

2026

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione I semestre 2026 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



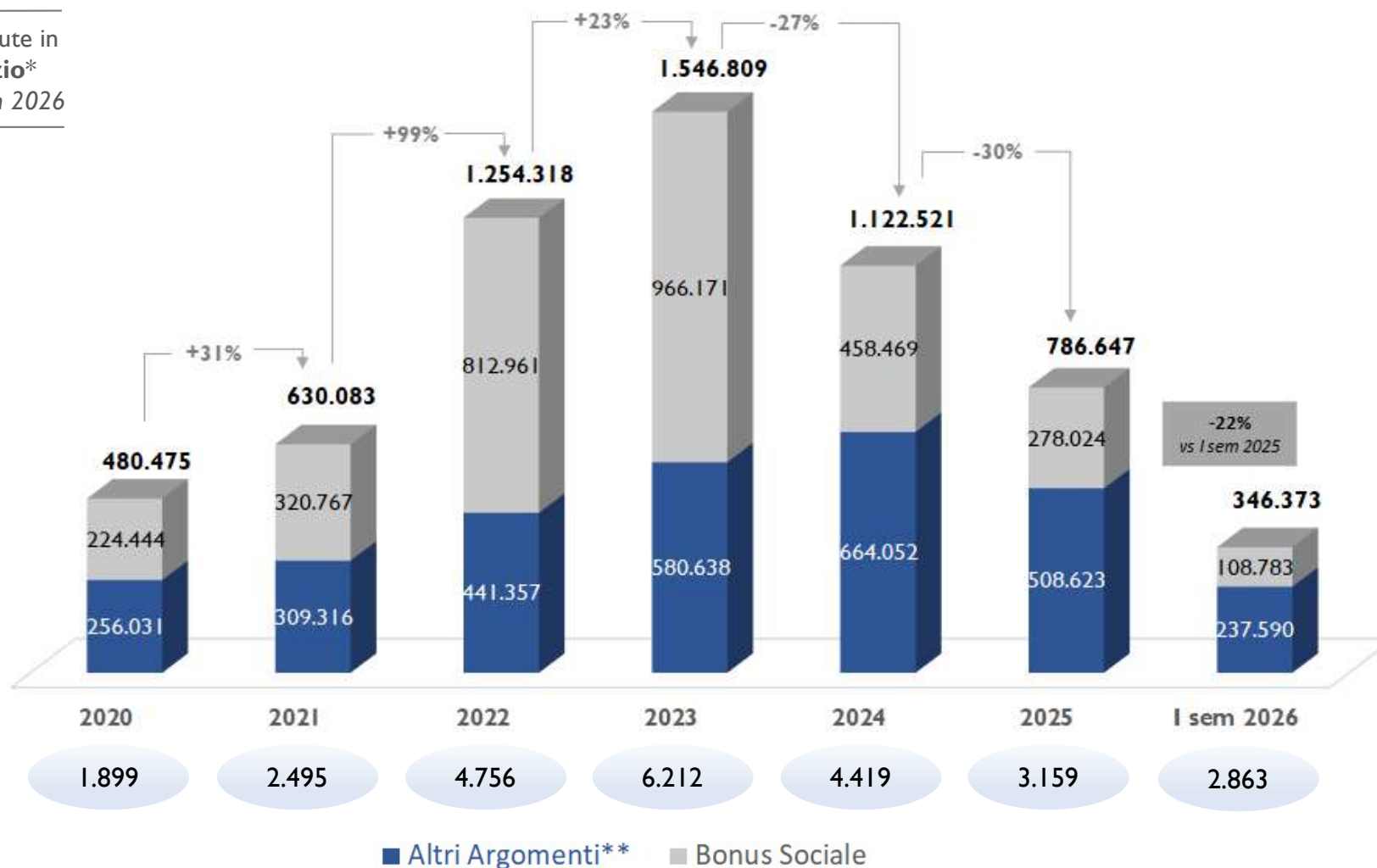
-  1.1 Chiamate ricevute dal Contact Center in orario di servizio - 2020/I sem 2026
-  1.2 Chiamate in ingresso al Contact Center per argomento - I sem 2026
-  1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative – 2020/I sem 2026
-  1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* – I sem 2026
-  1.5 Dettaglio Procedure Speciali informative – I sem 2026
-  1.6 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* – I sem 2026
-  1.7 Customer Satisfaction – I sem 2026

 **12.488.158**

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2020 – I sem 2026



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.

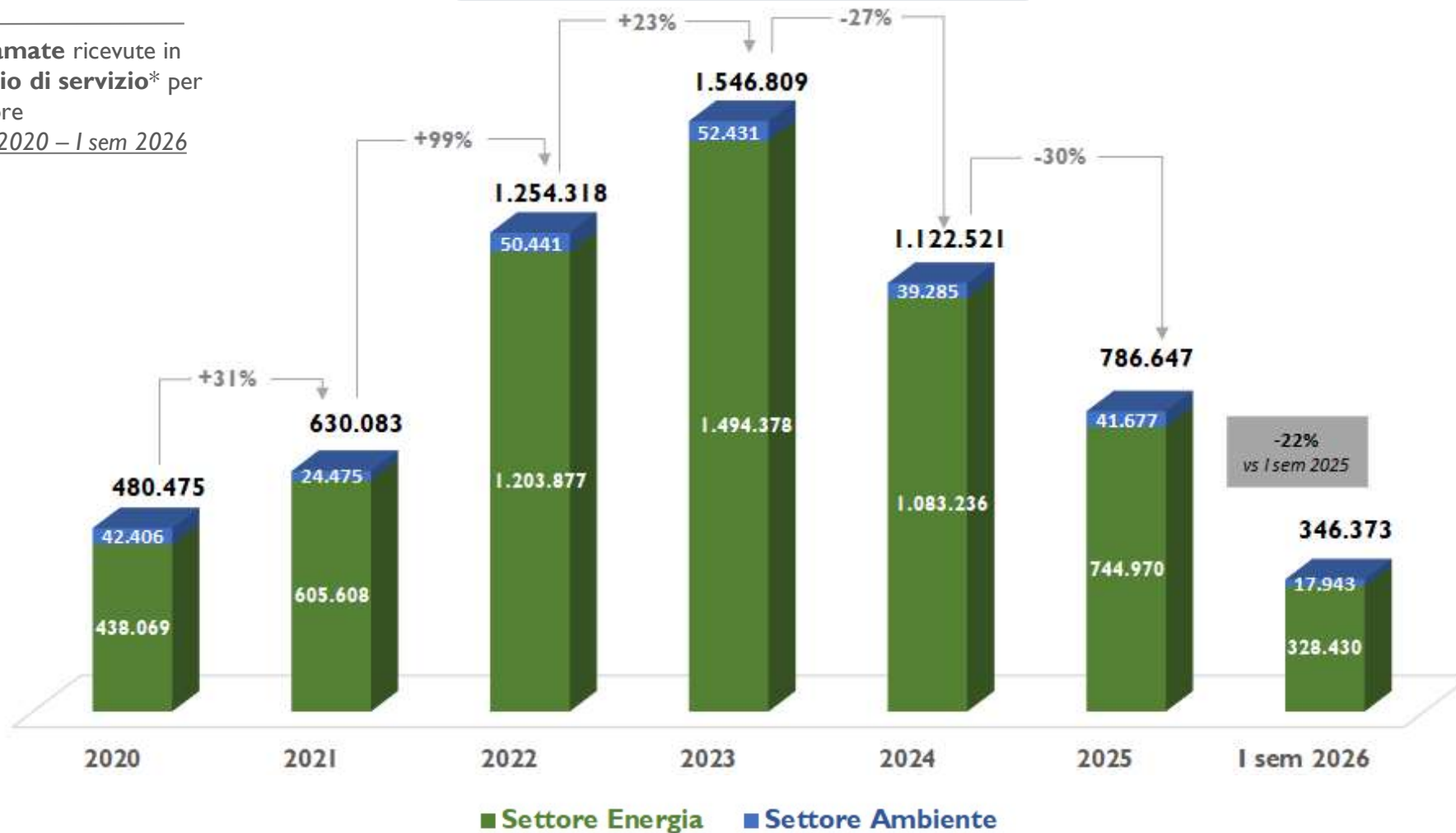
**) es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

 **12.488.158**

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

Chiamate ricevute in
orario di servizio* per
settore
anni 2020 – I sem 2026



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.

