

2025

Servizio Conciliazione

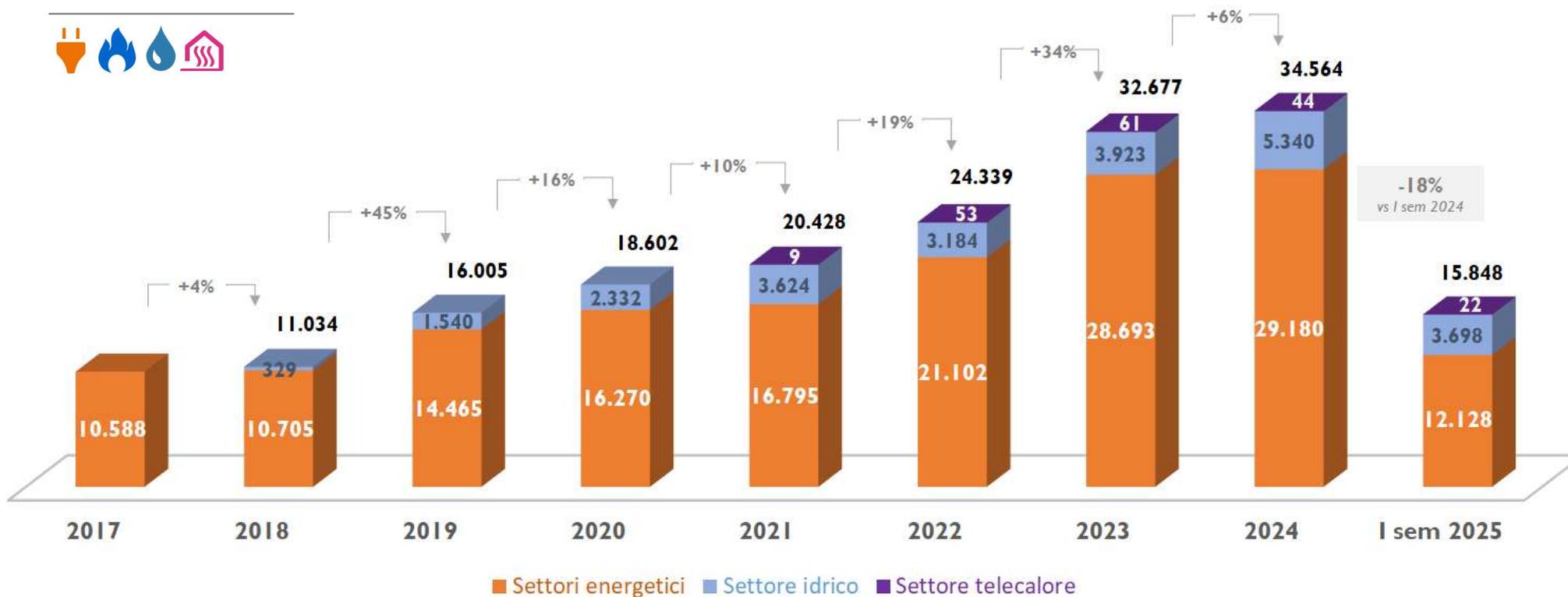
Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione semestrale delle attività

