



Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

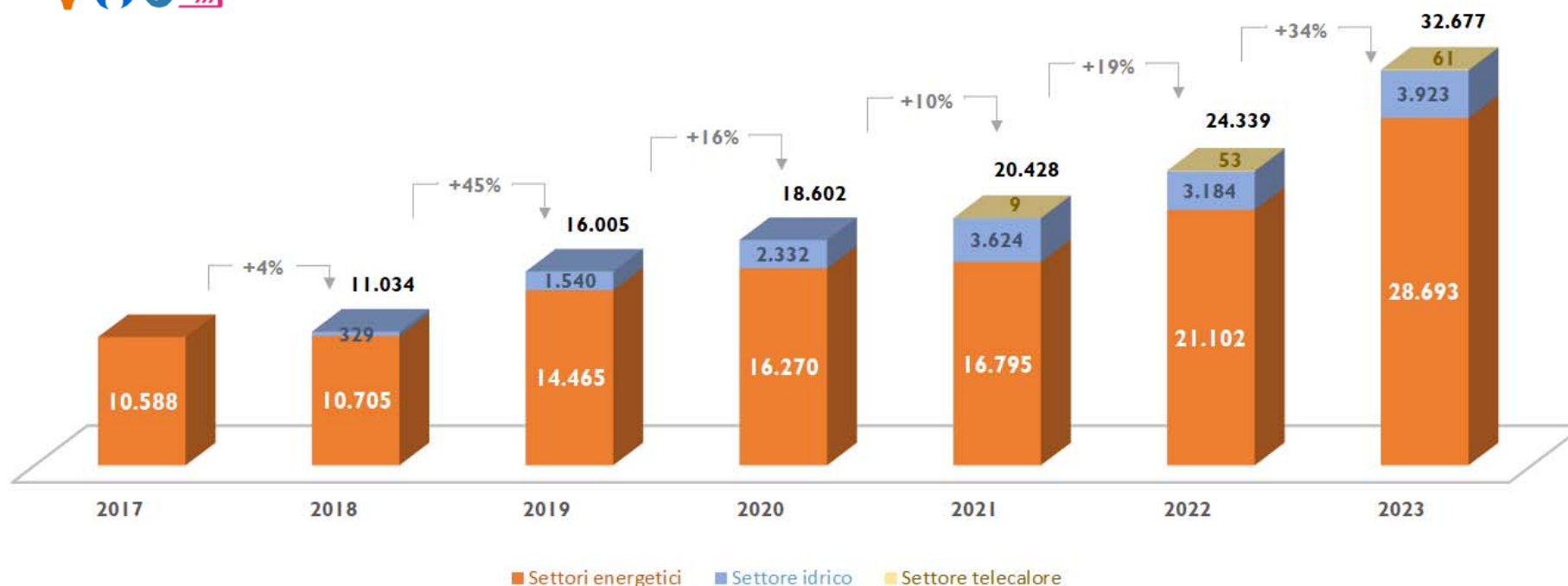
Relazione annuale delle attività

Anno 2023 – Dati aggiornati al 22 gennaio 2024

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

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 - 2023




