

Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas e idrico

Relazione annuale delle attività


Anno 2020 – Dati aggiornati all' 11 gennaio 2021


Il Servizio Conciliazione è iscritto nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA ed alla piattaforma ODR della Commissione Europea e, tramite l'ARERA, aderisce al NEON (National Energy Ombudsmen Network).

10.054 Settore Elettrico 

4.794 Settore Gas 

2.332 Settore Idrico 

1.330 Clienti Dual-Fuel 

92 Prosumer 

18.602

domande di
 conciliazione



Fig. I

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2020

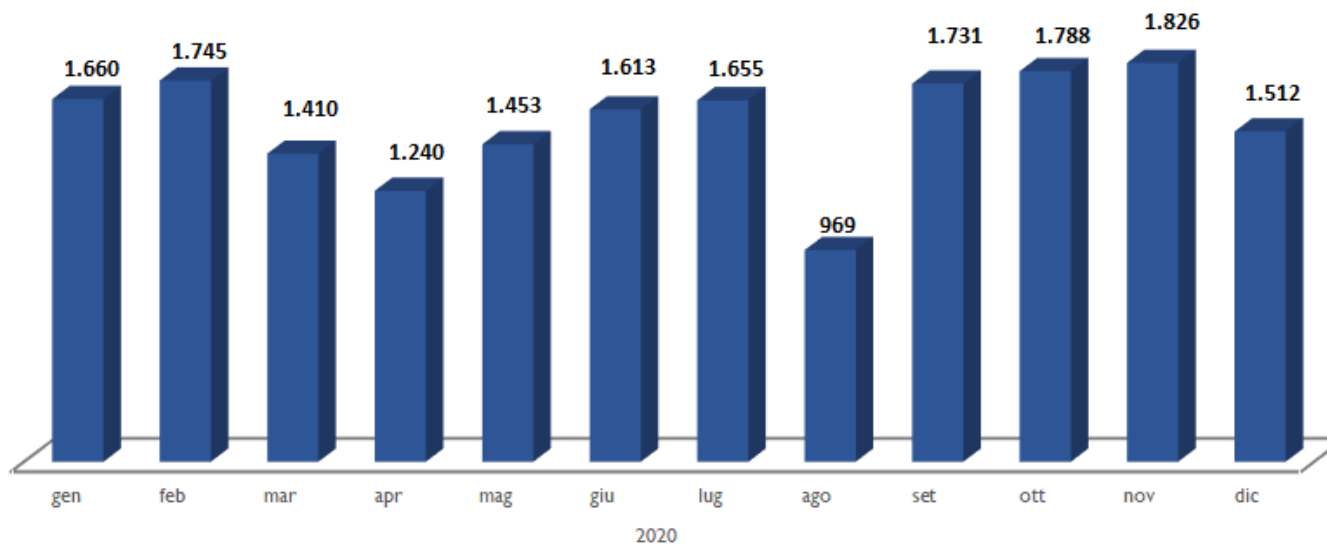
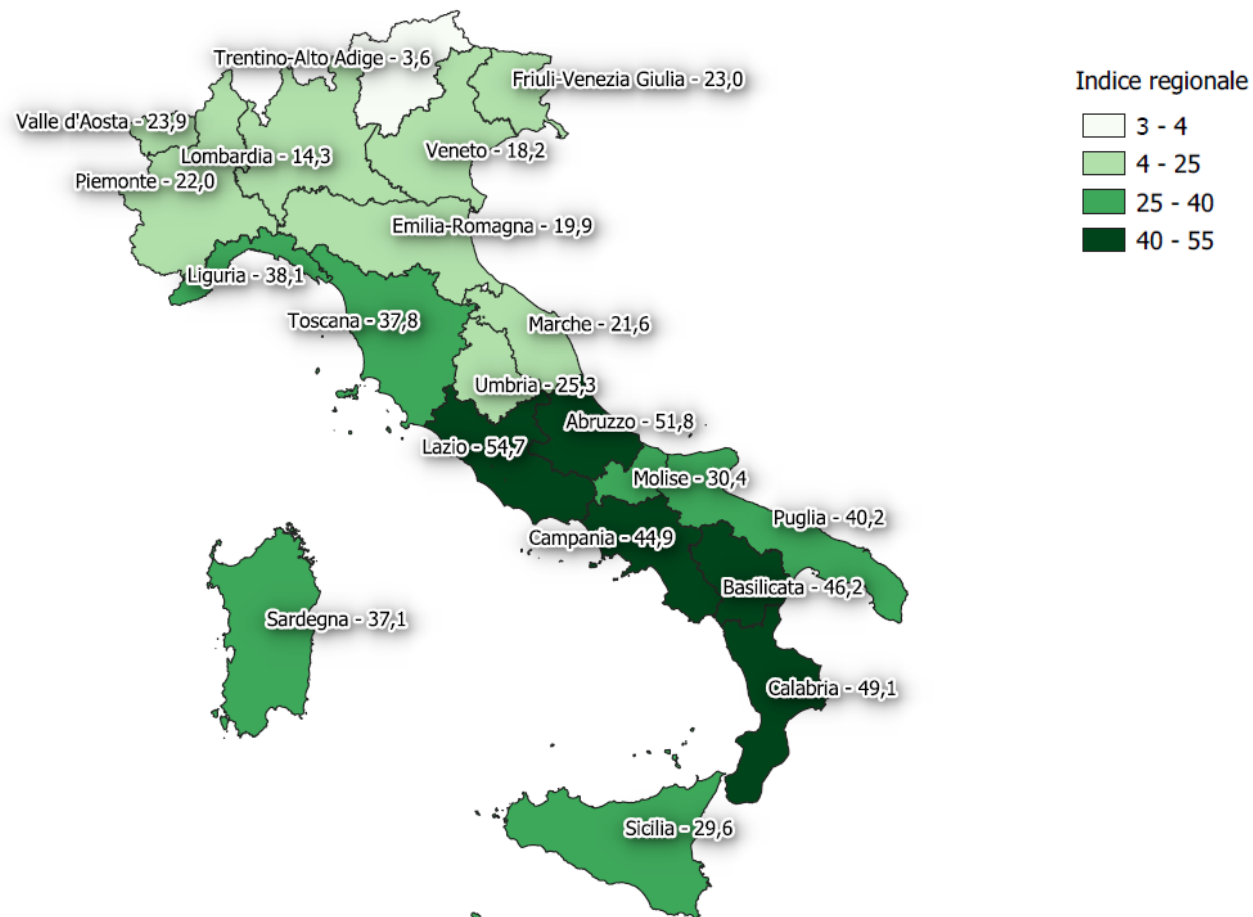


