

RELAZIONE ANNUALE

ORGANISMI ISCRITTI NELL'ELENCO ADR

DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

AI SENSI DEGLI ARTICOLI 141-QUATER, COMMA 2 E 141-NONIES, COMMA 4, CODICE DEL CONSUMO

ANNO 2019 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR **Organismo Negoziazione Paritetica Enel**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE **Elettrico e Gas**

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA **03/03/2016**

(*) fa fede la data di decorrenza dell'iscrizione in Elenco

INDICE

Note per la compilazione:

- Nella compilazione delle tabelle, qualora il dato numerico non sia disponibile, lasciare le celle vuote.
- Per rendicontare eventuali controversie transfrontaliere, duplicare il presente format.

Sezione I(A)- Domande di conciliazione ricevute per settore e tipologia attivante

Overview: Domande di conciliazione ricevute per settore	Tab. 1.1
Focus 1: Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante e dettaglio delegato - Associazioni dei consumatori	Tab. 1.2(a) e 1.2(b)
Focus 2: Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura	Tab. 1.3

Sezione I(B)- Domande di conciliazione ricevute per tipologia di controversie

Focus 3: Argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas e dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico)	Tab. 1.5
Focus 5: Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie	Tab. 1.6

Sezione I(C)- Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti e importo della controversia

Focus 6: Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas e dual fuel)	Tab. 1.7
Focus 7: Importo della controversia come dichiarato dall'attivante	Tab. 1.8

Sezione II- Domande di conciliazione ammesse e non ammesse e procedure interrotte

Overview: Domande ammesse e non ammesse per settore	Tab. 2.1
Focus 1: Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore	Tab. 2.2
Focus 2: Procedure interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione per settore	Tab. 2.3(a) e 2.3(b)

Sezione III- Procedure pendenti

Procedure pendenti per settore al 31/12/2018	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2019	Tab. 3.3

Sezione IV- Procedure concluse e principali esiti

Overview: Procedure concluse per settore	Tab. 4.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure concluse per settore	Tab. 4.2
Focus 2: Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	Tab. 4.3
Focus 3: Esiti delle procedure concluse per principali argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas, dual fuel e idrico)	Tab. 4.4(a) e 4.4 (b)

Sezione V- Tempi medi di conclusione delle procedure

Overview: Termini procedura e tempi medi complessivi	Tab. 5.1
Focus 1: Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore	Tab. 5.2

Dettaglio argomenti

Sezione I(A)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE
E TIPOLOGIA ATTIVANTE

[Torna all'indice](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	125
Gas	136
Dual Fuel	
Idrico	
Totale	261

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale					
Delegato Associazione dei Consumatori	125	136			261
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)					
Altro delegato non professionista					
Altro					
Totale	125	136			261

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	1				1
ADICONSUM	19	23			42
ADOC	13	13			26
ADUSBEF	6	7			13
ALTROCONSUMO	20	30			50
ASSOUTENTI	9	10			19
CASA DEL CONSUMATORE	4	3			7
CITTADINANZATTIVA		2			2
CODACONS	3	1			4
CTU		3			3
CONFCONSUMATORI	12	4			16
FEDERCONSUMATORI	22	24			46
LEGA CONSUMATORI	8	5			13
MOVIMENTO CONSUMATORI	3	6			9
U.DI.CON.	5	4			9
UNC		1			1
Totale	125	136	0	0	261

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	Piattaforma telematica			100%
Svolgimento della procedura	Piattaforma telematica			100%

* Campi "Online" e "Offline" testuali

Sezione I(B)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.4
Argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	64	92		156
Mercato	11	2		13
Contratti	21	16		37
Morosità e sospensione	17	20		37
Misura	5	4		9
Conessioni, lavori e qualità tecnica	5	1		6
Qualità commerciale	2	1		3
Danni				
Altro (specificare)				
Totale	125	136		261

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico)

Argomento	N.
Fatturazione	
Morosità e sospensione	
Misura	
Contratti	
Qualità tecnica	
Allacciamento	
Danni	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	
Altro (specificare)	
Totale	

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

<p>Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie</p>
--

Sezione I(C)

DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SUB-ARGOMENTI E
IMPORTO DELLA CONTROVERSIA[Torna all'indice](#)