I semestre 2025 – Dati aggiornati al 4 settembre 2025

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 – I sem 2025



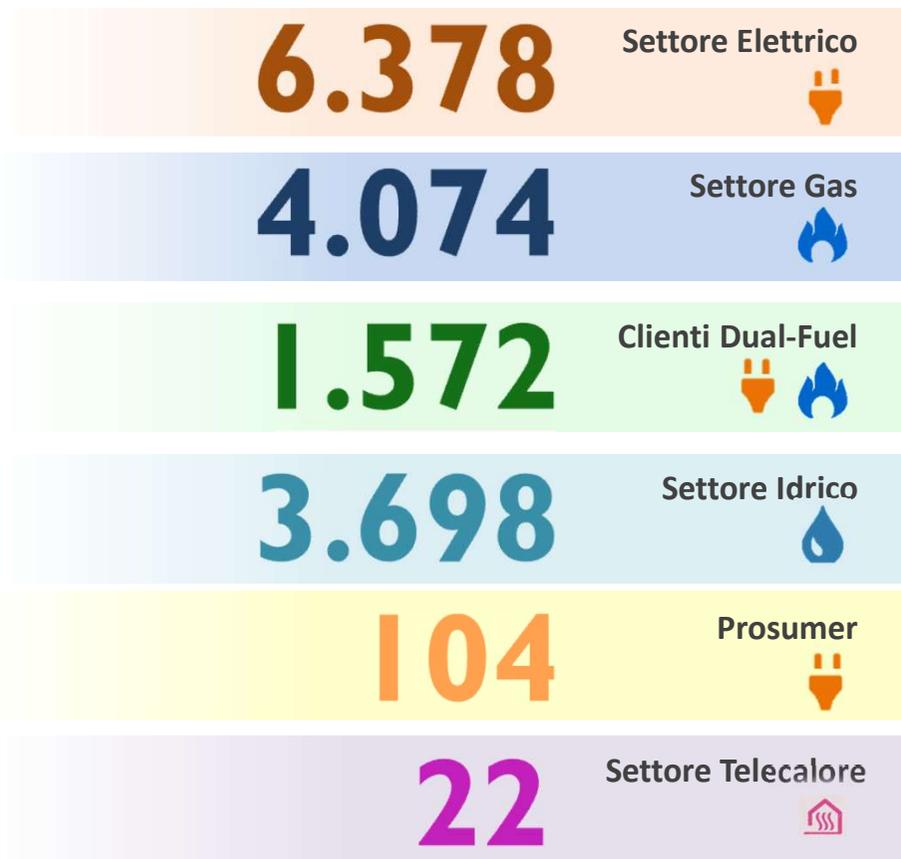


Fig. 2

Volumi delle
 domande di
 conciliazione in
 ingresso
 I sem 2025

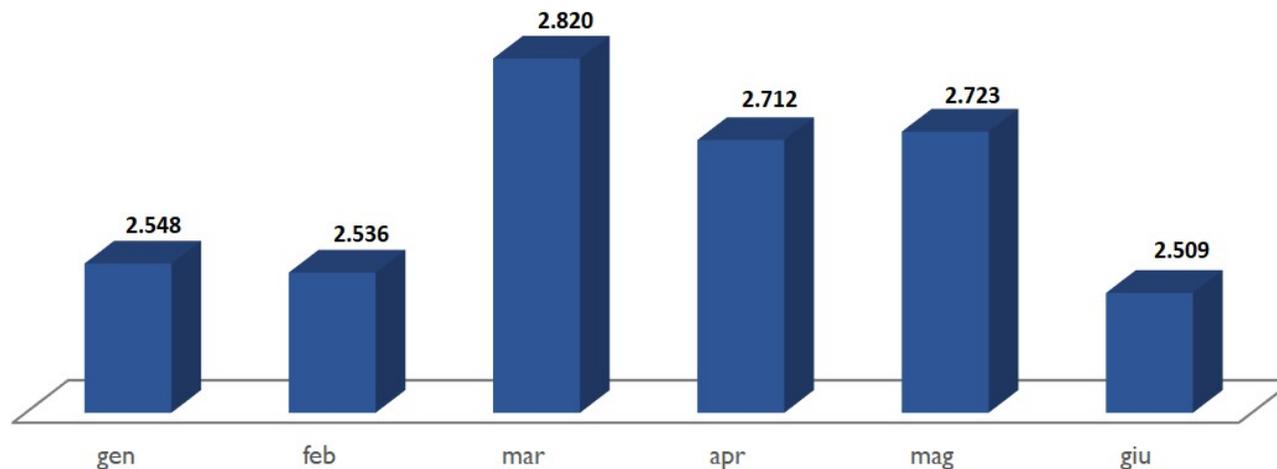
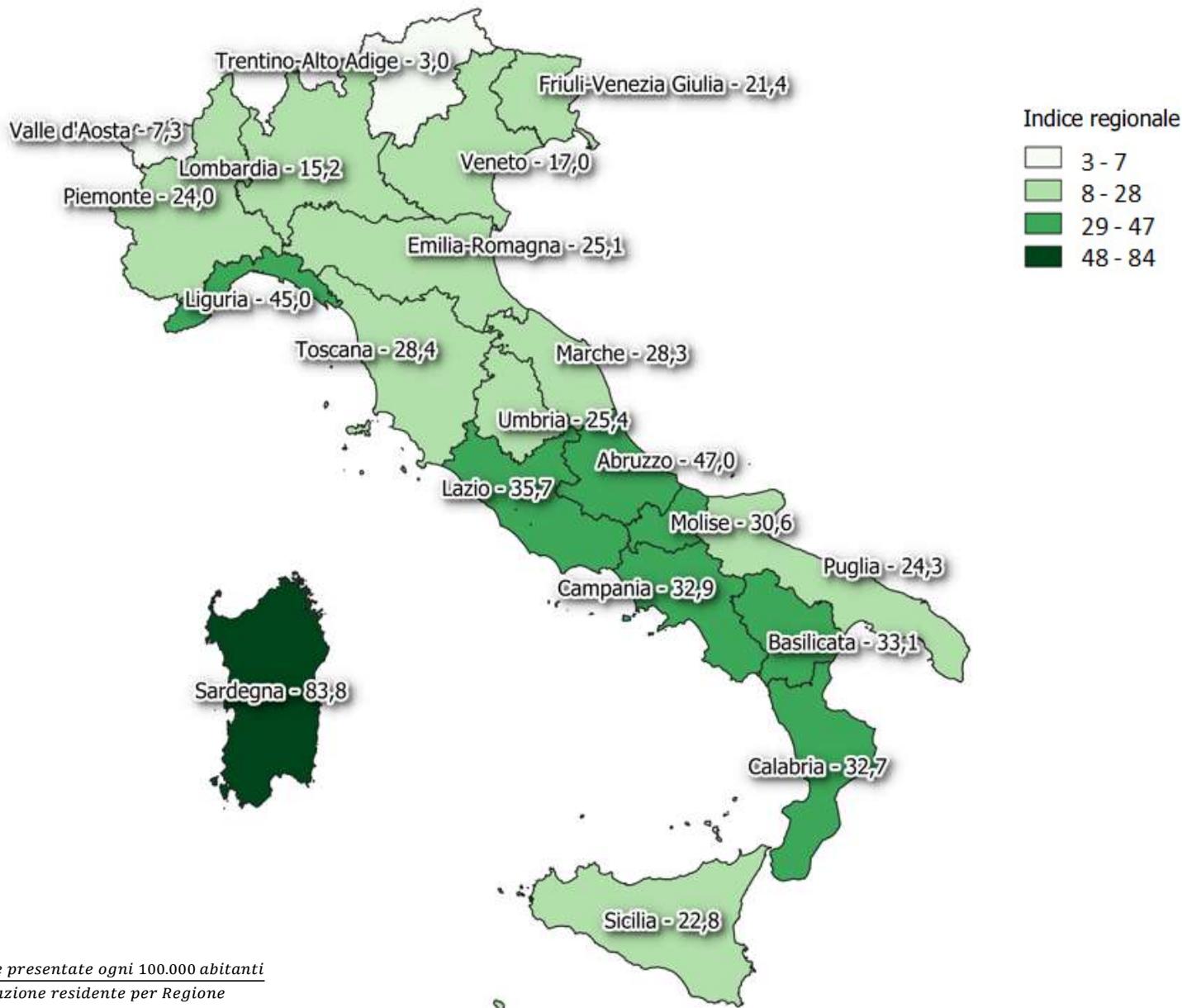


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 I sem 2025



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 I sem 2025



I sem 2025 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	2.629	41,2%
Danni	1.096	17,2%
Contratti	771	12,1%
Morosità e sospensione	520	8,2%
Altro	390	6,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	375	5,9%
Misura	324	5,1%
Mercato	251	3,9%
Qualità commerciale	22	0,3%
Totale domande	6.378	100%

