

**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 2018 (\*)**

DENOMINAZIONE ORGANISMO: ORGANISMO NEGOZIAZIONE PARITETICA ENEL

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE: ELETTRICO - 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.
- La compilazione delle tabelle dell'intera Sezione I (C) e del Focus 1 della Sezione I(A) è facoltativa.
- 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 31/12/2017	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2017	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2018	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

Tabella di corrispondenza		
Codice del consumo	Comunicazioni DACU per relazioni annuali 2016 e 2017	Sezioni format
<i>Numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono</i>	<p>1. Totale delle domande di conciliazione presentate dai consumatori (clienti o utenti finali domestici) nell'anno solare precedente alla data di trasmissione all'Autorità e pubblicazione nel sito web della relazione annuale, con riferimento sia alle controversie nazionali che a quelle transfrontaliere, per ciascun settore oggetto di iscrizione.</p> <p>2. Dettaglio delle materie oggetto di controversia e la relativa incidenza sul totale (per settori energia: classificazione di cui alla Tabella 5, dell'Allegato A, alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)"; per settore idrico: classificazione idonea a ricomprendere in maniera omogenea le principali casistiche oggetto di conciliazione dinanzi all'Organismo medesimo.</p> <p>3. Indicazione della modalità con cui la domanda di conciliazione è stata presentata all'Organismo (es. piattaforma telematica, e-mail, posta, fax, ecc.).</p>	<p>Sezioni I (A) e I (B)</p> <p><i>Ulteriori elementi di dettaglio</i></p> <p>4. Modalità di svolgimento della procedura - online/offline (sezione I A).</p> <p>5. Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante e dettaglio Associazioni dei consumatori (sezione I A).</p> <p>6. Numero domande di conciliazione ricevute per importo della controversia come dichiarato dall'attivante (sezione I C).</p> <p>7. Sub-argomenti domande di conciliazione settori elettrico, gas e dual fuel (sezione I C).</p>
<i>Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi</i>	1. A libera compilazione da parte dell'Organismo ADR	Sezione I (B)
<i>La percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2</i>	<p>Coerentemente con quanto indicato ai sensi della precedente lettera a).</p> <p>1. Numero e relativa percentuale, rispetto al totale, di domande ammesse e non ammesse alla procedura nell'anno solare di riferimento, suddivise per controversie nazionali e transfrontaliere e per settori.</p> <p>2. Dettaglio delle cause di inammissibilità, con riguardo sia alle casistiche di cui all'articolo 141-bis, comma 2, del Codice del consumo, che delle eventuali ulteriori ipotesi previste nei regolamenti di procedura adottati dall'Organismo</p>	Sezione II
<i>Nel caso di procedure di cui all'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole</i>	<p>Compilazione da parte di tutti gli Organismi ADR, coerentemente con la ripartizione per controversie e settori di cui alla precedente lettera a).</p> <p>1. Totale e relativa percentuale, rispetto sia alle procedure ammesse che a quelle concluse, delle conciliazioni chiuse con accordo e di quelle senza accordo, al netto delle procedure di cui alla successiva lettera e).</p>	Sezione IV
<i>La quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione</i>	1. Numero totale e relativa percentuale delle procedure concluse in modo diverso dall'accordo o dal no accordo (es. rinuncia delle parti) di cui alla precedente lettera d)	Sezione II
<i>Il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie</i>	<p>Coerentemente con la ripartizione per controversie e settori di cui alla precedente lettera a).</p> <p>1. Durata media delle procedure concluse con accordo e dettaglio relativo ai casi di proroga della durata delle procedure oltre il termine ordinario di conclusione delle stesse</p> <p>2. Tempo medio di conclusione delle procedure con mancato accordo</p>	Sezione V
	<p>Conformemente alle precedenti lettere d), e) ed f).</p> <p>1. Dati e informazioni in merito alle eventuali procedure pendenti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello oggetto di rilevazione (per i soli Organismi ADR iscritti in Elenco in entrambi gli anni solari considerati)</p>	Sezione III
<i>La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR</i>	1. A libera compilazione da parte dell'Organismo ADR	Sezione IV
<i>Eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere</i>	1. A libera compilazione da parte dell'Organismo ADR	Testo libero extra format
<i>Valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla</i>	1. A libera compilazione da parte dell'Organismo ADR	Testo libero extra format

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

[Torna all'indice](#)

<b>Tab. 1.1</b>	
<b>Domande di conciliazione ricevute per settore</b>	
<b>Settore</b>	<b>N. Domande</b>
Elettrico	0
Gas	0
Dual Fuel	
Idrico	
<b>Totale</b>	<b>0</b>