Tab. 1.7

Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento e Sub-argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	64	92		156
Consumi stimati errati	10	16		26
Ricalcoli	17	35		52
Periodicità e fattura di chiusura	4	4		8
Pagamenti e rimborsi	22	18		40
Autolettura (uso della)	1	1		2
Importi per consumi risalenti a più di due anni	7	13		20
Altro	3	5		8
Mercato	11	2		13
Presunti contratti non richiesti				0
Cambio fornitore	3			3
Doppia fatturazione				0
Condizioni economiche nuovi contratti	2			2
Nuovi contratti	6	2		8
Altro				0
Contratti	21	16		37
Recesso	8	4		12
Volture e Subentri	9	12		21
Modifiche unilaterali	4			4
Altro				0
Morosità e sospensione	17	20		37
Morosità	10	3		13
Sospensione e riattivazione	5	17		22
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	2			2
Altro				0
Misura	5	4		9
Cambio misuratore		1		1
Verifica e ricostruzioni	4	3		7
Mancate letture	1			1
Altro				0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	5	1		6
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	1	1		2
Continuità	1			1
Valori della tensione/pressione	2			2
Sicurezza	1			1
Altro				0
Qualità commerciale	2	1		3
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	1			1
Indennizzi	1	1		2
Altro				0
Danni				0
Altro (specificare)				0
				0
Totale	125	136		261

Tab. 1.8

Importo della controversia come dichiarato dall'attivante

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Non dichiarato	66	81			147
>500,00	35	31			66
< 500,00	24	24			48
Totale	125	136			261

Sezione II

DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.1
Domande ammesse e non ammesse per settore

Settore	N. ammesse	N. non ammesse	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	94	31	125	76%
Gas	123	13	136	90%
Dual Fuel				
Idrico				
Totale	217	44	261	84%

Tab. 2.2
Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore	5	9			14
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	1	2			3
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	1	1			2
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	1				1
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR					0
Controversia futile e temeraria					0
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	6				6
Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	1				1
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	2				2
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	14	1			15
Totale	31	13			44

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	7	6%
Gas	11	8%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	18	7%

Tab. 2.3 (b)
Procedure interrotte - Motivi, se noti, della loro interruzione per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	5	4			9
Attivazione Altra ADR	2	7			7
Totale	7	11			16

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2018		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	13	10%
Gas	18	11%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	31	11%

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	7	2	13*
Gas	14	4	18
Dual Fuel			0
Idrico			0
Totale	21	6	31*

*di cui n. 3 con Esito "Non ammessa" e 1 "Interrotta"

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2019		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	10	8%
Gas	12	9%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	22	8%

Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI

[Torna all'indice](#)

Tab. 4.1 Procedure concluse per settore*					
Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	77	100			177

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	66	11		77
Gas	84	16		100
Dual Fuel				
Idrico				
Totale	150	27	0	177

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR					
Elettrico	% ESITO POSITIVO:	86%	% ESITO NEGATIVO - EVENTO: MANCATO ACCORDO:	4%	% ESITO NEGATIVO - EVENTO: SCADENZA TERMINI: 10%
Gas	% ESITO POSITIVO:	84%	% ESITO NEGATIVO - EVENTO: MANCATO ACCORDO:	8%	% ESITO NEGATIVO - EVENTO: SCADENZA TERMINI: 8%

Tab. 4.4(a) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settori elettrico, gas e dual fuel)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	89	16
Mercato	7	2
Contratti	27	2
Morosità e sospensione	22	4
Misura	2	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	3
Qualità commerciale	2	
Danni		
Altro (specificare)		
Totale	150	27

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione		
Morosità e sospensione		
Misura		
Contratti		
Qualità tecnica		
Allacciamento		
Danni		
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (specificare)		
Totale	0	0

Sezione V

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

Tab. 5.1	
Termini procedura e tempi medi complessivi	
Termine ordinario come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	90
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	60
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	54,6
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	49,4
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	83,4

Tab. 5.2								
Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore								
Esito	N. procedure concluse Elettrico	Media	N. Procedure concluse Gas	Media	N. procedure concluse Dual fuel	Media	N. procedure concluse Idrico	Media
Positivo (accordo)	66	47,1	84	51,2				
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	11	93,0	16	76,8				
Totale	77	53,6	100	55,3	0		0	

Dettaglio argomenti				
Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico	
Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio
Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi		Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Controversie relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza		Qualità tecnica	Controversie relative a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura
Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite		Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro
Mercato	Controversie sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate		Allacciamenti e lavori	Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi
Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento		Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore
Morosità e sospensione	Controversie relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza per forniture elettriche, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelle sul corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)		Morosità e sospensione	Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura
Qualità commerciale	Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio	Controversie relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato
Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti		Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti