

2025

Servizio Conciliazione

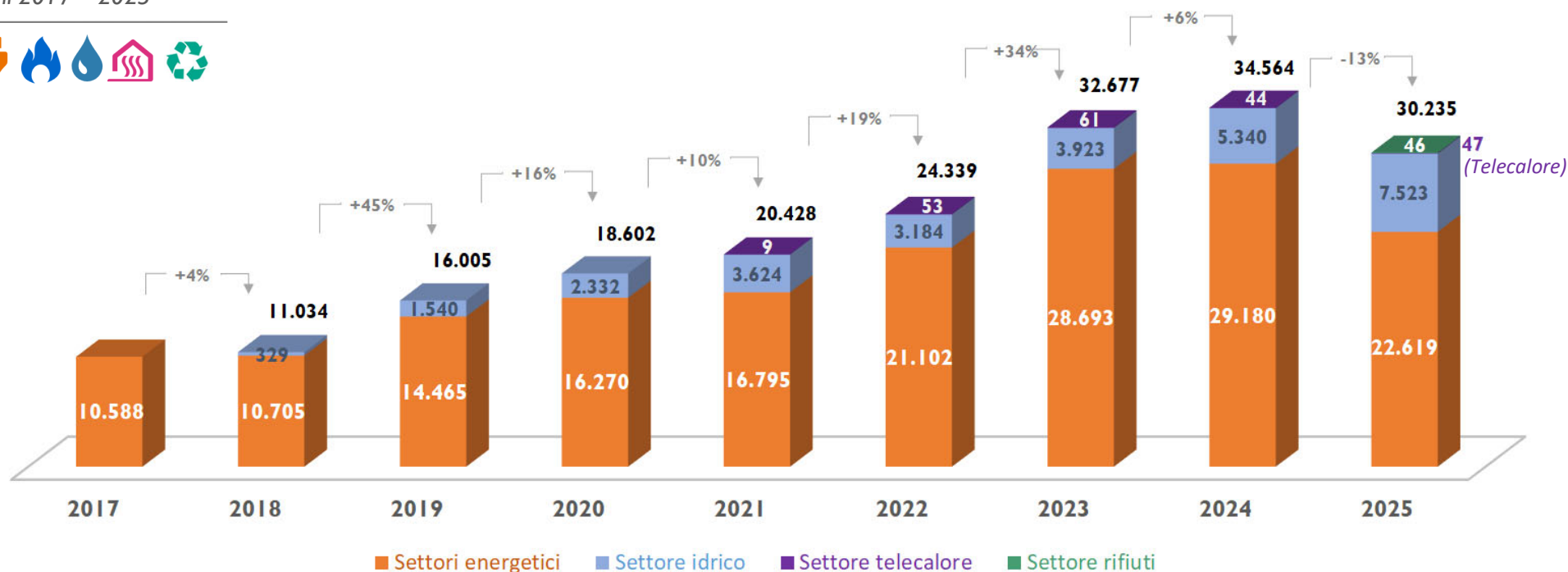
Settori elettrico, gas, idrico, telecalore e rifiuti

