

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

Giacenza al 01/01/2017	Numero
	75
Tot	75

Pratiche pervenute anno 2017	dettaglio	Numero
	Reclami Scritti	94
	Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione	35
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	1
Tot		130

Pratiche chiuse anno 2017	dettaglio	Numero
	Giacenza al 01-01-17	75
	Pratiche pervenute anno 2017	115
Tot		190

Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017	dettaglio	Numero	% Esiti giacenza su Pervenuto
	Esito Positivo	33	44%
	Esito Negativo	32	43%
	Interrotte	7	9%
	Rifiutate	3	4%
Tot		75	100%

Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017	dettaglio	Numero	% Esiti Lavorato su Pervenuto	% Lavorato su Pervenuto
	Esito Positivo	47	40%	
	Esito Negativo	23	20%	
	Interrotte	3	3%	
	Rifiutate	42	37%	
Tot		115	100%	88%

Procedure negoziazione paritetica in giacenza al 31/12/2017 (pervenuto 2017)	Numero	% Giacenza su Pervenuto
	15	12%
Tot	15	12%

Tempo medio di lavorazione pratiche pervenute anno 2017	dettaglio	numero (gg)
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	53
	Chiuse con esito positivo e negativo (non compresi gli esiti di chiusura delle rifiutate e interrotte)	66
	Chiuse con esito positivo (non compresi gli esiti di chiusura negativo, rifiutate, interrotte)	53
	Chiuse con esito negativo (non compresi esiti di chiusura positivo, rifiutate, interrotte)	93

Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	Contratti	27	21%
	Morosità e Sospensioni	15	11%
	Mercato	3	2%
	Fatturazione	61	47%
	Misura	7	5%
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	2%
	Qualità commerciale	2	2%
	Altro	13	10%
Tot		130	100%

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

Pratiche soggette a proroga (pervenuto 2017)	durata media proroga (gg)	numero	% su Pervenuto
	44	15	12%
Tot	44	15	12%

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	5	11%
	A favore Professionista	0	0%
	Composizione Amichevole	41	89%
Tot		46	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	2	5%	
	Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	20	48%	
	Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	3	7%	
	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	3	7%	
	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	13	31%	
	In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f	1	2%	
Tot		42	100%	32%

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	3	100%	
	Attivazione altra ADR	0	0%	
Tot		3	100%	2%