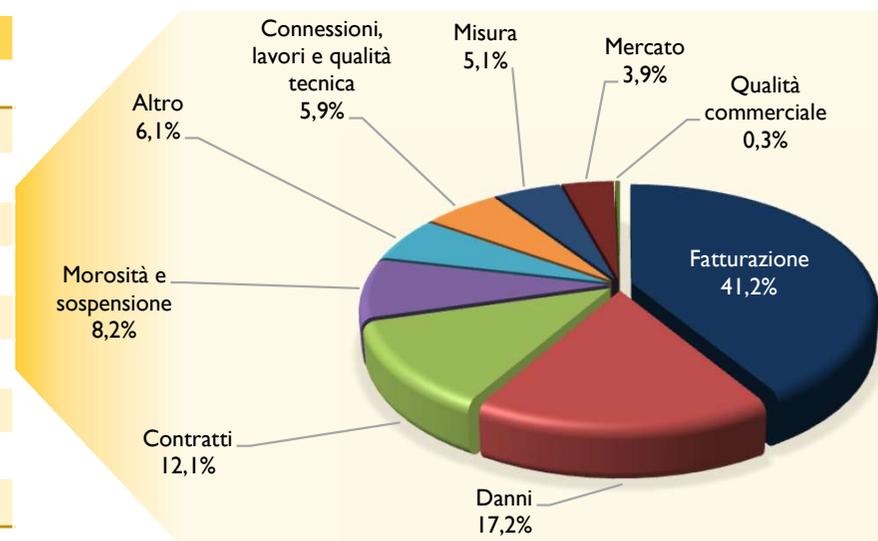


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas I sem 2025



I sem 2025 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	2.356	57,8%
Contratti	535	13,1%
Morosità e sospensione	399	9,8%
Misura	313	7,7%
Altro	207	5,1%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	103	2,5%
Mercato	92	2,3%
Danni	53	1,3%
Qualità commerciale	16	0,4%
Totale domande	4.074	100%

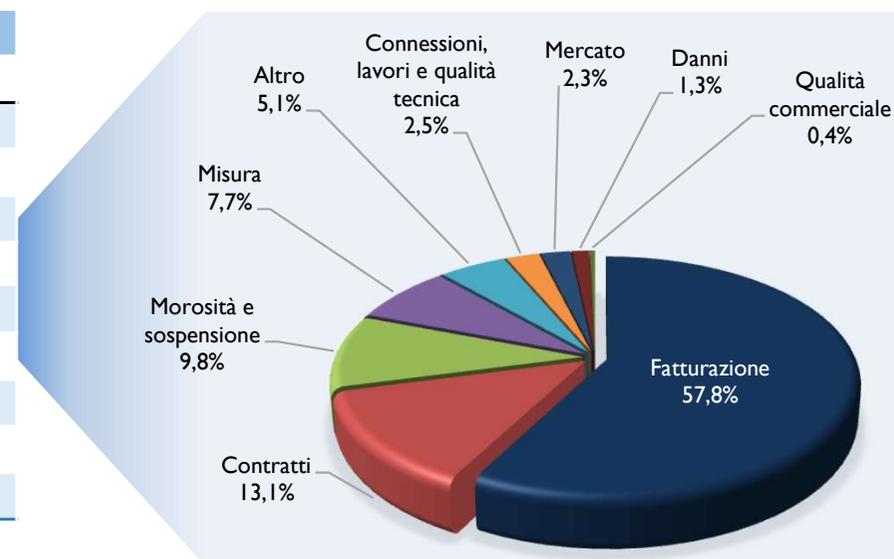


Fig. 6

Argomenti delle domande di conciliazione dei clienti **dual-fuel** I sem 2025



I sem 2025 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	592	37,7%
Contratti	462	29,4%
Mercato	284	18,1%
Morosità e sospensione	123	7,8%
Altro	65	4,1%
Danni	22	1,4%
Misura	12	0,8%
Qualità commerciale	7	0,4%
Conessioni, lavori e qualità tecnica	5	0,3%
Totale domande	1.572	100%