Fig. 3

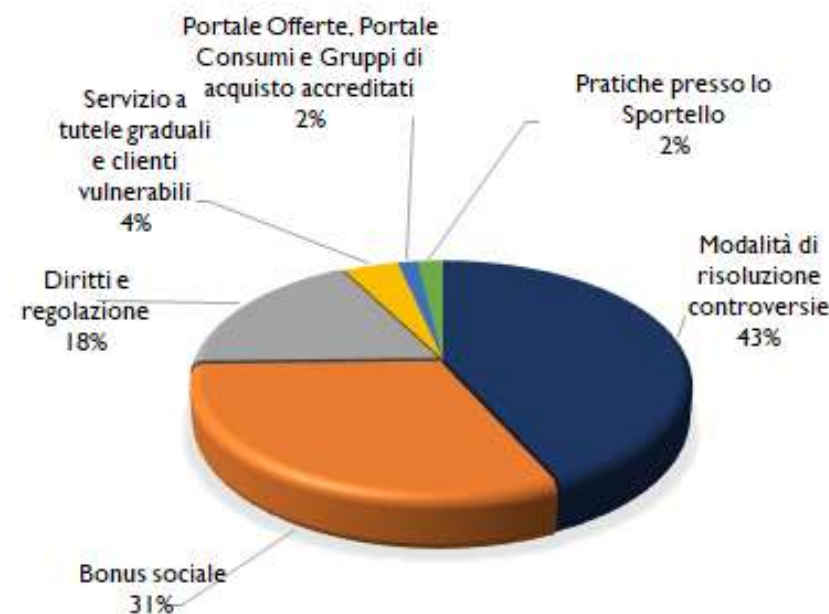
**Chiamate in ingresso
per argomento (n.)
I sem 2026**

Argomento chiamate in ingresso	n.	% vs totale
Modalità di risoluzione controversie	149.648	43%
Bonus sociale	108.783	31%
Diritti e regolazione	61.512	18%
Servizio a tutele gradualali e clienti vulnerabili	14.511	4%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	5.172	2%
Pratiche presso lo Sportello	6.747	2%
Totale chiamate in ingresso	346.373	100%

Dettaglio chiamate in
ingresso 2025

Fig. 4

**Chiamate in ingresso
per argomento (%)
I sem 2026**



346.373

chiamate ricevute in orario
di servizio nel I sem 2026

Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
anni 2020 – I sem 2026

541.521

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

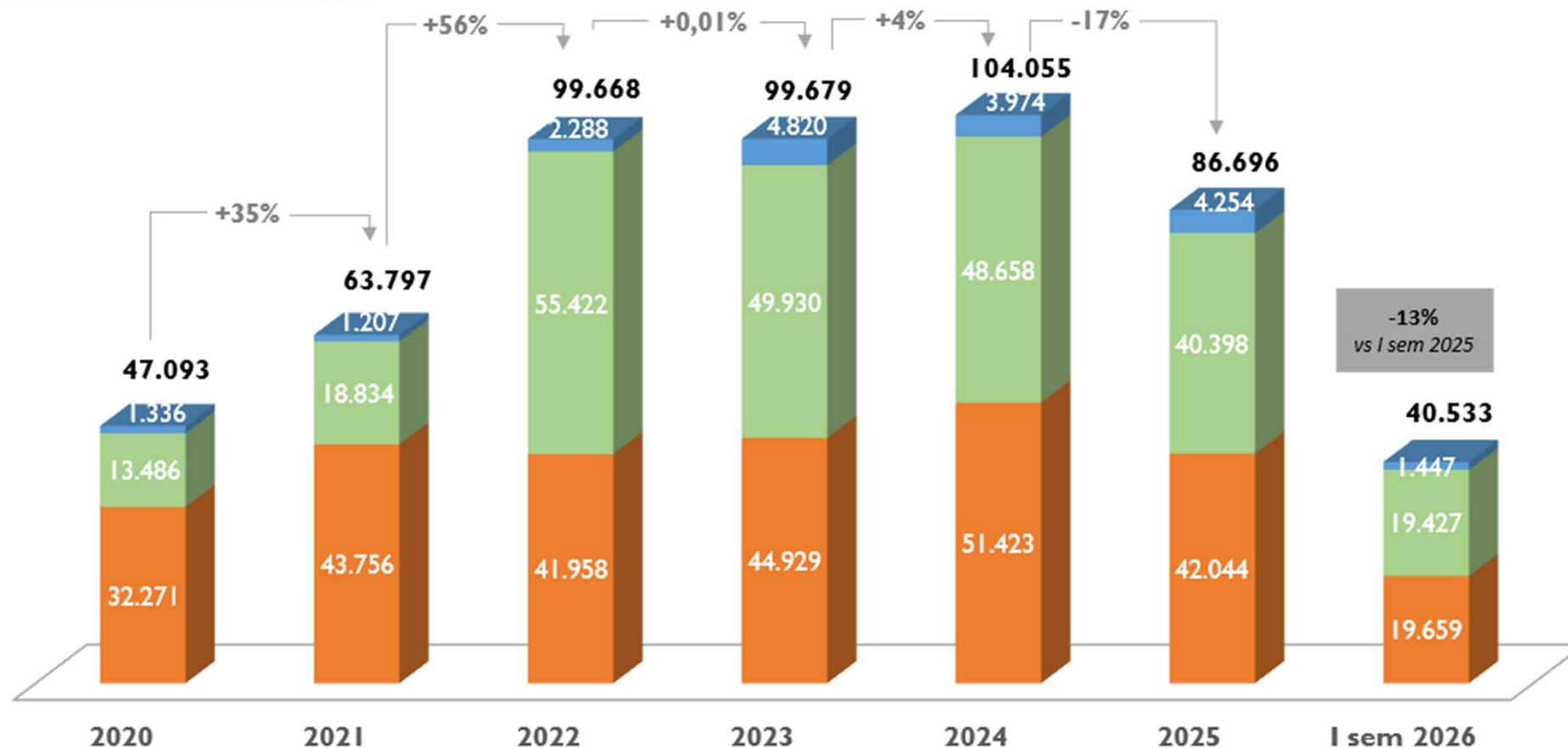


Fig. 6

**Informazioni sulla
regolazione applicabile** per
argomento - Settori Energia
I sem 2026

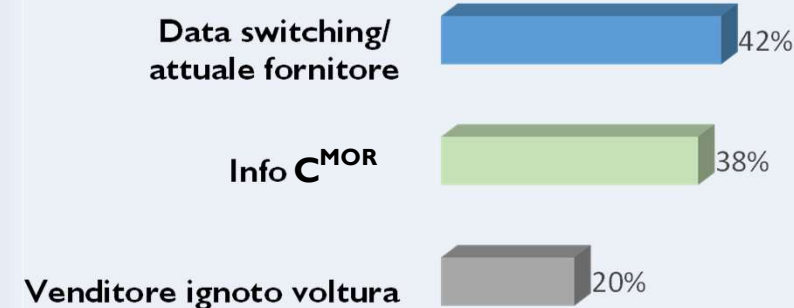
I sem 2026 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	4.363	22%
Mercato	4.165	21%
Fatturazione	2.848	15%
Morosità e sospensione	2.214	11%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2.062	11%
Contratti	1.908	10%
Altro	607	3%
Misura	489	3%
Clienti vulnerabili	371	2%
Prosumer	212	1%
Qualità commerciale	188	1%
Totale	19.427	100%



Fig. 7

Procedure Speciali informative
argomenti in ingresso
Settori Energia
I sem 2026

I sem 2026 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	8.215	42%
Info C ^{MOR}	7.536	38%
Venditore ignoto voltura	3.908	20%
Totale	19.659	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
I sem 2026

I sem 2026 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	827	57%
Fatturazione	287	20%
Contratti	176	12%
Allacciamenti/Lavori	62	4%
Qualità tecnica	43	3,1%
Prezzi e tariffe	40	3%
Misura	7	0,5%
Qualità commerciale	4	0,3%
Altro	1	0,1%
Totale	1.447	100%



Fig. 9

Soddisfazione dei clienti
che hanno contattato
telefonticamente il
Contact Center
I sem 2026

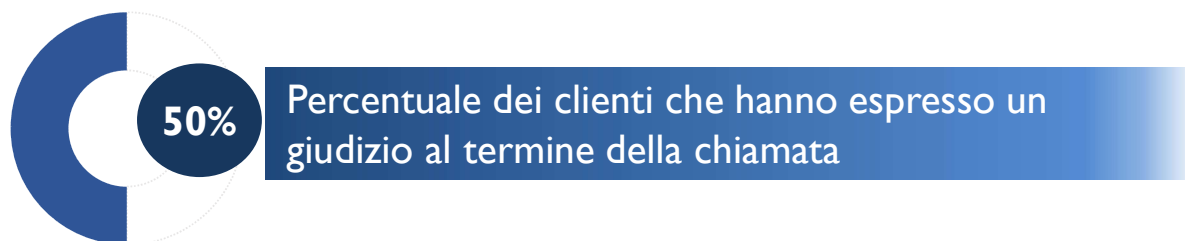
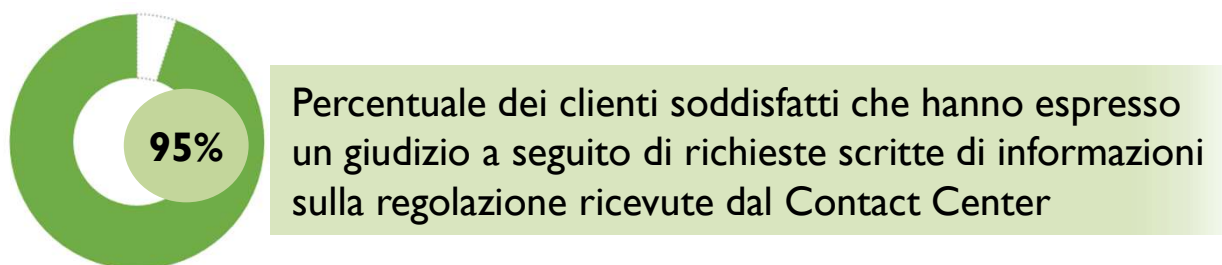
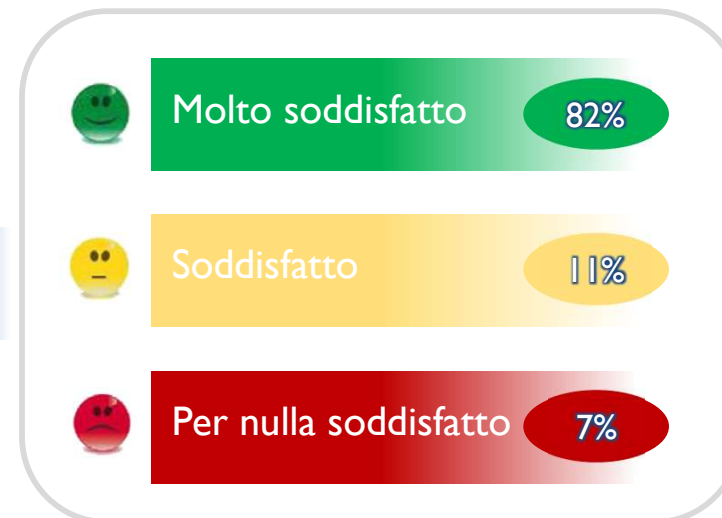


Fig. 10

Soddisfazione dei clienti che
hanno contattato con
richieste scritte di
informazioni sulla regolazione
il Contact Center
I sem 2026



Sintesi giudizi delle chiamate



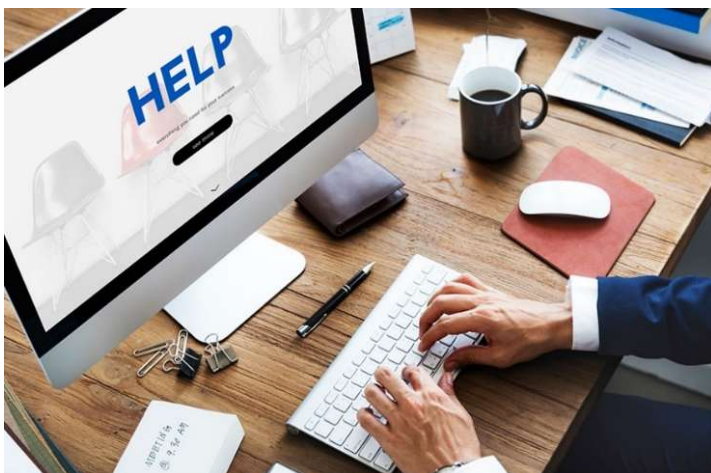
Soddisfazione per richieste scritte di informazioni sulla regolazione



*) 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/I sem 2026
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – I sem 2026
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – I sem 2026