Relazione annuale delle attività

Anno 2025 – Dati aggiornati al 9 giugno 2026

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
 anni 2017 – 2025



12.027 Settore Elettrico



7.450 Settore Gas



2.920 Clienti Dual-Fuel



222 Prosumer



7.523 Settore Idrico



47 Settore Telecalore



46 Settore Rifiuti



30.235

domande di conciliazione
presentate nell'anno 2025



Fig. 2

Volumi mese
 delle domande di
 conciliazione in
 ingresso
 anno 2025

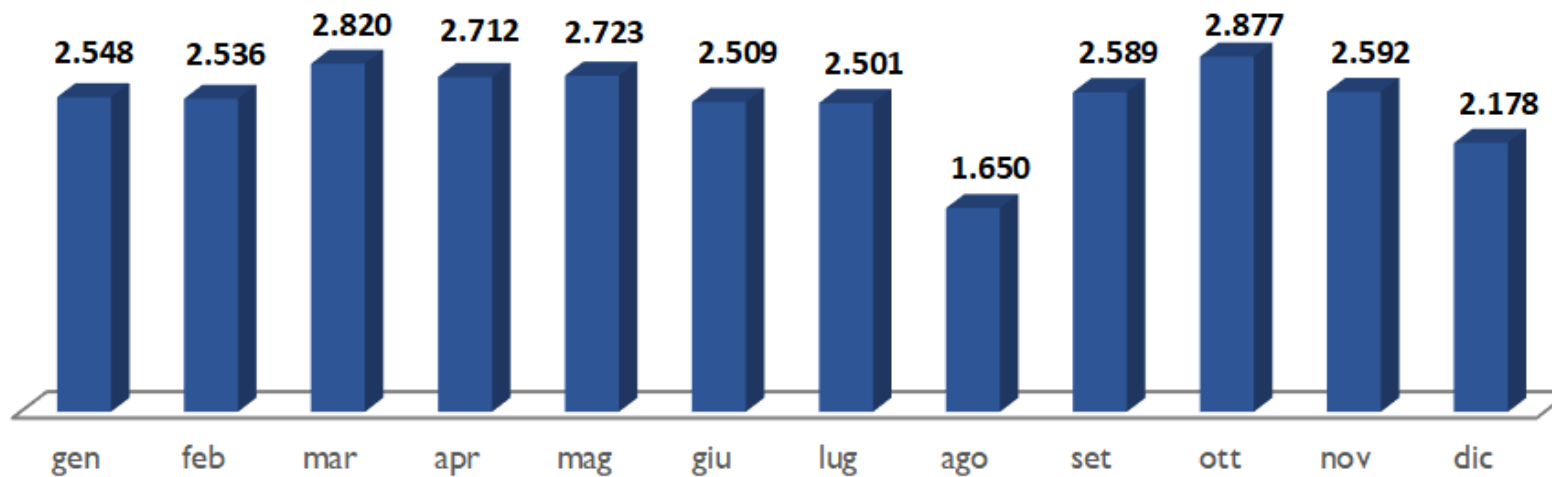
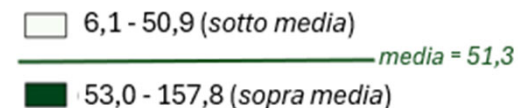


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2025



Indice regionale



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

Fig. 4

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore elettrico anno 2025



2025 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.728	39,3%
Danni	2.227	18,5%
Contratti	1.461	12,1%
Morosità e sospensione	934	7,8%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	876	7,3%
Misura	631	5,2%
Altro	602	5,1%
Mercato	510	4,2%
Qualità commerciale	58	0,5%
Totale domande	12.027	100%

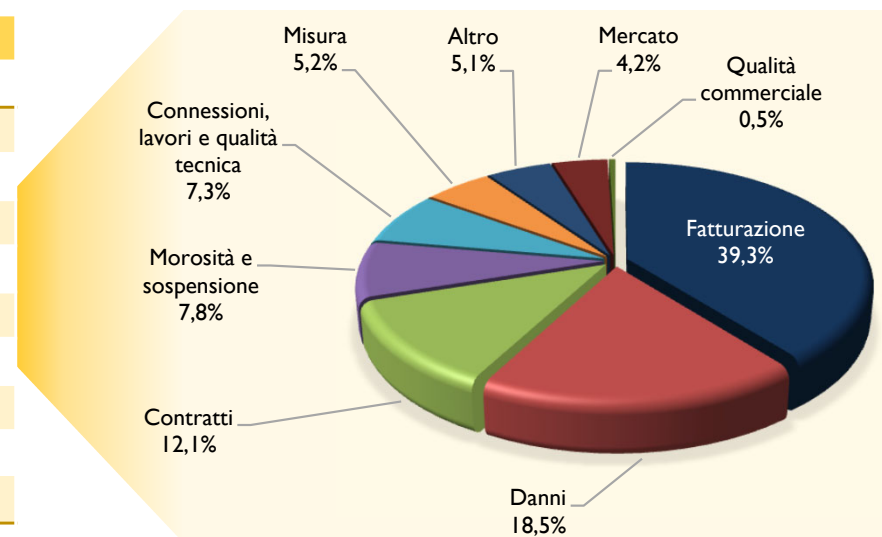


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2025



2025 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.261	57,2%
Contratti	938	12,6%
Morosità e sospensione	804	10,8%
Misura	553	7,4%
Altro	330	4,5%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	248	3,3%
Mercato	178	2,4%
Danni	113	1,5%
Qualità commerciale	25	0,3%
Totale domande	7.450	100%

