

2025

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione anno 2025 Contact Center, Procedure Speciali e Reclami

Sommario



1. Contact Center

2. Procedure Speciali e Reclami

Contact Center



Numero Verde 800.166.654



Sommario – Contact Center



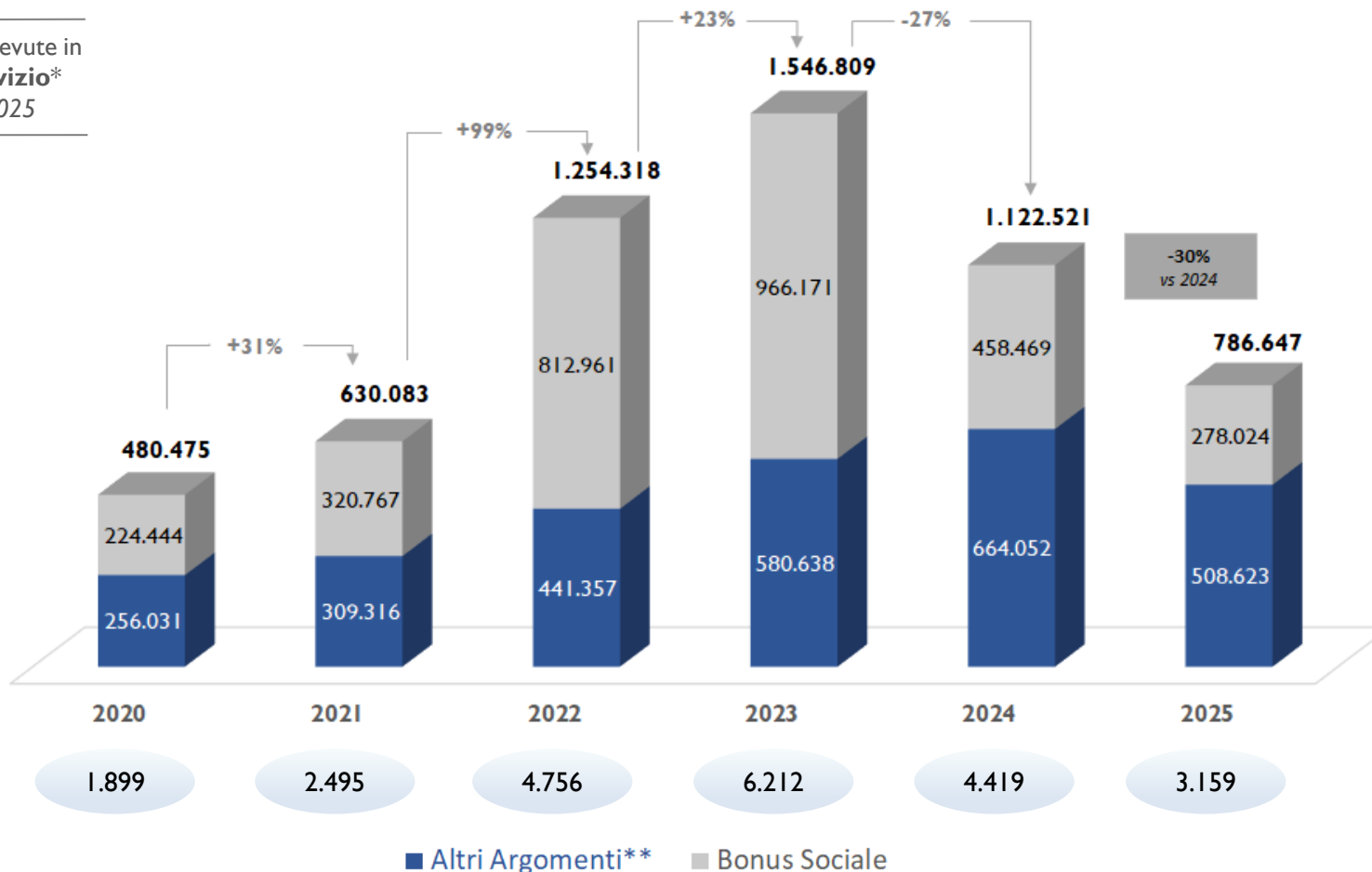
- 1.1 Chiamate ricevute dal Contact Center in orario di servizio - 2020/2025
- 1.2 Chiamate in ingresso al Contact Center per argomento - 2025
- 1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative – 2020/2025
- 1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* – 2025
- 1.5 Dettaglio Procedure Speciali informative – 2025
- 1.6 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* – 2025
- 1.7 Customer Satisfaction – 2025

12.078.295

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

**Chiamate ricevute in
orario di servizio***
anni 2020 – 2025



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.

