

2024

Servizio Conciliazione

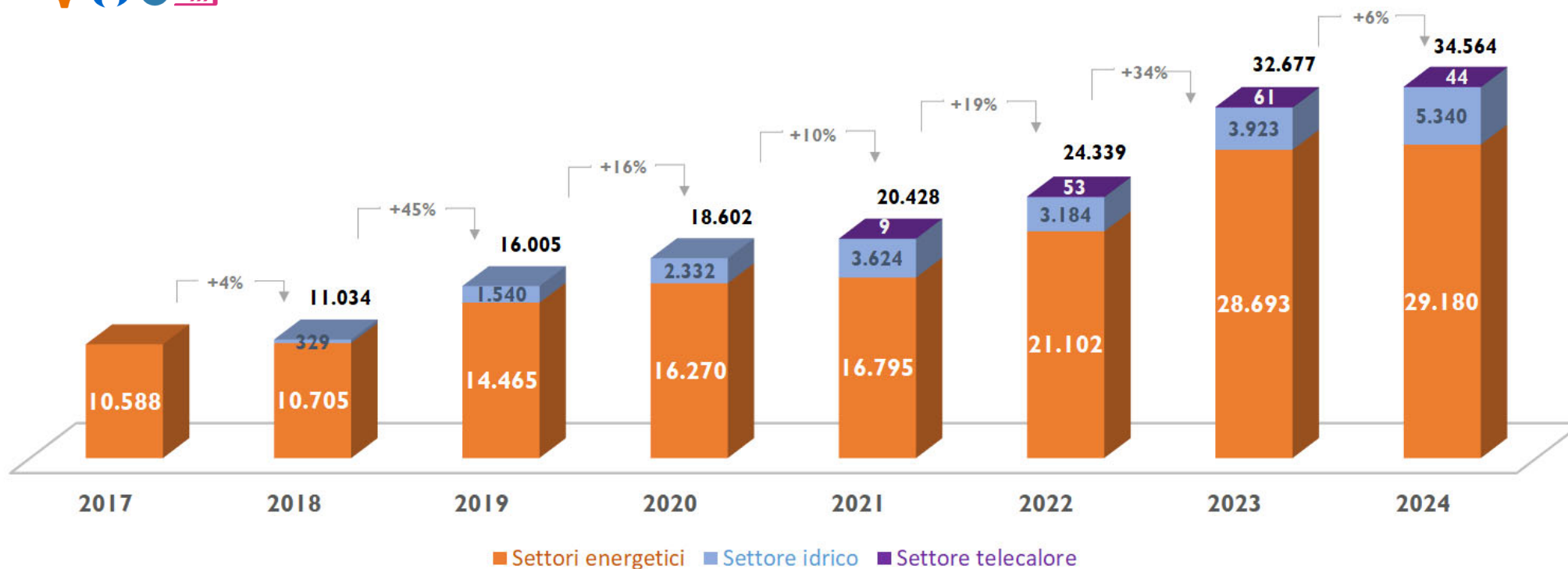
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2024 – Dati aggiornati al 10 giugno 2025

