

2025

Servizio Conciliazione

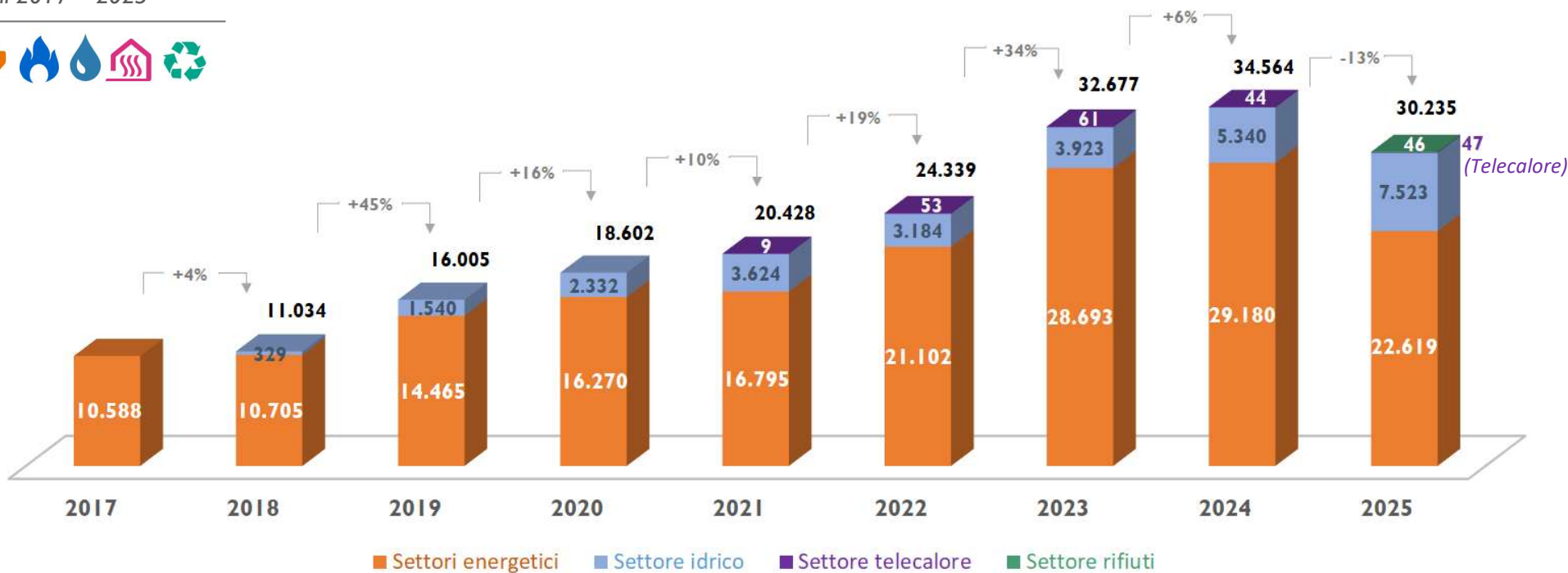
Settori elettrico, gas, idrico, telecalore e rifiuti

Relazione annuale delle attività

Anno 2025 – Dati aggiornati al 9 febbraio 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

