

2021

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati servizi SMART ed Informativi
gennaio - agosto 2021*

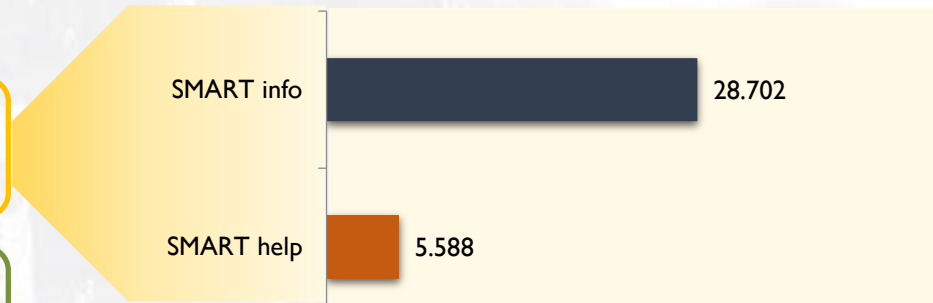
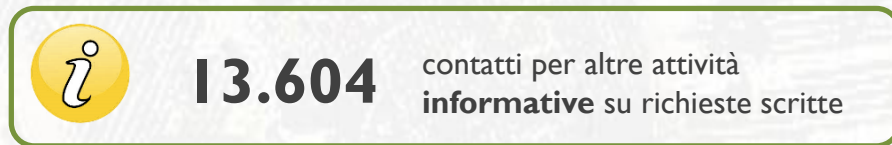


Fig. 1

Tipologia dei contatti pervenuti allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente gen - ago '21

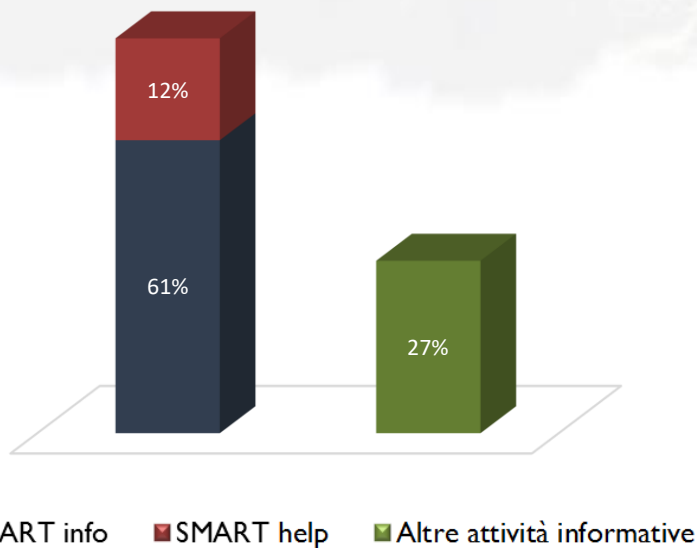
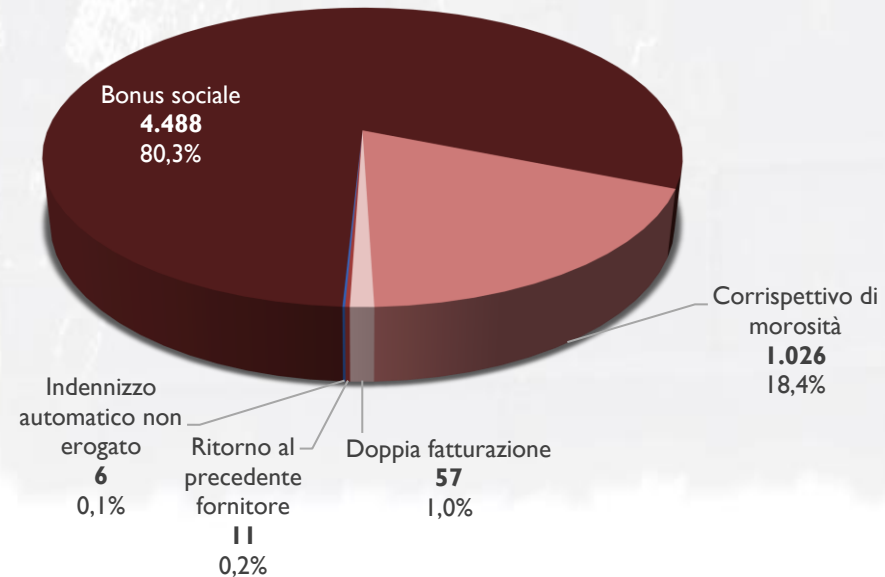


Fig. 2

Argomento
 delle richieste di
 accesso ai servizi
 SMART Help nel
 gen - ago '21

*Negli otto mesi del 2021, l'80,3%
 delle richieste inviate al servizio Smart
 Help ha riguardato il Bonus Sociale*