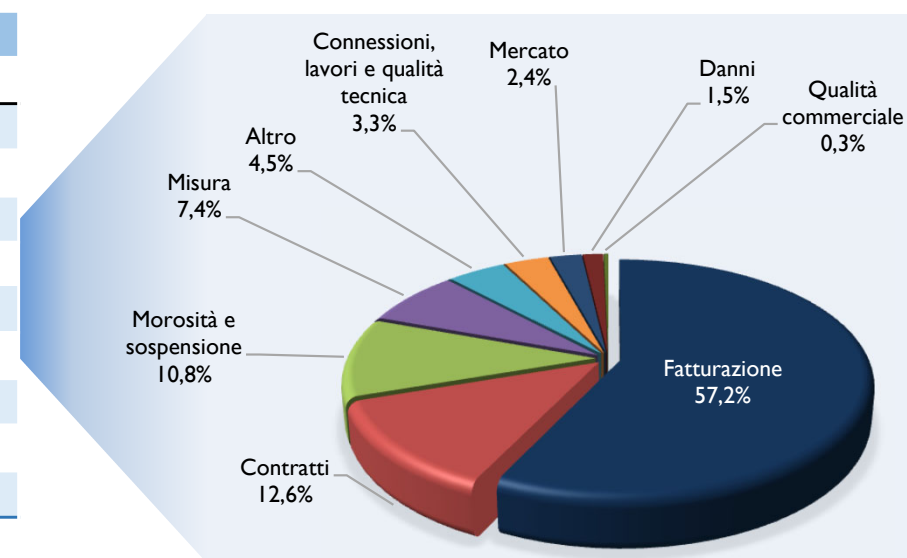


Fig. 6

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



2025 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.076	36,8%
Contratti	827	28,3%
Mercato	544	18,6%
Morosità e sospensione	277	9,5%
Altro	103	3,6%
Danni	35	1,2%
Misura	22	0,8%
Qualità commerciale	18	0,6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	0,6%
Totale domande	2.920	100%

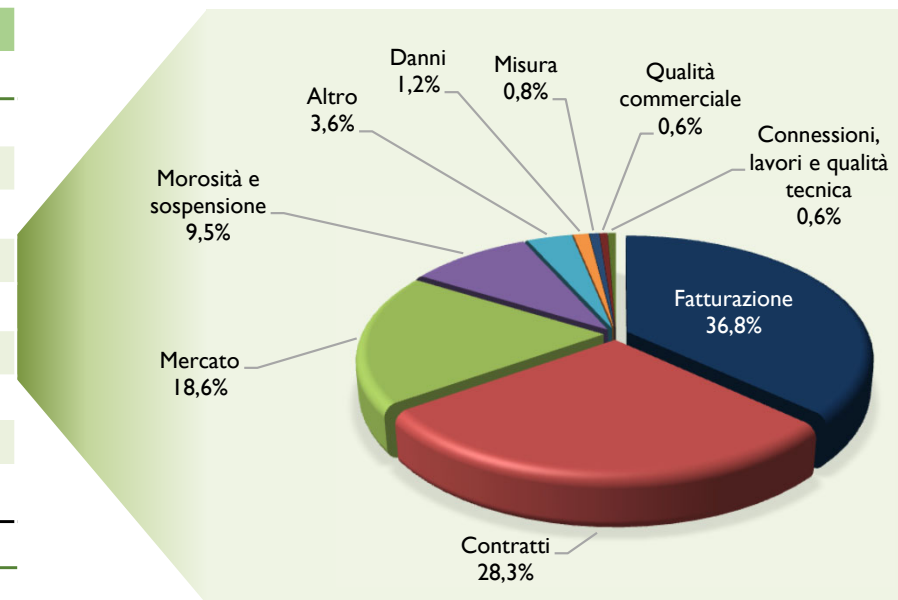


Fig. 7

Argomenti delle
domande di
conciliazione dei
prosumer
anno 2025



2025 - Prosumer		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Connessioni, lavori e qualità tecnica	59	26,6%
Scambio sul posto	56	24,8%
Fatturazione	26	11,7%
Misura	22	9,9%
Ritiro dedicato	21	9,5%
Danni	14	6,3%
Altro	9	4,3%
Contratti	9	4,1%
Morosità e sospensione	3	1,4%
Qualità commerciale	2	0,9%
Mercato	1	0,5%
Totale domande	222	100%