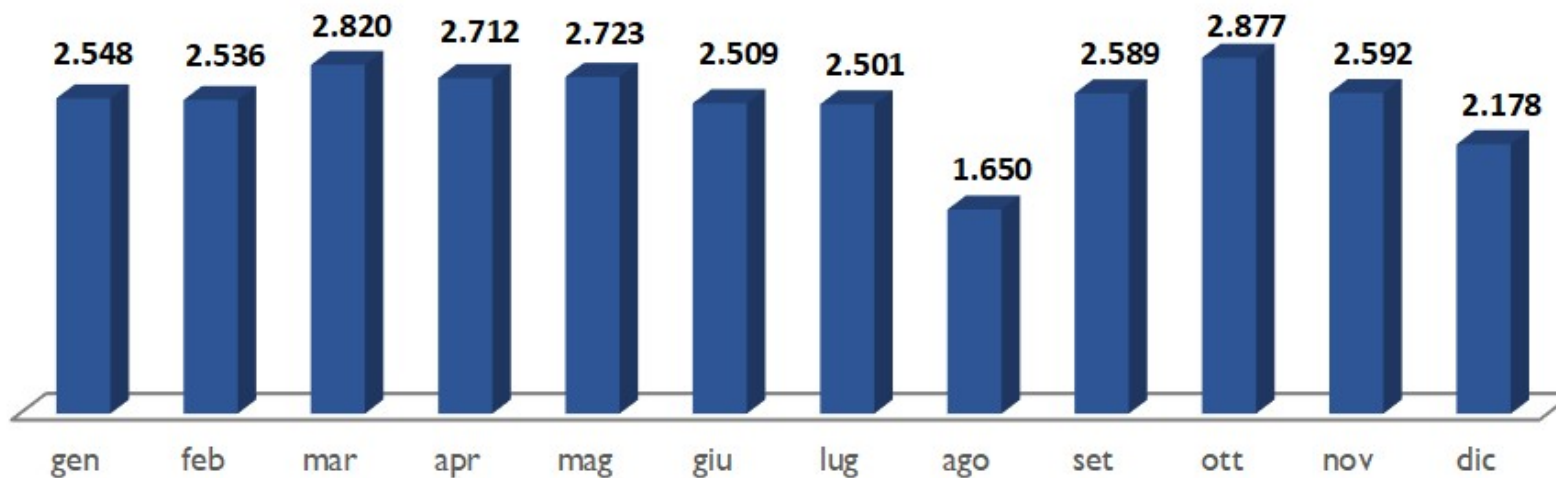
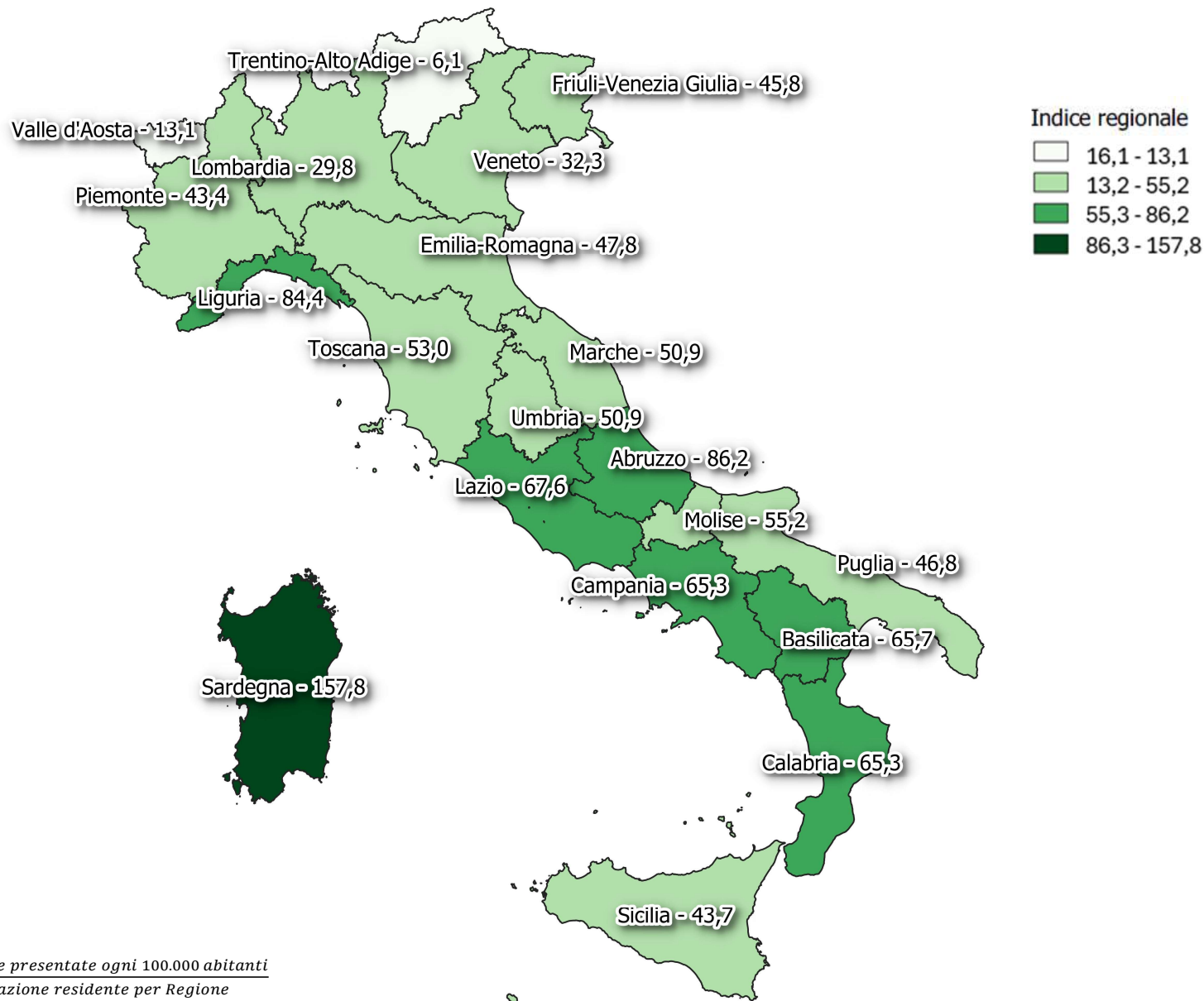


