale	50	0,6%
Totale domande	7.721	100%

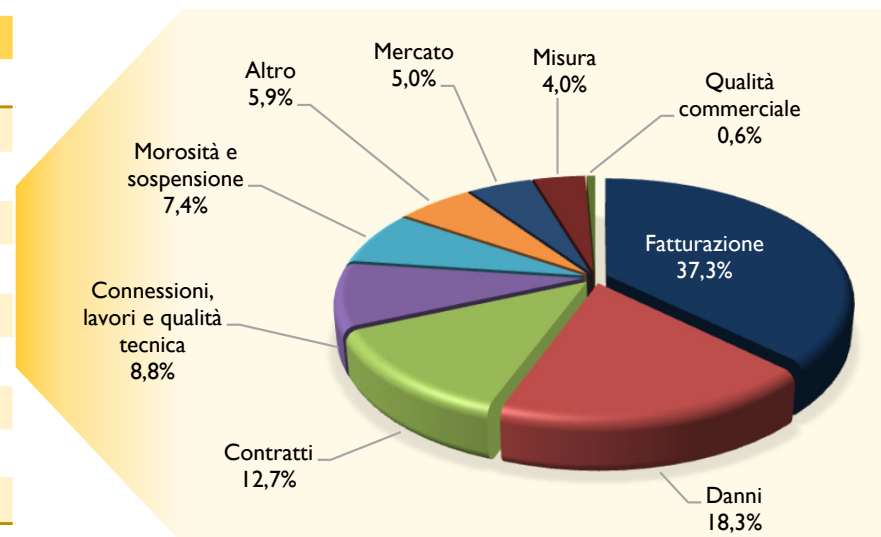


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per
il **settore gas**
I sem 2026



I semestre 2026 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	2.997	59,2%
Contratti	540	10,7%
Morosità e sospensione	518	10,2%
Misura	395	7,8%
Altro	253	5,0%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	144	2,8%
Mercato	131	2,6%
Danni	62	1,2%
Qualità commerciale	21	0,5%
Totale domande	5.061	100,0%

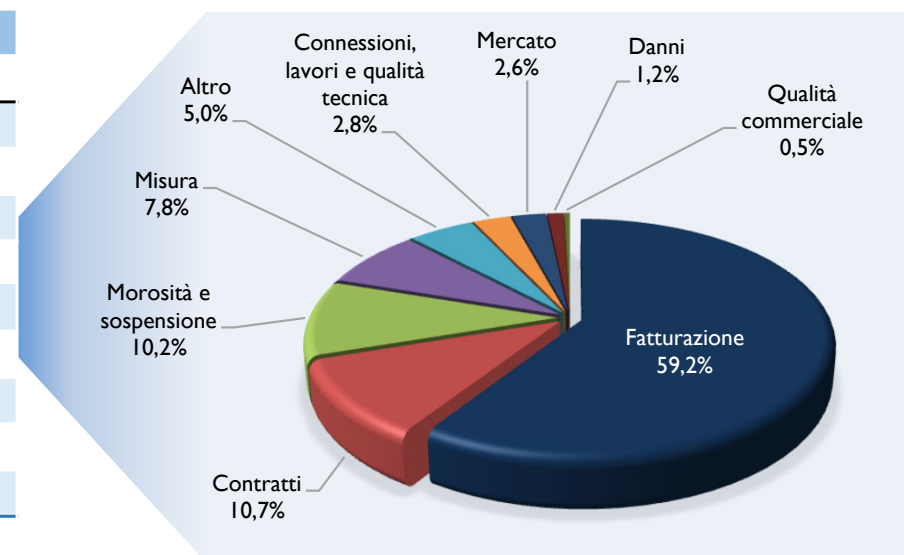


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
I sem 2026



I semestre 2026 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	696	31,7%
Fatturazione	688	31,3%
Mercato	454	20,6%
Morosità e sospensione	186	8,5%
Altro	113	5,1%
Danni	27	1,2%
Qualità commerciale	18	0,8%
Misura	9	0,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	8	0,4%
Totale domande	2.199	100%

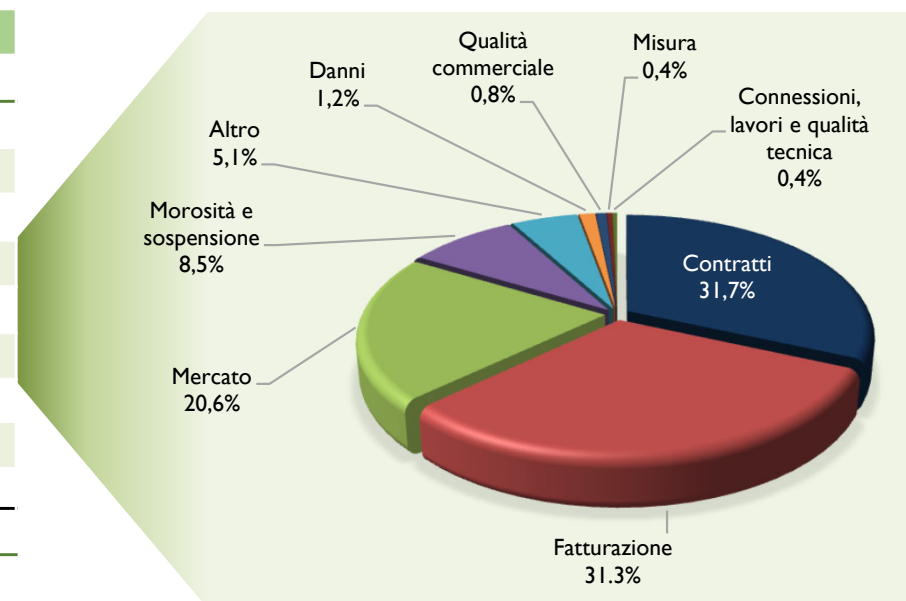


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
I sem 2026



I semestre 2026 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Connessioni, lavori e qualità tecnica	48	35,3%
Scambio sul Posto	25	18,4%
Fatturazione	20	14,7%
Misura	14	10,3%
Ritiro Dedicato	10	7,4%
Danni	8	5,9%
Altro	7	5,1%
Contratti	4	2,9%
Totale domande	136	100%

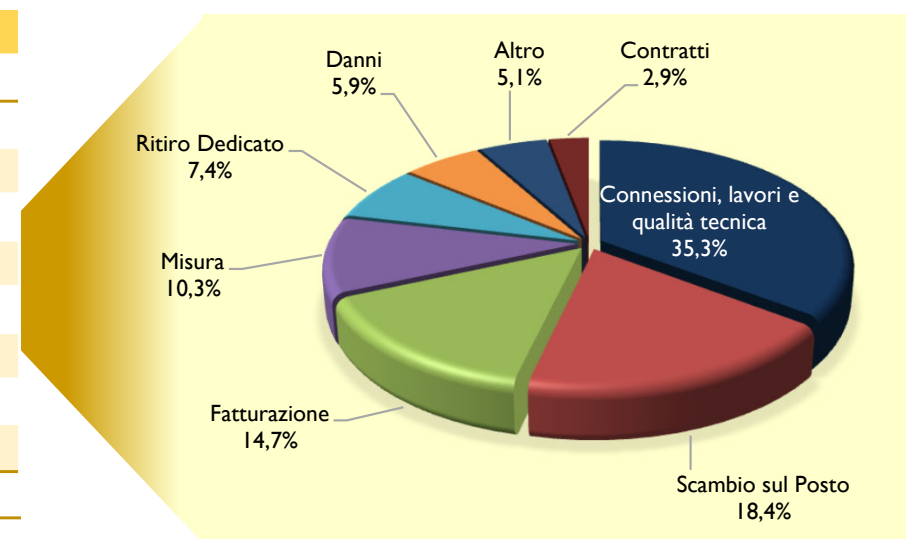


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
I sem 2026



I semestre 2026 – Settore idrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.655	70,4%
Contratti	282	5,4%
Altro	276	5,3%
Morosità e sospensione	252	4,9%
Misura	227	4,4%
Danni	173	3,3%
Allacciamento e lavori	152	2,9%
Qualità contrattuale	89	1,7%
Qualità tecnica	86	1,7%
Totale domande	5.192	100%

