ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

SERVIZIO CONCILIAZIONE
ARERA

2024

Servizio Conciliazione

Settori elettrico, gas, idrico e telecalore

Relazione annuale delle attività

Anno 2024 – Dati aggiornati al 22 gennaio 2025

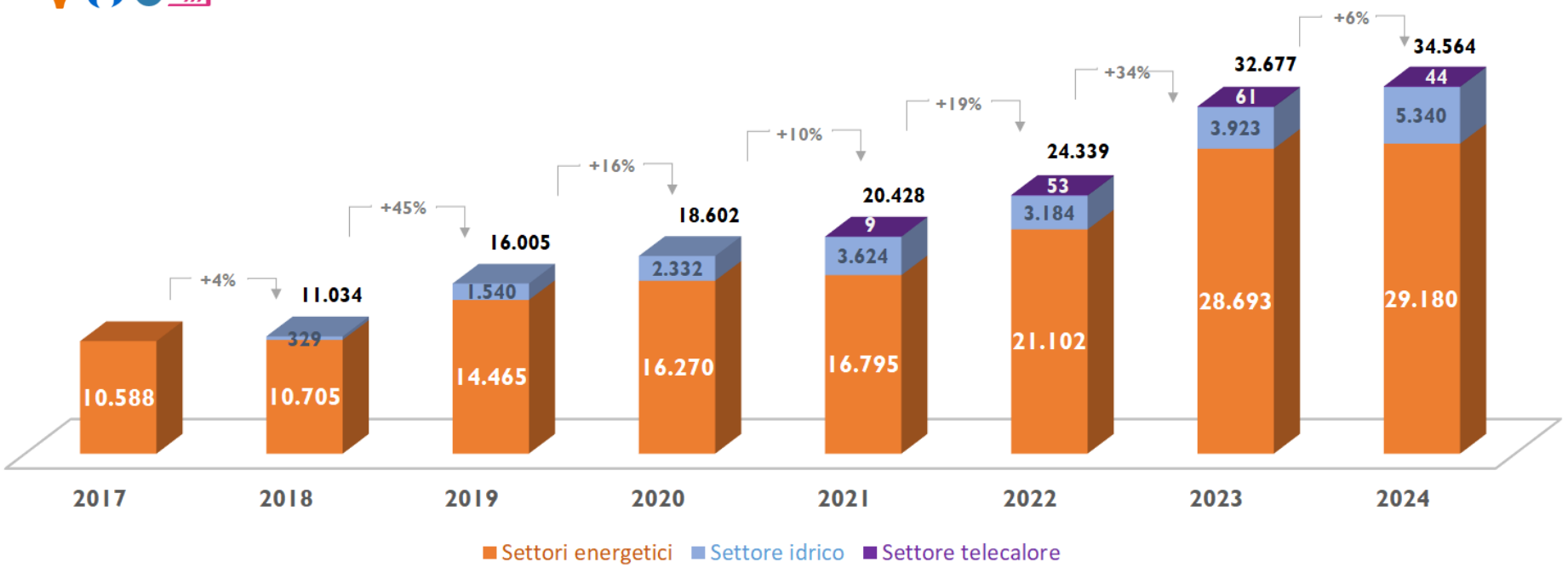
Il Servizio Conciliazione è iscritto nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA e, tramite l'ARERA, aderisce al NEON (National Energy Ombudsmen Network).

AU Acquirente Unico

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso – 2017/2024

Fig. 1

Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
anni 2017 – 2024



Volumi delle domande di conciliazione in ingresso – 2024

13.954	Settore Elettrico
11.373	Settore Gas
3.636	Clienti Dual-Fuel
5.340	Settore Idrico
217	Prosumer
44	Settore Telecalore