**) es. bollette e fatturazione, contratto, qualità lavori e fornitura, contatore, Cmor

Numero Verde 800.166.654

12.078.295

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

**Chiamate ricevute in
 orario di servizio*** per
 settore
 anni 2020 – 2025



**) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi. Nei giorni 29 giugno, 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio non è attivo.*

Fig. 3

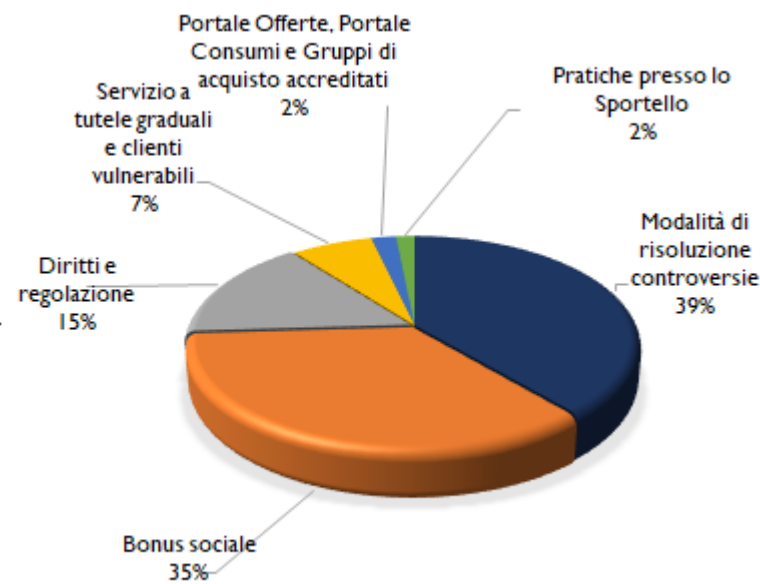
Chiamate in ingresso per argomento (n.) anno 2025

Argomento chiamate in ingresso	n.	% vs totale
Modalità di risoluzione controversie	304.487	39%
Bonus sociale	278.024	35%
Diritti e regolazione	121.510	15%
Servizio a tutele gradualì e clienti vulnerabili	53.799	7%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	16.588	2%
Pratiche presso lo Sportello	12.239	2%
Totale chiamate in ingresso	786.647	100%



Fig. 4

Chiamate in ingresso per argomento (%) anno 2025



786.647
 chiamate ricevute in orario
 di servizio nel 2025

Fig. 5

Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative
 anni 2020 – 2025

500.988
 Informazioni sulla regolazione applicabile e Procedure Speciali informative dal 2020

- Informazioni sulla regolazione applicabile Idrico e Telecalore
- Informazioni sulla regolazione applicabile Energia
- Procedure Speciali informative Energia

