

Enel Energia S.p.A. - Controversie Transfrontaliere - Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
(GAS)

Giacenza al 01/01/2017	Numero
	0
Tot	0

Pratiche pervenute anno 2017	dettaglio	Numero
	Reclami Scritti	0
	Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione	0
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	0
Tot		0

Pratiche chiuse anno 2017	dettaglio	Numero
	Giacenza al 01-01-17	0
	Pratiche pervenute anno 2017	0
Tot		0

Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017	dettaglio	Numero	% Esiti giacenza su Pervenuto
	Esito Positivo	0	0%
	Esito Negativo	0	0%
	Interrotte	0	0%
	Rifiutate	0	0%
Tot		0	0%

Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017	dettaglio	Numero	% Esiti Lavorato su Pervenuto	% Lavorato su Pervenuto
	Esito Positivo	0	0%	
	Esito Negativo	0	0%	
	Interrotte	0	0%	
	Rifiutate	0	0%	
Tot		0	0%	0%

Procedure negoziazione paritetica in giacenza al 31/12/2017 (pervenuto 2017)	Numero	% Giacenza su Pervenuto
	0	0%
Tot	0	0%

Tempo medio di lavorazione pratiche anno 2017	dettaglio	Numero (gg)
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	0
	Chiuse con esito positivo e negativo (non compresi gli esiti di chiusura delle rifiutate e interrotte)	0
	Chiuse con esito positivo (non compresi gli esiti di chiusura negativo, rifiutate, interrotte)	0
	Chiuse con esito negativo (non compresi esiti di chiusura positivo, rifiutate, interrotte)	0

Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	Contratti	0	0%
	Morosità e Sospensioni	0	0%
	Mercato	0	0%
	Fatturazione	0	0%
	Misura	0	0%
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0%
	Qualità commerciale	0	0%
Altro	0	0%	
Tot		0	0%

Pratiche soggette a proroga (pervenuto 2017)	durata media proroga (gg)	numero	% su Pervenuto
	0	0	0%

Enel Energia S.p.A. - Controversie Transfrontaliere - Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
(GAS)

Tot	0	0	0%
------------	----------	----------	-----------

Tipologia di soluzione * (Valorizzabile dal 20.03.17 per un numero limitato di pratiche chiuse con esito positivo)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	A favore Consumatore	0	0%
	A favore Professionista	0	0%
	Composizione Amichevole	0	0%
Tot		0	0%

* Legenda

A favore Consumatore : integrale adesione alla richiesta del Cliente

A favore Professionista : soluzione della controversia con i termini dell'accordo proposti dal Professionista

Composizione Amichevole : contemperamento delle richieste Cliente/Professionista

Pratiche rifiutate dall'Organismo ADR (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% dettaglio su Pratiche Rifiutate	% Pratiche Rifiutate su Pervenuto
	Assenza reclamo	0	0%	
	Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	0	0%	
	Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	0	0%	
	Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	0	0%	
	Valore della controversia superiore al limite previsto in Reg.to ex art. 1 c.1	0	0%	
	Mancato rispetto dei termini per la presentazione ex art. 3 c.7 l.a	0	0%	
	Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	0	0%	
	In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f	0	0%	
Tot		0	0	0%

Pratiche interrotte (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% dettaglio su Pratiche Interrotte	% Pratiche Interrotte su Pervenuto
	Richiesta Cliente	0	0%	
	Attivazione altra ADR	0	0%	
Tot		0	0%	0%