Settori Ambiente

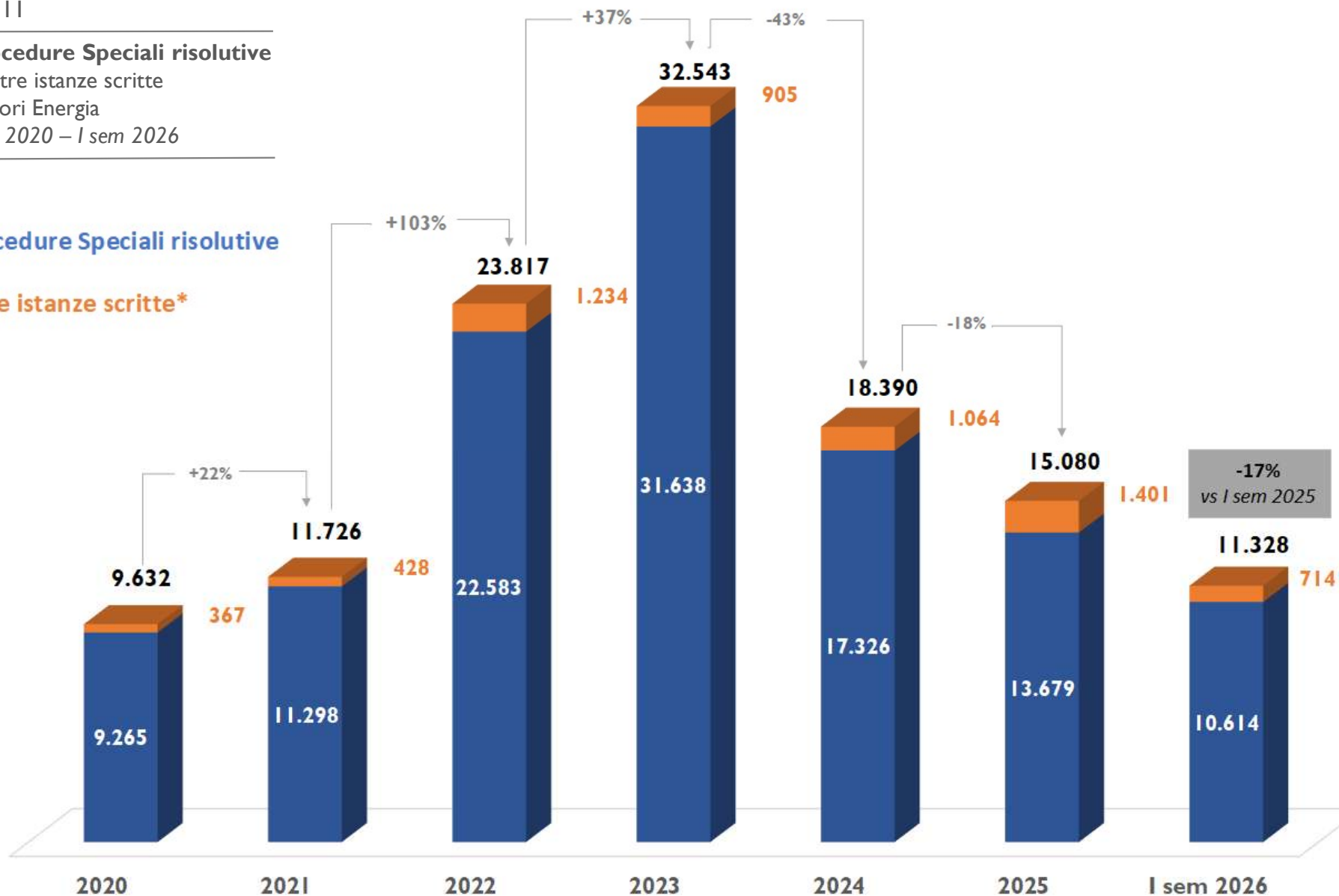
- 2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/I sem 2026
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico – I sem 2026
- 2.6 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Rifiuti – I sem 2026

Fig. 11

Procedure Speciali risolutive
e Altre istanze scritte
Settori Energia
anni 2020 – I sem 2026