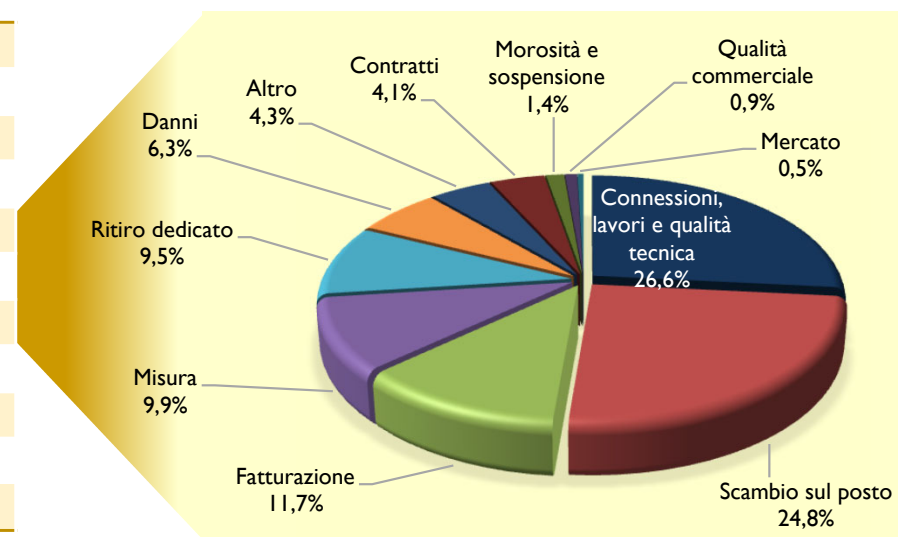


Fig. 8

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore idrico anno 2025

2025 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	5.484	72,9%
Contratti	378	5,0%
Misura	360	4,8%
Morosità e sospensione	331	4,4%
Altro	302	4,1%
Danni	243	3,2%
Allacciamento e lavori	221	2,9%
Qualità tecnica	123	1,6%
Qualità contrattuale	81	1,1%
Totale domande	7.523	100%

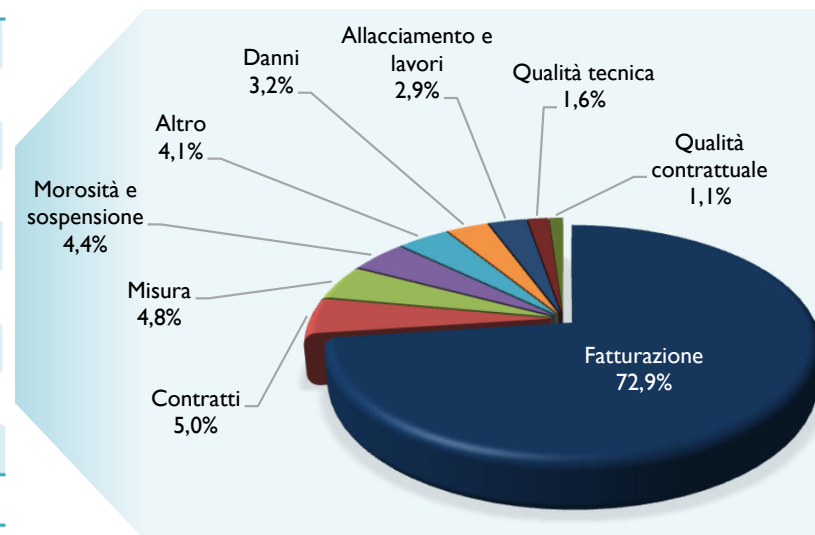


Fig. 9

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore telecalore anno 2025

2025 - Settore telecalore		
Argomento domande	n.	% su tot.
Trasparenza del servizio	30	63,8%
Morosità e sospensione	6	12,8%
Allacciamento e lavori	4	8,5%
Altro	3	6,4%
Qualità tecnica	2	4,3%
Danni	1	2,1%
Qualità commerciale	1	2,1%
Totale domande	47	100%