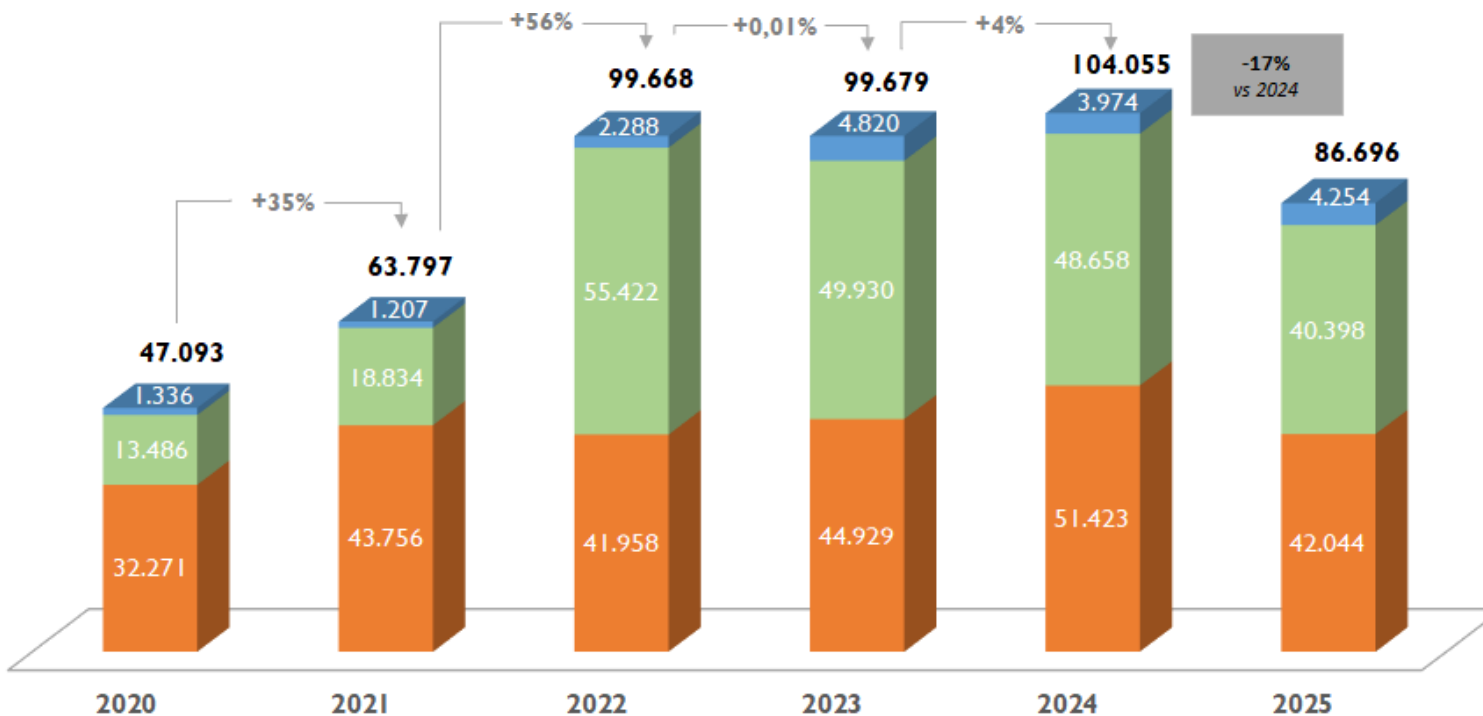


Fig. 6

Informazioni sulla regolazione applicabile per argomento - Settori Energia anno 2025

2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	11.222	28%
Fatturazione	6.061	15%
Mercato	5.852	15%
Morosità e sospensione	4.948	12%
Contratti	4.199	10%
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3.677	9%
Clienti vulnerabili	1.672	4%
Altro	1.249	3%
Misura	688	2%
Qualità commerciale	426	1%
Prosumer	404	1%
Totale	40.398	100%

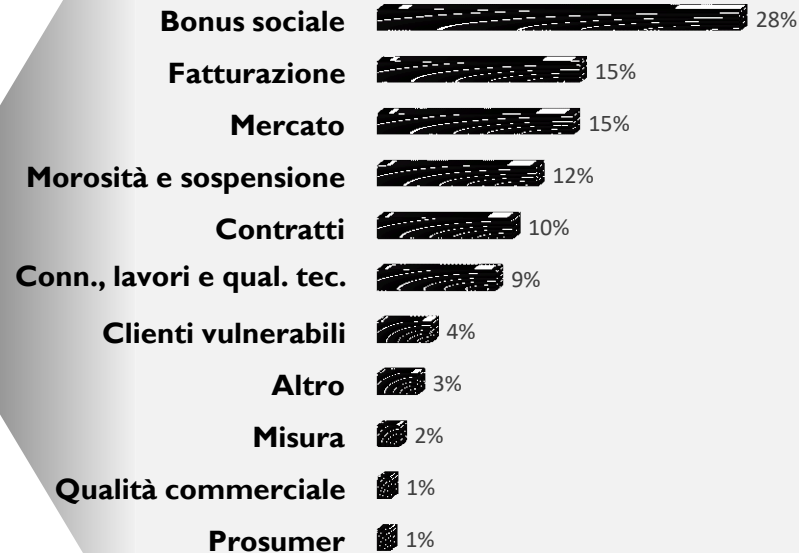
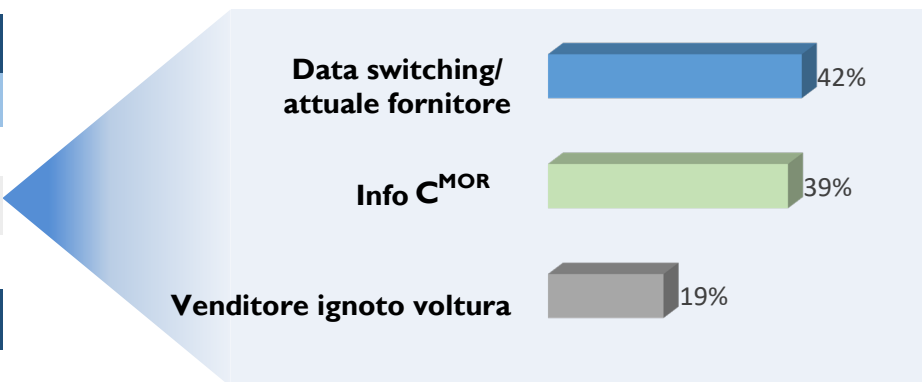


