

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

Giacenza al 01/01/2017	Numero
	81
Tot	81

Pratiche pervenute anno 2017	dettaglio	Numero
	Reclami Scritti	
Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione		43
Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione		8
Tot		177

Pratiche chiuse anno 2017	dettaglio	Numero
	Giacenza al 01-01-17	
Pratiche pervenute anno 2017		152
Tot		233

Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017	dettaglio	Numero	% Esiti giacenza su Pervenuto
	Esito Positivo		40
Esito Negativo		35	43%
Interrotte		3	4%
Rifiutate		3	4%
Tot		81	100%

Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017	dettaglio	Numero	% Esiti Lavorato su Pervenuto	% Lavorato su Pervenuto
	Esito Positivo		81	
Esito Negativo		44	29%	
Interrotte		4	3%	
Rifiutate		23	0%	
Tot		152	100%	86%

Procedure negoziazione paritetica in giacenza al 31/12/2017 (pervenuto 2017)	Numero	% Giacenza su Pervenuto
	25	14%
Tot	25	14%

Tempo medio di lavorazione pratiche anno 2017	dettaglio	Numero (gg)
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	
Chiuse con esito positivo e negativo (non compresi gli esiti di chiusura delle rifiutate e interrotte)		78
Chiuse con esito positivo (non compresi gli esiti di chiusura negativo, rifiutate, interrotte)		67
Chiuse con esito negativo (non compresi esiti di chiusura positivo, rifiutate, interrotte)		101

Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	Contratti		30
Morosità e Sospensioni		14	8%
Mercato		5	3%
Fatturazione		95	54%
Misura		11	6%
Connessioni, lavori e qualità tecnica		0	0%
Qualità commerciale		2	1%
Altro		20	11%
Tot		177	100%

Pratiche soggette a proroga (pervenuto 2017)	durata media proroga (gg)	numero	% su Pervenuto
	48	44	25%

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

Tot	48	44	25%
------------	-----------	-----------	------------

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	8	10%
	A favore Professionista	0	0%
	Composizione Amichevole	72	90%
Tot		80	100%

* 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	6	26%		
	Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	9	39%		
	Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	2	9%		
	Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	1	4%		
	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	3	13%		
	Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	2	9%		
	In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f	0	0%		
	Tot		23		100%

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	4		
	Attivazione altra ADR	0		
Tot		4	100%	2%