

# Servizio Conciliazione

*Settori elettrico, gas e idrico*

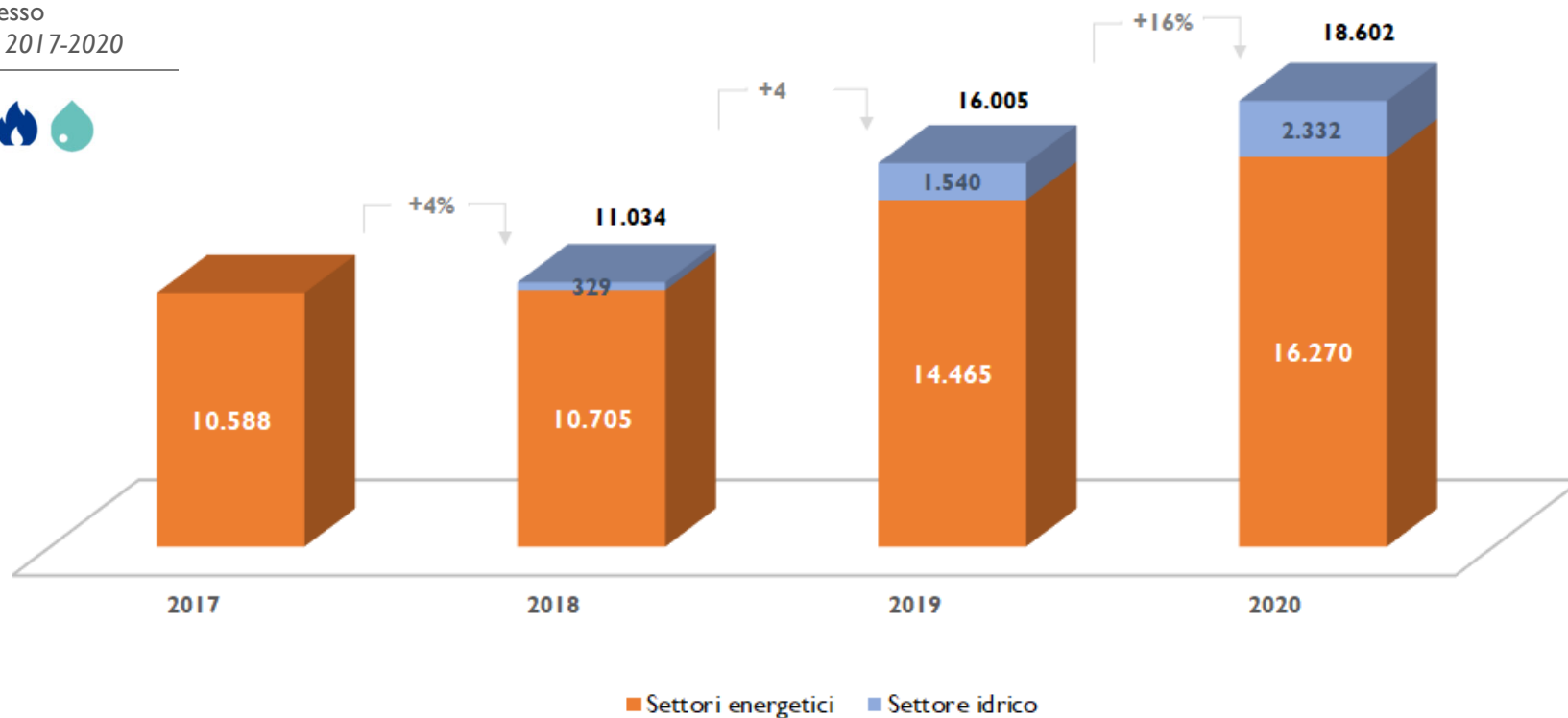
## Relazione annuale delle attività

*Anno 2020 – Dati aggiornati al 15 luglio 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).*

Fig. I


**Trend** delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anni 2017-2020



**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. 2

Volumi delle  
 domande di  
 conciliazione in  
 ingresso  
 anno 2020

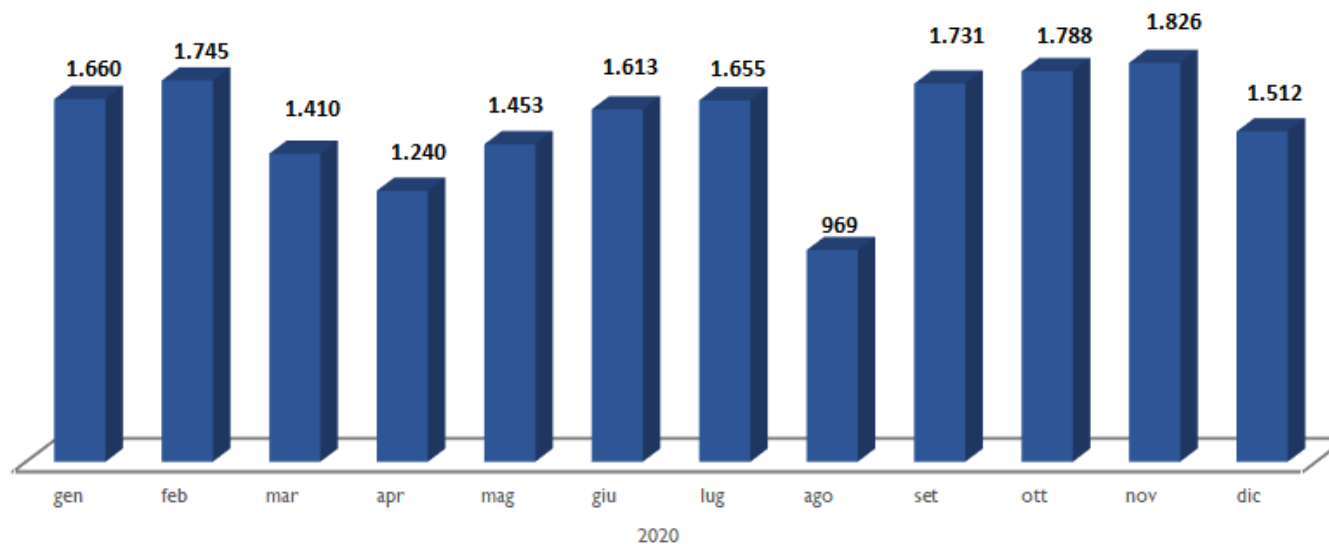
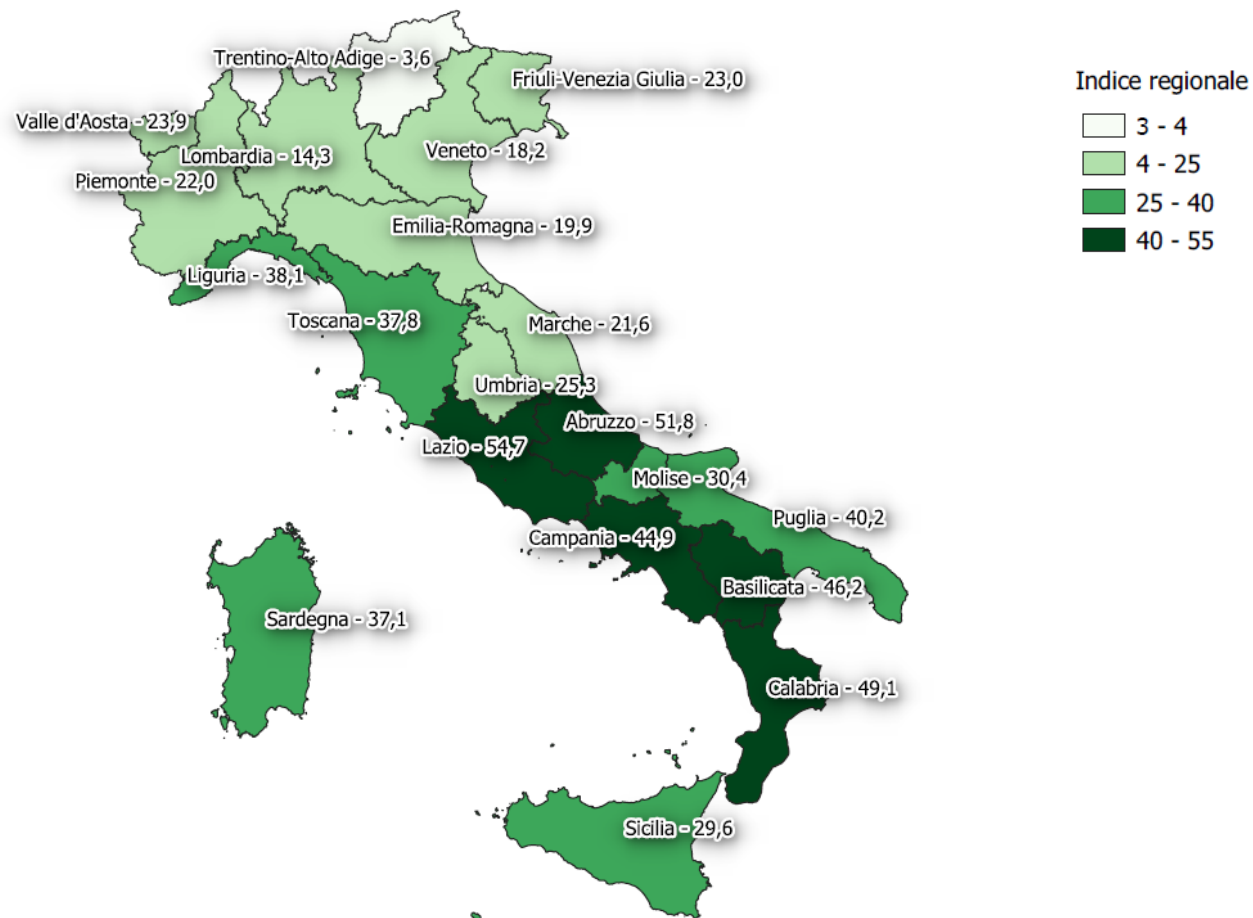