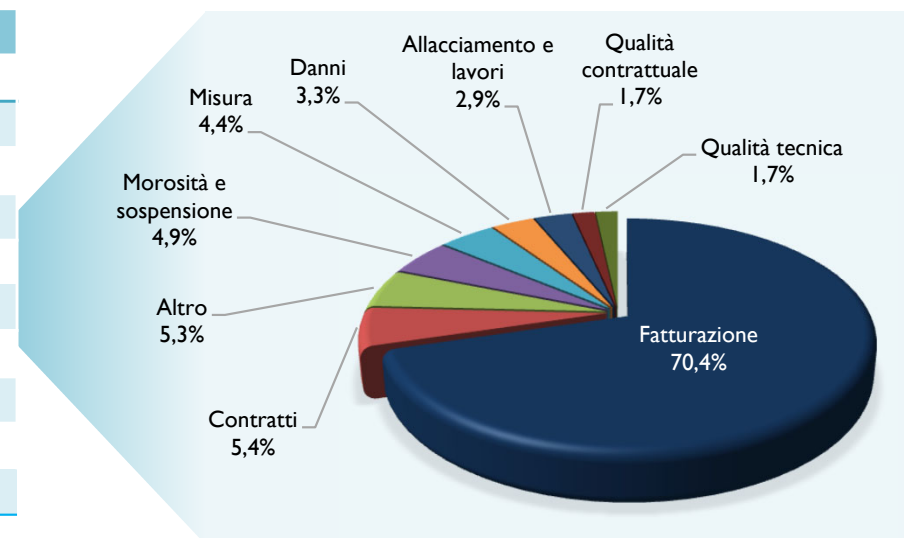


Fig. 9

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
**settore
telecalore**
I sem 2026



I semestre 2026 – Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Trasparenza del servizio	15	48,4%
Morosità e sospensione	6	19,4%
Qualità tecnica del servizio	5	16,1%
Altro	2	6,5%
Danni	2	6,5%
Allacciamenti	1	3,1%
Totale domande	31	100%

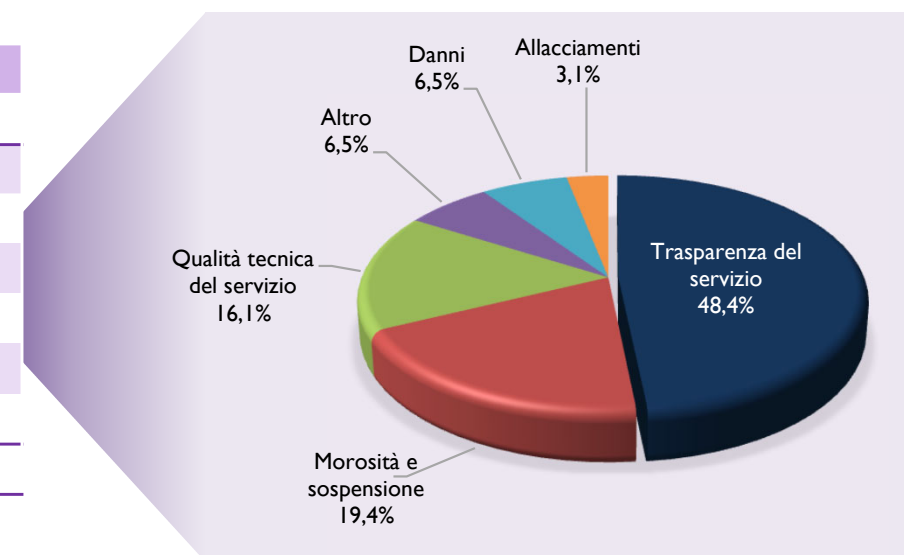


Fig. 10

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore rifiuti
I sem 2026



I semestre 2026 – Settore rifiuti		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Tariffa	52	40,0%
Documento di riscossione	41	31,5%
Attivazione variazione e cessazione del servizio	25	19,2%
Danni	5	3,8%
Qualità contrattuale	5	3,8%
Qualità tecnica	2	1,7%
Totale domande	130	100%