Fig. 3

Indice Regionale¹
 delle domande
 presentate
 anno 2025



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 2025



2025 - Settore elettrico		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.726	39,3%
Danni	2.223	18,5%
Contratti	1.466	12,2%
Morosità e sospensione	927	7,7%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	866	7,2%
Altro	639	5,3%
Misura	625	5,2%
Mercato	495	4,1%
Qualità commerciale	60	0,5%
Totale domande	12.027	100%

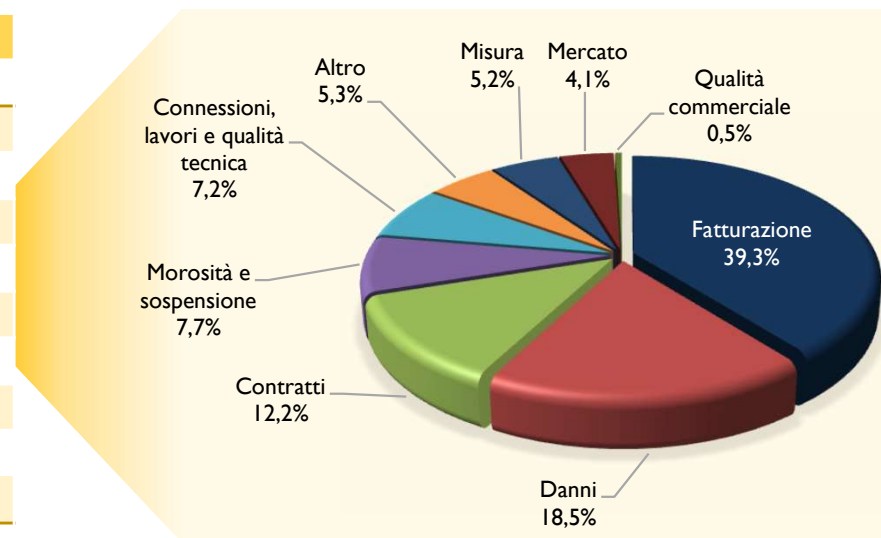


Fig. 5

Argomenti delle domande di conciliazione per il settore gas anno 2025



2025 - Settore gas		
Argomento domande	n.	% vs tot.
Fatturazione	4.265	57,2%
Contratti	932	12,5%
Morosità e sospensione	798	10,7%
Misura	547	7,3%
Altro	349	4,9%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	246	3,3%
Mercato	175	2,3%
Danni	113	1,5%
Qualità commerciale	25	0,3%
Totale domande	7.450	100%