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte*



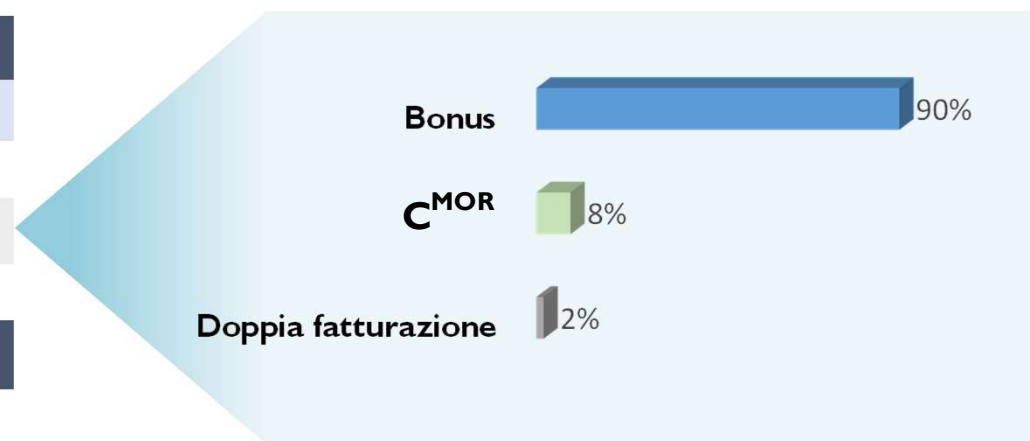
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

Argomenti in ingresso
I sem 2026

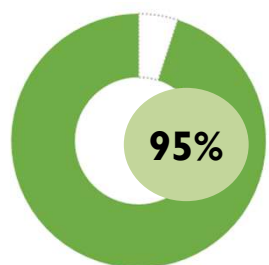
I sem 2026 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	9.527	90%
C ^{MOR}	897	8%
Doppia fatturazione	190	2%
Totale	10.614	100%



**) 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
I sem 2026



Clienti soddisfatti del servizio ricevuto (rilevazione Customer Satisfaction) che hanno espresso un giudizio relativamente alle Procedure Speciali e alle Altre istanze scritte

Soddisfazione per Procedure Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

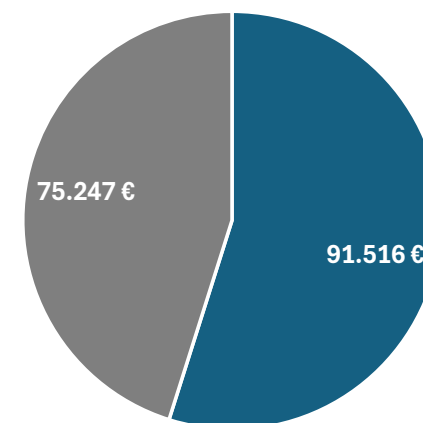
Compensation
Procedure Speciali
risolutive C^{MOR} e Bonus
I sem 2026

Importo totale: 219.727 €



C^{MOR}: 166.763 €

Bonus: 52.964 €



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 – I sem 2026



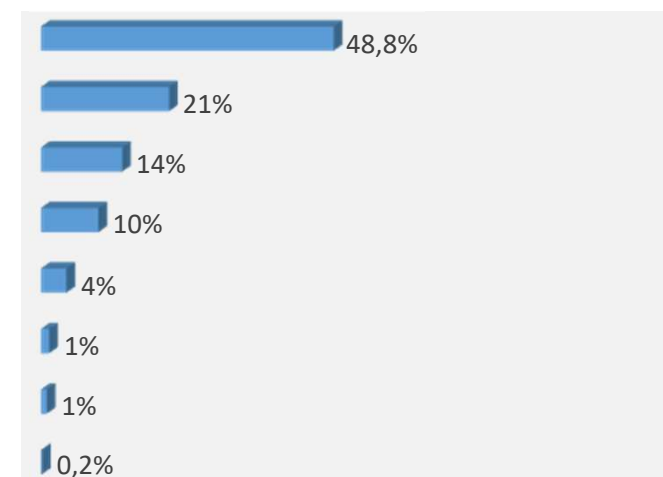
*) Reclami rifiuti in vigore da ottobre 2025.

**) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico, le altre istanze per il settore dei rifiuti e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
per argomento
I sem 2026

I sem 2026 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.566	48,8%
Fatturazione	685	21%
Contratti	434	14%
Qualità tecnica	307	10%
Allacciamenti/Lavori	136	4%
Prezzi e tariffe	44	1%
Misura	31	1%
Qualità commerciale	5	0,2%
Totale	3.208	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*

Fig. 16

Reclami Settore Rifiuti
per argomento
I sem 2026

I sem 2026 - Reclami Rifiuti		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	156	45%
Documento di riscossione	61	17%
Tariffa	59	17%
Qualità tecnica	36	10%
Qualità contrattuale	16	5%
Attivazione	12	3%
Fatturazione	5	1,5%
Tariffe-Ta.Ri.	4	1,2%
Altro	1	0,3%
Totale	350	100%