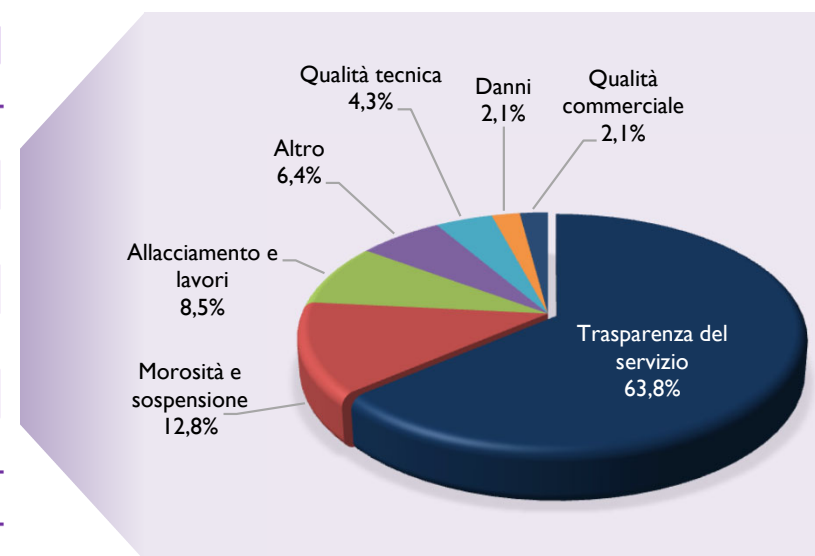


Fig. 10

Argomenti delle
 domande di
 conciliazione per il
settore rifiuti
 anno 2025

2025 – Settore rifiuti		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Documento di riscossione	16	34,8%
Attivazione variazione e cessazione del servizio	14	30,4%
Tariffa	14	30,4%
Qualità contrattuale	1	2,2%
Qualità tecnica	1	2,2%
Totale domande	46	100%

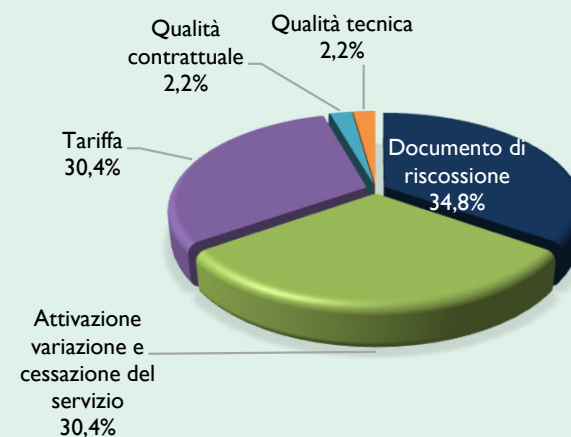


Fig. 11

Numero di domande per **tipologia attivante** anno 2025



2025 - Numero di domande					
Tipologia attivante	Cliente/Utente	Ass. Consumatori	Altri Delegati	Ass. PMI	Totale
Domestico	7.981	6.521	9.327		23.829
Non domestico	2.246	680	3.467	13	6.406
Totale	10.227	7.201	12.794	13	30.235
% vs Tot.	34%	24%	42%	-	100%

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

Fig. 12

Età media e domande presentate dal cliente/utente e dal delegato anno 2025

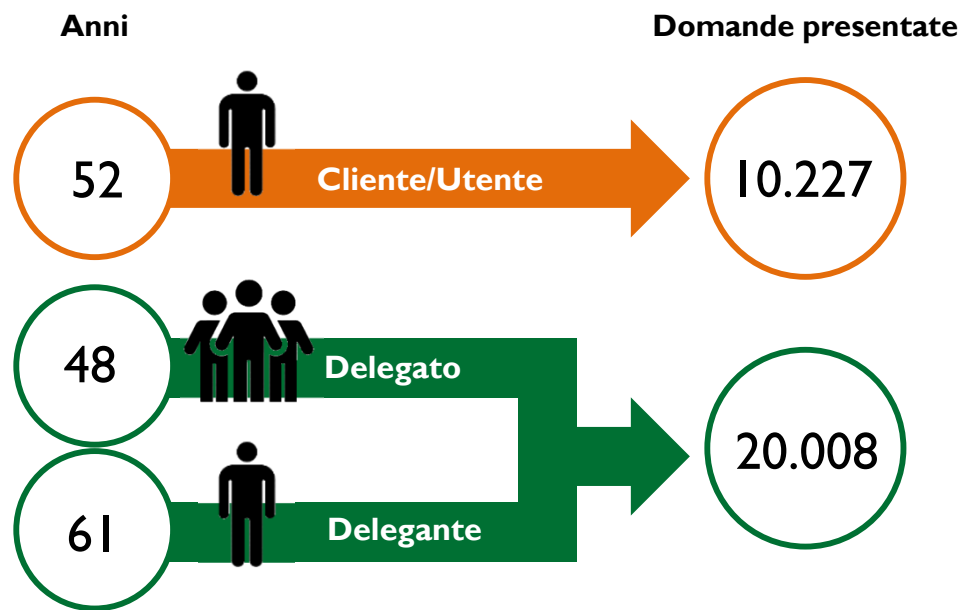


Fig. 13

Andamento delle
domande di
 conciliazione
 anno 2025



2025 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	24.138	79,8%
Non ammesse	1.845	6,1%
Non completate da cliente/utente	4.252	14,1%
Totale	30.235	100%

Dettaglio Non ammesse

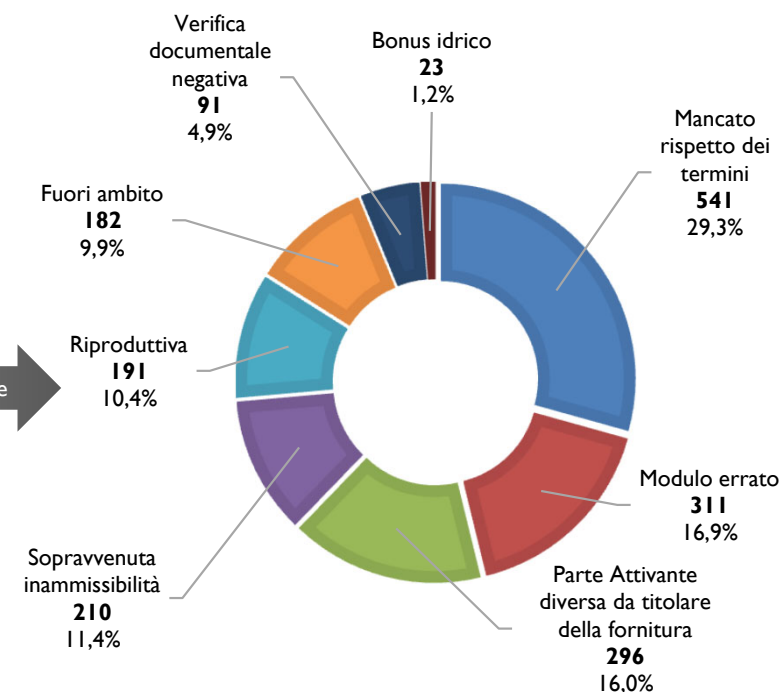


Fig. 14

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



2025 - Settori elettrico e gas, prosumer, clienti dual-fuel		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	11.876	66,1%
Conclusa negativamente	5.768	32,1%
Rinuncia dell'attivante	316	1,8%
Totale	17.960	100%

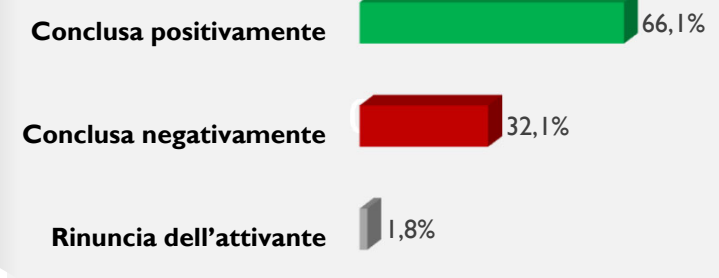


Fig. 15

Domande **ammesse**
settore idrico e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3.602	59,0%
Conclusa negativamente	2.455	40,2%
Rinuncia dell'attivante	49	0,8%
Totale	6.106	100%

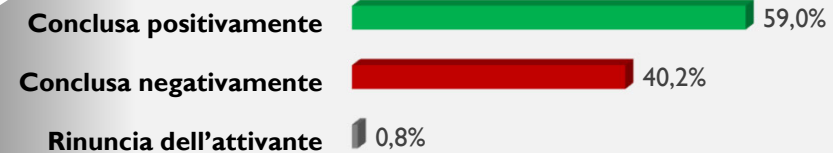


Fig. 16

Domande **ammesse**
settore telecalore e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	19	61,3%
Conclusa negativamente	11	35,5%
Rinuncia dell'attivante	1	3,2%
Totale	31	100%