Fig. 2

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2020



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

Fig. 3

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore elettrico
anno 2020



2020 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.193	51,7%
Danni	1.496	14,9%
Contratti	1.069	10,6%
Morosità e sospensione	641	6,4%
Misura	568	5,6%
Altro	519	5,2%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	430	4,3%
Mercato	101	1,0%
Qualità Commerciale	37	0,3%
Totale domande	10.054	100%

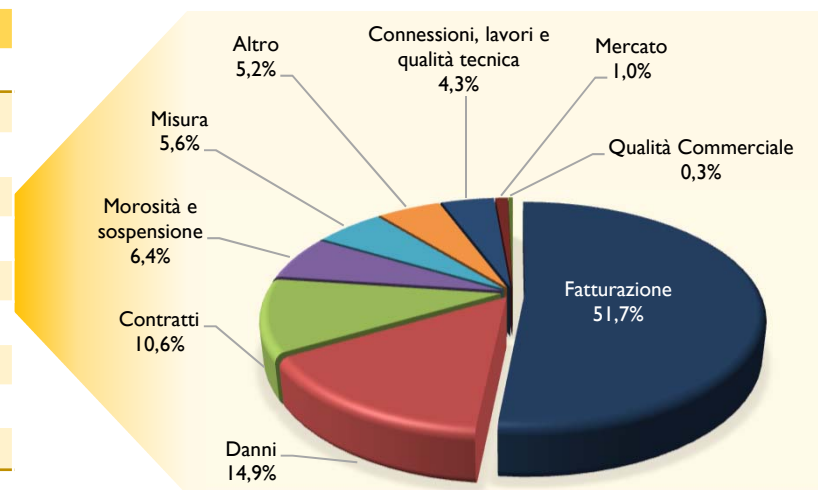


Fig. 4

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore gas
anno 2020



2020 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	3.081	64,3%
Contratti	531	11,1%
Morosità e sospensione	392	8,2%
Misura	253	5,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	232	4,8%
Altro	161	3,4%
Danni	103	2,1%
Mercato	27	0,6%
Qualità Commerciale	14	0,2%
Totale domande	4.794	100%