16.216 Settore Elettrico 

8.420 Settore Gas 

3.817 Clienti Dual-Fuel 

3.923 Settore Idrico 

240 Prosumer 

61 Settore Telecalore 

32.677

domande di
 conciliazione



Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2023

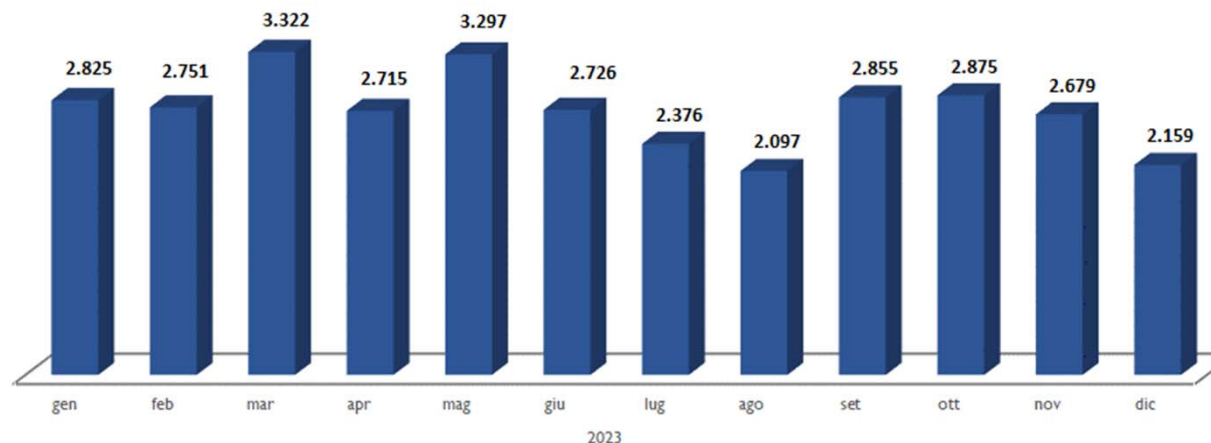
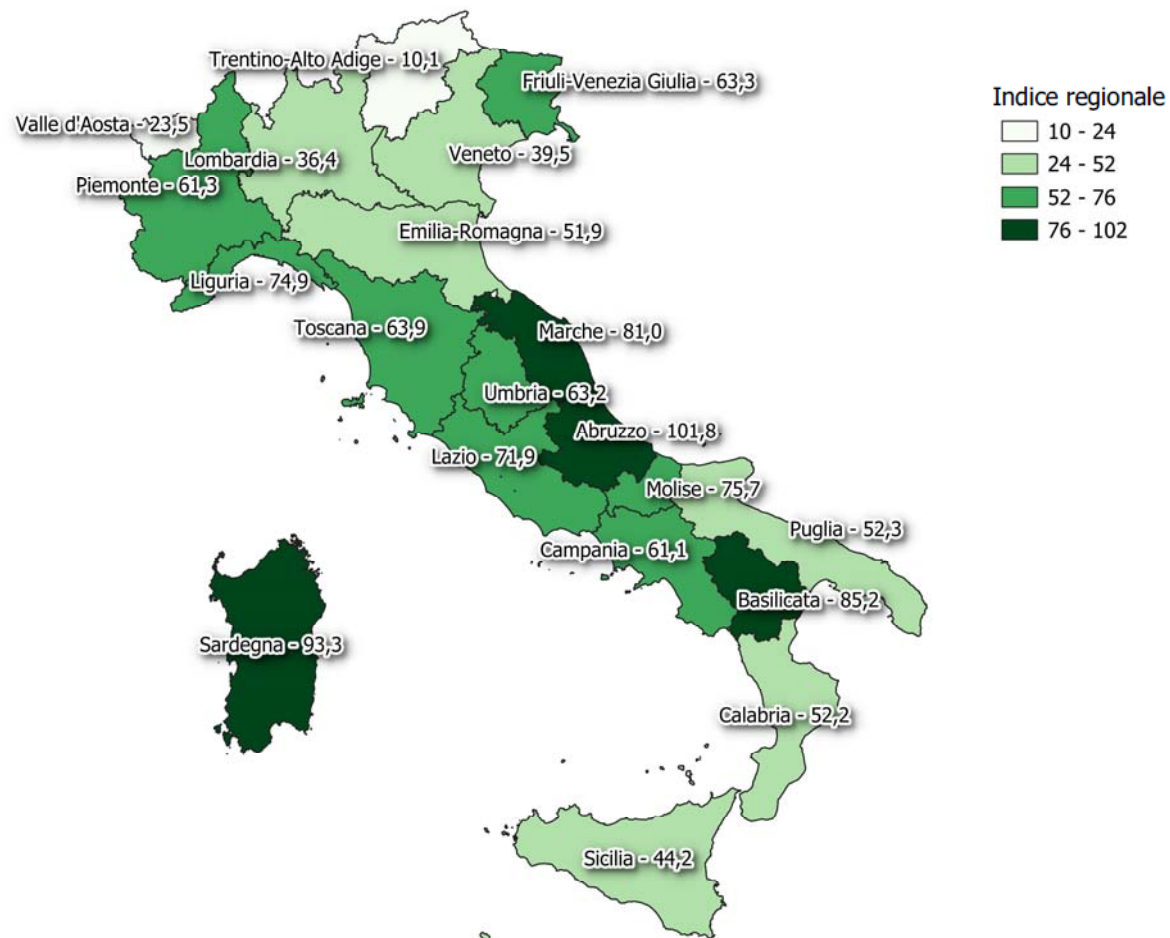


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2023



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 2023



2023 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	7.196	44,4%
Contratti	3.386	20,9%
Danni	1576	9,7%
Morosità e sospensione	1058	6,5%
Altro	896	5,5%
Misura	712	4,4%
Mercato	675	4,2%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	645	4,0%
Qualità commerciale	72	0,4%
Totale domande	16.216	100%

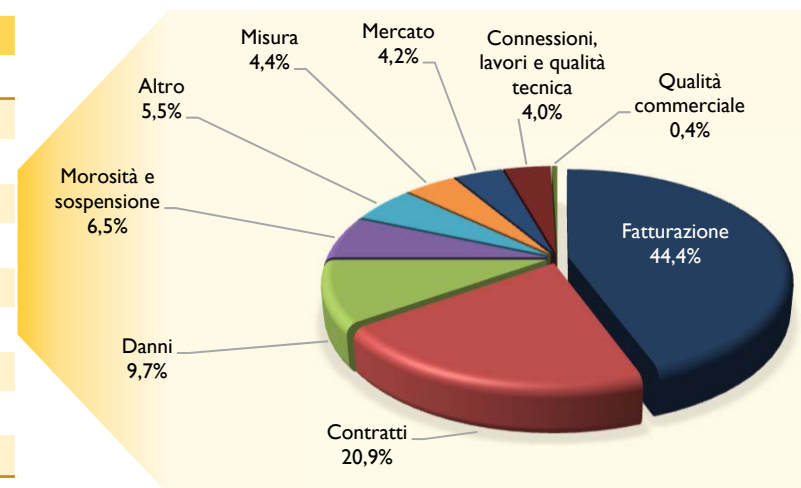


Fig. 5

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore gas
anno 2023



2023 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.738	56,3%
Contratti	1685	20,0%
Morosità e sospensione	532	6,3%
Altro	462	5,5%
Misura	414	4,9%
Mercato	301	3,6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	177	2,1%
Danni	74	0,9%
Qualità commerciale	37	0,4%
Totale domande	8.420	100%

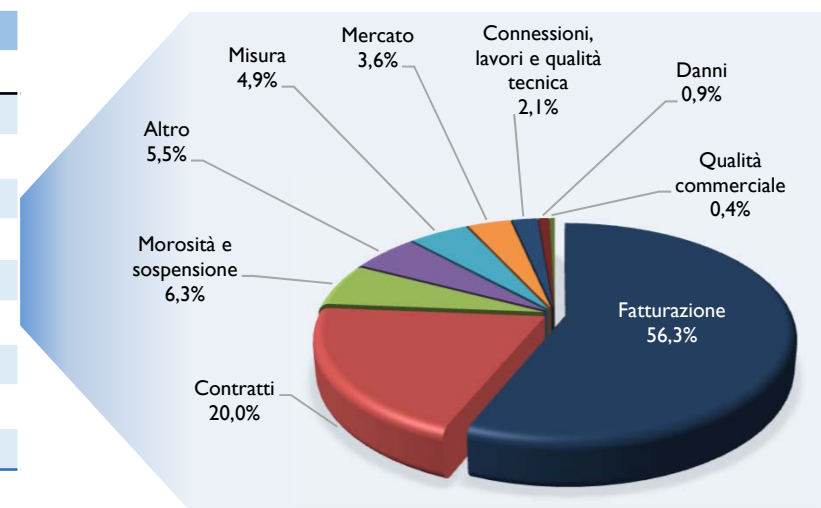


Fig. 6

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2023



2023 – Prosumer		
Argomento domande	n.	% su tot.
Scambio sul posto	73	30,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	59	24,6%
Ritiro Dedicato	29	12,1%
Fatturazione	26	10,8%
Misura	18	7,5%
Altro	16	6,7%
Contratti	10	4,2%
Danni	7	2,9%
Mercato	1	0,4%
Qualità commerciale	1	0,4%
Totale domande	240	100%

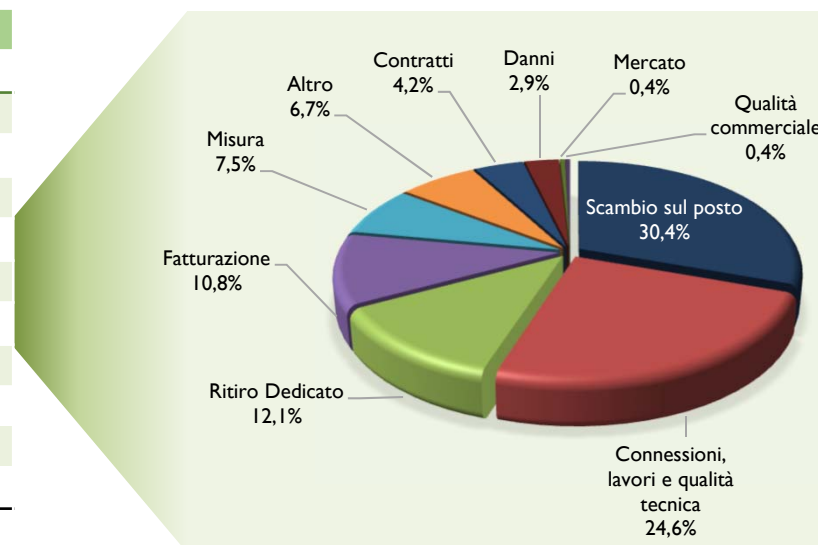


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
clienti **dual-fuel**
anno 2023



2023 - Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Contratti	1.463	38,3%
Fatturazione	1.240	32,5%
Mercato	617	16,2%
Altro	200	5,2%
Morosità e sospensione	179	4,7%
Danni	47	1,2%
Misura	25	0,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	25	0,7%
Qualità commerciale	21	0,5%
Totale domande	3.817	100%

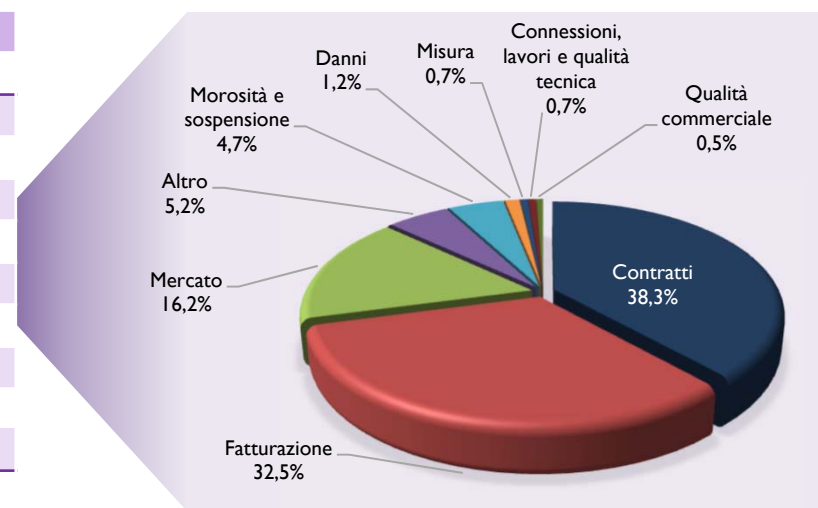


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2023



2023 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	2.756	70,3%
Misura	222	5,7%
Altro	207	5,3%
Contratti	202	5,1%
Morosità e sospensione	179	4,6%
Allacciamento e lavori	137	3,5%
Danni	119	3,0%
Qualità tecnica	52	1,3%
Qualità contrattuale	49	1,2%
Totale domande	3.923	100%

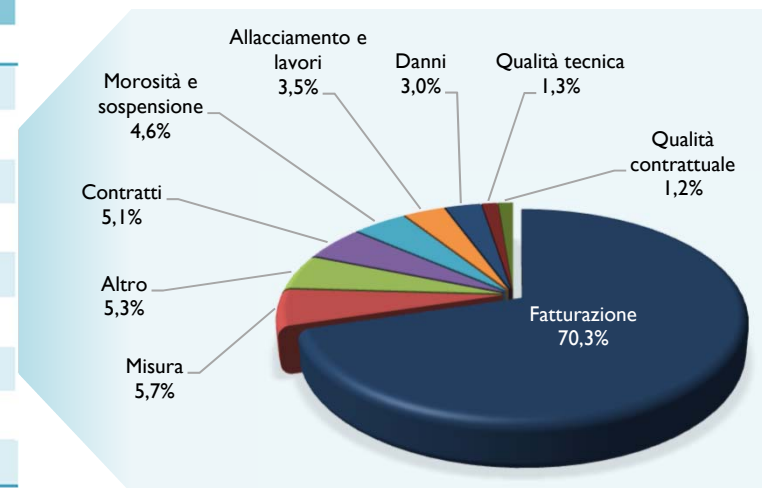


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2023



2023 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	24	39,3%
Altro	22	36,1%
Allacciamenti	5	8,2%
Morosità e sospensione	4	6,6%
Danni	3	4,9%
Qualità commerciale	2	3,3%
Qualità tecnica del servizio	1	1,6%
Totale domande	61	100%