Fig. 17

Domande **ammesse**
settore rifiuti e
andamento procedure
anno 2025



2025 - Settore rifiuti		
Domande ammesse / andamento procedure	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	9	22,0%
Conclusa negativamente	8	19,5%
Rinuncia dell'attivante	1	2,4%
Mancata adesione della controparte	23	56,1%
Totale	41	100%

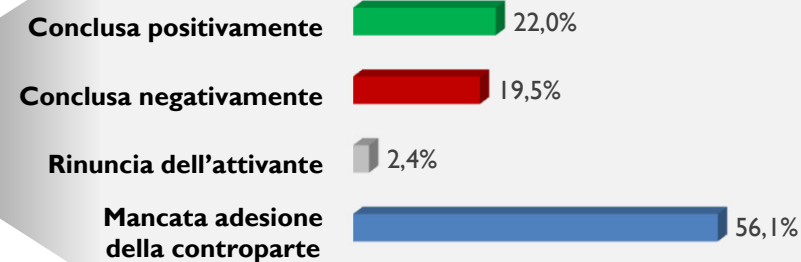
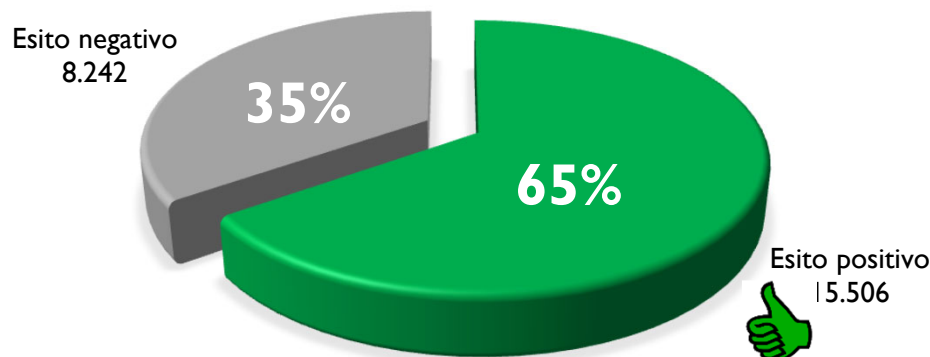


Fig. 18

Esiti delle
 procedure
 anno 2025



59

Giorni medi per la
 chiusura della procedura
 anno 2025

Fig. 19

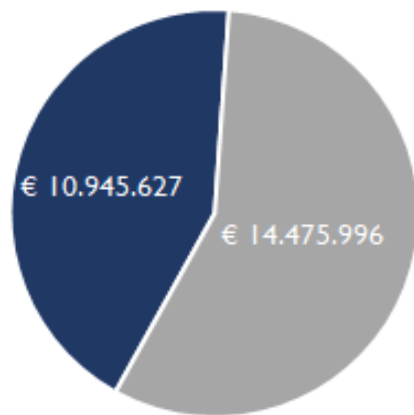
Esiti delle procedure
 concluse per settore
 anno 2025



Esito delle procedure concluse	2025															
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Telecalore		Rifiuti		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.593	60%	4.324	74%	3.602	59%	1.882	79%	77	48%	19	63%	9	53%	15.506	65%
Conclusa negativamente	3.703	40%	1.491	26%	2.455	41%	491	21%	83	52%	11	37%	8	47%	8.242	35%
Totale	9.296	100%	5.815	100%	6.057	100%	2.373	100%	160	100%	30	100%	17	100%	23.748	100%

Fig. 20

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
anno 2025



domestico

non domestico



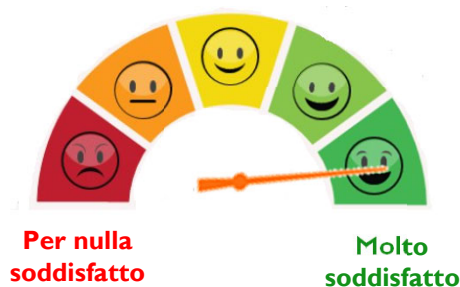
25.421.623 €

Fig. 21

Customer satisfaction
procedure attivate e
concluse
anno 2025



**Il 96% 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 11.259 questionari compilati.