Fig. 3

**Indice Regionale<sup>1</sup>**  
 delle domande  
 presentate  
 anno 2020



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

Fig. 4

Argomenti delle  
domande di  
conciliazione per il  
**settore elettrico**  
anno 2020



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

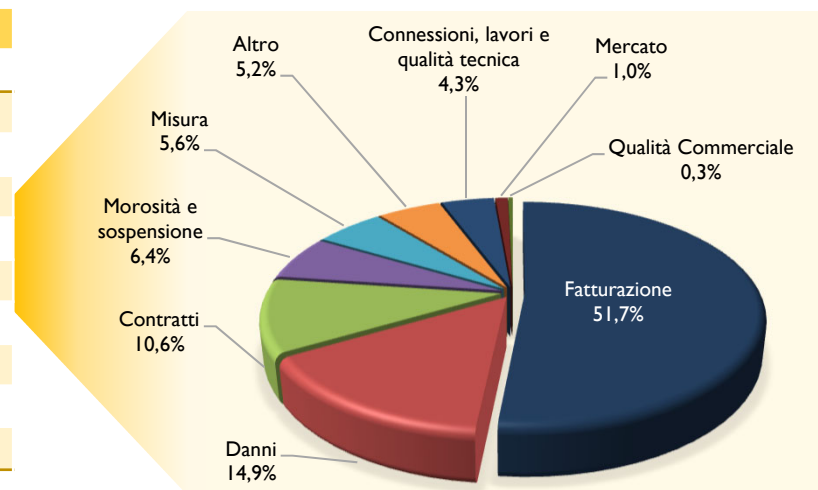


Fig. 5

Argomenti delle  
domande di  
conciliazione per il  
**settore gas**  
anno 2020



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

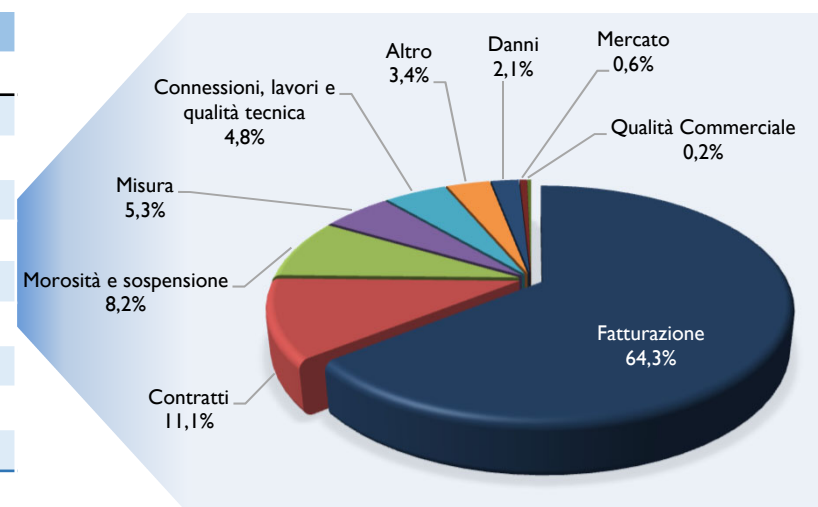


Fig. 6

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%
<b>Totale domande</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

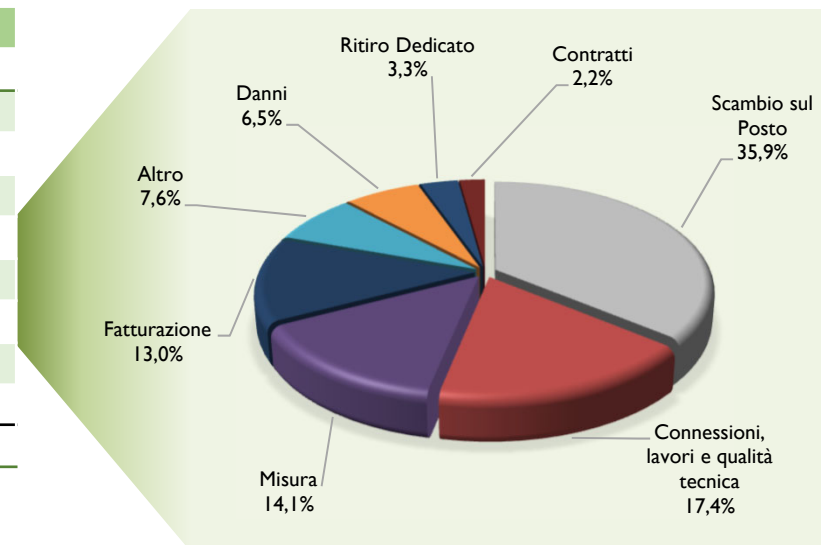


Fig. 7

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%
<b>Totale domande</b>	<b>1.330</b>	<b>100%</b>

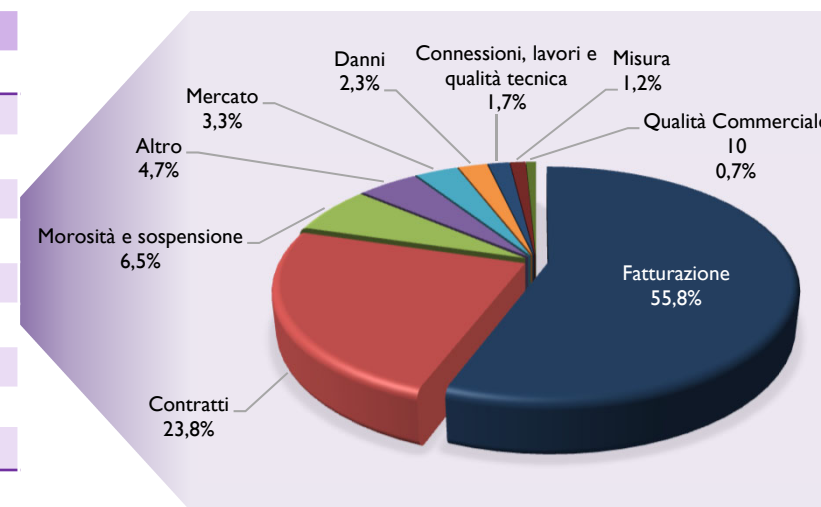


Fig. 8

Argomenti delle  
 domande di  
 conciliazione per il  
**settore idrico**  
 anno 2020



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

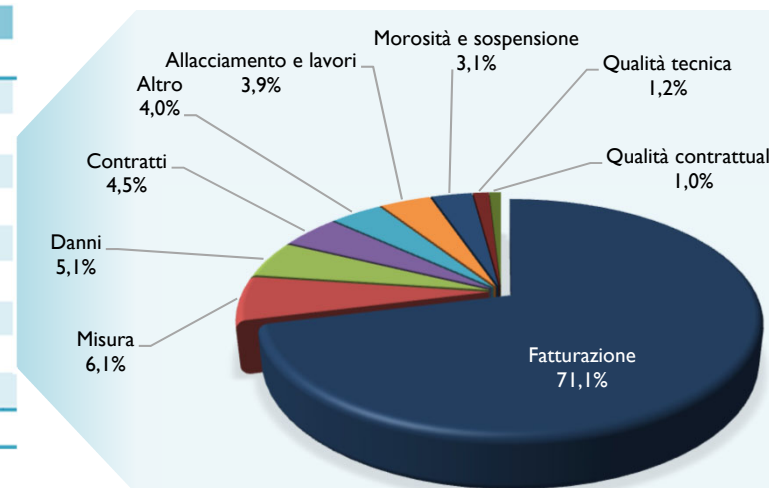


Fig. 9

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



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

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

Fig. 10

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

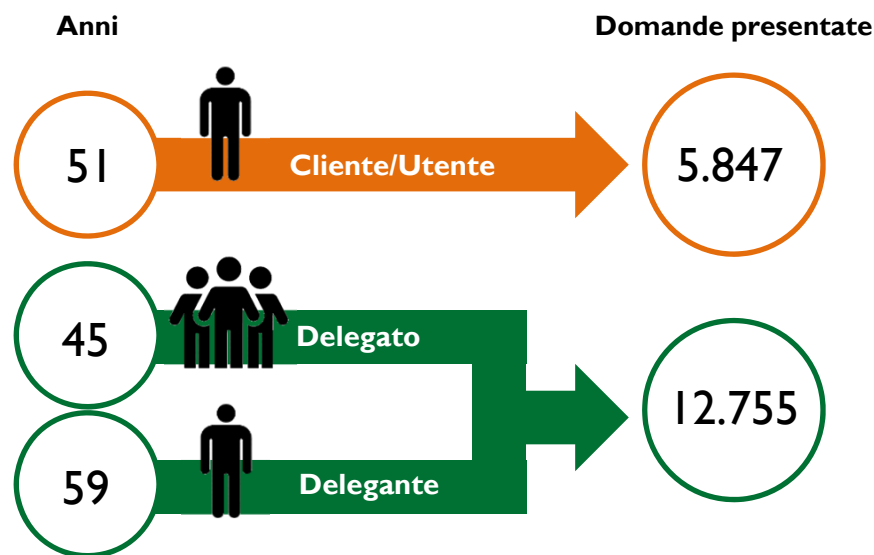




Fig. 11

Andamento delle  
**domande** di  
conciliazione  
anno 2020



2020 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
<b>Ammesse</b>	15.024	80,8%
<b>Non ammesse</b>	2.108	11,3%
<b>Non completate da cliente/utente</b>	1.470	7,9%
<b>Totale</b>	<b>18.602</b>	<b>100%</b>

Dettaglio Non ammesse

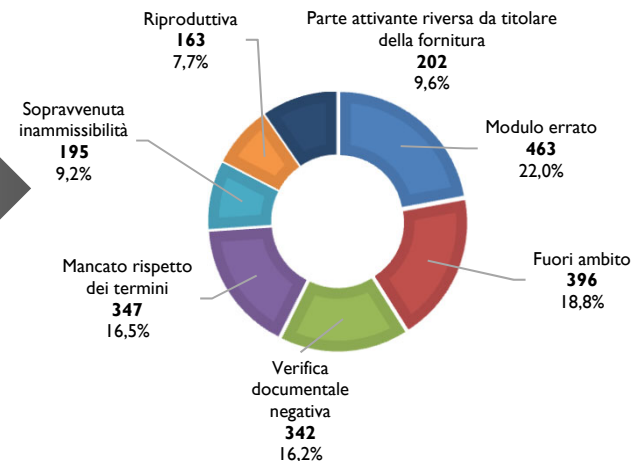


Fig. 12

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.
<b>Conclusa positivamente</b>	8.992	68,3%
<b>Conclusa negativamente</b>	3.923	29,8%
<b>Conclusa per rinuncia</b>	244	1,9%
<b>Totale</b>	<b>13.159</b>	<b>100%</b>



Fig. 13

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



2020 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
<b>Conclusa positivamente</b>	1.391	74,6%
<b>Conclusa negativamente</b>	331	17,7%
<b>Conclusa per mancata adesione</b>	123	6,6%
<b>Conclusa per rinuncia</b>	20	1,1%
<b>Totale</b>	<b>1.865</b>	<b>100%</b>

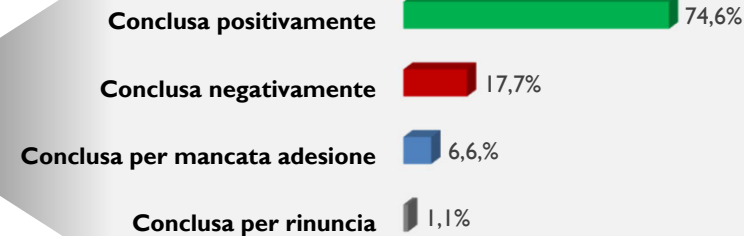
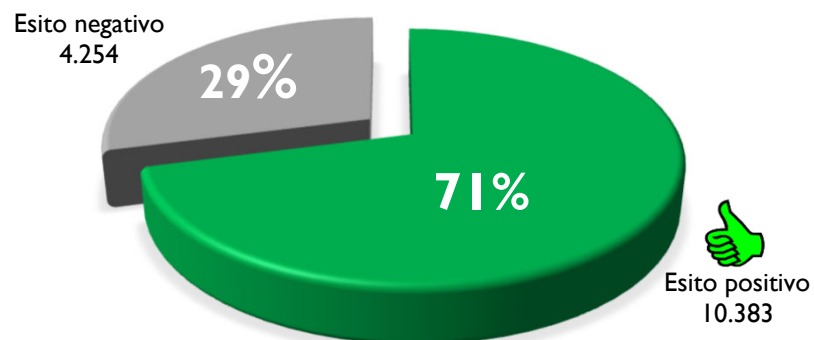


Fig. 14

**Esiti delle  
procedure  
anno 2020**



**63**

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



Fig. 15

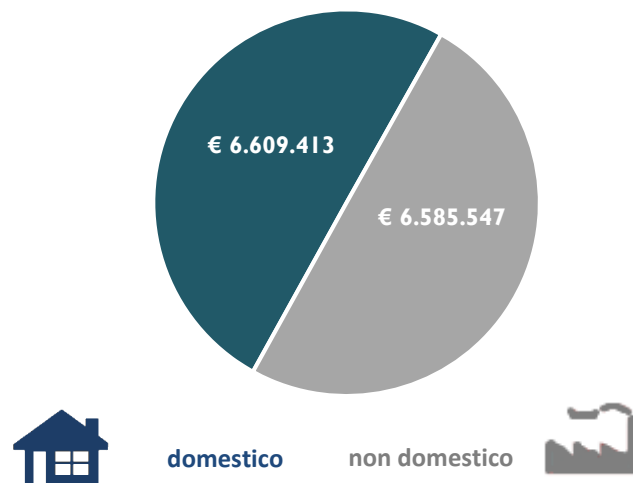
**Esiti delle  
procedure per  
settore  
anno 2020**



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.
<b>Conclusa positivamente</b>	5.219	67%	2.925	74%	1.391	81%	801	75%	47	68%	<b>10.383</b>	<b>71%</b>
<b>Conclusa negativamente</b>	2.618	33%	1.023	26%	331	19%	260	25%	22	32%	<b>4.254</b>	<b>29%</b>
<b>Totale</b>	<b>7.837</b>	<b>100%</b>	<b>3.948</b>	<b>100%</b>	<b>1.722</b>	<b>100%</b>	<b>1.061</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>14.637</b>	<b>100%</b>

Fig. 16

**Compensation<sup>1</sup>**  
 procedure attivate  
 e concluse  
 anno 2020



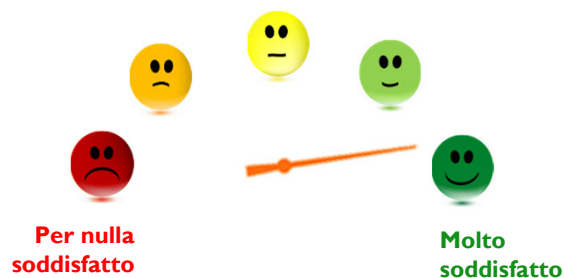
**13.194.960 €**

Fig. 17

**Customer satisfaction**  
 procedure attivate e  
 concluse  
 anno 2020



**Il 98% dei clienti che ha compilato il  
 questionario<sup>2</sup> al termine della procedura  
 è soddisfatto del servizio ricevuto**



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 6.750 questionari compilati.