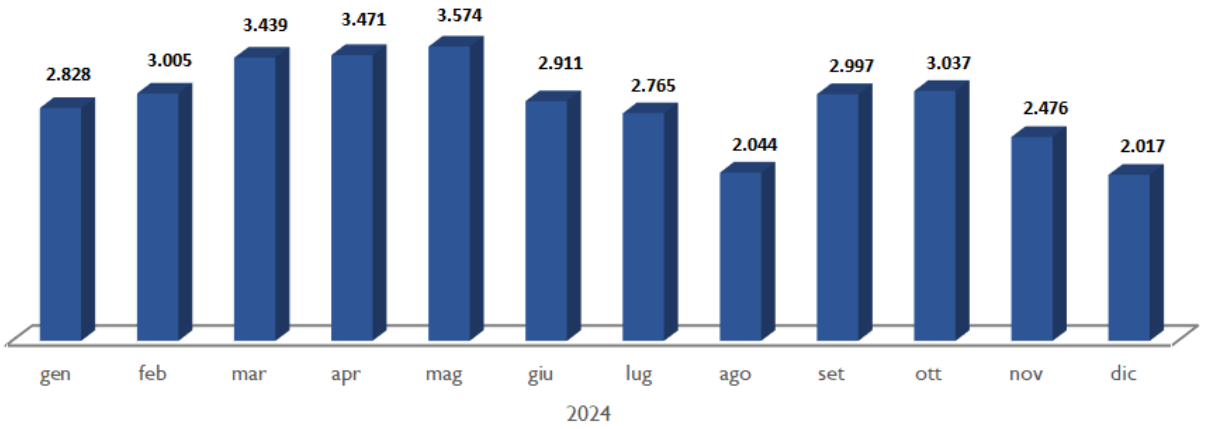
34.564

domande di conciliazione

SERVIZIO CONCILIAZIONE

Fig. 2

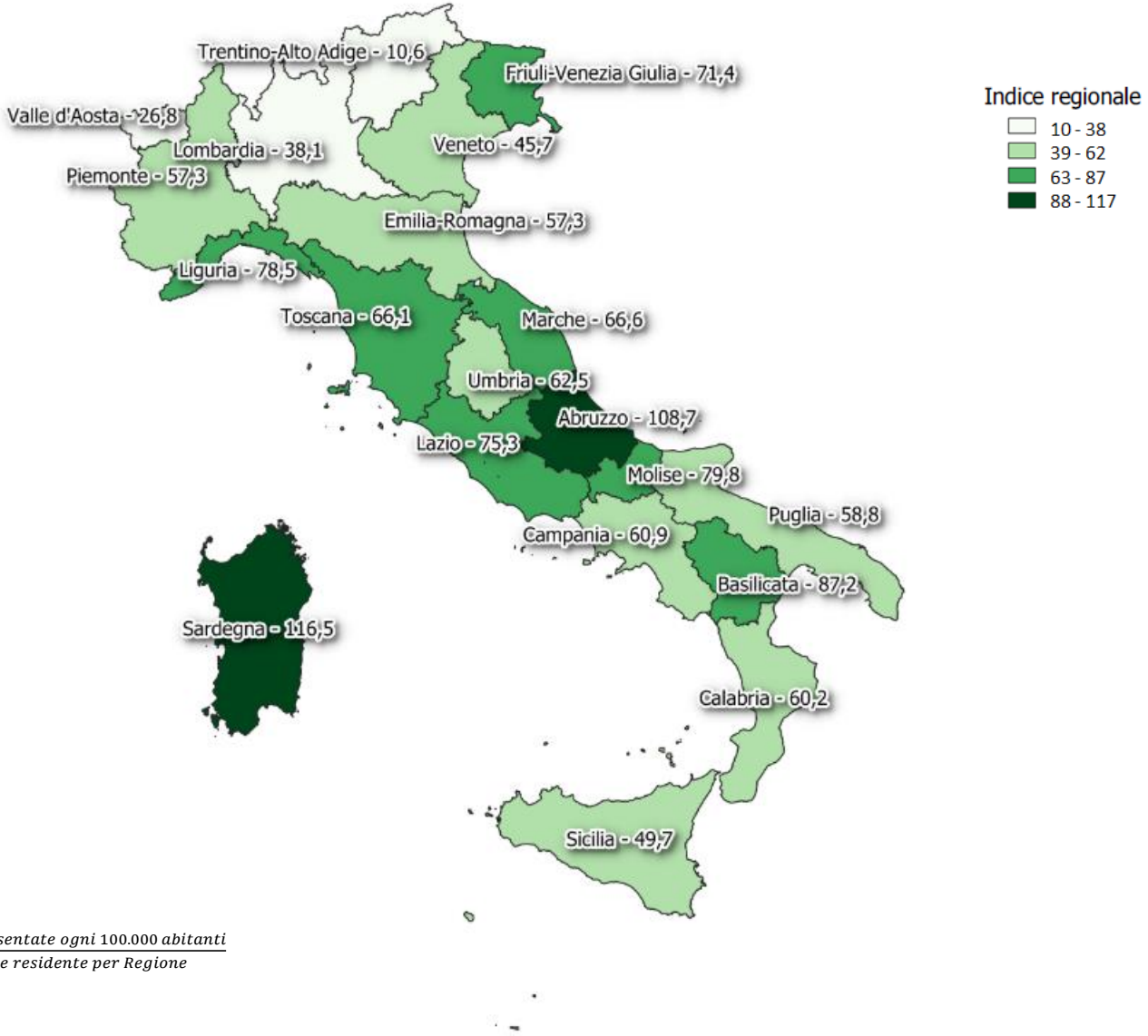
Volumi delle domande di conciliazione in ingresso
anno 2024



