

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

<b>Giacenza al 01/01/2017</b>	<b>Numero</b>
	81
<b>Tot</b>	<b>81</b>

<b>Pratiche pervenute anno 2017</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>
	Reclami Scritti	126
	Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione	43
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	8
<b>Tot</b>		<b>177</b>

<b>Pratiche chiuse anno 2017</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>
	Giacenza al 01-01-17	81
	Pratiche pervenute anno 2017	152
<b>Tot</b>		<b>233</b>

<b>Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% Esiti giacenza su Pervenuto</b>
	Esito Positivo	40	49%
	Esito Negativo	35	43%
	Interrotte	3	4%
	Rifiutate	3	4%
<b>Tot</b>		<b>81</b>	<b>100%</b>

<b>Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% Esiti Lavorato su Pervenuto</b>	<b>% Lavorato su Pervenuto</b>
	Esito Positivo	81	53%	
	Esito Negativo	44	29%	
	Interrotte	4	3%	
	Rifiutate	23	0%	
<b>Tot</b>		<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>86%</b>

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

<b>Tempo medio di lavorazione pratiche anno 2017</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero (gg)</b>
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	71
	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

<b>Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)</b>	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% su Pervenuto</b>
	Contratti	30	17%
	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%
<b>Tot</b>		<b>177</b>	<b>100%</b>

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

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

<b>Tot</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>25%</b>
------------	-----------	-----------	------------

<b>Tipologia di soluzione *</b> (Valorizzabile dal 20.03.17 per un numero limitato di pratiche chiuse con esito positivo)	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% su Pervenuto</b>
	<b>A favore Consumatore</b>	8	10%
	<b>A favore Professionista</b>	0	0%
	<b>Composizione Amichevole</b>	72	90%
<b>Tot</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>

\* 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

<b>Pratiche rifiutate dall'Organismo ADR</b> (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% dettaglio su Pratiche Rifiutate</b>	<b>% Pratiche Rifiutate su Pervenuto</b>
	<b>Assenza reclamo</b>	6	26%	
	<b>Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento</b>	9	39%	
	<b>Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento</b>	2	9%	
	<b>Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c</b>	1	4%	
	<b>Valore della controversia superiore al limite previsto in Reg.to ex art. 1 c.1</b>	0	0%	
	<b>Mancato rispetto dei termini per la presentazione ex art. 3 c.7 l.a</b>	3	13%	
	<b>Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g</b>	2	9%	
	<b>In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f</b>	0	0%	
	<b>Tot</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

<b>Pratiche interrotte</b> (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% dettaglio su Pratiche Interrotte</b>	<b>% Pratiche Interrotte su Pervenuto</b>
	<b>Richiesta Cliente</b>	4		
	<b>Attivazione altra ADR</b>	0		
<b>Tot</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>