Fig. I

Volumi delle domande
di conciliazione in
ingresso
anni 2017 – 2024



13.954

Settore Elettrico



11.373

Settore Gas



3.636

Clienti Dual-Fuel



5.340

Settore Idrico



217

Prosumer



44

Settore Telecalore



34.564

domande di
conciliazione



Fig. 2

**Volumi delle
domande di
conciliazione in
ingresso
anno 2024**

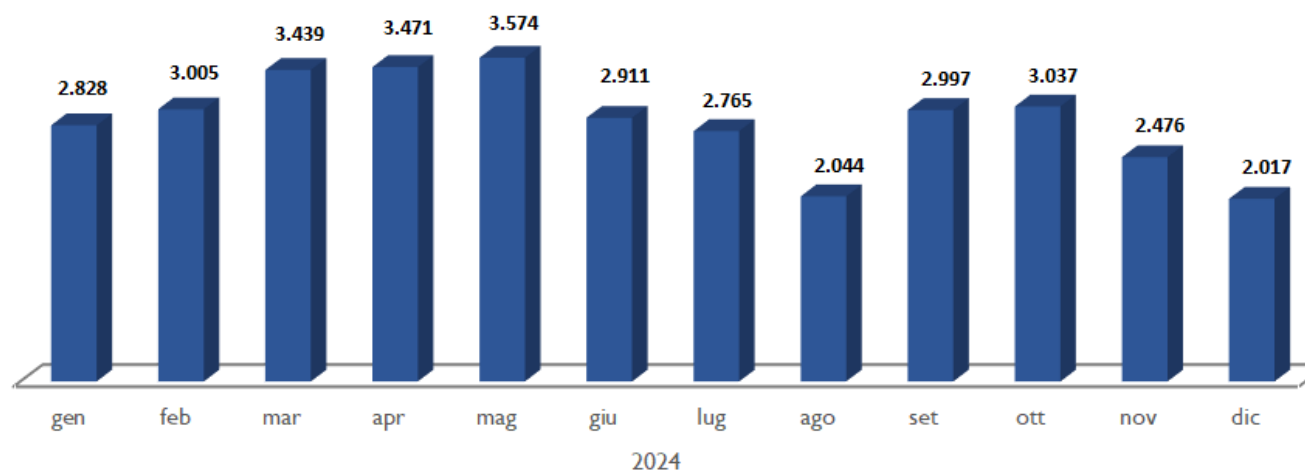
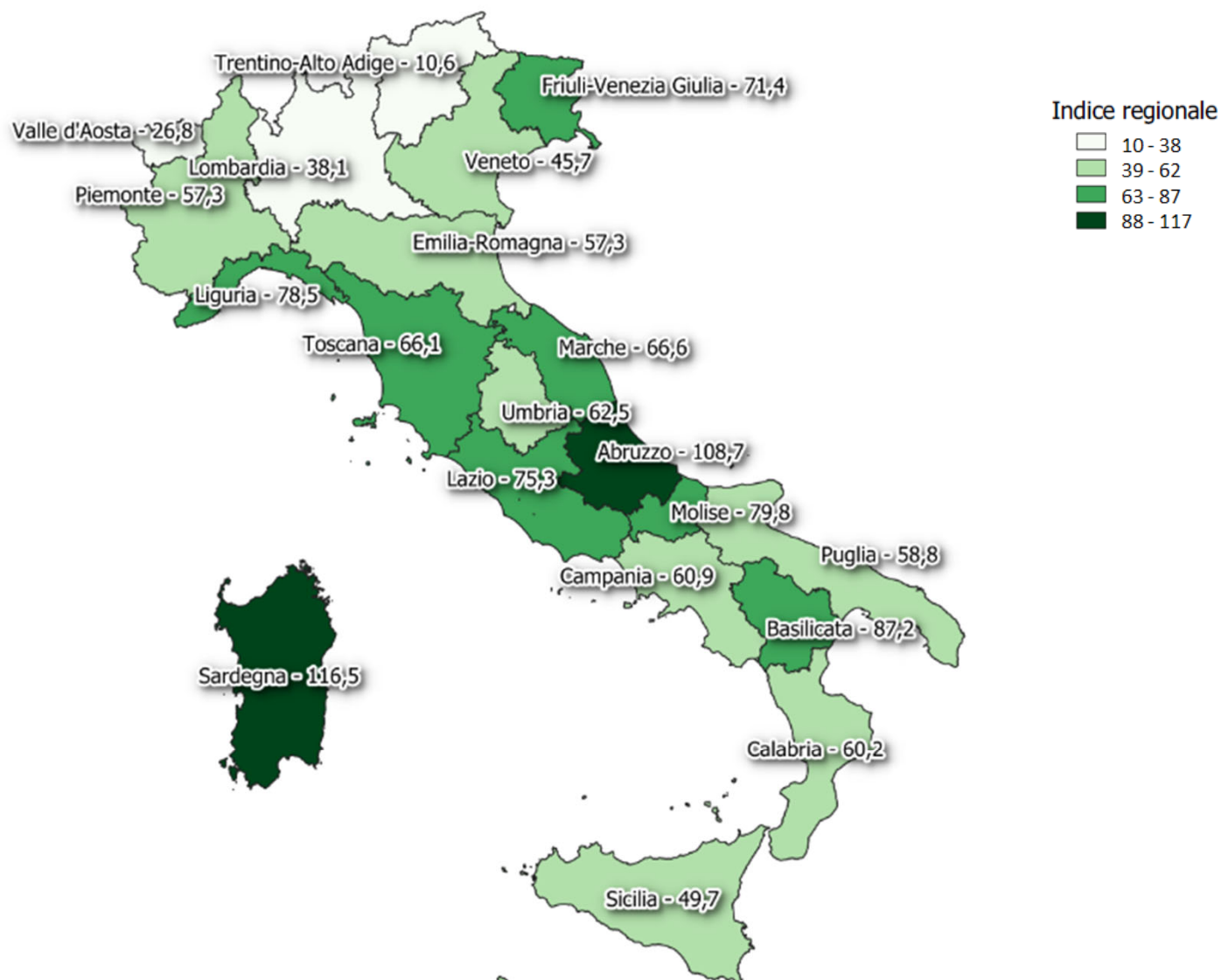