Indice regionale delle domande presentate presso il Servizio – 2024

Fig. 3

Indice Regionale[1] delle domande presentate *anno 2024*



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

Argomenti delle domande di conciliazione per settore – 2024

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%**

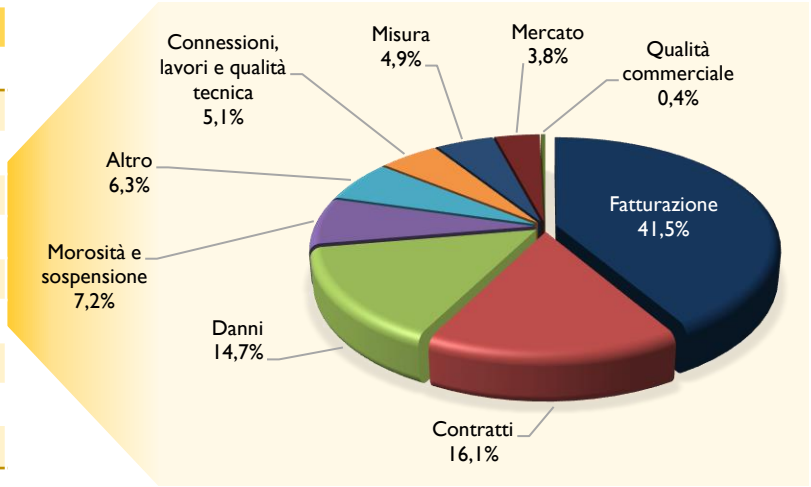
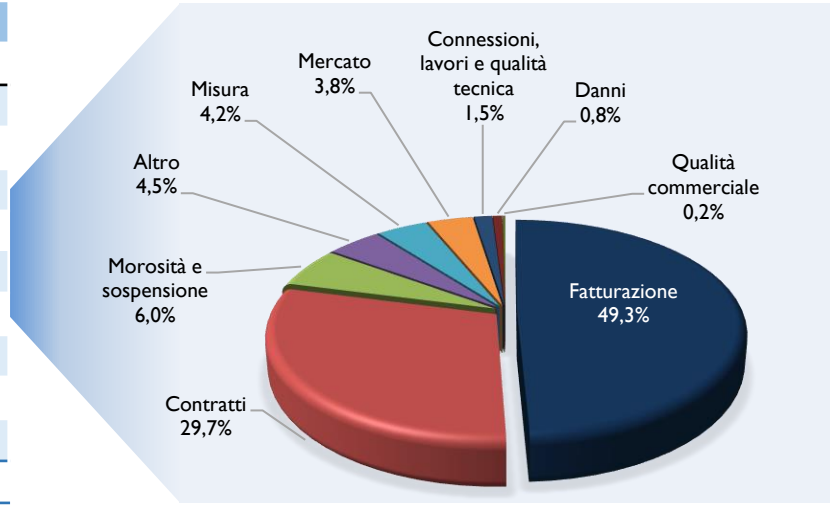