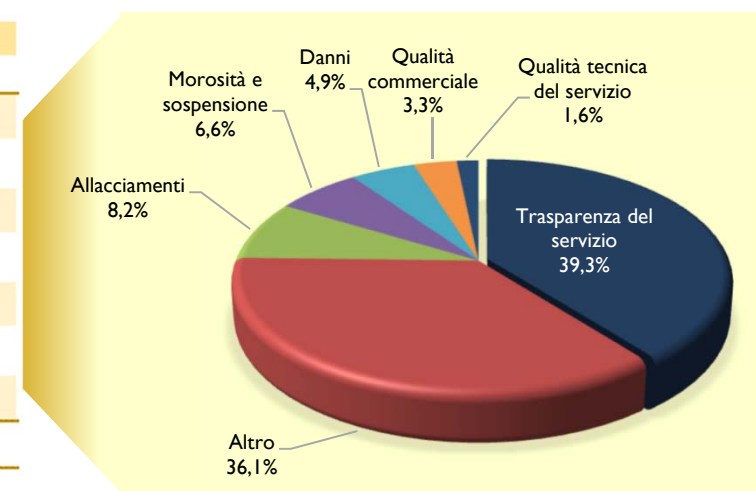


Fig. 10

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 anno 2023



2023 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	8.665	7.909	8.357		24.931
Non domestico	2.653	1066	4.016	11	7.746
Totale	11.318	8.975	12.373	11	32.677
% vs Tot.	34,6%	27,5%	37,9%	0,03%	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 2023

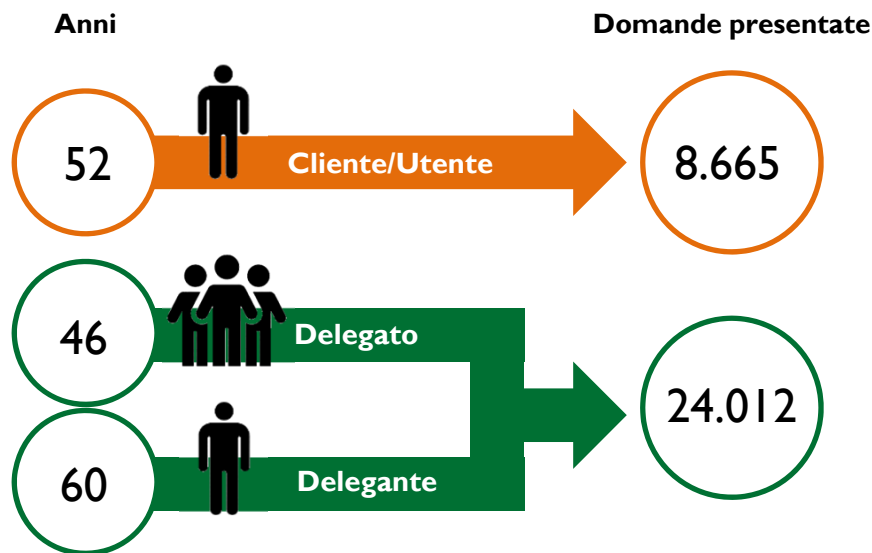


Fig. 12

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2023



2023– Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	26.533	81,2%
Non ammesse	2.862	8,8%
Non completate da cliente/utente	3.282	10,0%
Totale	32.677	100%

