

2025

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Relazione I semestre 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/I sem 2025

1.2 Chiamate in ingresso al Contact Center per argomento - I sem 2025

1.3 Informazioni sulla regolazione applicabile per settore e Procedure Speciali informative – 2020/I sem 2025

1.4 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Energia* – I sem 2025

1.5 Dettaglio Procedure Speciali informative – I sem 2025

1.6 Informazioni sulla regolazione applicabile *Settori Idrico e Telecalore* – I sem 2025

1.7 Customer Satisfaction – I sem 2025

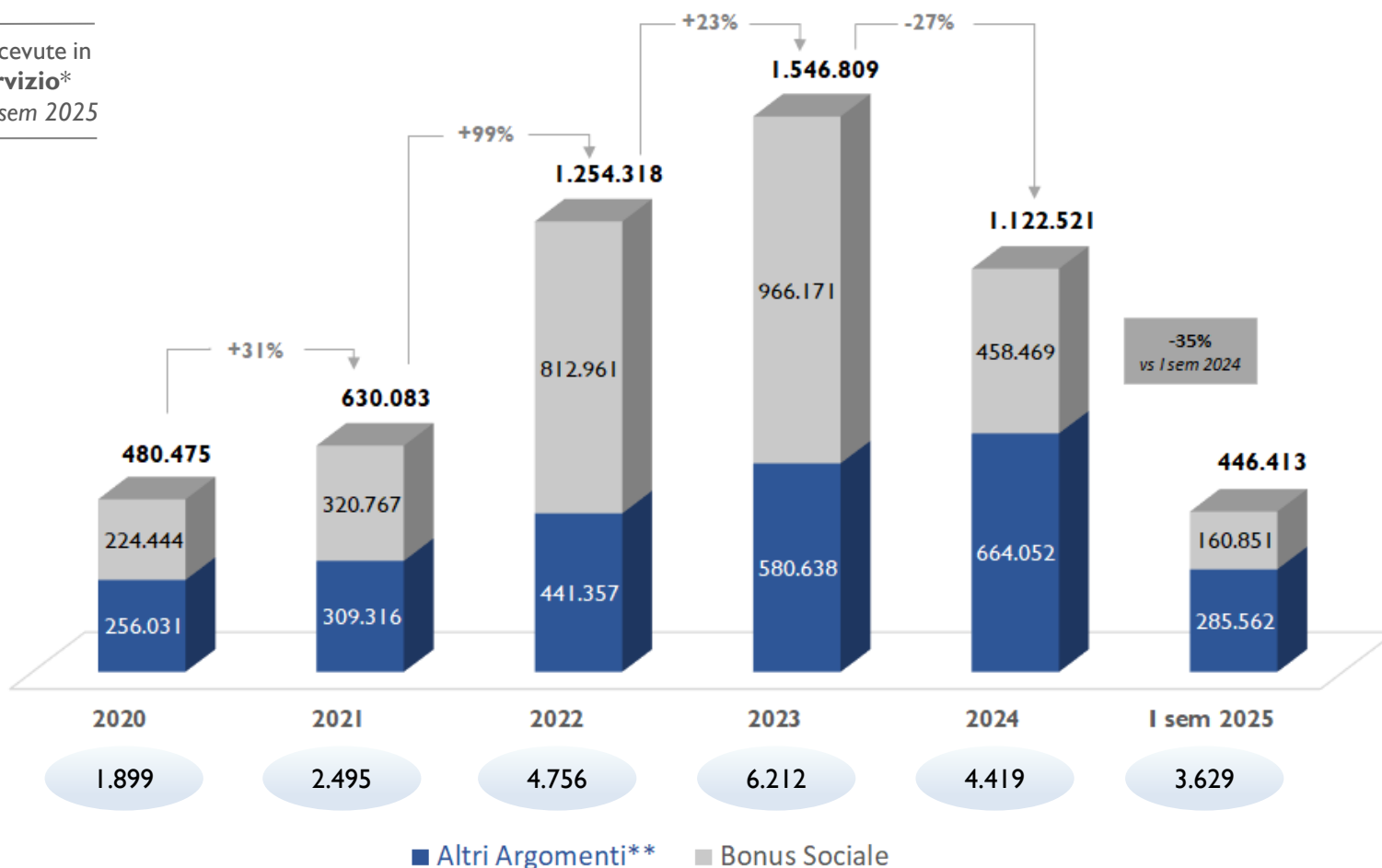
Numero Verde 800.166.654

11.691.487

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig. I

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