Fig. 7

Procedure Speciali informative
 argomenti in ingresso
 Settori Energia
 anno 2025

2025 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	17.514	42%
Info C ^{MOR}	16.559	39%
Venditore ignoto voltura	7.971	19%
Totale	42.044	100%



**) Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. Su richiesta del cliente finale, lo Sportello, mediante tali procedure, può fornire: il nominativo della controparte commerciale del contratto di cui si intende richiedere la voltura, il nominativo dell'attuale controparte commerciale con la data di switching e, riguardo al C^{MOR}, il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.*

Fig. 8

**Informazioni sulla
 regolazione applicabile**
 per argomento
 Settori Idrico e Telecalore
 anno 2025

2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.488	35%
Fatturazione	1.203	28%
Contratti	735	17%
Qualità tecnica	270	6,3%
Prezzi e tariffe	241	6%
Allacciamenti/Lavori	223	5,2%
Misura	73	2%
Qualità commerciale	18	0,4%
Altro	3	0,1%
Totale	4.254	100%

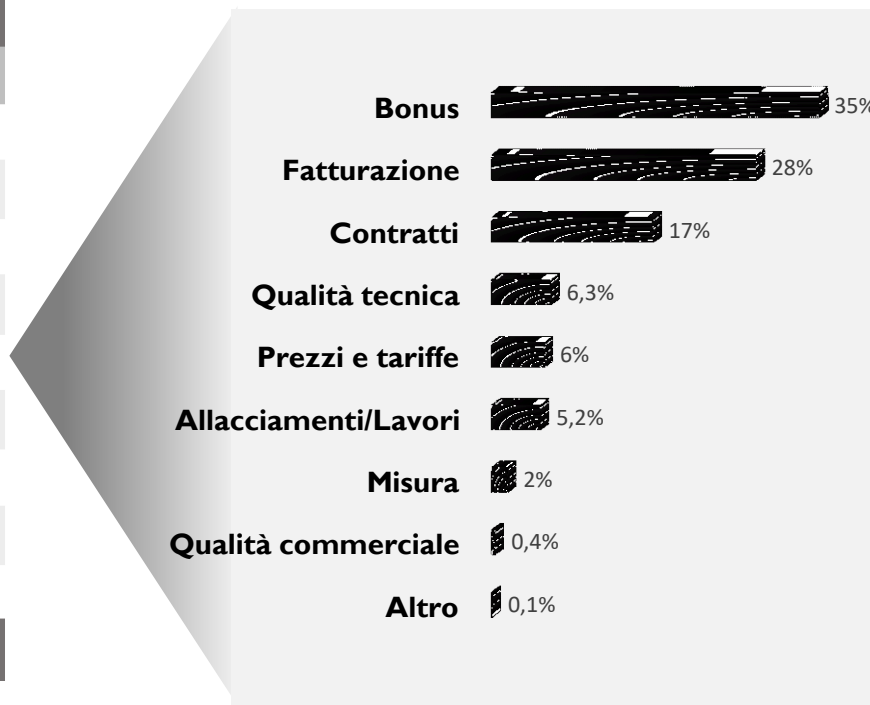


Fig. 9

Soddisfazione dei clienti che hanno contattato **telefonticamente** il Contact Center anno 2025

