



## Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati servizi SMART ed Informativi  
gennaio - febbraio 2021*

# Volumi gestiti

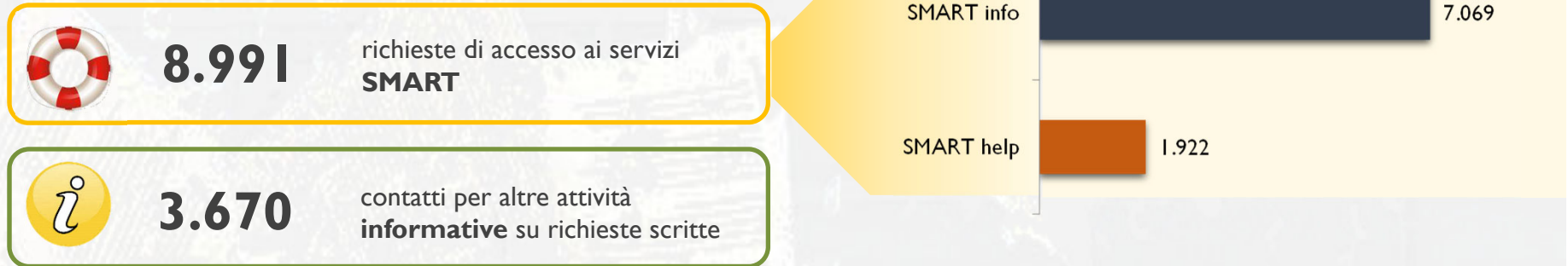
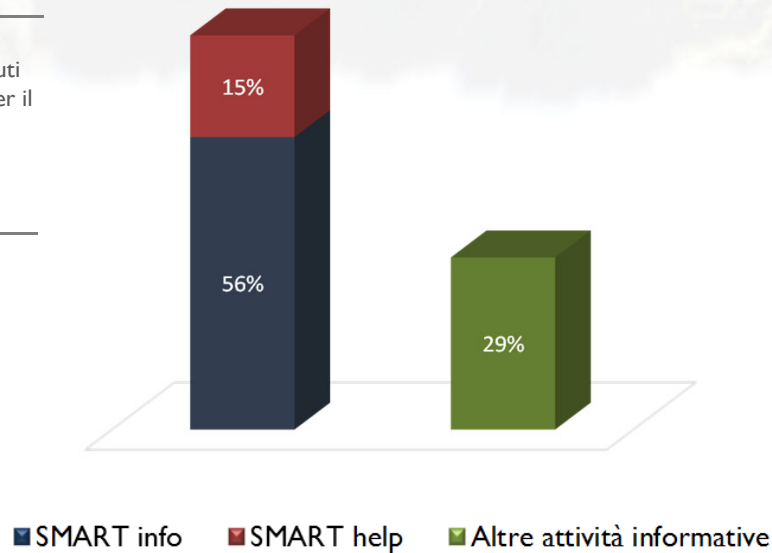


Fig. 1

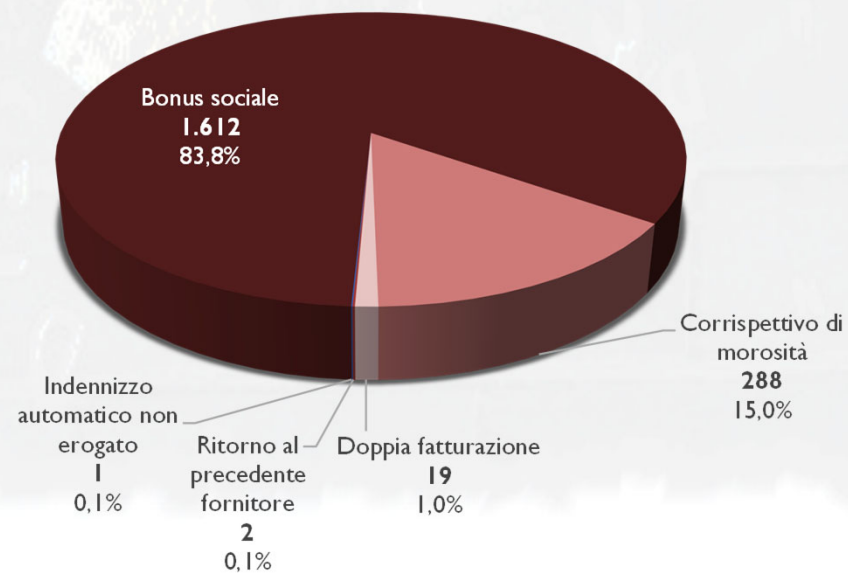
Tipologia dei contatti pervenuti allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente gen - feb '21



Nei primi due mesi del 2021, l'83,8% delle richieste inviate al servizio Smart Help ha riguardato il Bonus Sociale

Fig. 2

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



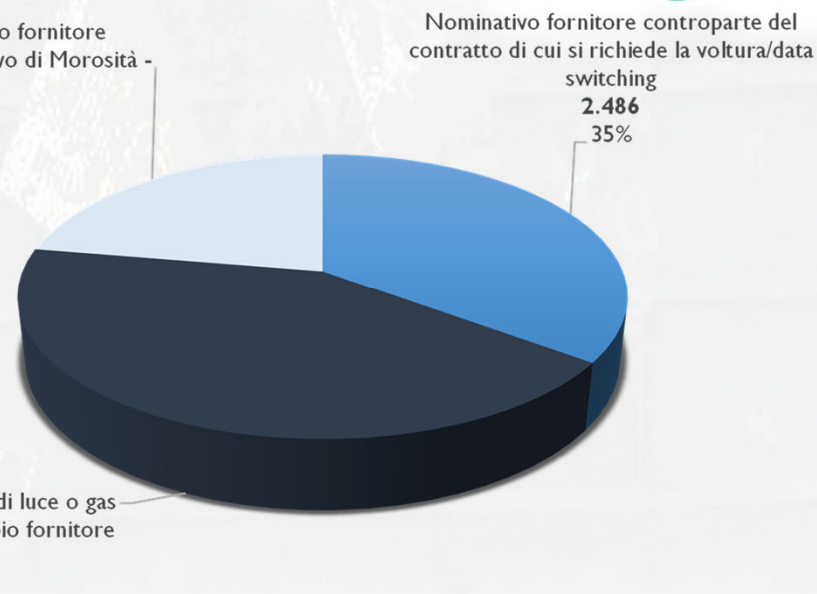
Argomento Richiesta	gen - feb 2021	
	n.	% vs tot
Bonus sociale	1.612	83,8%
Corrispettivo di morosità	288	15,0%
Doppia fatturazione	19	1,0%
Ritorno al precedente fornitore	2	0,1%
Indennizzo automatico non erogato	1	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1.922</b>	<b>100%</b>

# Tipologia di richieste Smart Info

*Nei primi due mesi del 2021 il 43% delle richieste inviate al servizio Smart Info ha riguardato il nominativo del fornitore di luce e gas e data di decorrenza del cambio fornitore*

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

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



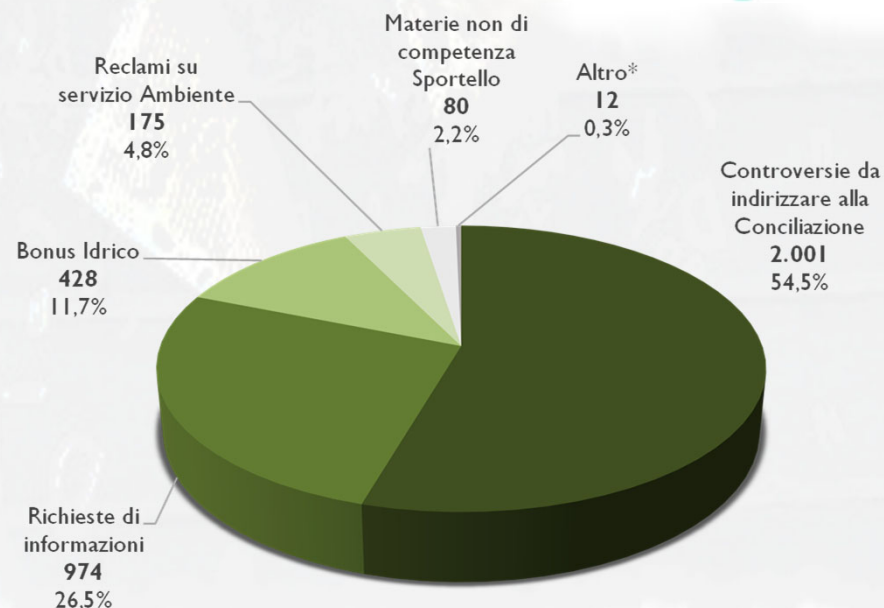
Argomento Richiesta	gen - feb 2021	
	n.	% vs tot
Nominativo fornitore controparte del contratto di cui si richiede la voltura/data switching	2.486	35%
Nominativo attuale fornitore di luce o gas e data di decorrenza del cambio fornitore	3.004	43%
Importo e nominativo fornitore richiedente il Corrispettivo di Morosità - Cmor	1.579	22%
<b>Totale</b>	<b>7.069</b>	<b>100%</b>

# Tipologia di richieste delle altre attività informative

Nei primi due mesi del 2021 il 54,5% delle altre attività informative ha riguardato le Controversie da indirizzare alla Conciliazione

Fig. 4

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



Argomento Richiesta	gen - feb 2021	
	n.	% vs tot
Controversie da indirizzare alla Conciliazione	2.001	54,5%
Richieste di informazioni	974	26,5%
Bonus Idrico	428	11,7%
Reclami su servizio Ambiente	175	4,8%
Materie non di competenza Sportello	80	2,2%
Altro*	12	0,3%
<b>Totale</b>	<b>3.670</b>	<b>100%</b>

\* Segnalazioni, Help Desk