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

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

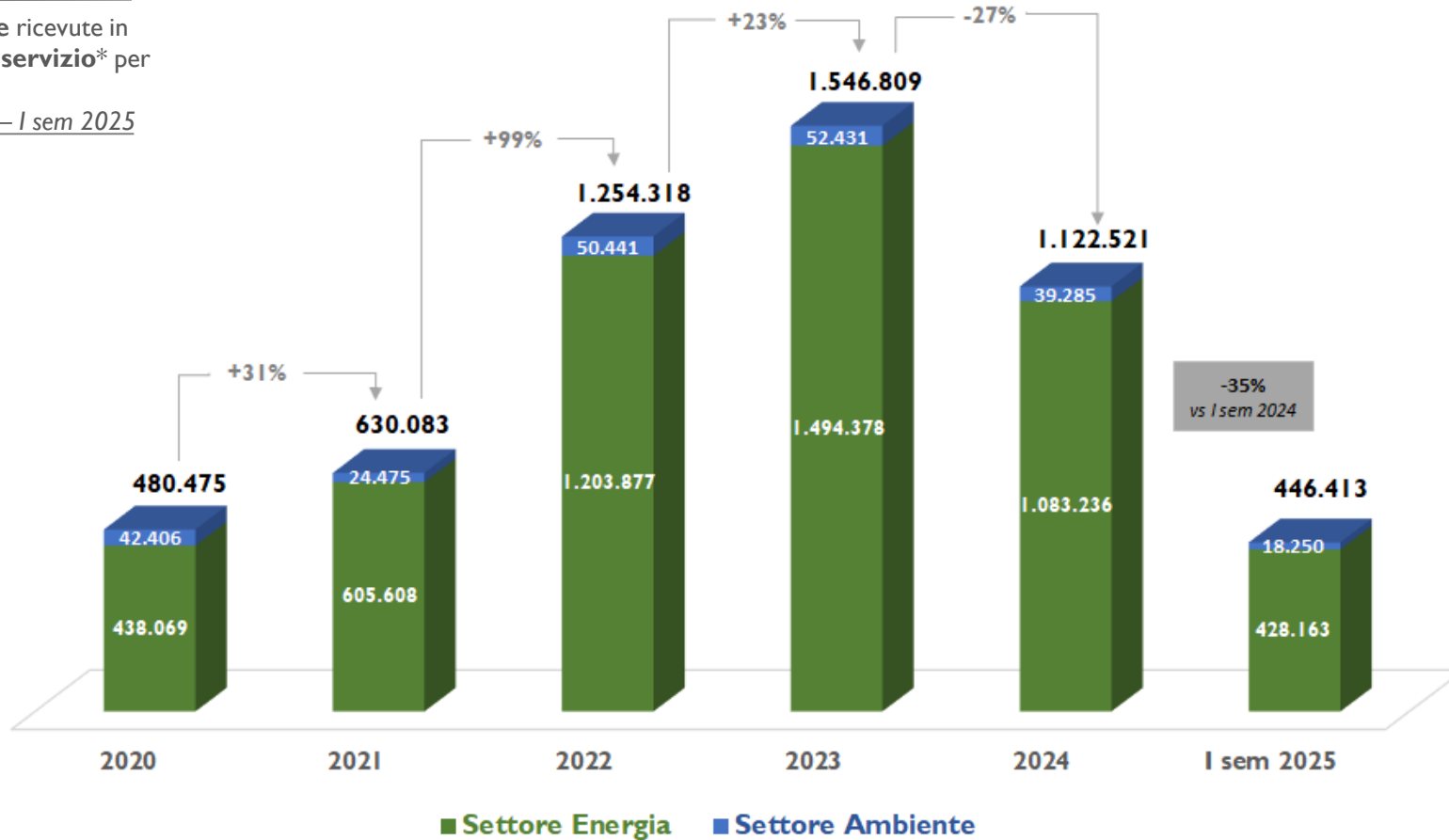
Numero Verde 800.166.654

11.691.487

Chiamate totali da avvio Sportello (dic. 2009)

Fig.2

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



*) Servizio attivo lun-ven (ore 8:00-18:00), escluso i festivi

Fig. 3

**Chiamate in ingresso
per argomento (n.)
I sem 2025**

Argomento chiamate in ingresso	n.	% vs totale
Modalità di risoluzione controversie	164.033	37%
Bonus sociale	160.851	36%
Diritti e regolazione	64.292	14%
Servizio a tutele graduali e clienti vulnerabili	39.423	9%
Portale Offerte, Portale Consumi e Gruppi di acquisto accreditati	11.307	3%
Pratiche presso lo Sportello	6.507	1%
Totale chiamate in ingresso	446.413	100%

446.413
chiamate ricevute in orario
di servizio nel I sem 2025

Fig. 4

**Chiamate in ingresso
per argomento (%)
I sem 2025**

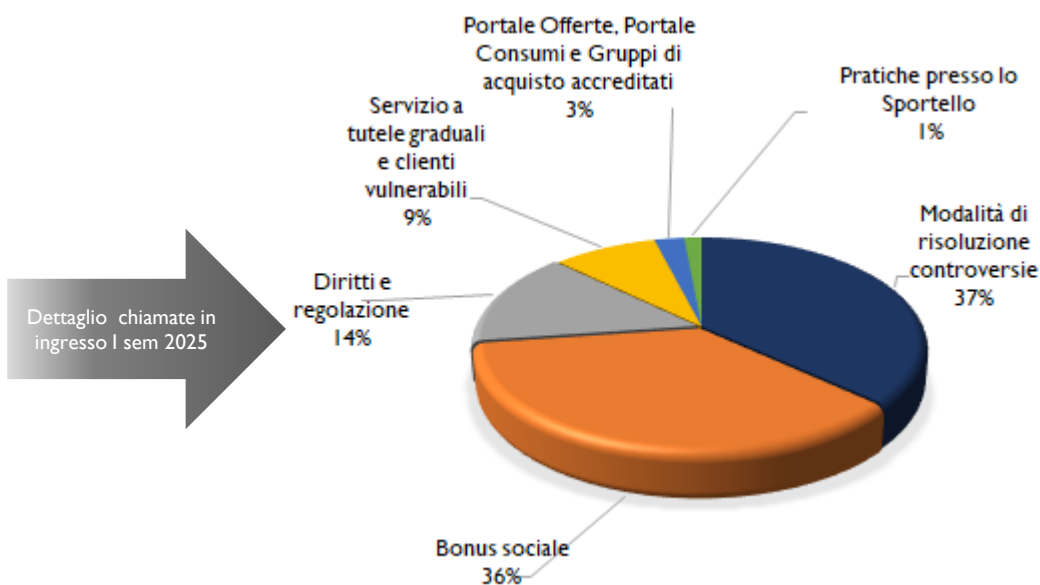


Fig. 5

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

500.805

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

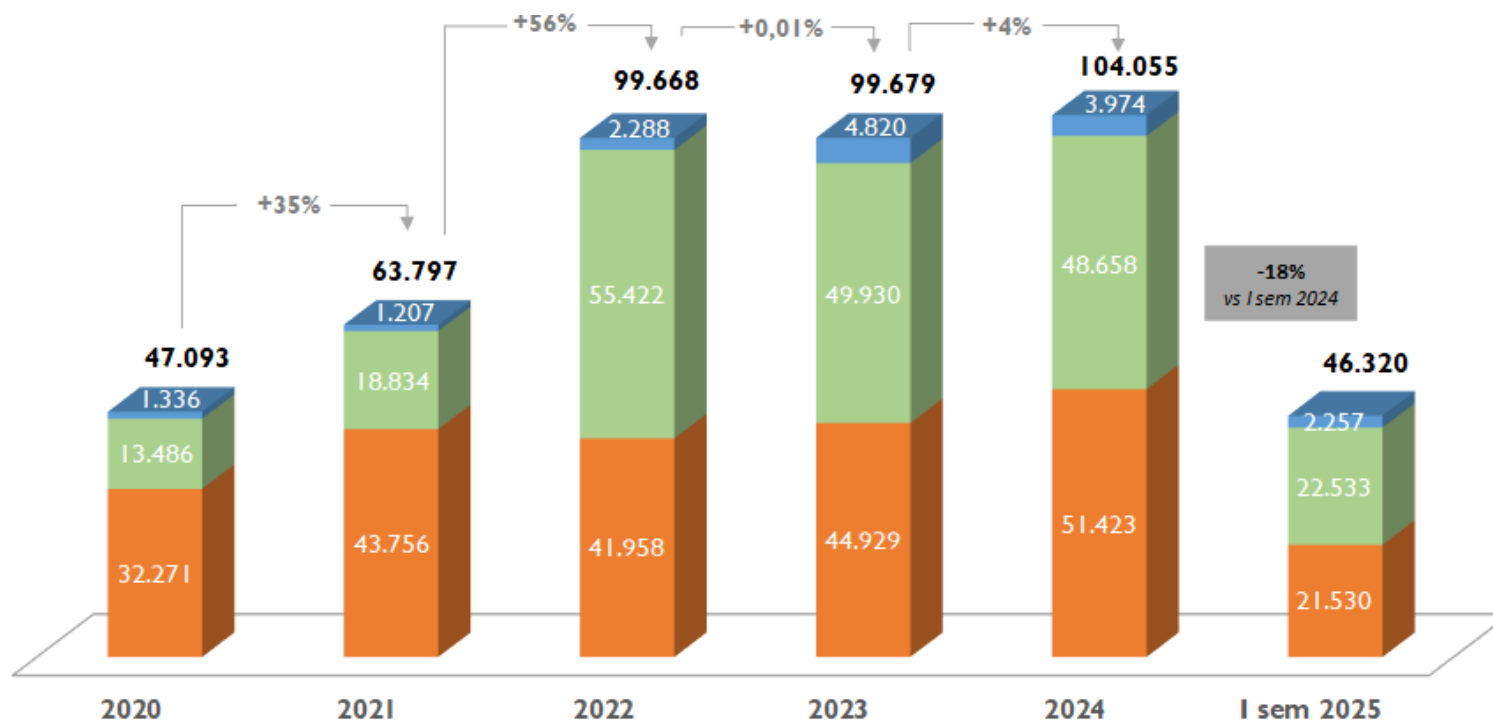


Fig. 6

**Informazioni sulla
regolazione applicabile per
argomento - Settori Energia**
I sem 2025

I sem 2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus sociale	6.699	30%
Fatturazione	3.786	17%
Mercato	2.838	12%
Morosità e sospensione	2.665	12%
Contratti	2.349	10%
Connessioni, lavori e qualità	1.573	7%
Clienti vulnerabili	1.286	5%
Altro	683	3%
Misura	342	2%
Prosumer	183	1%
Qualità commerciale	129	1%
Totale	22.533	100%