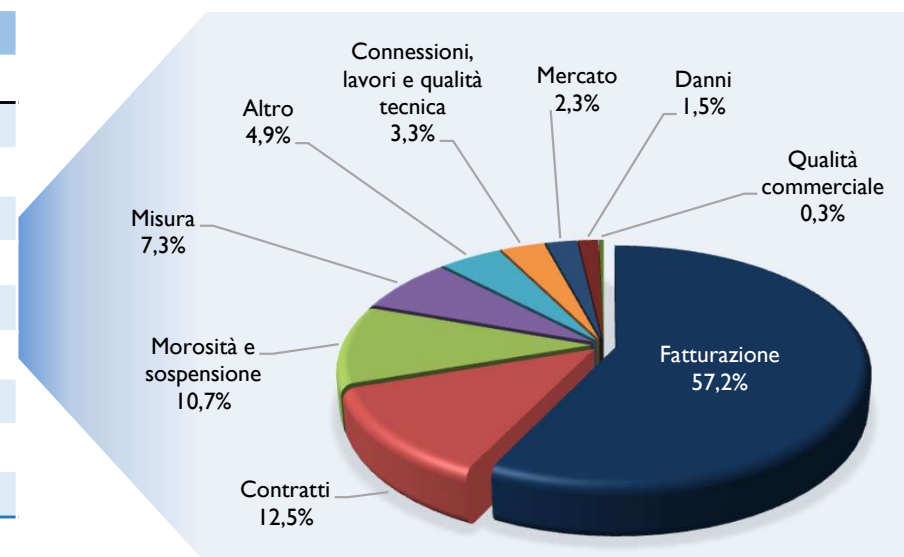


Fig. 6

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



2025 – Clienti dual-fuel		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	1.080	37,7%
Contratti	841	29,4%
Mercato	531	18,1%
Morosità e sospensione	270	7,8%
Altro	105	4,1%
Danni	35	1,4%
Misura	22	0,8%
Qualità commerciale	18	0,4%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	18	0,3%
Totale domande	2.920	100%

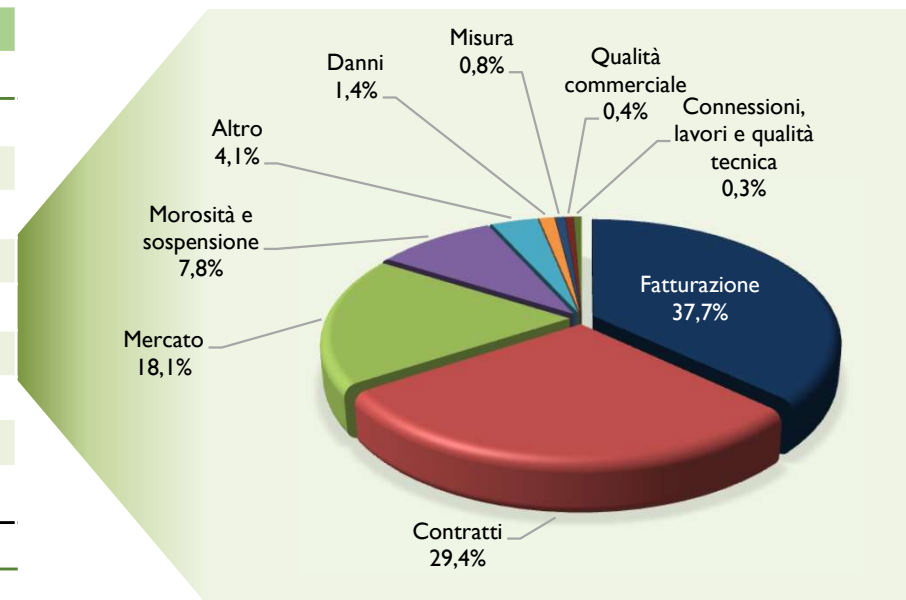


Fig. 7

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	55	24,8%
Fatturazione	26	11,7%
Misura	22	9,9%
Ritiro dedicato	21	9,5%
Danni	14	6,3%
Altro	10	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%