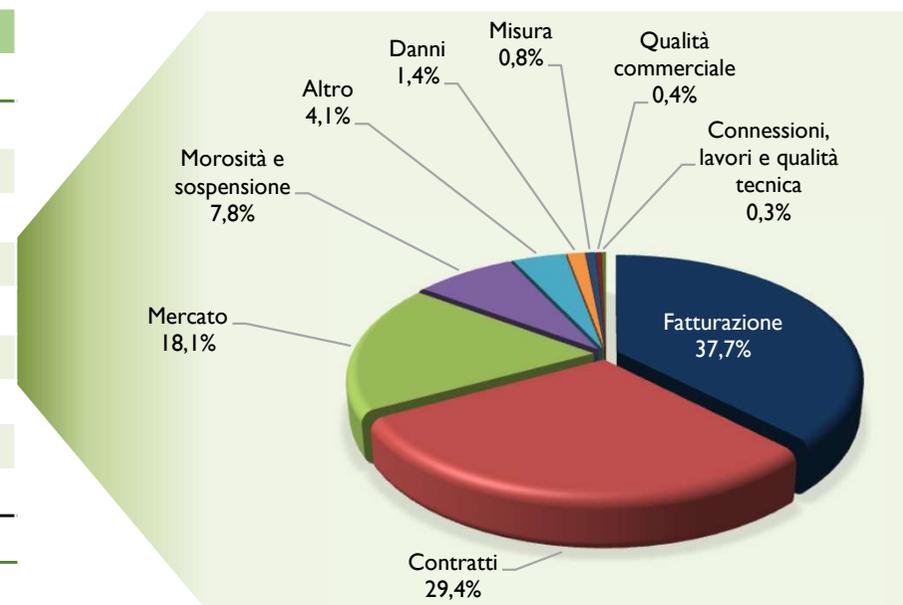


Fig. 7

Argomenti delle domande di conciliazione dei **prosumer** I sem 2025



I sem 2025 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Scambio sul posto	27	26,0%
Conessioni, lavori e qualità tecnica	25	24,0%
Misura	11	10,6%
Fatturazione	10	9,6%
Danni	9	8,6%
Ritiro dedicato	7	6,7%
Altro	7	6,7%
Contratti	3	2,9%
Morosità e sospensione	3	2,9%
Qualità commerciale	1	1,0%
Mercato	1	1,0%
Totale domande	104	100%

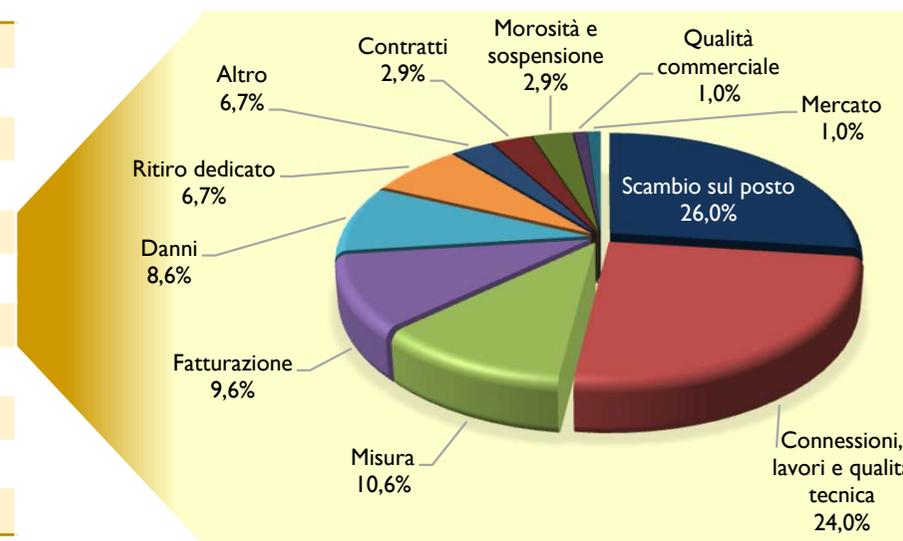


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
I sem 2025



I sem 2025 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	2.643	71,5%
Altro	227	6,1%
Contratti	185	5,0%
Misura	182	4,9%
Morosità e sospensione	173	4,7%
Allacciamento e lavori	113	3,1%
Danni	91	2,5%
Qualità tecnica	50	1,4%
Qualità contrattuale	34	0,8%
Totale domande	3.698	100%

