

**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 2021 (\*)**

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, dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico e telecalore)	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, 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 31/12/2020	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2021	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, idrico, telecalore)	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](#)

Tab. 1.1 Domande di conciliazione ricevute per settore	
Settore	N. Domande
Elettrico	81
Gas	81
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	
<b>Totale</b>	<b>162</b>

Tab. 1.2 (a) Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante						
Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale						
Delegato Associazione dei Consumatori	81	81				162
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)						
Altro delegato non professionista						
Altro						
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>81</b>				<b>162</b>

Tab. 1.2 (b) Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori						
Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	4	2				6
ADICONSUM	13	19				32
ADOC	10	7				17
ADUSBEF	1	1				2
ALTROCONSUMO	14	13				27
ASSOUTENTI	7	10				17
CASA DEL CONSUMATORE	1	3				4
CODICI	3	1				4
FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI ACP	10	7				17
FEDERCONSUMATORI	9	10				19
LEGA CONSUMATORI	3	2				5
MOVIMENTO CONSUMATORI	1	1				2
U.DI.CON. - UNIONE DIFESA CONSUMATORI	3	1				4
UNC	2	4				6
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>81</b>				<b>162</b>

Tab.1.3 Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *				
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	46	51		97
Mercato	7	2		9
Contratti	7	9		16
Morosità e sospensione	12	13		25
Misura	7	6		13
Connessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale	2			2
Danni				
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>81</b>		<b>162</b>

**Tab. 1.5**  
Argomenti oggetto delle controversie  
(settore idrico e telecalore)

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	
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

--

**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>	<b>46</b>	<b>51</b>		<b>97</b>
Consumi stimati errati	2	4		6
Ricalcoli	10	16		26
Periodicità e fattura di chiusura	3	5		8
Pagamenti e rimborsi	13	9		22
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni	14	13		27
Altro	4	4		8
<b>Mercato</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		<b>9</b>
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti	7	2		9
Altro				
<b>Contratti</b>	<b>7</b>	<b>9</b>		<b>16</b>
Recesso	3	5		8
Volture e Subentri	3	3		6
Modifiche unilaterali	1	1		2
Altro				
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>12</b>	<b>13</b>		<b>25</b>
Morosità	10	8		18
Sospensione e riattivazione	1	5		6
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1			1
Altro				
<b>Misura</b>	<b>7</b>	<b>6</b>		<b>13</b>
Cambio misuratore	1			1
Verifica e ricostruzioni	5	6		11
Mancate letture	1			1
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>	<b>2</b>			<b>2</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	1			1
Indennizzi	1			1
Altro				
<b>Danni</b>				
<b>Altro (specificare)</b>				
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>81</b>		<b>162</b>

**Tab. 1.8**  
**Importo della controversia come dichiarato dall'attivante**

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Non dichiarato	46	51				97
>500,00	11	16				27
< 500,00	24	14				38
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>81</b>				<b>162</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	65	16	81	80%
Gas	77	4	81	96%
Dual Fuel				
Telecalore				
Idrico				
<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>20</b>	<b>162</b>	<b>88%</b>

**Tab. 2.2**  
**Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore**

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore	1	1				2
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						
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g						
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	2					2
Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	1	2				3
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	2					2
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	8	1				9
Mancato inserimento mandato di rappresentanza	2					2
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>4</b>				<b>20</b>

**PROCEDURE INTERROTTE**

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	5	6%
Gas	9	11%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>9%</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	Telecalore	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	2					2
Attivazione Altra ADR	3	9				12
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>9</b>				<b>14</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2020</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	1%
Gas	1	2%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>

<b>Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*</b>			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1		1
Gas	1		1
Dual Fuel			
Telecalore			
Idrico			
<b>Totale</b>	<b>2</b>		<b>2</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

<b>Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2021</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	5	6%
Gas	2	3%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>4%</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	Telecalore	Totale
	55	66				121

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

**Tab. 4.2**  
**Principali esiti delle procedure concluse per settore\***

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Negativo (scadenza termine)	Totale
Elettrico	52	1		2	55
Gas	65	1			66
Dual Fuel					
Telecalore					
Idrico					
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>121</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

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

% ESITO POSITIVO: 97%  
% ESITO NEGATIVO MANCATO ACCORDO: 1,5%  
% ESITO NEGATIVO SCADENZA TERMINI: 1,5%

**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 (no accordo)
Fatturazione	74	1	1
Mercato	7		
Contratti	12		
Morosità e sospensione	16	1	1
Misura	8		
Connessioni, lavori e qualità tecnica			
Qualità commerciale			
Danni			
Altro (specificare)			
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**Tab. 4.4(b)**  
**Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico e telecalore)**

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scadenza termine)
Fatturazione/Trasparenza del servizio			
Morosità e sospensione			
Misura			
Contratti			
Qualità tecnica			
Allacciamento			
Danni			
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale			
Altro (specificare)			
<b>Totale</b>			



## 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.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	32,5
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	31,2
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	70,5

**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	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	52	28,8	65	33,2						
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	3	71,3	1	68,0						
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>31,1</b>	<b>66</b>	<b>33,7</b>					<b>0</b>	

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	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>Trasparenza del servizio</b>	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
<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>Qualità tecnica</b>	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti alla sicurezza.
<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>Qualità commerciale</b>	Controversie riguardanti i tempi di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni), i costi indicati nei preventivi, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del Telecalore
<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>Allacciamenti</b>	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
<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, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
<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>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
<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>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
<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			