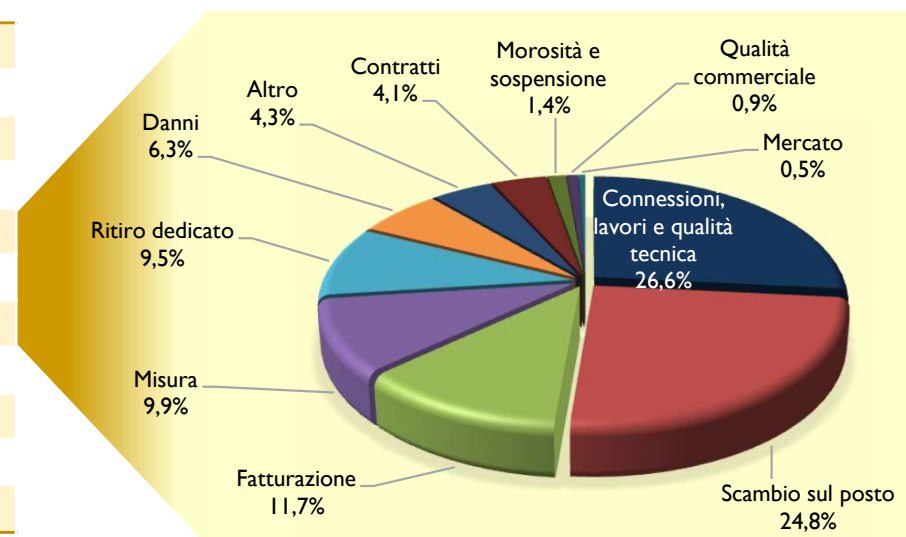


Fig. 8

Argomenti delle
domande di
conciliazione per il
settore idrico
anno 2025



2025 - Settore idrico		
Argomento domande	n.	% su tot.
Fatturazione	5.443	72,4%
Contratti	384	5,1%
Misura	355	4,7%
Altro	348	4,6%
Morosità e sospensione	330	4,4%
Danni	242	3,2%
Allacciamento e lavori	217	2,9%
Qualità tecnica	121	1,6%
Qualità contrattuale	83	1,1%
Totale domande	7.523	100%