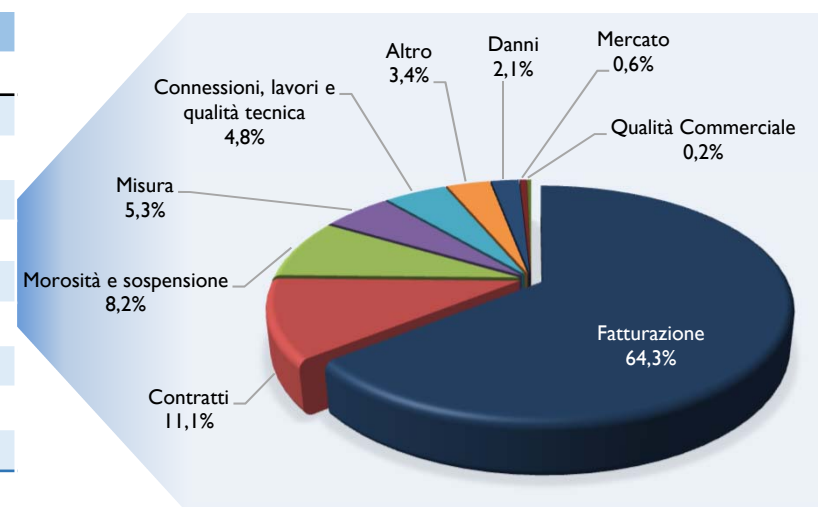


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2020



2020 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul Posto	33	35,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	16	17,4%
Misura	13	14,1%
Fatturazione	12	13,0%
Altro	7	7,6%
Danni	6	6,5%
Ritiro Dedicato	3	3,3%
Contratti	2	2,2%
Totale domande	92	100%

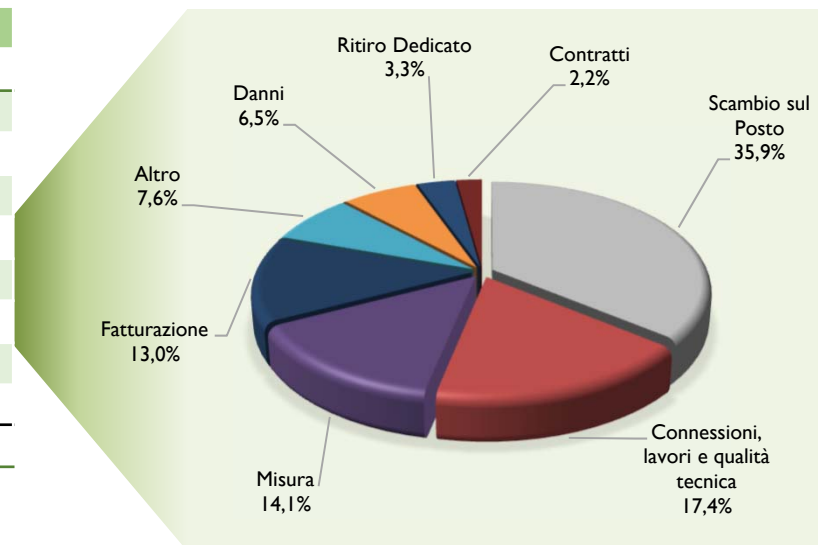


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
anno 2020



2020 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	742	55,8%
Contratti	317	23,8%
Morosità e sospensione	87	6,5%
Altro	62	4,7%
Mercato	44	3,3%
Danni	30	2,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	22	1,7%
Misura	16	1,2%
Qualità Commerciale	10	0,7%
Totale domande	1.330	100%

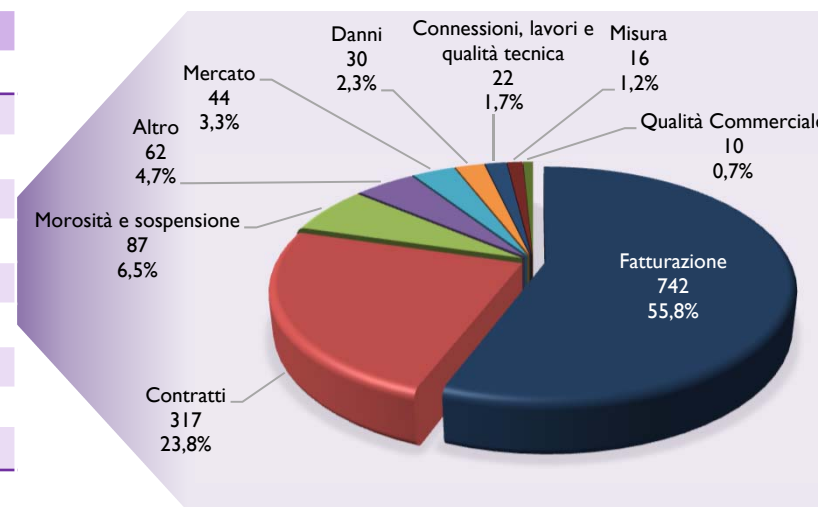


Fig. 7

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore idrico
 anno 2020

2019 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.657	71,1%
Misura	143	6,1%
Danni	118	5,1%
Contratti	106	4,5%
Altro	94	4,0%
Allacciamento e lavori	92	3,9%
Morosità e sospensione	73	3,1%
Qualità tecnica	28	1,2%
Qualità contrattuale	21	1,0%
Totale domande	2.332	100%