Fig. 5

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	3377	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%**



Argomenti delle domande di conciliazione per settore – 2024

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%**

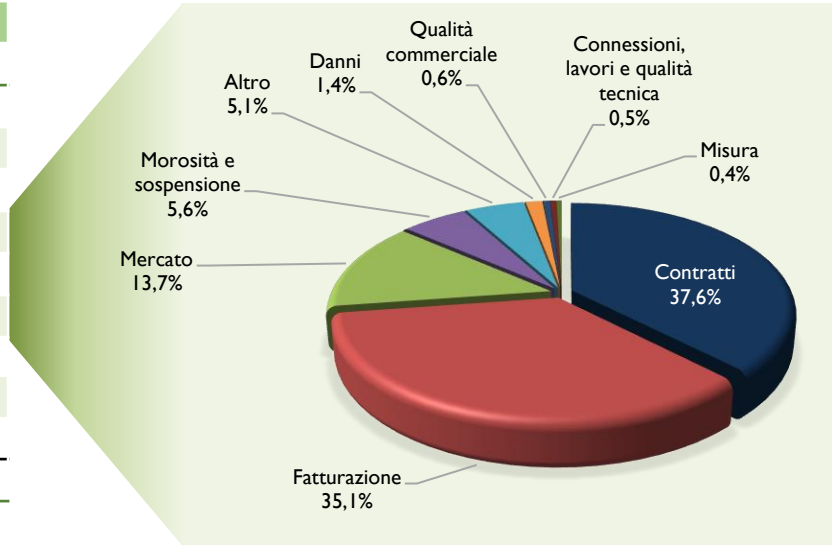
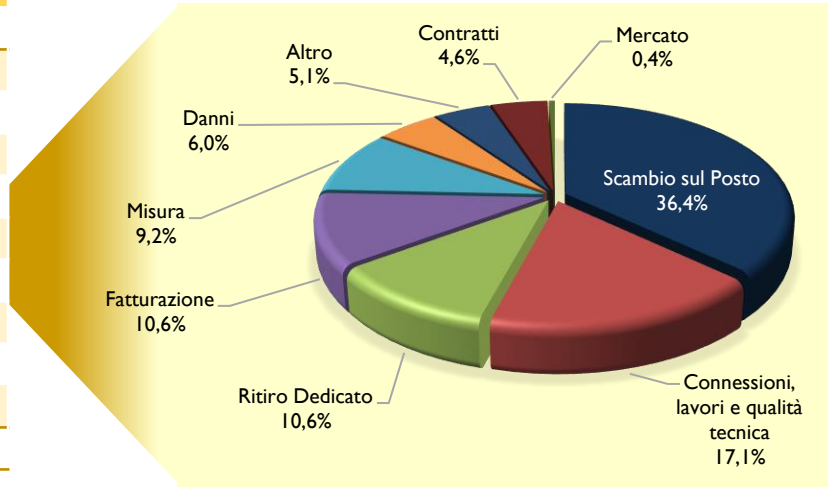