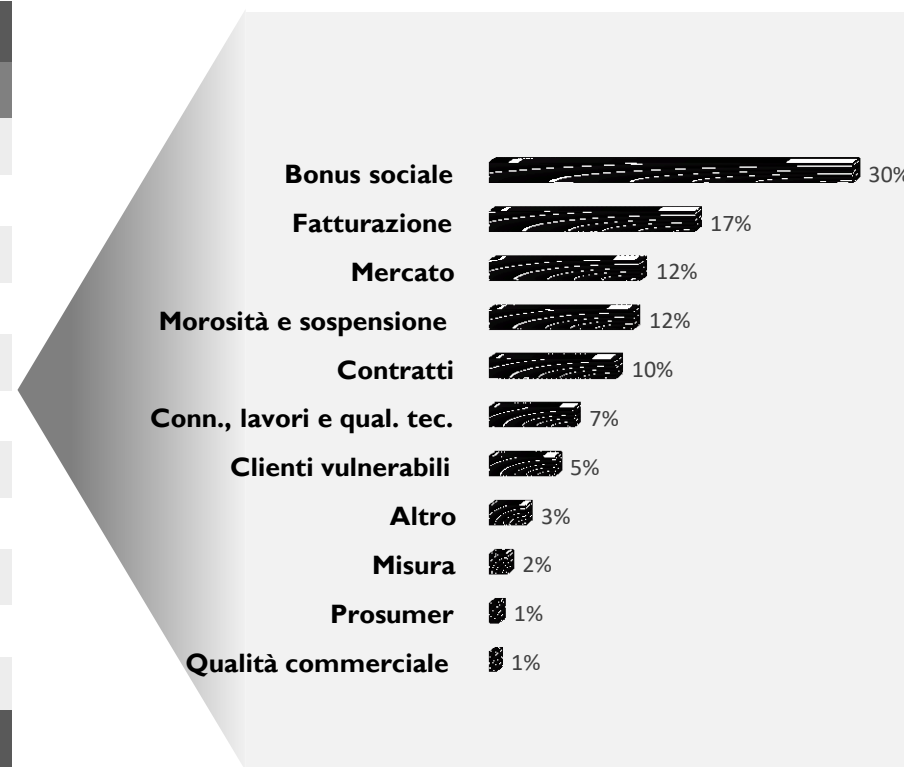
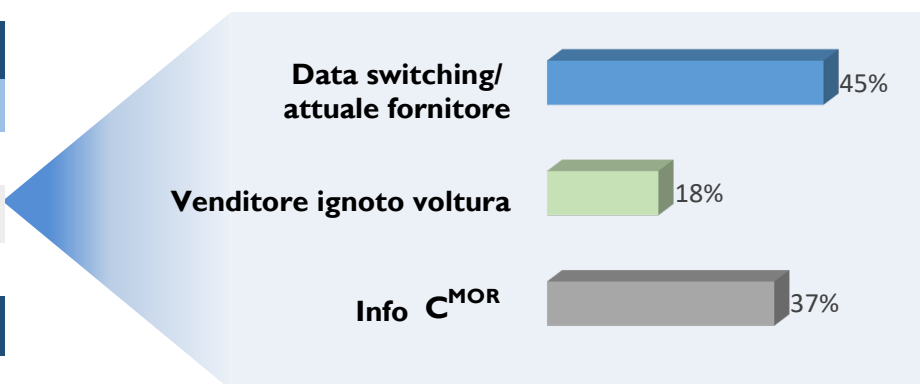


Fig. 7

**Procedure Speciali
informative**
argomenti in ingresso
Settori Energia
I sem 2025

I sem 2025 - Procedure Speciali informative		
Argomento	n.	% vs totale
Data switching/attuale fornitore	9.559	45%
Venditore ignoto voltura	3.937	18%
Info C ^{MOR}	8.034	37%
Totale	21.530	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
I semestre 2025