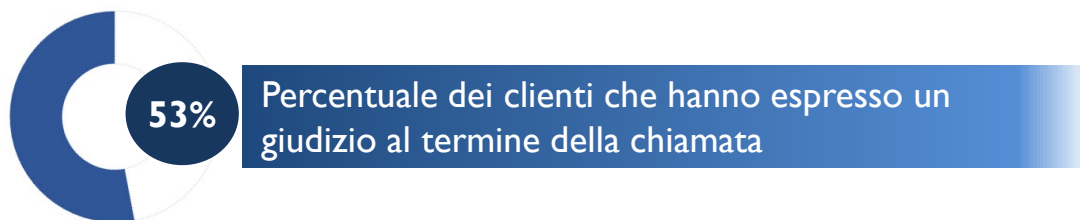
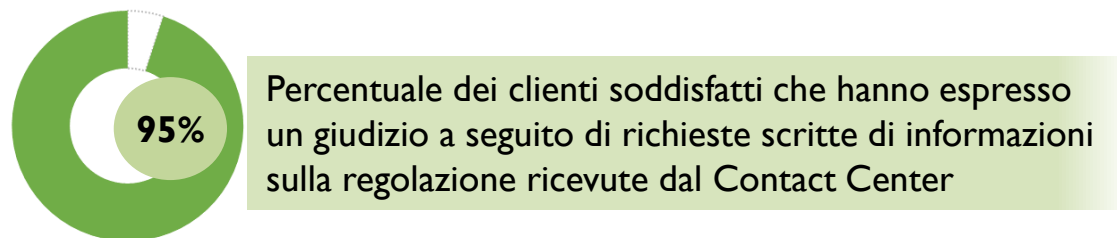
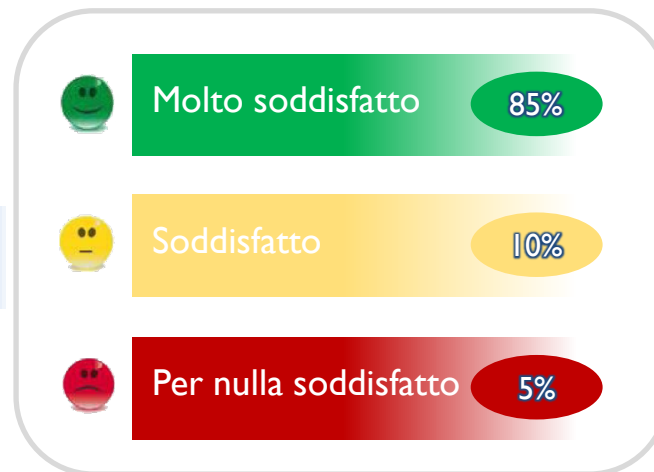


Fig. 10

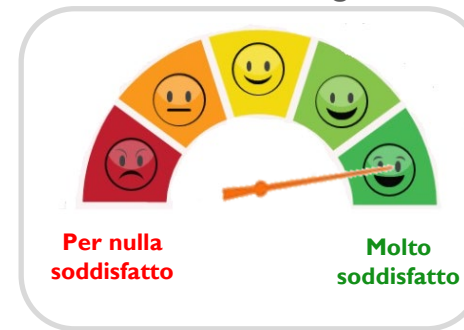
Soddisfazione dei clienti che hanno contattato con **richieste scritte** di informazioni sulla regolazione il Contact Center anno 2025



Sintesi giudizi delle chiamate



Soddisfazione per richieste scritte di informazioni sulla regolazione



**) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto*



Procedure Speciali e Reclami



www.sportelloperilconsumatore.it








Sommario - Procedure Speciali e Reclami



Settori Energia

-  2.1 Procedure Speciali risolutive e Altre istanze scritte — 2020/2025
-  2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – 2025
-  2.3 Customer Satisfaction e Compensation – 2025

Settori Ambiente



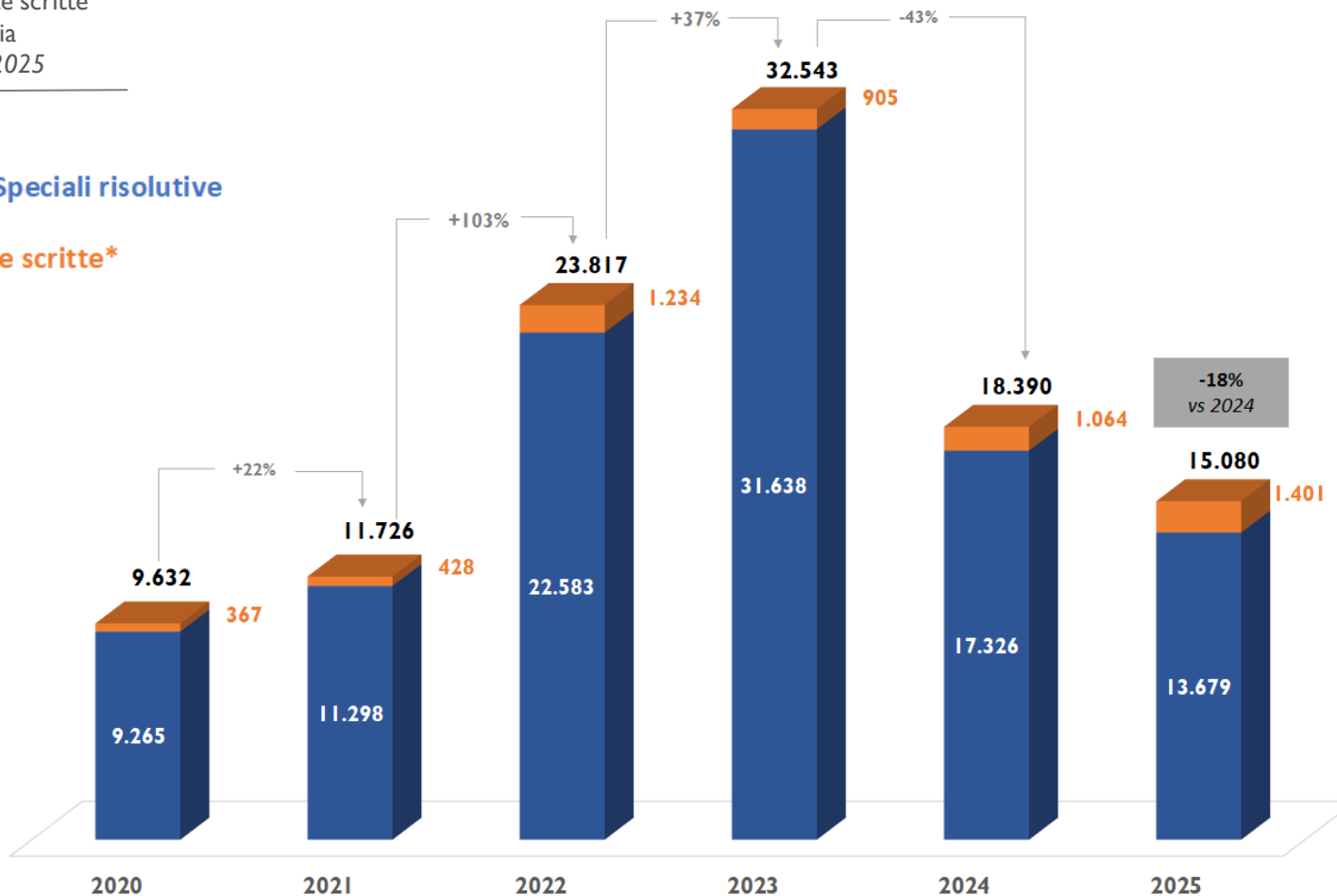
-  2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/2025
-  2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico - 2025

Fig. 11

Procedure Speciali risolutive
 e Altre istanze scritte
 Settori Energia
 anni 2020 – 2025

■ **Procedure Speciali risolutive**
 ■ **Altre istanze scritte***



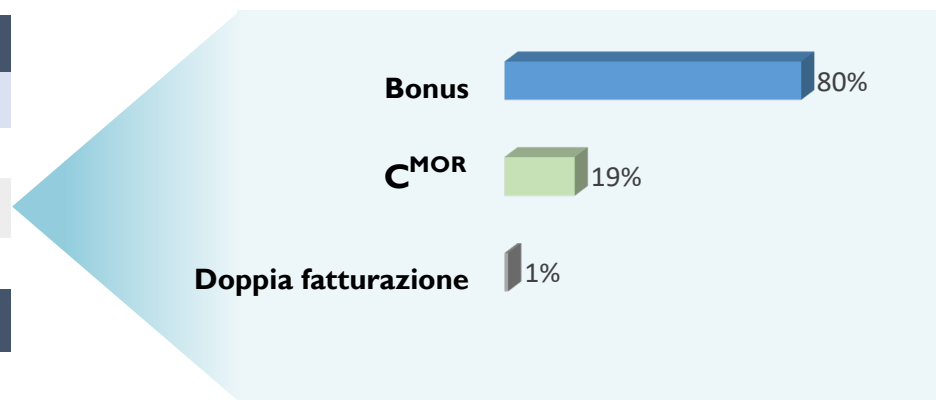
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