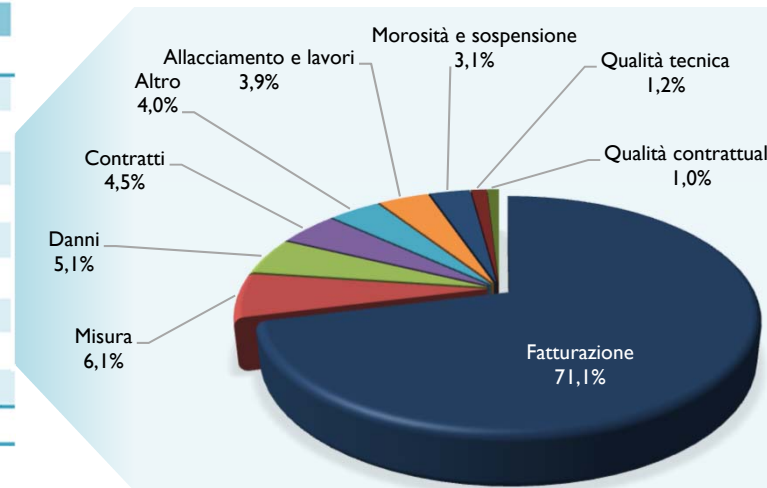


Fig. 8

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2020



2020 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	4.262	3.815	5.637		13.714
Non domestico	1.585	698	2.601	4	4.888
Totale	5.847	4.513	8.238	4	18.602
% vs Tot.	31,43%	24,26%	44,29%	0,02%	100%

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

Fig. 9

Età media e
 domande
 presentate dal
 cliente/utente e
 dal delegato
 anno 2020

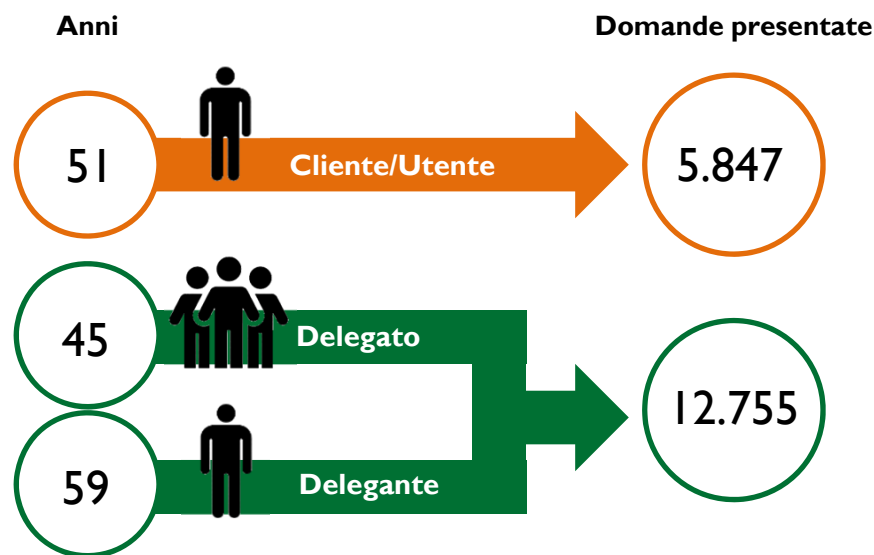


Fig. 10

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2020



2020 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	15.038	80,8%
Non ammesse	2.094	11,3%
Non completate da cliente/utente	1.470	7,9%
Totale	18.602	100%

Dettaglio Non ammesse

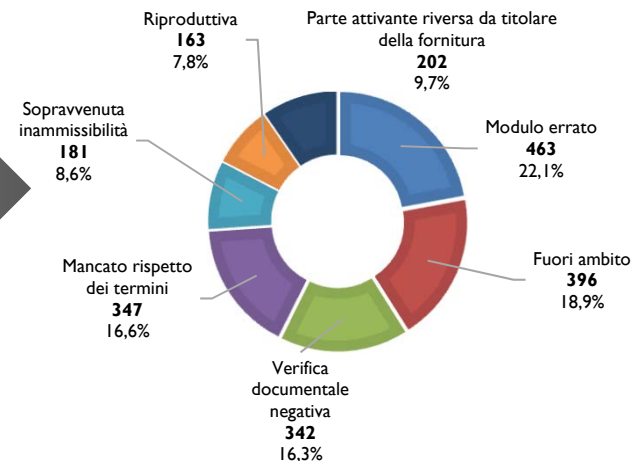


Fig. 11

Domande **ammesse**
settori elettrico/gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2020