I sem 2025 - Informazioni sulla regolazione applicabile		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	757	34%
Fatturazione	695	31%
Contratti	351	16%
Prezzi e tariffe	171	7,5%
Allacciamenti/Lavori	123	5%
Qualità tecnica	113	5%
Misura	33	1%
Qualità commerciale	11	0,4%
Altro	3	0,1%
Totale	2.257	100%

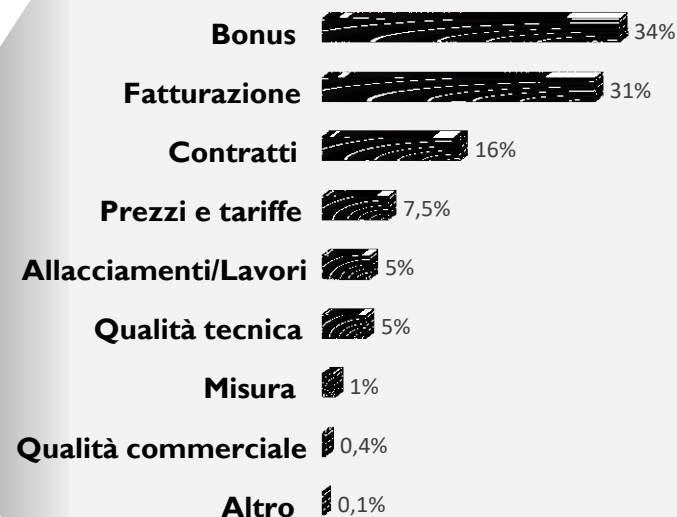
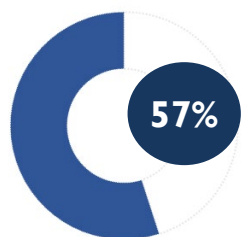


Fig. 9

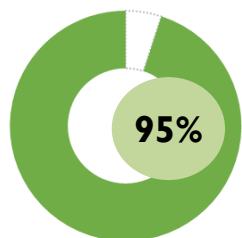
Soddisfazione dei clienti
che hanno contattato
telefonticamente il
Contact Center
I sem 2025



Percentuale dei clienti che hanno espresso un giudizio al termine della chiamata

Fig. 10

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



Percentuale dei clienti soddisfatti che hanno espresso un giudizio a seguito di richieste scritte di informazioni sulla regolazione ricevute dal Contact Center

Sintesi giudizi delle chiamate



Molto soddisfatto

85%



Soddisfatto

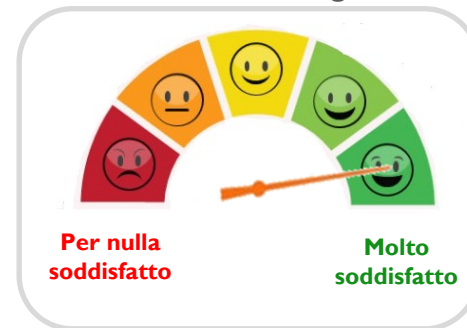
10%



Per nulla soddisfatto

5%

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/I sem 2025
- 2.2 Dettaglio Procedure Speciali risolutive – I sem 2025
- 2.3 Customer Satisfaction e Compensation – I sem 2025