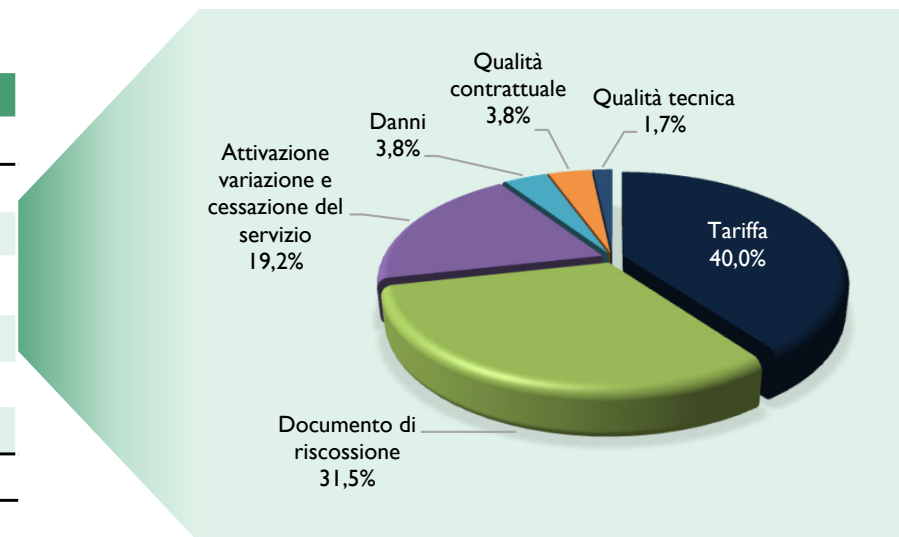


Fig. 11

Numero di domande
per **tipologia
attivante**
I sem 2026



I semestre 2026 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	6.981	3.361	6.334		16.676
Non domestico	1.543	256	1.986	9	3.794
Totale	8.524	3.617	8.320	9	20.470
% vs Tot.	42%	18%	40%	-	100%