 Argomenti in ingresso
 anno 2025

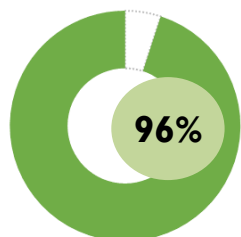
2025 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	10.960	80%
C ^{MOR}	2.591	19%
Doppia fatturazione	128	1%
Totale	13.679	100%



**) Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della controversia consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e mediante eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al bonus sociale (es. mancata erogazione dell'agevolazione) e al C^{MOR} (verifica dei presupposti per il suo annullamento).*

Fig. 13

Soddisfazione dei clienti sul livello di Servizio di gestione delle Procedure Speciali e Altre istanze scritte
 anno 2025



Clients dissatisfied with the service received (Customer Satisfaction survey) who expressed a judgment relative to the Special Procedures and the Other written instances

Soddisfazione per Procedure Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

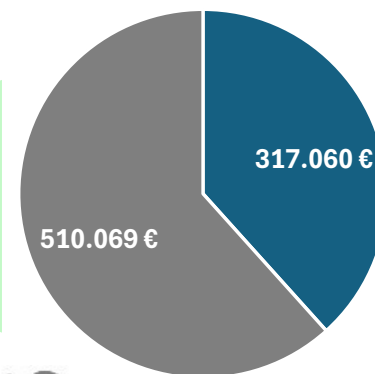
Compensation
 Procedure Speciali risolutive C^{MOR} e Bonus
 anno 2025

Importo totale: 903.442 €



C^{MOR}: 827.129 €

Bonus: 76.313 €



Non domestico

Domestico



*) Percentuale dei clienti che, rilasciando il giudizio al completamento della procedura, si è dichiarato soddisfatto del servizio ricevuto

**) Valore recuperato dai clienti finali a seguito dell'intervento dello Sportello, mediante richieste di restituzioni o rettifiche, pari al corrispettivo di morosità (C^{MOR}) richiestogli o al valore del Bonus spettante per l'annualità di riferimento.

Fig. 15

Volumi

Settori Idrico e Rifiuti
 anni 2020 – 2025

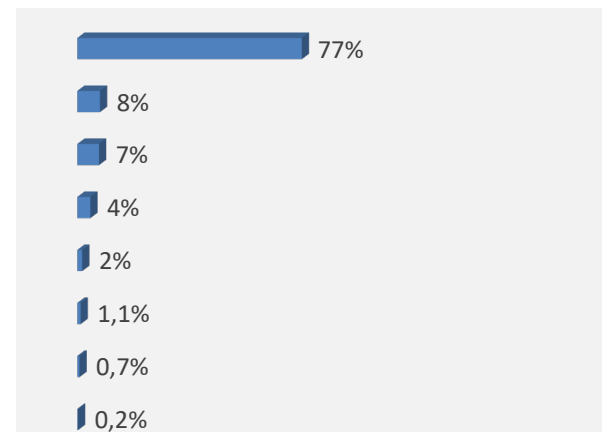


**) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico, le altre istanze per il settore dei rifiuti e l'Help Desk Associazioni.*

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
 per argomento
 anno 2025

2025 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	3.078	77%
Qualità tecnica	310	8%
Fatturazione	297	7%
Contratti	178	4%
Allacciamenti/Lavori	66	2%
Prezzi e tariffe	45	1,1%
Misura	29	0,7%
Qualità commerciale	9	0,2%
Totale	4.012	100%



**) Il reclamo di seconda istanza allo Sportello è attivabile per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico; i restanti reclami, rendicontati nella tabella, sono stati gestiti anche ai fini della trasmissione all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, stanti la sistematicità e la rilevanza delle condotte segnalate*