Settori Ambiente

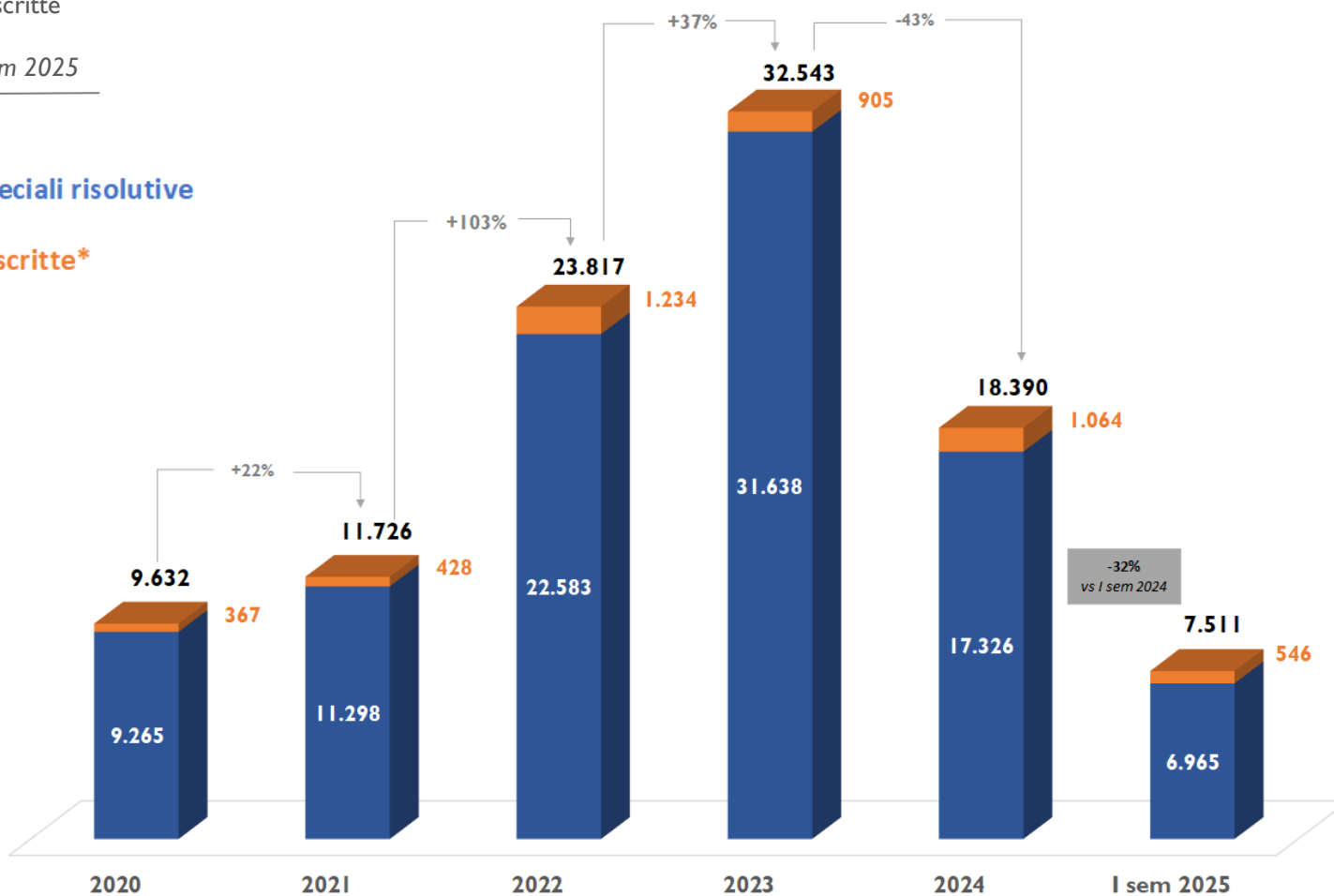
- 2.4 Volumi Settori Idrico e Rifiuti - 2020/I sem 2025
- 2.5 Argomenti e sub-argomenti relativi ai Reclami Settore Idrico - I sem 2025