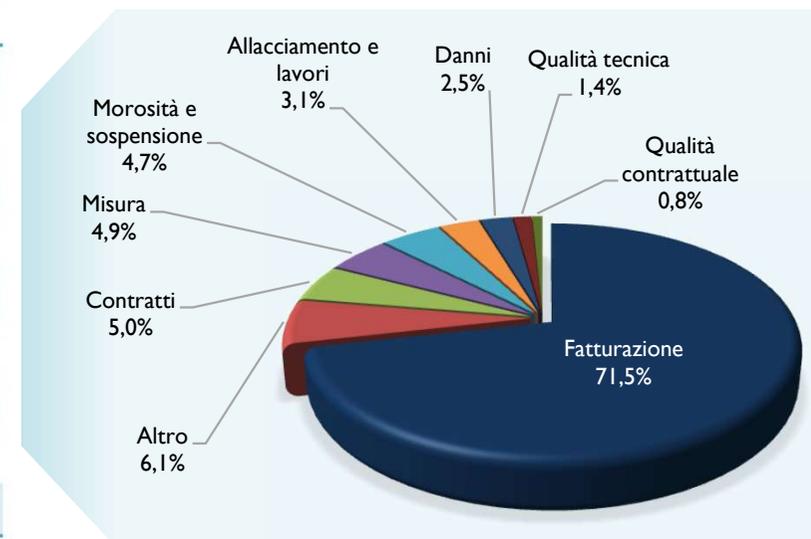


Fig. 9

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore telecalore
I sem 2025



I sem 2025 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	15	68,2%
Morosità e sospensione	3	13,6%
Qualità tecnica del servizio	2	9,2%
Danni	1	4,5%
Altro	1	4,5%
Totale domande	22	100%

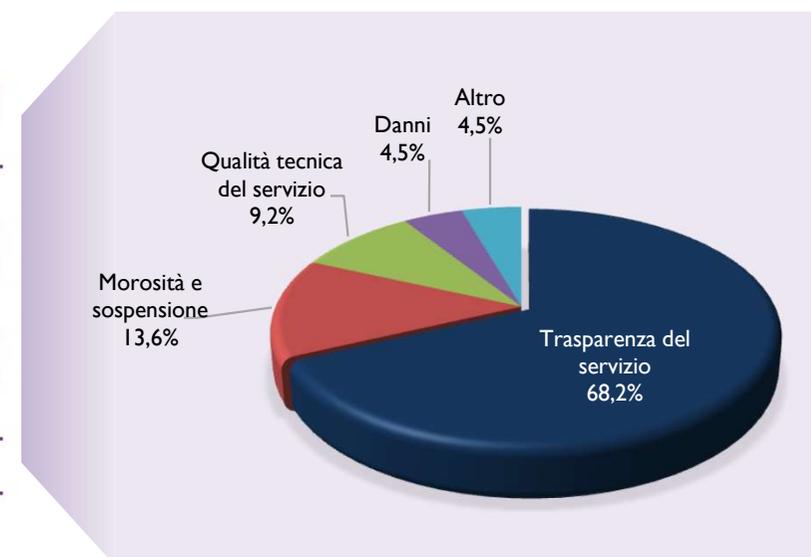


Fig. 10

Numero di domande
 per **tipologia
 attivante**
 I sem 2025



I sem 2025 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	3.858	3.642	4.874		12.374
Non domestico	1.194	400	1.873	7	3.474
Totale	5.052	4.042	6.747	7	15.848
% vs Tot.	31,9%	25,5%	42,6%	-	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
 I sem 2025

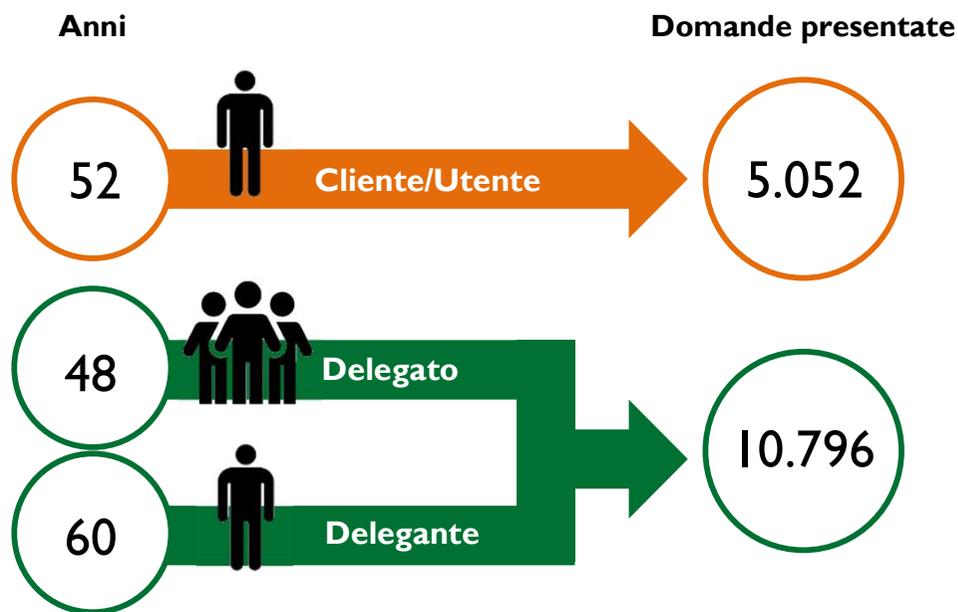


Fig. 12

Andamento delle
domande di
conciliazione
I sem 2025



I sem 2025 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	12.735	80,4%
Non ammesse	978	6,2%
Non completate da cliente/utente	2.135	13,4%
Totale	15.848	100%

Dettaglio Non ammesse

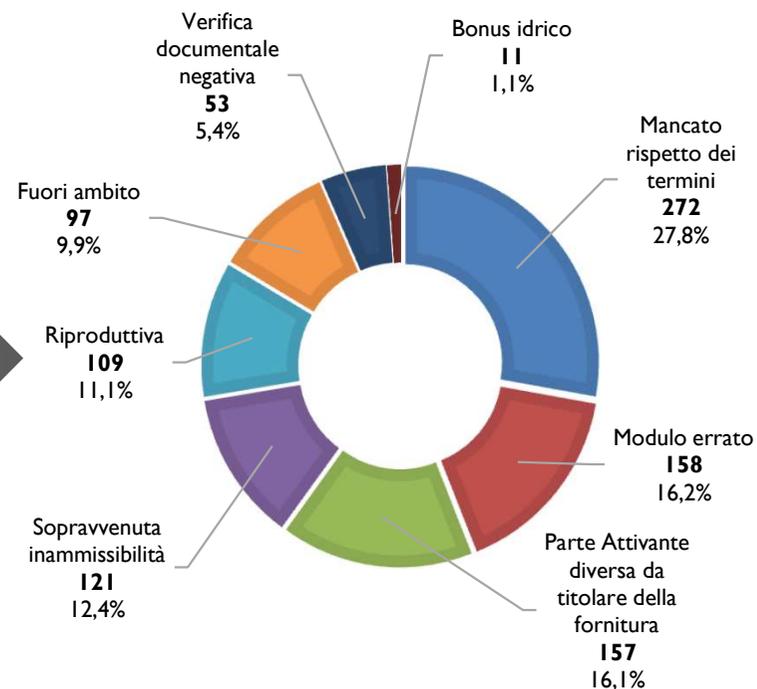


Fig. 13

Domande **ammesse**
settori elettrico e gas,
prosumer e clienti dual-fuel
e andamento procedure
I sem 2025



I sem 2025 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.859	67,3%
Conclusa negativamente	2.685	30,8%
Rinuncia dell'attivante	167	1,9%
Totale	8.711	100%

*In corso di negoziazione: 1.021 procedure pendenti al 04/09/2025.



Fig. 14

Domande **ammesse**
 settore idrico e
 andamento procedure
 I sem 2025



I sem 2025 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	1.608	60,6%
Conclusa negativamente	1.025	38,6%
Rinuncia dell'attivante	21	0,8%
Totale	2.654	100%

*In corso di negoziazione: 334 procedure pendenti al 04/09/2025.