Fig. 7

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%**



Argomenti delle domande di conciliazione per settore – 2024

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%**

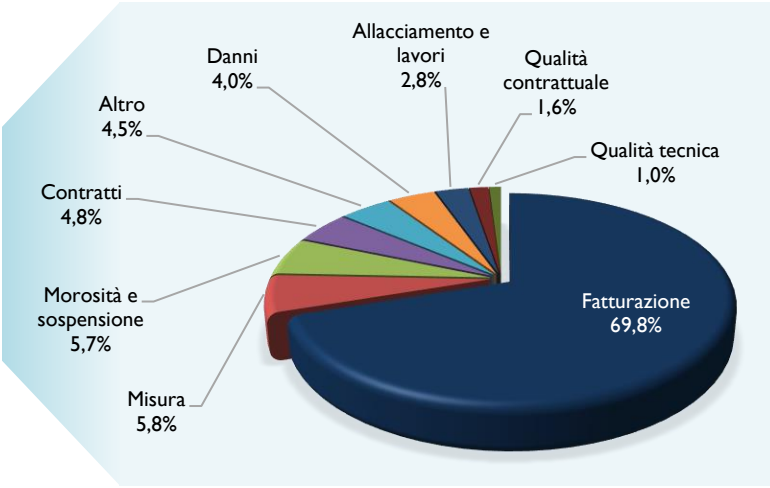
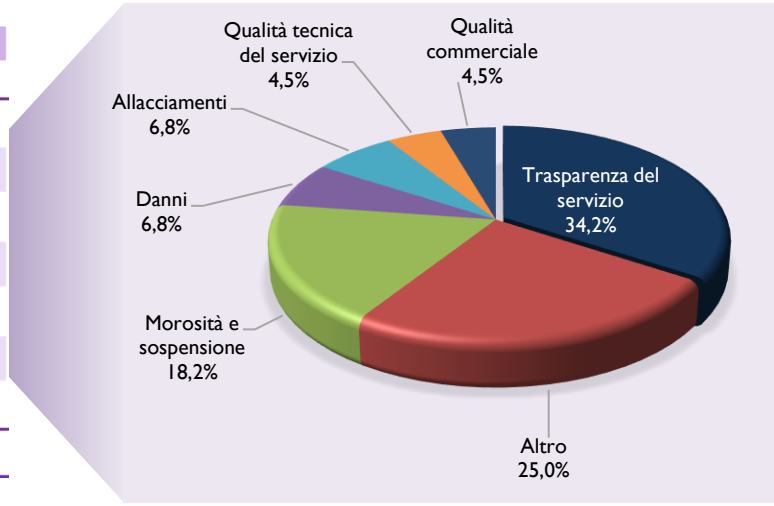


Fig. 9

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%**



Tipologia attivante – 2024

Fig. 10

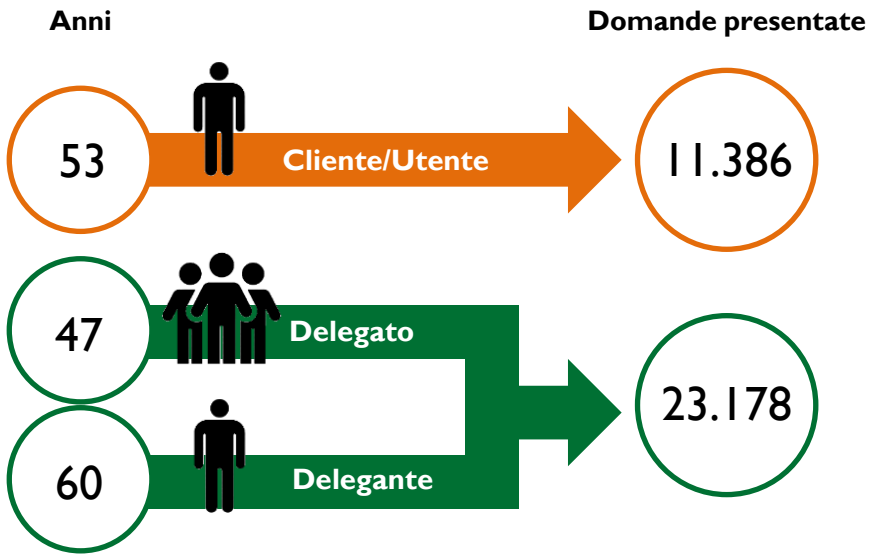
Numero di domande per **tipologia attivante** *anno 2024*