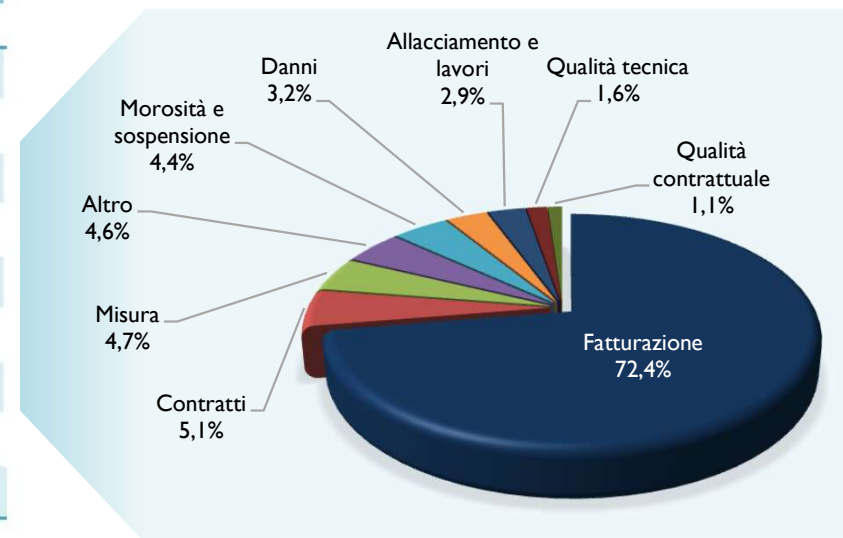


Fig. 9

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%

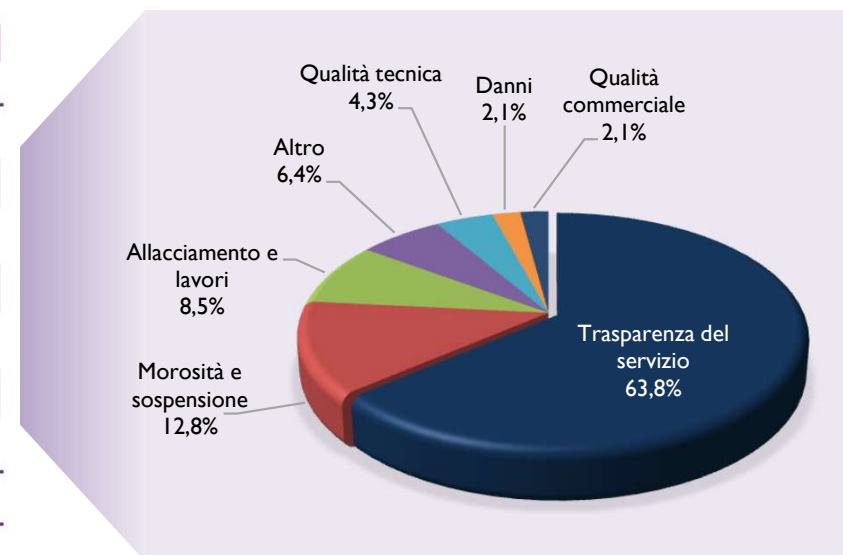


Fig. 10

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%

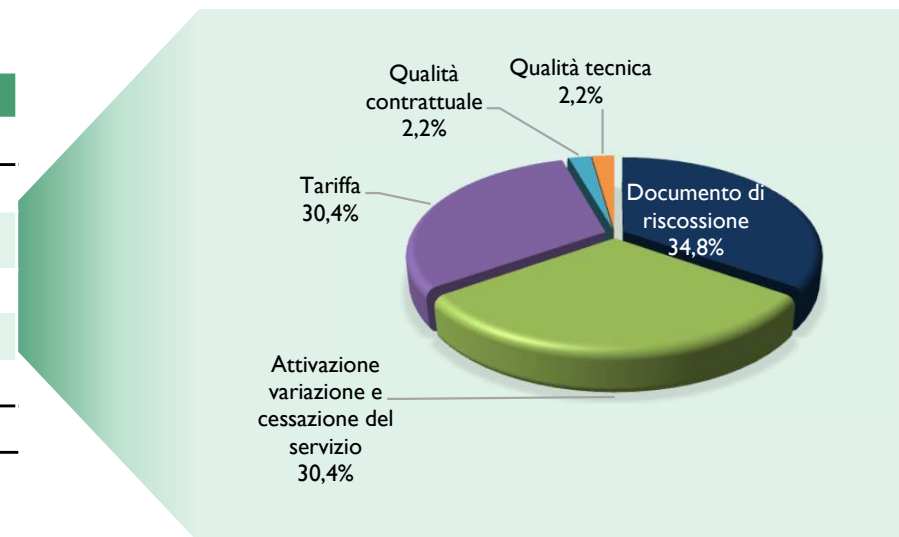


Fig. 11

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

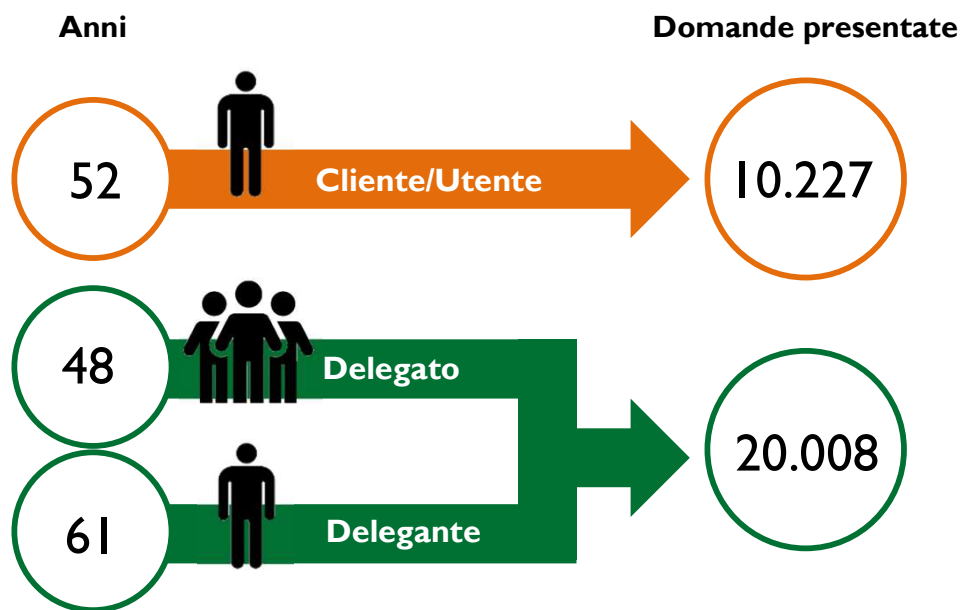


Fig. 13

Andamento delle
domande di
conciliazione
anno 2025



2025 – Andamento delle domande		
Andamento delle domande	Tot.	% vs tot.
Ammesse	24.140	79,8%
Non ammesse	1.843	6,1%
Non completate da cliente/utente	4.252	14,1%
Totale	30.235	100%

Dettaglio Non ammesse

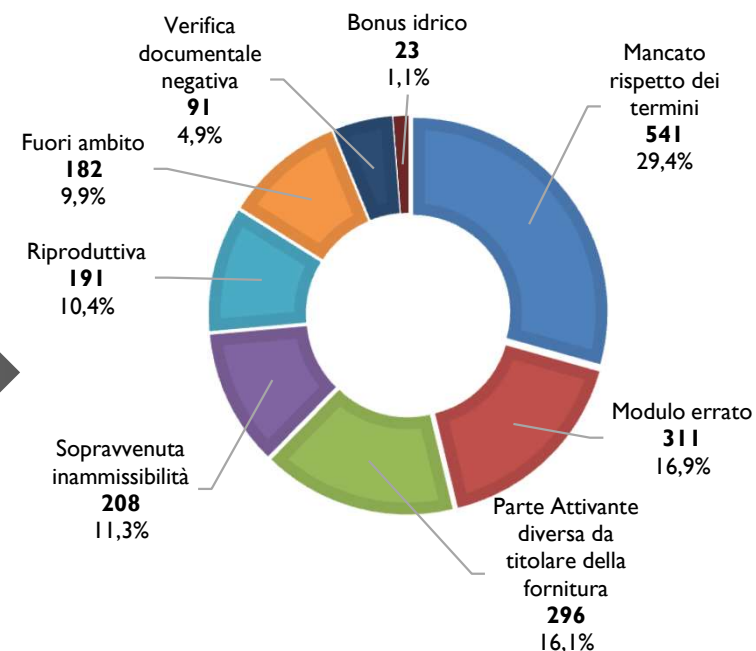


Fig. 14

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	11.092	66,0%
Conclusa negativamente	5.402	32,1%
Rinuncia dell'attivante	310	1,9%
Totale	16.804	100%

*In corso di negoziazione: 1.158 procedure pendenti al 09/02/2026..



Fig. 15

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



2025 - Settore idrico		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	3.367	58,5%
Conclusa negativamente	2.338	40,6%
Rinuncia dell'attivante	49	0,9%
Totale	5.754	100%

*In corso di negoziazione: 352 procedure pendenti al 09/02/2026.

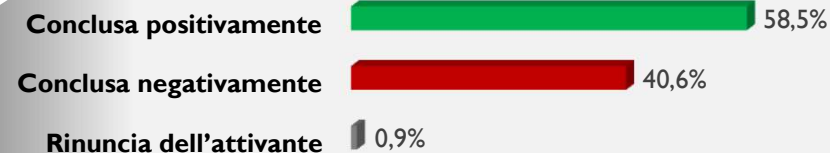


Fig. 16

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



2025 - Settore telecalore		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	17	60,7%
Conclusa negativamente	11	39,3%
Totale	28	100%

*In corso di negoziazione: 3 procedure pendenti al 09/02/2026.



