

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 2020 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR **Organismo Negoziazione Paritetica Enel - Enel Energia**

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 31/12/2019	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2020	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	84
Gas	57
Dual Fuel	
Idrico	
Totale	141

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale					
Delegato Associazione dei Consumatori	84	57			141
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)					
Altro delegato non professionista					
Altro					
Totale	84	57			141

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU		1			1
ADICONSUM	14	16			30
ADOC	9	7			16
ADUSBEP	2	6			8
ALTROCONSUMO	6	3			9
ASSOUTENTI	13	3			16
CASA DEL CONSUMATORE	3	1			4
CITTADINANZATTIVA	1				1
CODICI	1	1			2
CTU - CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI ALTO ADIGE	1				1
FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI ACP	14	2			16
FEDERCONSUMATORI	9	9			18
LEGA CONSUMATORI	6	3			9
MOVIMENTO CONSUMATORI	1	3			4
U.DI.CON. - UNIONE DIFESA CONSUMATORI	1	1			2
UNC	3	1			4
Totale	84	57			141

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	42	31		73
Mercato	6	3		9
Contratti	9	7		16
Morosità e sospensione	11	9		20
Misura	13	7		20
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3			3
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
Totale	84	57		141

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

--

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	42	31		73
Consumi stimati errati	10	2		12
Ricalcoli	15	11		26
Periodicità e fattura di chiusura	5	3		8
Pagamenti e rimborsi	7	3		10
Autolettura (uso della)				0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	3	8		11
Altro	2	4		6
Mercato	6	3		9
Presunti contratti non richiesti				0
Cambio fornitore	1			1
Doppia fatturazione		1		1
Condizioni economiche nuovi contratti	5	2		7
Altro				0
Contratti	9	7		16
Recesso	4	3		7
Vulture e Subentri	5	4		9
Modifiche unilaterali				0
Altro				0
Morosità e sospensione	11	9		20
Morosità	3	5		8
Sospensione e riattivazione	6	3		9
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	2	1		3
Altro				0
Misura	13	7		20
Cambio misuratore	2	2		4
Verifica e ricostruzioni	10	4		14
Mancate letture	1	1		2
Altro				0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3			3
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				0
Continuità				0
Valori della tensione/pressione	3			3
Sicurezza				0
Altro				0
Qualità commerciale				0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
Danni				0
Altro (specificare)				0
				0
Totale	84	57		141

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	49	35			84
>500,00	22	8			30
< 500,00	13	14			27
Totale	84	57	0	0	141

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	59	25	84	70,2%
Gas	54	3	57	94,7%
Dual Fuel				
Idrico				
Totale	113	28	141	80,1%

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	2			7
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	1				1
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita		1			1
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo					
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR					
Controversia futile e temeraria					
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					
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	4				4
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	9				9
Mancato inserimento mandato di rappresentanza					
Totale	25	3			28

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)

Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	8	9,5%
Gas	5	8,8%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	13	9,2%

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	4	1			5
Attivazione Altra ADR	4	4			8
Totale	8	5			13

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna
all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	10	8,0%
Gas	12	9,0%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	22	8,0%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Interrotte	Non ammesse	Totale
Elettrico	9	2			11
Gas	10	1			11
Dual Fuel					
Idrico					
Totale	19	3			22

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	1,2%
Gas	1	1,8%
Dual Fuel		
Idrico		
Totale	2	1,4%

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
	49	47			96

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2020

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (manc. adesione controp.)	Negativo (scadenza termini)	Totale
Elettrico	45			4	49
Gas	43	3		1	47
Dual Fuel					
Idrico					
Totale	88	3	0	5	96

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2020

Tab. 4.3
Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR

% ESITO POSITIVO: 91,67%
% ESITO NEGATIVO EVENTO MANCATO ACCORDO: 3,13%
% ESITO NEGATIVO EVENTO SCADENZA TERMINI: 5,21%

Tab. 4.4(a)
Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scad. termini)
Fatturazione	48	1	1
Mercato	5	1	1
Contratti	12		1
Morosità e sospensione	10	1	1
Misura	13		
Connessioni, lavori e qualità tecnica			1
Qualità commerciale			
Danni			
Altro (specificare)			
Totale	88	3	5

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 ordinatorio 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	43,8
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	41,4
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	69,6

* dal 21/10/2020 il termine di proroga è stato modificato a 30 gg

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)	45	42,8	43	40,0				
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	4	91,2	4	48,0				
Totale	49	46,7	47	40,7				

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione (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