2020 - Settori elettrico, gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	7.466	67,6%
Conclusa negativamente	3.364	30,5%
Conclusa per rinuncia	214	1,9%
Totale	11.044	100%

* 2.124 procedure pendenti all'11/01/21



Fig. 12

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
anno 2020



2020 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.132	73,4%
Conclusa negativamente	271	17,6%
Conclusa per mancata adesione	119	7,7%
Conclusa per rinuncia	20	1,3%
Totale	1.542	100%

* 328 procedure pendenti all'11/01/21

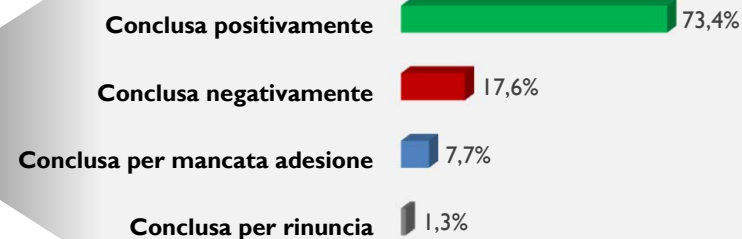


Fig. 13

**Esiti delle
procedure
anno 2020**

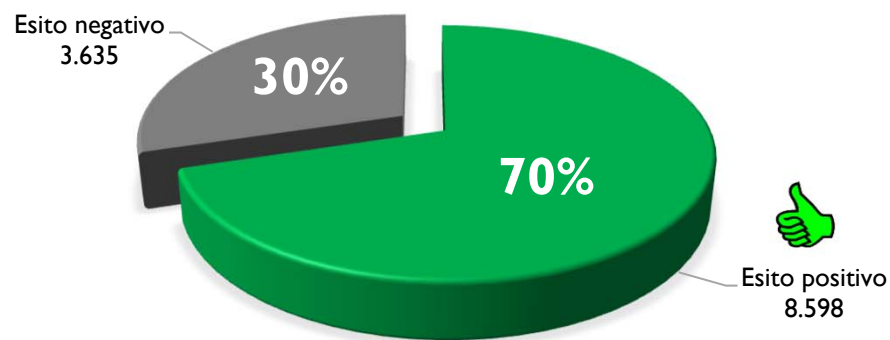


Fig. 14

**Esiti delle
procedure per
settore
anno 2020**



57

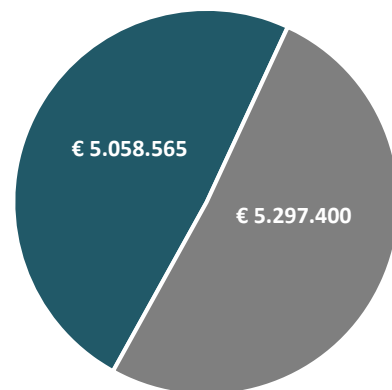
**Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2020**



Esito della procedura	Elettrico		Gas		Idrico		Dual-Fuel		Prosumer		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	4.335	66%	2.444	74%	1.132	81%	656	75%	31	63%	8.598	70%
Conclusa negativamente	2.262	34%	868	26%	271	19%	216	25%	18	37%	3.635	30%
Totale	6.597	100%	3.312	100%	1.403	100%	872	100%	49	100%	12.233	100%

Fig. 15

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2020



domestico

non domestico



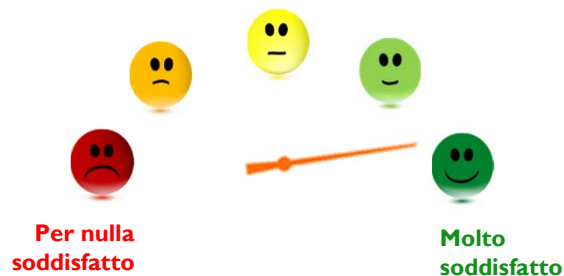
10.355.965 €

Fig. 16

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2020



**Il 98% dei clienti che ha compilato il
 questionario² al termine della procedura
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



¹ La “compensation” è data dalla somma algebrica del corrispettivo economico (anche sotto forma di valore recuperato rispetto al valore della controversia) ottenuto dai clienti o utenti finali che hanno avviato una procedura nel 2020 e sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione.

² 5.917 questionari compilati.