Fig. 11

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

■ Procedure Speciali risolutive

■ Altre istanze scritte*



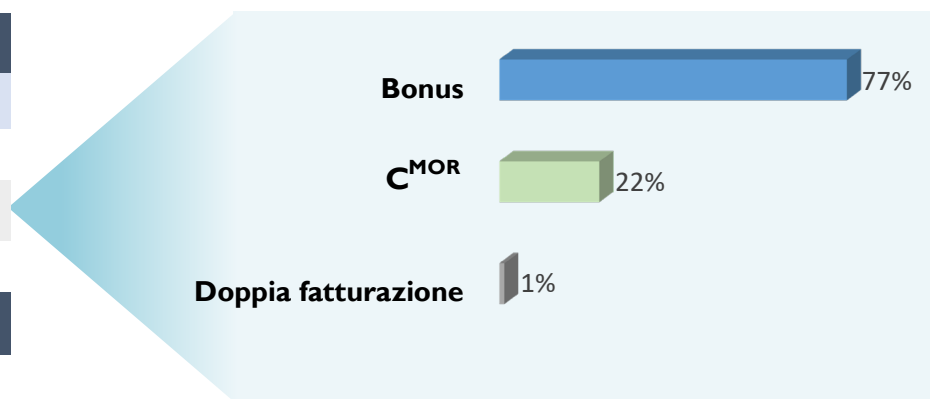
*) Le altre istanze scritte comprendono in particolare le pratiche relative al sisma in centro Italia, Ischia ed altre calamità naturali, le istanze relative al «fine tutela», le segnalazioni e l'Help Desk Associazioni.

Fig. 12

Procedure Speciali risolutive

Argomenti in ingresso
I sem 2025

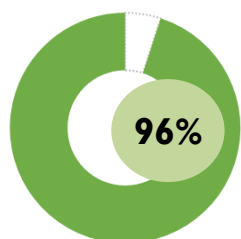
I sem 2025 - Procedure Speciali risolutive		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	5.346	77%
C ^{MOR}	1.540	22%
Doppia fatturazione	79	1%
Totale	6.965	100%



**) 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
I sem 2025



Clienti soddisfatti del servizio ricevuto (rilevazione Customer Satisfaction) che hanno espresso un giudizio relativamente alle Procedure Speciali e alle Altre istanze scritte

Soddisfazione per Procedure
Speciali e Altre istanze scritte



Fig. 14

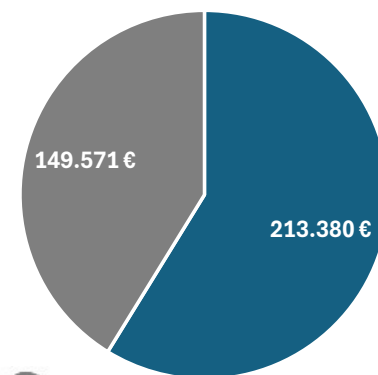
Compensation
Procedure Speciali
risolutive C^{MOR} e Bonus
I sem 2025

Importo totale: 383.790 €



C^{MOR}: 362.951 €

Bonus: 20.839 €



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 – I sem 2025

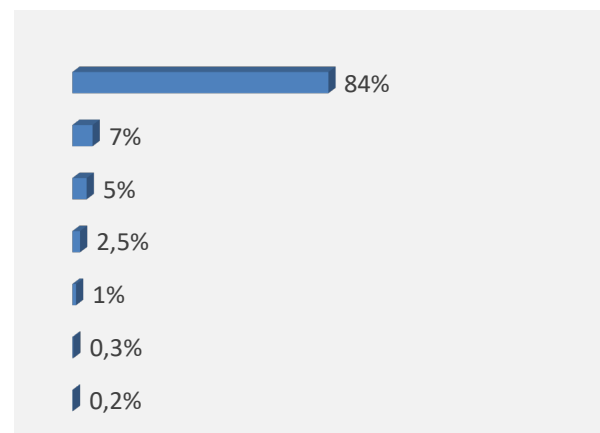


*) Le altre Attività comprendono principalmente le segnalazioni per il settore idrico e le altre istanze per il settore dei rifiuti.

Fig. 16

Reclami Settore Idrico
per argomento
I sem 2025

I sem 2025 - Reclami Idrico		
Argomento	n.	% vs totale
Bonus	1.392	84%
Qualità tecnica	110	7%
Fatturazione	78	5%
Contratti	42	2,5%
Allacciamenti/Lavori	20	1%
Qualità commerciale	5	0,3%
Misura	3	0,2%
Totale	1.650	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*