



Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

*Risultati servizi SMART ed Informativi
Gennaio - aprile 2022*

Volumi gestiti

 **27.725** richieste di accesso ai servizi **SMART**


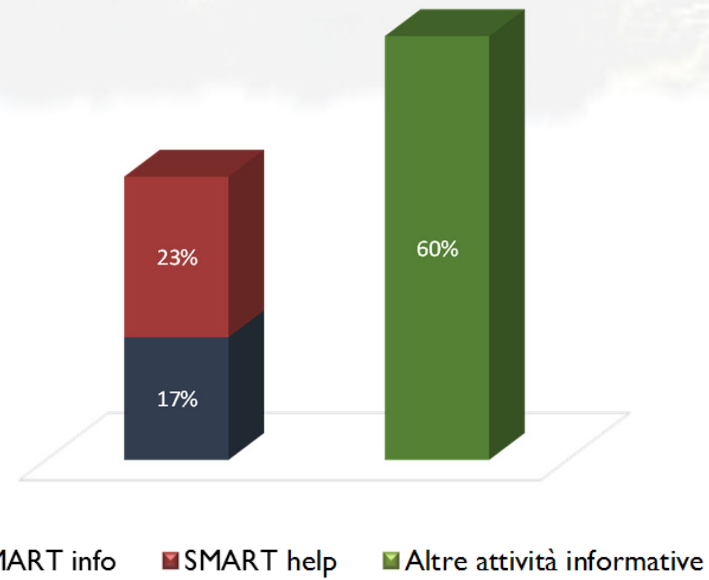
 **41.479** contatti per altre attività **informative** su richieste scritte



Fig. 1

Tipologia dei contatti pervenuti allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente gen - apr '22



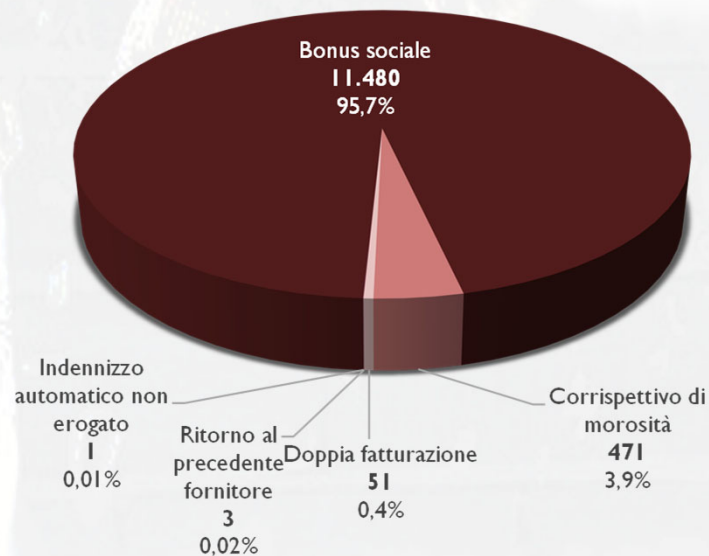

69.204
richieste totali
gen - apr '22

Tipologia di richieste Smart Help

Nei primi quattro mesi del 2022, il 95,7% 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 - apr 22



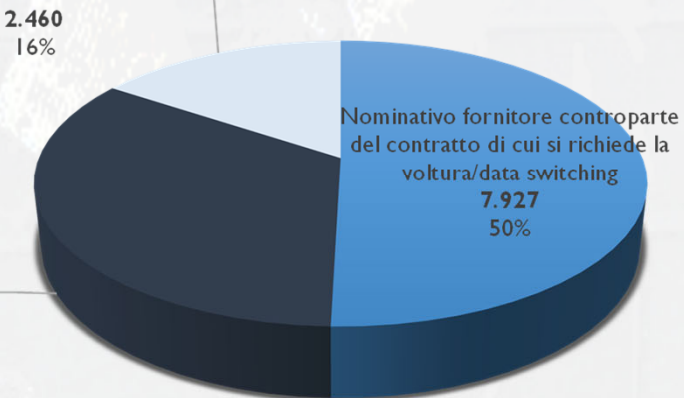
Argomento Richiesta	gen – apr 2022	
	n.	% vs tot
Bonus sociale	11.480	95,7%
Corrispettivo di morosità	471	3,9%
Doppia fatturazione	51	0,4%
Ritorno al precedente fornitore	3	0,02%
Indennizzo automatico non erogato	1	0,01%
Totale	12.006	100%