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

Fig. 12

**Età media e
domande
presentate** dal
cliente/utente e
dal delegato
I sem 2026

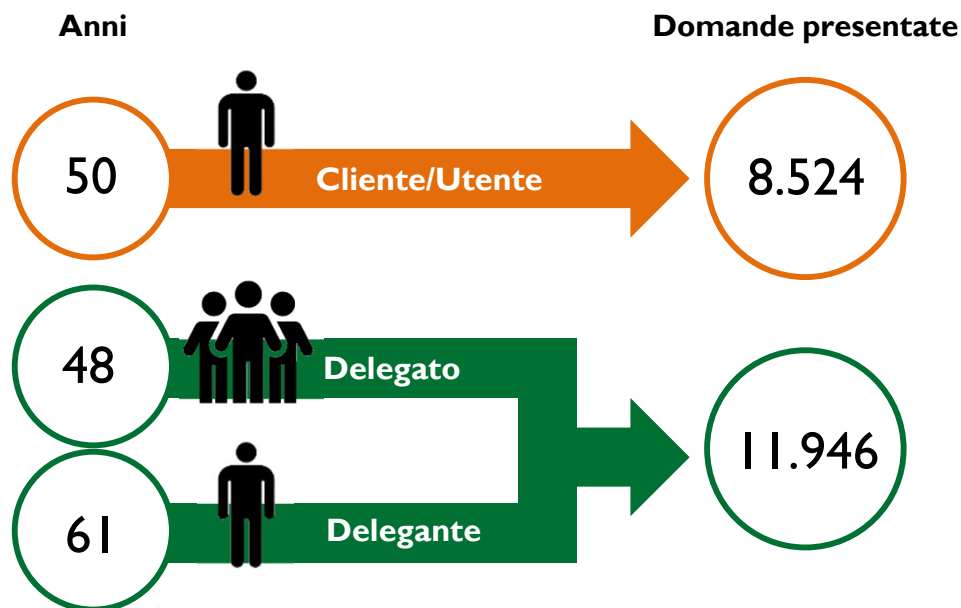


Fig. 13

Andamento delle
domande di
conciliazione
I sem 2026



I semestre 2026 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	16.186	79,1%
Non ammesse	1.266	6,2%
Non completate da cliente/utente	3.018	14,7%
Totale	20.470	100%

Dettaglio Non ammesse

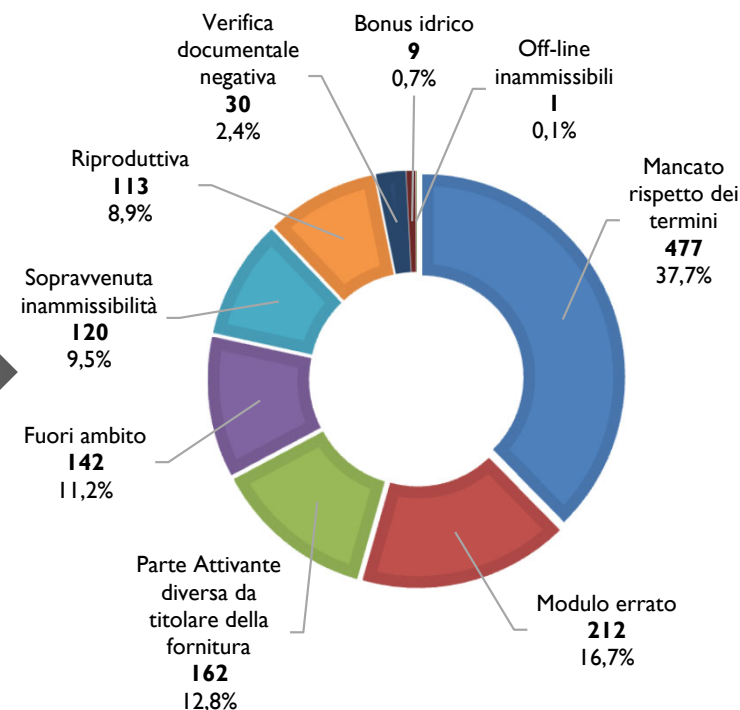


Fig. 14

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
I sem 2026



I semestre 2026 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	7.017	66,6%
Conclusa negativamente	3.198	30,3%
Rinuncia dell'attivante	326	3,1%
Totale	10.541	100%

*In corso di negoziazione: 1.349 procedure pendenti al 09/09/2026.



Fig. 15

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
I sem 2026



I semestre 2026 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.092	55,0%
Conclusa negativamente	1.661	43,7%
Rinuncia dell'attivante	48	1,3%
Totale	3.801	100%

*In corso di negoziazione: 398 procedure pendenti al 09/09/2026.

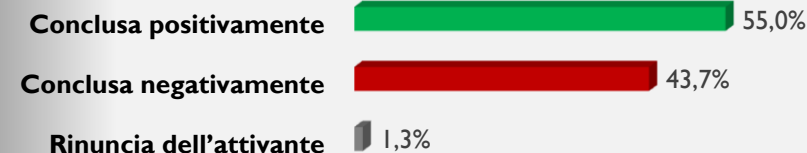


Fig. 16

Domande **ammesse**
settore telecalore e
andamento procedure
I sem 2026



I semestre 2026 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	9	81,8%
Conclusa negativamente	2	18,2%
Totale	11	100%

*In corso di negoziazione: 4 procedure pendenti al 09/09/2026.



Fig. 17

Domande **ammesse**
settore rifiuti e
andamento procedure
I sem 2026



I semestre 2026 - Settore rifiuti		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	22	28,3%
Conclusa negativamente	14	17,9%
Mancata adesione della controparte	42	53,8%
Totale	78	100%

*In corso di negoziazione: 4 procedure pendenti al 09/09/2026.