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*



Trend domande di conciliazione e andamento procedure – 2024

Fig. 12

Andamento delle **domande** di conciliazione *anno 2024*

2024 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	**Tot.**	**% vs tot.**
Ammesse	28.284	81,8%
Non ammesse	2.670	7,7%
Non completate da cliente/utente	3.608	10,5%
Totale	**34.562**	**100%**

Dettaglio Non ammesse

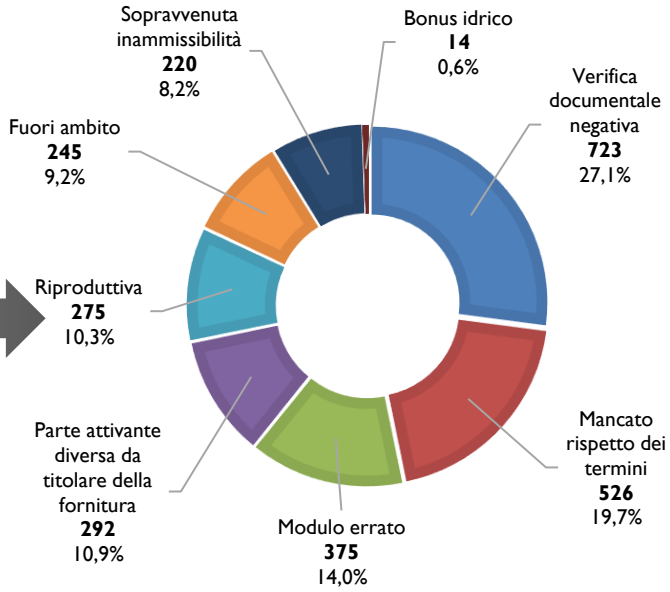
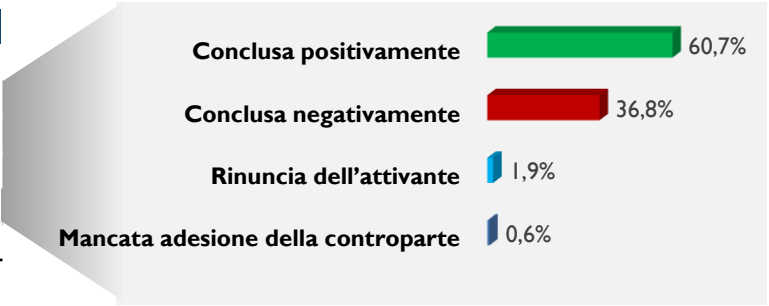


Fig. 13

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	13.484	60,7%
Conclusa negativamente	8.181	36,8%
Rinuncia dell'attivante	420	1,9%
Mancata adesione della controparte**	121	0,6%
Totale	**22.206**	**100%**

*In corso di negoziazione: 1.696 procedure pendenti al 22/01/2025.
**Mancata adesione comunicata da fornitori esercenti il Servizio di Ultima Istanza (FUI) gas



Trend domande di conciliazione e andamento procedure – 2024

Fig. 14

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

2024 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	**Tot.**	**% vs tot.**
Conclusa positivamente	2.554	64,1%
Conclusa negativamente	1.343	33,7%
Rinuncia dell'attivante	86	2,2%
Totale	**3.983**	**100%**

*In corso di negoziazione: 377 procedure pendenti al 22/01/2025.