Nei primi quattro mesi del 2022 il 50% delle richieste inviate al servizio Smart Info ha riguardato il nominativo del fornitore controparte del contratto di cui si chiede la voltura/switching

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

Argomento delle richieste di accesso ai servizi SMART Info gen - apr 22

Nominativo attuale fornitore di luce o gas e data di decorrenza del cambio fornitore
 5.332
 34%



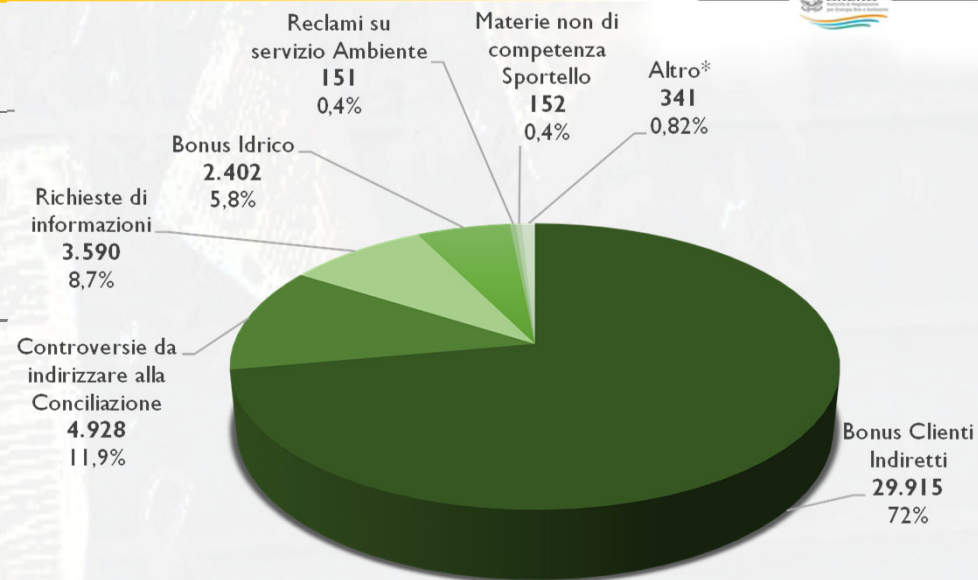
Argomento Richiesta	gen - apr 2022	
	n.	% vs tot
Nominativo fornitore controparte del contratto di cui si richiede la voltura/data switching	7.927	50%
Nominativo attuale fornitore di luce o gas e data di decorrenza del cambio fornitore	5.332	34%
Importo e nominativo fornitore richiedente il Corrispettivo di Morosità - Cmor	2.460	16%
Totale	15.719	100%

Tipologia di richieste delle altre attività informative

Nei primi quattro mesi del 2022 il 72,1% delle altre attività informative ha riguardato il Bonus Clienti Indiretti

Fig. 4

Argomento
delle richieste di
accesso alle altre
attività
informative
gen - apr 22



Argomento Richiesta	gen - apr 2022	
	n.	% vs tot
Bonus Clienti Indiretti	29.915	72%
Controversie da indirizzare alla Conciliazione	4.928	11,9%
Richieste di informazioni	3.590	8,7%
Bonus Idrico	2.402	5,8%
Reclami su servizio Ambiente	151	0,4%
Materie non di competenza Sportello	152	0,4%
Altro*	341	0,8%
Totale	41.479	100%

* Segnalazioni, Help Desk