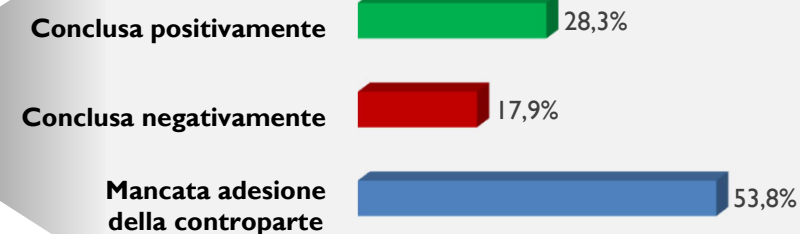
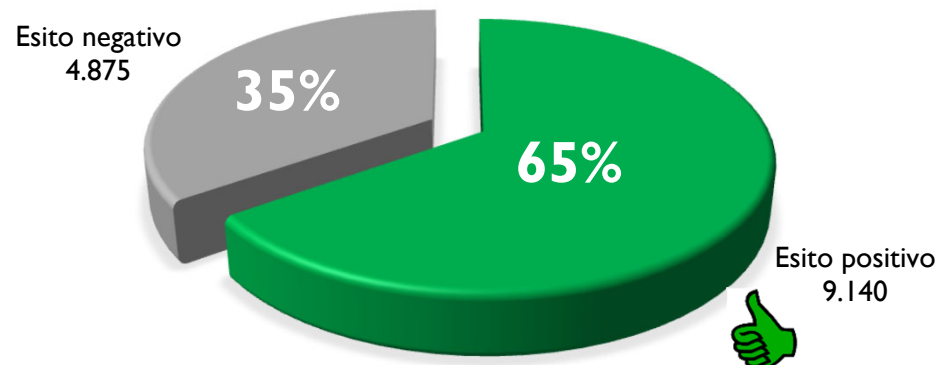


Fig. 18

**Esiti delle
procedure
I sem 2026**



53

**Giorni medi per la
chiusura della procedura
I semestre 2026**

Fig. 19

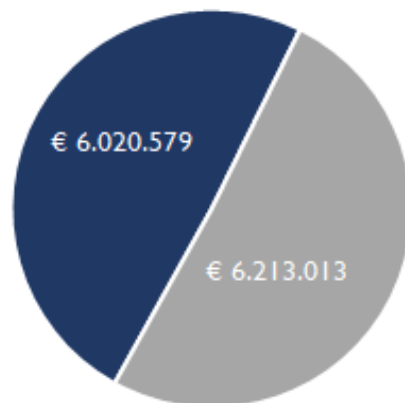
**Esiti delle procedure
concluse per settore
I sem 2026**



Esito delle procedure concluse	I semestre 2026															
	Elettrico		Idrico		Gas		Clienti dual-fuel		Prosumer		Rifiuti		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3.072	60%	2.092	56%	2.627	77%	1.280	81%	38	47%	22	61%	9	82%	9.140	65%
Conclusa negativamente	2.090	40%	1.661	44%	768	23%	298	19%	42	53%	14	39%	2	18%	4.875	35%
Totale	5.162	100%	3.753	100%	3.395	100%	1.578	100%	80	100%	36	100%	11	100%	14.015	100%

Fig. 20

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
I sem 2026



domestico

non domestico



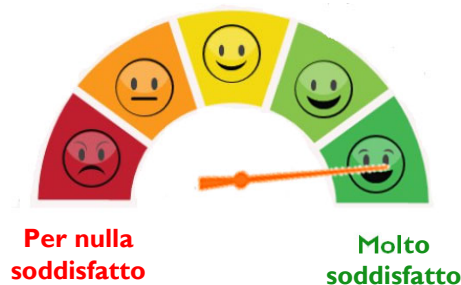
12.233.592 €

Fig. 21

**Customer
satisfaction**
procedure attivate e
concluse
I sem 2026



**Il 95% 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 3.939 questionari compilati.