Dettaglio Non ammesse

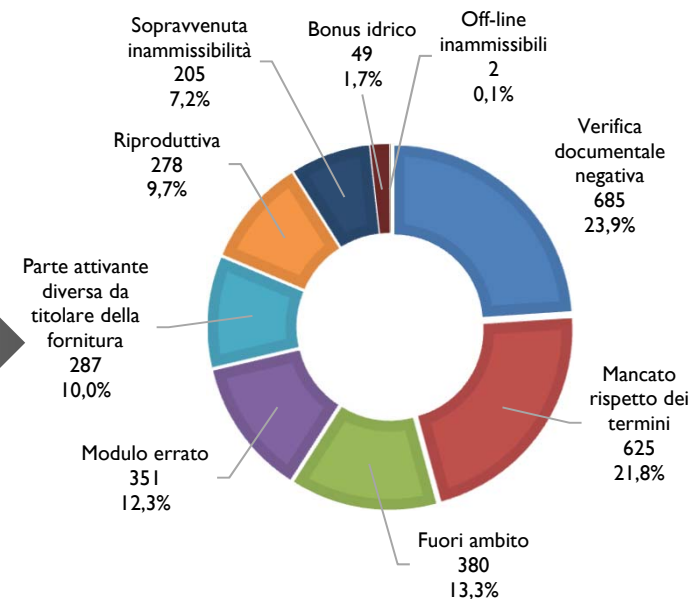


Fig. 13

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
anno 2023



2023 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	14.740	68,7%
Conclusa negativamente	6.251	29,1%
Rinuncia dell'attivante	338	1,6%
Mancata adesione della controparte**	126	0,6%
Totale	21.455	100%

*1.863 procedure pendenti al 22/01/2024.

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



Fig. 14

Domande ammesse settore idrico e andamento procedure anno 2023



2023 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.926	68,2%
Conclusa negativamente	787	27,9%
Mancata adesione della controparte**	58	2,1%
Rinuncia dell'attivante	51	1,8%
Totale	2.822	100%

*358 procedure pendenti al 22/01/2024.

**Le mancate adesioni della controparte nei settori idrico e telecalore si riferiscono a domande presentate ante 30/06/2023, data a partire dalla quale è stata disposta l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche per i suddetti settori, con conseguente obbligatoria partecipazione di tutti gli operatori/gestori


Fig. 15

Domande ammesse settore telecalore e andamento procedure anno 2023



2023 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	15	50,0%
Mancata adesione della controparte**	7	23,3%
Conclusa negativamente	6	20,0%
Rinuncia dell'attivante	2	6,7%
Totale	30	100%

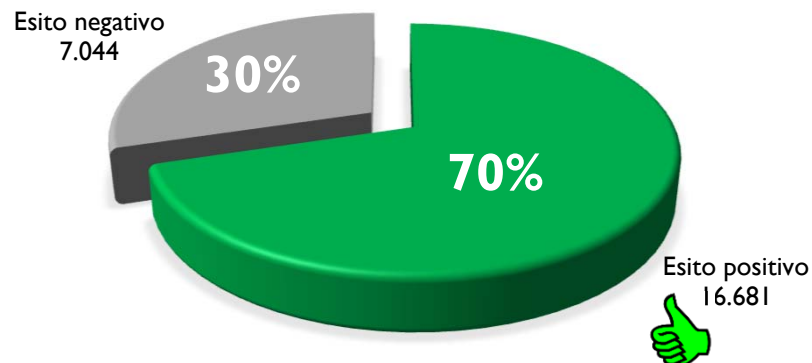
*5 procedure pendenti al 22/01/2024.

**Le mancate adesioni della controparte nei settori idrico e telecalore si riferiscono a domande presentate ante 30/06/2023, data a partire dalla quale è stata disposta l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche per i suddetti settori, con conseguente obbligatoria partecipazione di tutti gli operatori/gestori



Fig. 16

**Esiti delle
procedure
anno 2023**



53

**Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2023**

Fig. 17

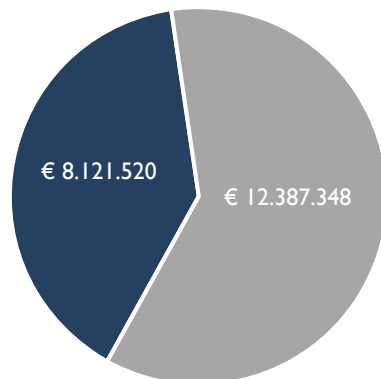
**Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2023**



Esito delle procedure concluse	2023													
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		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	7.652	65%	4.515	74%	1.926	71%	2.486	84%	87	58%	15	71%	16.681	70%
Conclusa negativamente	4.098	35%	1.605	26%	787	29%	484	16%	64	42%	6	29%	7.044	30%
Totale	11.750	100%	6.120	100%	2.713	100%	2.970	100%	151	100%	21	100%	23.725	100%

Fig. 18

Compensation¹
 procedure attivate
 e concluse
 anno 2023



domestico

non domestico



20.508.868 €

Fig. 19

Customer satisfaction
 procedure attivate e
 concluse
 anno 2023



**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 11.668 questionari compilati.