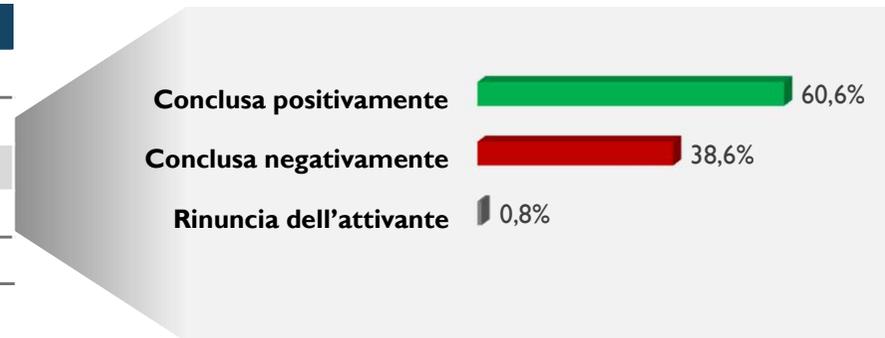


Fig. 15

Domande **ammesse**
 settore telecalore e
 andamento procedure
 I sem 2025



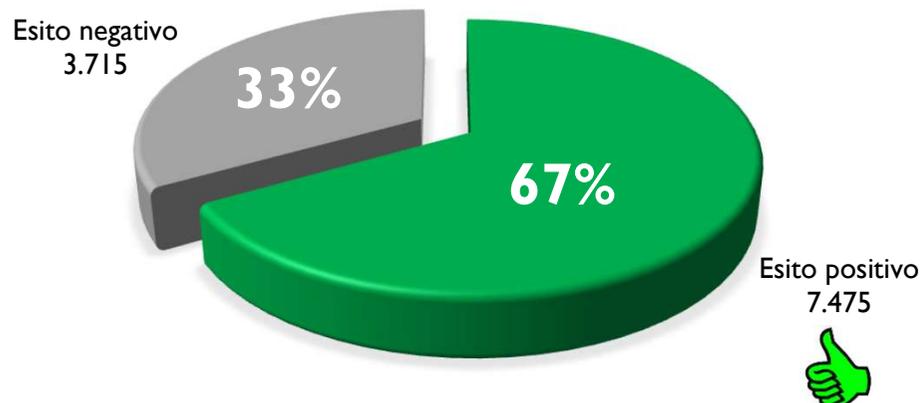
I sem 2025 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	8	61,5%
Conclusa negativamente	5	38,5%
Totale	13	100%

*In corso di negoziazione: 2 procedure pendenti al 04/09/2025.



Fig. 16

Esiti delle
procedure
I sem 2025



51

Giorni medi per la
chiusura della procedura
I sem 2025

Fig. 17

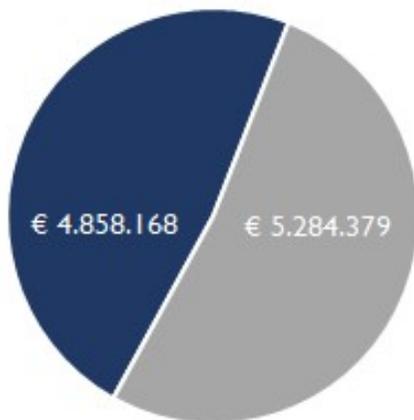
Esiti delle procedure
concluse per settore
I sem 2025



Esito delle procedure concluse	I sem 2025													
	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	2.708	61%	2.165	76%	1.608	61%	956	79%	30	56%	8	62%	7.475	67%
Conclusa negativamente	1.710	39%	690	24%	1.025	39%	261	21%	24	44%	5	38%	3.715	33%
Totale	4.418	100%	2.855	100%	2.633	100%	1.217	100%	54	100%	13	100%	11.190	100%

Fig. 18

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
I sem 2025



domestico

non domestico



10.142.547 €

Fig. 19

**Customer
satisfaction**
procedure attivate e
concluse
I sem 2025



**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 5.322 questionari compilati.