Argomento Richiesta	gen - ago 2021	
	n.	% vs tot
Bonus sociale	4.488	80,3%
Corrispettivo di morosità	1.026	18,4%
Doppia fatturazione	57	1,0%
Ritorno al precedente fornitore	11	0,2%
Indennizzo automatico non erogato	6	0,1%
Totale	5.588	100%

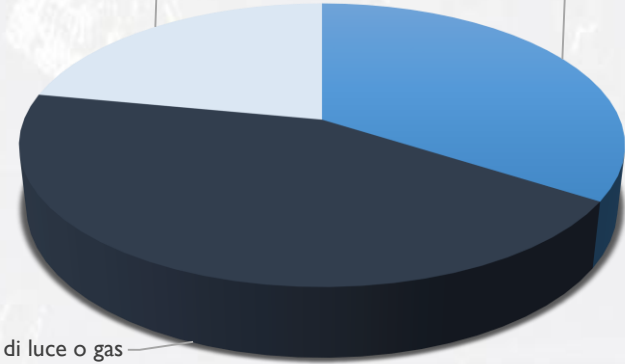
Tipologia di richieste Smart Info

Fig. 3 Importo e nominativo fornitore richiedente il Corrispettivo di Morosità - Cmor

Argomento
delle richieste di
accesso ai servizi
SMART Info
gen - ago '21

6.311
22%

Nominativo fornitore controparte del contratto di cui si richiede la voltura/data switching
9.778
34%



Nominativo attuale fornitore di luce o gas e data di decorrenza del cambio fornitore
12.613
44%

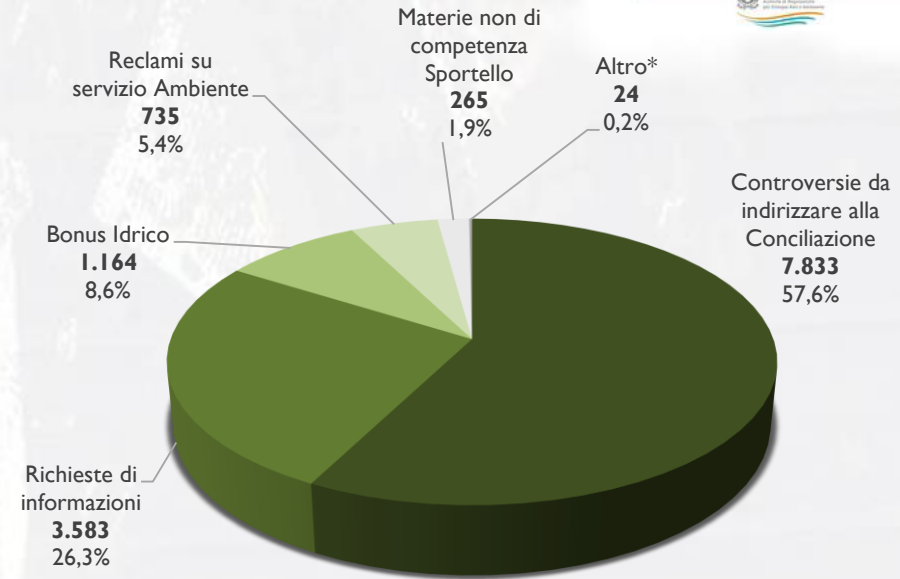
Negli otto mesi del 2021 il 44% delle richieste inviate al servizio Smart Info ha riguardato il nominativo del fornitore di luce e gas e data di decorrenza del cambio fornitore

Argomento Richiesta	gen - ago 2021	
	n.	% vs tot
Nominativo fornitore controparte del contratto di cui si richiede la voltura/data switching	9.778	34%
Nominativo attuale fornitore di luce o gas e data di decorrenza del cambio fornitore	12.613	44%
Importo e nominativo fornitore richiedente il Corrispettivo di Morosità - Cmor	6.311	22%
Totale	28.702	100%

Tipologia di richieste delle altre attività informative

Fig. 4

Argomento
delle richieste di
accesso alle altre
attività
informative
gen - ago '21



Negli otto mesi del 2021 il 57,6% delle altre attività informative ha riguardato le Controversie da indirizzare alla Conciliazione

Argomento Richiesta	gen - ago 2021	
	n.	% vs tot
Controversie da indirizzare alla Conciliazione	7.833	57,8%
Richieste di informazioni	3.583	26,2%
Bonus Idrico	1.164	8,4%
Reclami su servizio Ambiente	735	5,4%
Materie non di competenza Sportello	265	2,0%
Altro*	24	0,2%
Totale	13.604	100%

* Segnalazioni, Help Desk