Fig. 3

Indice Regionale¹
delle domande
presentate
anno 2024



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

Fig. 4

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore elettrico
anno 2024



2024 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.789	41,5%
Contratti	2.243	16,1%
Danni	2.057	14,7%
Morosità e sospensione	1.001	7,2%
Altro	880	6,3%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	713	5,1%
Misura	690	4,9%
Mercato	530	3,8%
Qualità commerciale	51	0,4%
Totale domande	13.954	100%

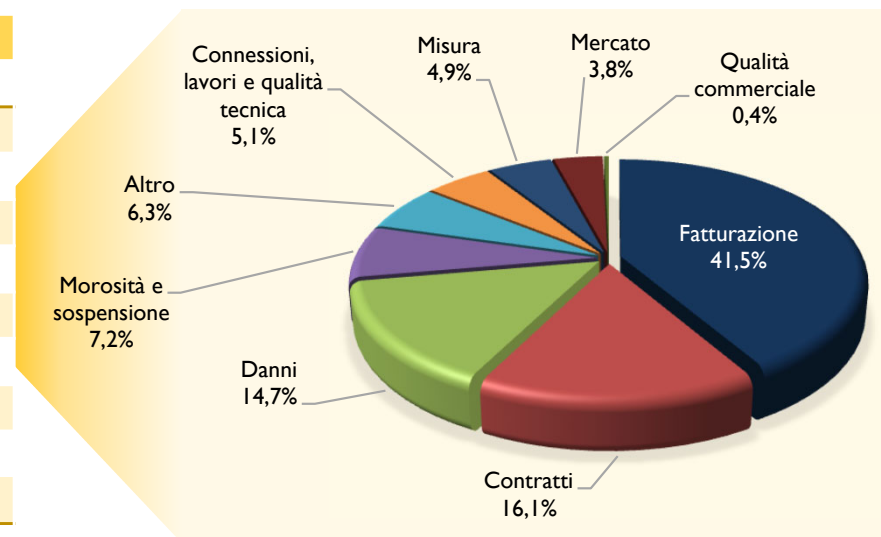


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per
il **settore gas**
anno 2024



2024 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	5.610	49,3%
Contratti	3.377	29,7%
Morosità e sospensione	677	6,0%
Altro	515	4,5%
Misura	483	4,2%
Mercato	427	3,8%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	169	1,5%
Danni	89	0,8%
Qualità commerciale	26	0,2%
Totale domande	11.373	100%

