

Enel Energia S.p.A
Pratiche di Negoziazione Paritetica dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2016

Pratiche Pervenute	Reclami Scritti	475
	Richieste di Rettifica di Fatturazione	136
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	8
Tot		619

Pratiche Pervenute per Tipologia Controversia	Contratti	84
	Morosità e Sospensioni	29
	Mercato	38
	Fatturazione	411
	Misura	57
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	0
	Qualità commerciale	0
Tot		619

Tipologia di soluzione	A favore Consumatore	0
	A favore Professionista	0
	Composizione Amichevole	0
Tot		0

		Numero	% su Totale
Pratiche ADR Rifiutate dall'Organismo ADR	Assenza reclamo	18	15,00%
	Assenza requisiti soggettivi (art.1 c. 1 lett. a-b Reg.to)	30	24,00%
	Assenza requisiti oggettivi (art.5. comma 1 Reg.to)	22	18,00%
	Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura	10	8,00%
	Valore della controversia superiore al limite previsto in Reg.to	0	0,00%
	Mancato rispetto dei termini per la presentazione	29	23,00%
	Errata individuazione Professionista competente	15	12,00%
	In carico ad altro organismo ADR	0	0,00%
Tot		124	100,00%

		Numero	% su Totale
Pratiche ADR Interrotte	Ripensamento Cliente	1	20,00%
	Attivazione altra ADR	4	80,00%
Tot		5	100,00%

		Numero	% su Totale
Pratiche ADR Chiuse	Esito Positivo	281	46,00%
	Esito Negativo	201	32,00%
	Esito Annullata	14	2,00%
	Esito Non Procedibile	123	20,00%
Tot		619	100,00%

Tempo Medio di durata delle pratiche	in gg solari	94,15
---	---------------------	--------------