Fig. 17

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



2025 - Settore rifiuti		
Domande ammesse / andamento procedure*	Tot.	% vs tot.
Conclusa positivamente	8	22,9%
Conclusa negativamente	3	8,6%
Rinuncia dell'attivante	1	2,8%
Mancata adesione della controparte	23	65,7%
Totale	35	100%

*In corso di negoziazione: 6 procedure pendenti al 09/02/2026.

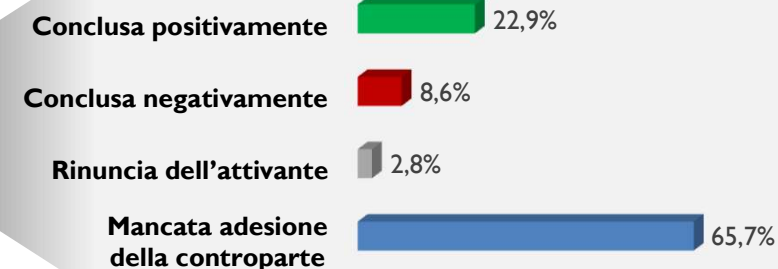
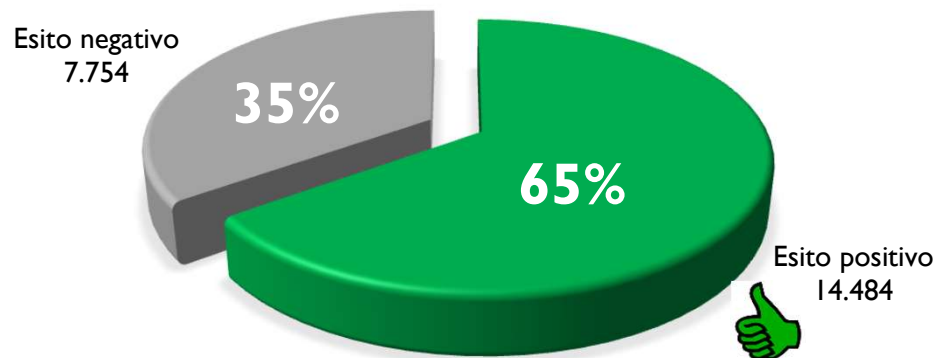


Fig. 18

Esiti delle
procedure
anno 2025



55

Giorni medi per la
chiusura della procedura
anno 2025

Fig. 19

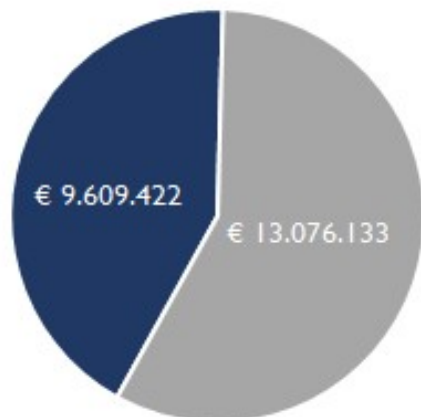
Esiti delle procedure
concluse per settore
anno 2025



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	5.213	60%	4.027	74%	3.367	59%	1.781	79%	71	49%	17	61%	8	73%	14.484	65%
Conclusa negativamente	3.472	40%	1.385	26%	2.338	41%	470	21%	75	51%	11	39%	3	27%	7.754	35%
Totale	8.685	100%	5.412	100%	5.705	100%	2.251	100%	146	100%	28	100%	11	100%	22.227	100%

Fig. 20

Compensation¹
procedure attivate
e concluse
anno 2025



domestico

non domestico



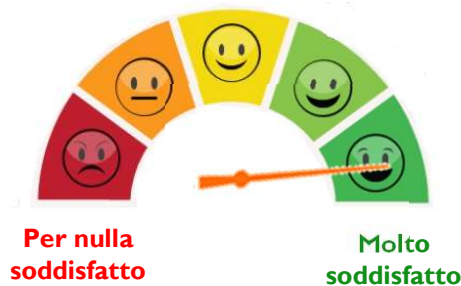
22.685.555 €

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 10.829 questionari compilati.