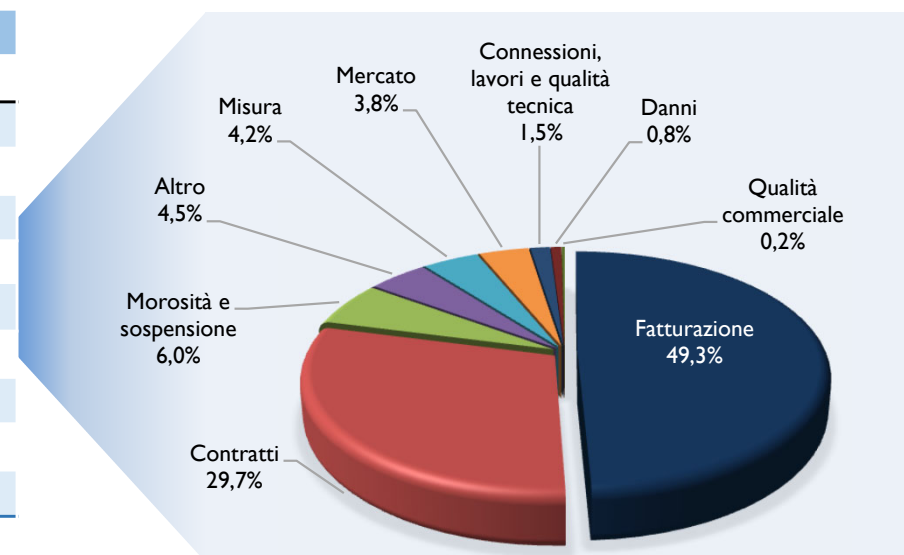


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
anno 2024



2024 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	1.368	37,6%
Fatturazione	1.275	35,1%
Mercato	497	13,7%
Morosità e sospensione	204	5,6%
Altro	184	5,1%
Danni	52	1,4%
Qualità commerciale	22	0,6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	0,5%
Misura	16	0,4%
Totale domande	3.636	100%

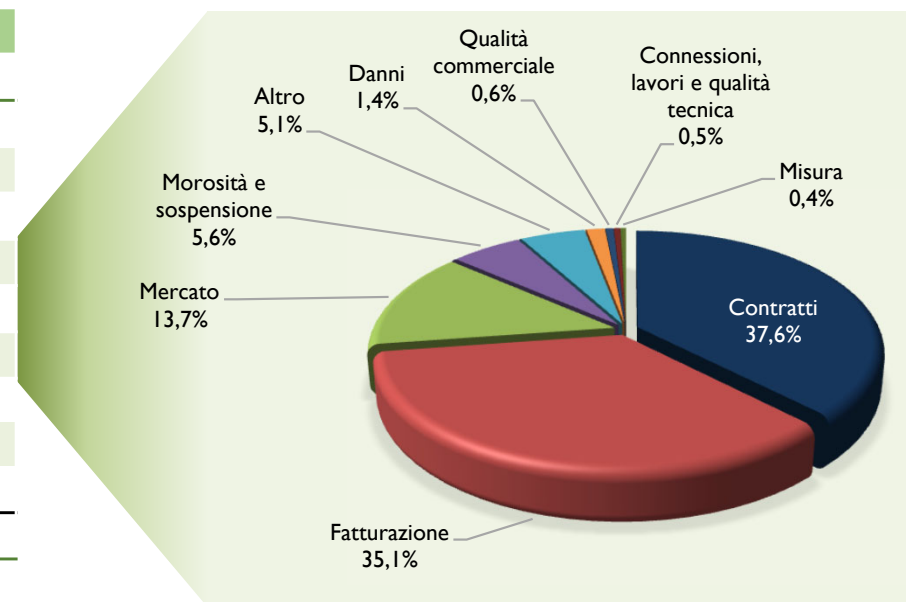


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2024



2024 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Scambio sul Posto	79	36,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	37	17,1%
Ritiro Dedicato	23	10,6%
Fatturazione	23	10,6%
Misura	20	9,2%
Danni	13	6,0%
Altro	11	5,1%
Contratti	10	4,6%
Mercato	1	0,4%
Totale domande	217	100%

