

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 2025 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR Organismo Negoziazione Paritetica Enel - Enel Energia S.p.A.

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.
- 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 31/12/2023	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2023	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2024	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	63
Gas	66
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	
Totale	129

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	63	66				
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)						
Altro delegato non professionista						
Altro						
Totale	63	66				

Tab. 1.2 (b)
Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	2	1				3
ADICONSUM	22	20				42
ADOC	3					3
ADUSBEF	1	2				3
ASSOUTENTI	9	7				16
CASA DEL CONSUMATORE	3	4				7
CODICI	2					2
CONFCONSUMATORI APS	6	18				24
FEDERCONSUMATORI	4	5				9
LEGA CONSUMATORI	2	3				5
U.DI.CON. - UNIONE DIFESA CONSUMATORI	7	3				10
UNC	2	3				5
Totale	63	66	0	0	0	129

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	23	18		41
Mercato	12	9		21
Contratti	9	26		35
Morosità e sospensione	11	8		19
Misura	5	4		9
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2			2
Qualità commerciale	1	1		2
Danni				
Altro (specificare)				
Totale	63	66		129

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)	
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	23	18		41
Consumi stimati errati	2	7		9
Ricalcoli	5	3		8
Periodicità e fattura di chiusura				0
Pagamenti e rimborsi	8	6		14
Autolettura (uso della)				0
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	4	1		5
Altro	4	1		5
Mercato	12	9		21
Presunti contratti non richiesti				0
Cambio fornitore	1			1
Doppia fatturazione				0
Condizioni economiche nuovi contratti	11	9		20
Altro				0
Contratti	9	26		35
Recesso	4	5		9
Volture e Subentri	3	3		6
Modifiche unilaterali	2	18		20
Altro				0
Morosità e sospensione	11	8		19
Morosità	8	5		13
Sospensione e riattivazione		2		2
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	3	1		4
Altro				0
Misura	5	4		9
Cambio misuratore	2	2		4
Verifica e ricostruzioni	2	1		3
Mancate letture	1	1		2
Altro				0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2			2
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	1			1
Continuità				0
Valori della tensione/pressione				0
Sicurezza	1			1
Altro				0
Qualità commerciale	1	1		2
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)		1		1
Indennizzi	1			1
Altro				0
Danni				0
Altro (specificare)				0
				0
Totale	63	66		129

Tab. 1.8
Importo della controversia come dichiarato dall'attivante

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecomore	Totale
Non dichiarato	28	44				72
>500,00	18	18				36
< 500,00	17	4				21
Totale	63	66	0	0	0	129

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	50	13	63	38,8%
Gas	60	6	66	46,5%
Dual Fuel				
Telecalore				
Idrico				
Totale	110	19	129	85,3%

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	2	2				4
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	3	1				4
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita						0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo						0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR						0
Controversia futile e temeraria						0
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g						0
Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	1					1
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	1					1
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	5	1				6
Mancato inserimento mandato di rappresentanza	1	2				3
Totale	13	6				19

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	11	8,5%
Gas	5	3,9%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	16	12,4%

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	4	1				5
Attivazione Altra ADR	7	4				11
Totale	11	5				16

Sezione III

PROCEDURE PENDENTI

[Torna
all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2024

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	205	58,9%
Gas	402	56,1%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	607	57,0%

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2025

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	2,3%
Gas	15	11,6%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	18	14,0%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2024

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scadenza termini)
Elettrico	68	56	80
Gas	174	63	163
Dual Fuel			
Telecalore			
Idrico			
Totale	242	119	243

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

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
	36	40				76

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2025

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*					
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Negativo (scadenza termini)	Totale
Elettrico	30	2		4	36
Gas	28	8		4	40
Dual Fuel					
Telecalore					
Idrico					
Totale	58	10	0	8	76

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2025

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
% Esito Positivo 76,3%	
% Esito Negativo - Mancato Accordo 13,2%	
% Esito Negativo - Scadenza Termini 10,5%	

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 (scadenza termini)
Fatturazione	15	1	4
Mercato	12	4	
Contratti	16	3	2
Morosità e sospensione	10	2	1
Misura	4		1
Connessioni, lavori e qualità tecnica			
Qualità commerciale	1		
Danni			
Altro (specificare)			
Totale	58	10	8

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico e telecalore)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione/Trasparenza del servizio		
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.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	47,8
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	39,0
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	76,2

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)	30	32,3	28	46,1						
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	6	90,7	12	68,9						
Totale	36	42,0	40	53,0	0		0		0	

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 esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo
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		Trasparenza del servizio	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
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		Qualità tecnica	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti la sicurezza.
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		Qualità commerciale	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
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		Allacciamenti	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
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, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
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		Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
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		Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
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			