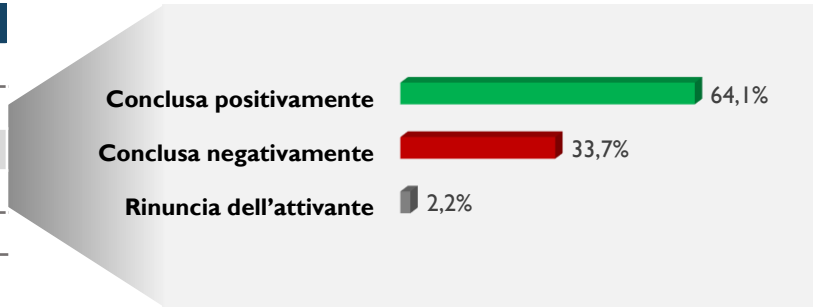
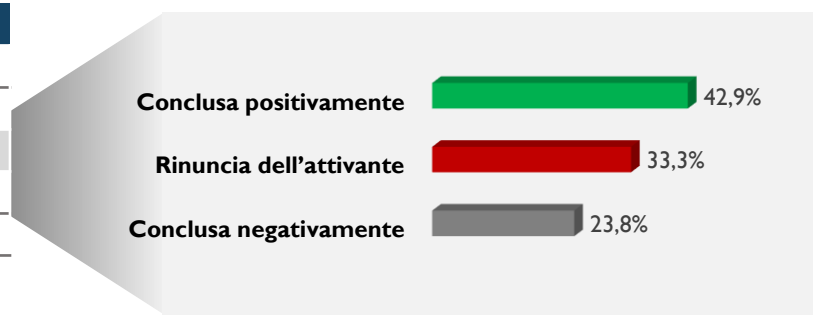


Fig. 15

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

2024 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	**Tot.**	**% vs tot.**
Conclusa positivamente	9	42,9%
Rinuncia dell'attivante	7	33,3%
Conclusa negativamente	5	23,8%
Totale	**21**	**100%**

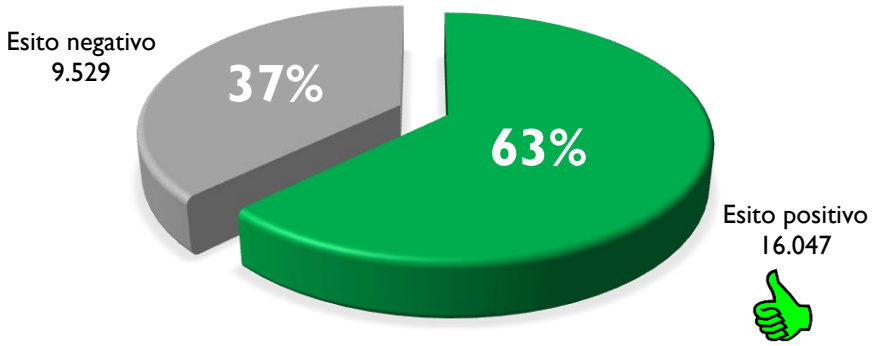
*In corso di negoziazione: 1 procedura pendente al 22/01/2025.



Esiti e tempi medi delle procedure concluse – 2024

Fig. 16

Esiti delle procedure *anno 2024*



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

Fig. 17

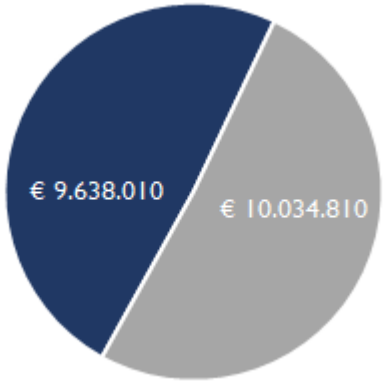
Esiti delle procedure concluse per settore *anno 2024*

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	5.871	59%	5.496	63%	2.044	73%	2.554	66%	73	54%	9	64%	**16.047**	63%
Conclusa negativamente	4.070	41%	3278	37%	770	27%	1343	34%	63	46%	5	36%	**9.529**	37%
Totale	**9.941**	**100%**	**8.774**	**100%**	**2.814**	**100%**	**3.897**	**100%**	**136**	**100%**	**14**	**100%**	**25.576**	**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

Compensation[1] procedure attivate e concluse *anno 2024*



19.672.819 €

domestico non domestico

Fig. 19

Customer satisfaction procedure attivate e concluse *anno 2024*

Il 95% dei clienti che ha compilato il questionario[2] al termine della procedura è soddisfatto del servizio ricevuto

Per nulla soddisfatto **Molto soddisfatto**

[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] *10.769 questionari compilati.*