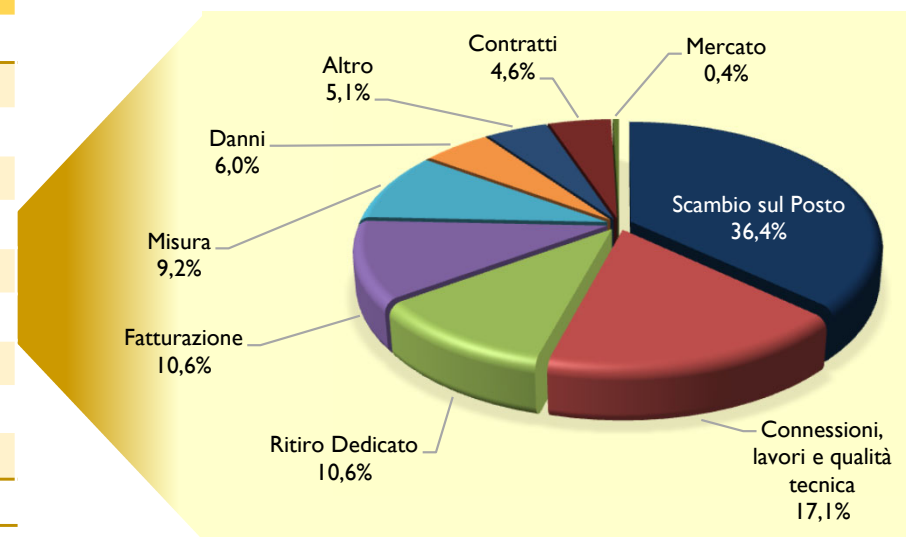


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
anno 2024



2024 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	3.729	69,8%
Misura	308	5,8%
Morosità e sospensione	304	5,7%
Contratti	256	4,8%
Altro	238	4,5%
Danni	211	4,0%
Allacciamento e lavori	150	2,8%
Qualità contrattuale	86	1,6%
Qualità tecnica	58	1,0%
Totale domande	5.340	100%

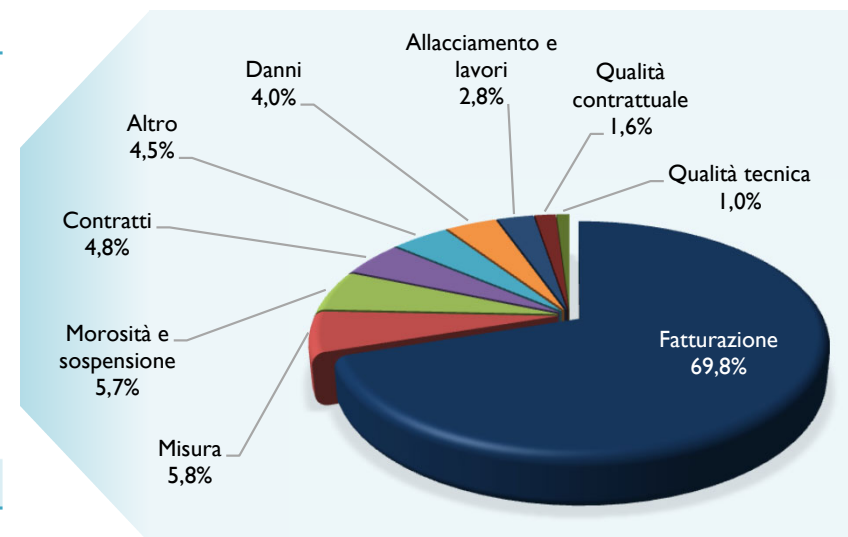


Fig. 9

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore telecalore
anno 2024



2024 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	15	34,2%
Altro	11	25,0%
Morosità e sospensione	8	18,2%
Danni	3	6,8%
Allacciamenti	3	6,8%
Qualità tecnica del servizio	2	4,5%
Qualità commerciale	2	4,5%
Totale domande	44	100%

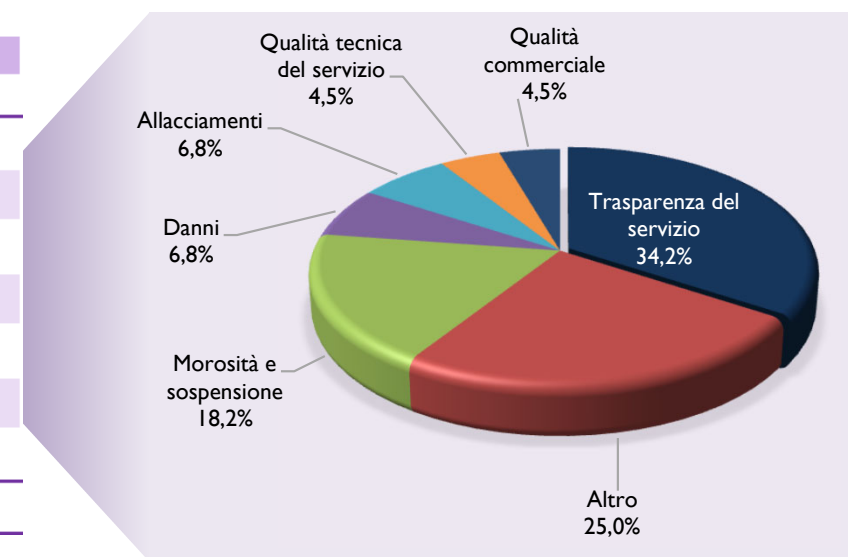


Fig. 10

Numero di domande
per **tipologia
attivante**
anno 2024



2024 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	8.825	8.987	9.632		27.444
Non domestico	2.561	905	3.646	8	7.120
Totale	11.386	9.892	13.278	8	34.564
% vs Tot.	33,0%	28,6%	38,4%	0,02%	100%

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

Fig. 11

**Età media e
domande
presentate** dal
cliente/utente e
dal delegato
anno 2024

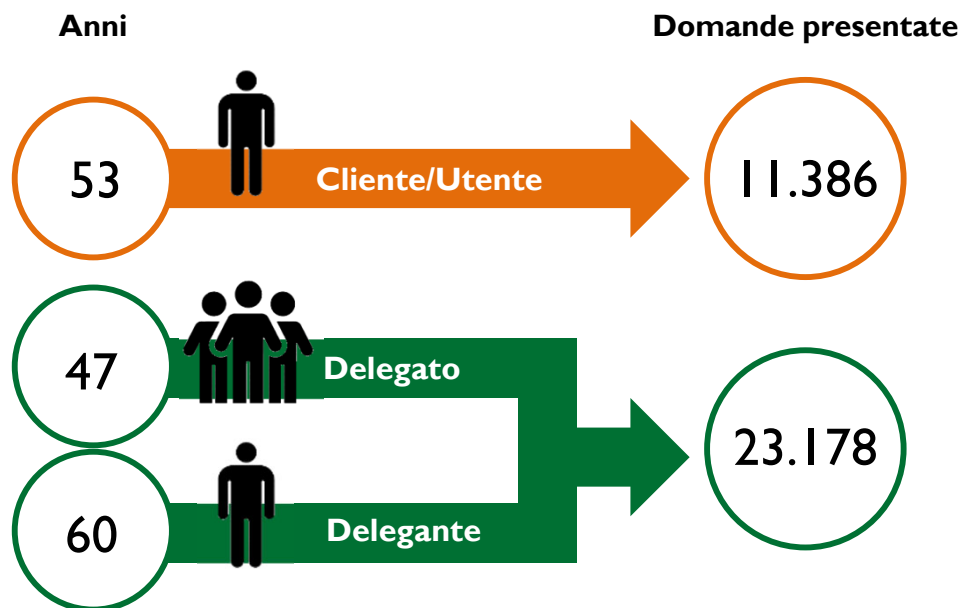


Fig. 12

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2024



2024 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	28.277	81,8%
Non ammesse	2.677	7,8%
Non completate da cliente/utente	3.610	10,4%
Totale	34.564	100%

Dettaglio Non ammesse

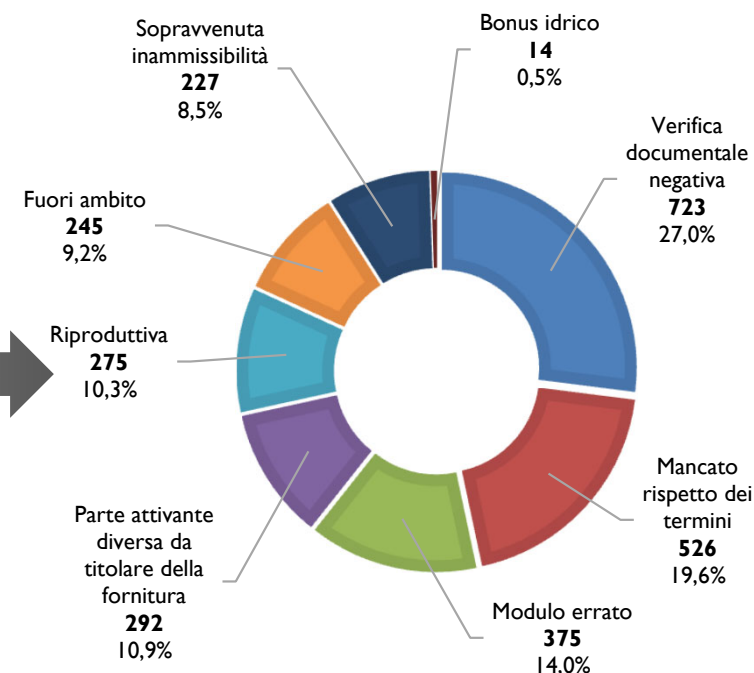


Fig. 13

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2024



2024 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	14.651	61,3%
Conclusa negativamente	8.695	36,4%
Rinuncia dell'attivante	430	1,8%
Mancata adesione della controparte*	121	0,5%
Totale	23.897	100%

*Mancata adesione comunicata da fornitori esercenti il Servizio di Ultima Istanza (FUI) gas

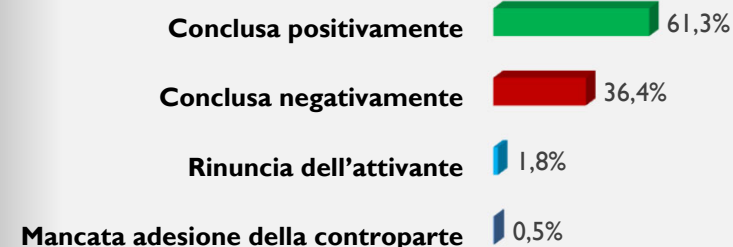


Fig. 14

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
anno 2024



2024 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	2.819	64,7%
Conclusa negativamente	1.452	33,3%
Rinuncia dell'attivante	87	2,0%
Totale	4.358	100%

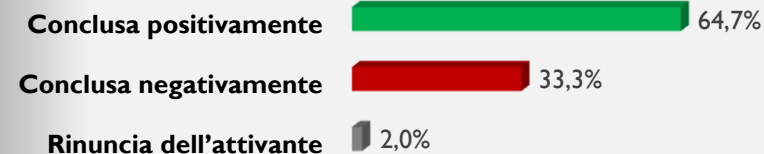


Fig. 15

Domande **ammesse**
settore telecalore e
andamento procedure
anno 2024

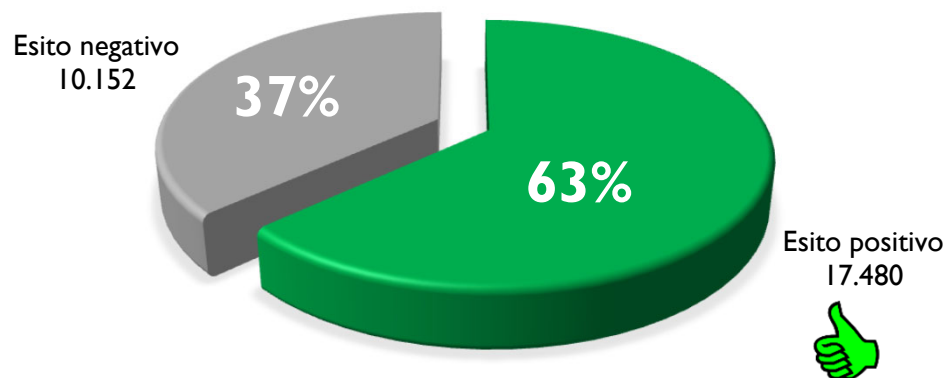


2024 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	10	45,5%
Rinuncia dell'attivante	7	31,8%
Conclusa negativamente	5	22,7%
Totale	22	100%



Fig. 16

**Esiti delle
procedure
anno 2024**



60

**Giorni medi per la
chiusura della procedura***
anno 2024

Fig. 17

**Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2024**

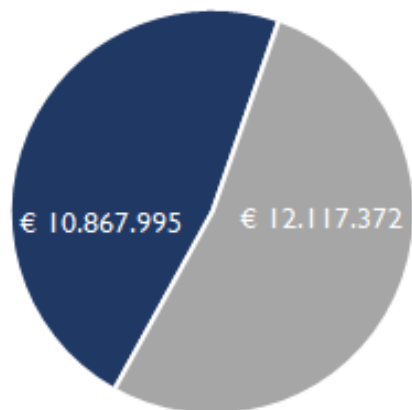


Esito delle procedure concluse	2024													
	Elettrico		Gas		Clienti dual-fuel		Idrico		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	6.500	59%	5.891	63%	2.177	73%	2.819	66%	83	55%	10	67%	17.480	63%
Conclusa negativamente	4.431	41%	3.393	37%	802	27%	1.452	34%	69	45%	5	33%	10.152	37%
Totale	10.931	100%	9.284	100%	2.979	100%	4.271	100%	152	100%	15	100%	27.632	100%

* Dalla data del 01/10/2024 la tempistica massima di conclusione delle procedure con proroga è stata modificata da 120 a 150 giorni solari

Fig. 18

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
anno 2024



domestico

non domestico



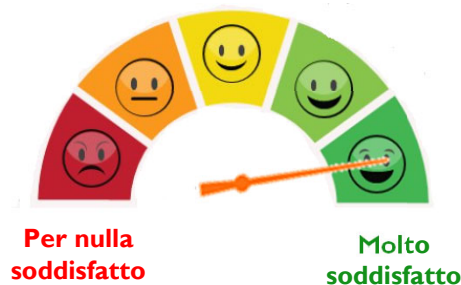
22.985.367 €

Fig. 19

**Customer
satisfaction**
procedure attivate e
concluse
anno 2024



**Il 95% dei clienti che ha compilato il
questionario² al termine della procedura
è soddisfatto del servizio ricevuto**



¹ La "compensation" è il vantaggio economico (es. credito, riduzione del debito, indennizzo, risarcimento etc..) che il cliente/utente finale ottiene grazie alla conclusione positiva della procedura di conciliazione. Nel caso in cui i vantaggi (in termini economici) siano molteplici, i relativi valori, ove determinabili, vengono sommati. L'ammontare è sottostimato in quanto l'importo recuperato dall'attivante non è sempre determinabile (ad es. verbale con impegno dell'operatore/gestore a rifatturare).

² 12.180 questionari compilati.