<b>Tab. 1.2 (a)</b>					
<b>Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante</b>					
<b>Tipologia di attivante</b>	<b>N. Elettrico</b>	<b>N. Gas</b>	<b>N. Dual Fuel</b>	<b>N. Idrico</b>	<b>Totale</b>
Accesso diretto cliente/utente finale					
Delegato Associazione dei Consumatori	0	0	-	-	0
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)					
Altro delegato non professionista					
Altro					
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>

<b>Tab. 1.2 (b)</b>					
<b>Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori</b>					
<b>Denominazione Associazione</b>	<b>N. Elettrico</b>	<b>N. Gas</b>	<b>N. Dual Fuel</b>	<b>N. Idrico</b>	<b>Totale</b>
ACU					
Adiconsum					
ADOC					
Altroconsumo					
Assoutenti					
Casa del Consumatore					
Cittadinanzattiva					
Codacons					
Confconsumatori					
CTCU					
Federconsumatori					
Lega Consumatori					
MDC					
Movimento Consumatori					
U.DI.CON.					
<b>Totale</b>					

<b>Tab.1.3</b>				
<b>Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *</b>				
<b>Fase</b>	<b>Online</b>	<b>Offline</b>	<b>Piattaforma ODR</b>	<b>% Online su totale</b>
<b>Presentazione della domanda</b>	Piattaforma Telematica			100%
<b>Svolgimento della procedura</b>	Piattaforma Telematica			100%

\* Campo online e offline testuale

**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				
Mercato				
Contratti				
Morosità e sospensione				
Misura				
Connessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>				

**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)	
<b>Totale</b>	

**Tab. 1.6**

**Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie**

Content area for Tab. 1.6
---------------------------

**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
<b>Fatturazione</b>				
Consumi stimati errati				
Ricalcoli				
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi				
Autolettura (uso della)				
Altro				
<b>Mercato</b>				
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti				
Altro				
<b>Contratti</b>				
Recesso				
Vulture e Subentri				
Modifiche unilaterali				
Altro				
<b>Morosità e sospensione</b>				
Morosità				
Sospensione e riattivazione				
Comor (Corrispettivo morosità pregresse)				
Altro				
<b>Misura</b>				
Cambio misuratore				
Verifica e ricostruzioni				
Mancate letture				
Altro				
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>				
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
Valori della tensione/pressione				
Sicurezza				
Altro				
<b>Qualità commerciale</b>				
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
<b>Danni</b>				
<b>Altro (specificare)</b>				
<b>Totale</b>				

**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					
>500,00					
< 500,00					
<b>Totale</b>					

**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				
Gas				
Dual Fuel				
Idrico				
<b>Totale</b>				

\* di cui n. 1 in "Stato in Valutazione"

\*\* di cui n. 1 in "Stato in Valutazione"

\*\*\* di cui n. 2 in "Stato in Valutazione"

**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					
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale					
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita					
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					
Altro come da regolamento dell'Organismo (Specificare)					
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g					
Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c					
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento					
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento					
<b>Totale</b>					

**PROCEDURE INTERROTTE**

[Torna all'indice](#)

**Tab. 2.3 (a)**  
**Procedure interrotte**

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>		

**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					
Attivazione altra ADR					
Altro (specificare)					
<b>Totale</b>					

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1</b> Procedure pendenti per settore al 31/12/2017		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elektrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>		

<b>Tab. 3.2</b> Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2017			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elektrico			
Gas			
Dual Fuel			
Idrico			
<b>Totale</b>			

<b>Tab 3.3</b> Procedure pendenti per settore al 31/12/2018		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elektrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>		

**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

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2018

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico				
Gas				
Dual Fuel				
Idrico				
<b>Totale</b>				

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

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		
Mercato		
Contratti		
Morosità e sospensione		
Misura		
Connessioni, lavori e qualità tecnica		
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>		

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)		
<b>Totale</b>		



## Dettaglio argomenti

Classificazione Argomenti e sub-argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione Argomenti settore idrico	
Argomento (1° livello)	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento (1° livello)	Dettaglio
<b>Fatturazione</b>	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		<b>Fatturazione</b>	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
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	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		<b>Qualità tecnica</b>	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
<b>Contratti</b>	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		<b>Contratti</b>	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro
<b>Mercato</b>	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		<b>Allacciamenti e lavori</b>	Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi
<b>Misura</b>	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		<b>Misura</b>	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
<b>Morosità e sospensione</b>	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)		<b>Morosità e sospensione</b>	Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura
<b>Qualità commerciale</b>	Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		<b>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
<b>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		<b>Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio</b>	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
<b>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti		<b>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti