

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 - Servizio Elettrico Nazionale**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE **Elettrico**

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	55
Gas	
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	
Totale	55

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	55					
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)						
Altro delegato non professionista						
Altro						
Totale						

Tab. 1.2 (b) Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori						
Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ADICONSUM	5					5
ADOC	7					7
ALTROCONSUMO	3					3
ASSOUTENTI	7					7
CITTADINANZATTIVA	1					1
CODICI	1					1
CONFCONSUMATORI	9					9
FEDERCONSUMATORI	13					13
LA CASA DEL CONSUMATORE	3					3
LEGA CONSUMATORI	5					5
MOVIMENTO CONSUMATORI	1					1
Totale	55	0	0	0	0	55

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	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100%
Svolgimento della procedura	piattaforma telematica	(Specificare le modalità: es. cartacea)		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	27			27
Mercato	2			2
Contratti	5			5
Morosità e sospensione	8			8
Misura	11			11
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1			1
Qualità commerciale	1			1
Danni				0
Altro (specificare)				0
				0
				0
Totale	55			55

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	27			27
Consumi stimati errati	4			
Ricalcoli	8			
Periodicità e fattura di chiusura	1			
Pagamenti e rimborsi	5			
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni	5			
Altro	4			
Mercato	2			2
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti	2			
Altro				
Contratti	5			5
Recesso	2			
Valture e Subentri	3			
Modifiche unilaterali				
Altro				
Morosità e sospensione	8			8
Morosità	4			
Sospensione e riattivazione	3			
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1			
Altro				
Misura	11			11
Cambio misuratore	1			
Verifica e ricostruzioni	7			
Mancate letture	3			
Altro				
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1			1
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
Valori della tensione/pressione	1			
Sicurezza				
Altro				
Qualità commerciale	1			1
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	1			
Indennizzi				
Altro				
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale	55			55

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	17					17
>500,00	20					20
< 500,00	18					18
Totale	55	0	0	0	0	55

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	5	55	91%
Gas			0	
Dual Fuel			0	
Telecalore			0	
Idrico			0	
Totale	50	5	55	91%

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
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale						0
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						0
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	2					2
Mancato inserimento mandato di rappresentanza						0
Totale	5					5

PROCEDURE INTERROTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	5%
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	3	5%

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	1					1
Attivazione altra ADR	2					2
Totale	3					3

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	14	12%
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	14	12%

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2021

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	7	13%
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
Totale	7	13%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scadenza termini)	Interrotte	Totale
Elettrico	9	0	3	2	14
Gas					0
Dual Fuel					0
Telecalore					0
Idrico					0
Totale	9	0	3	2	14

* 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
		40				

* 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 termini)	Totale
Elettrico	33			7	40
Gas					
Dual Fuel					
Telecalore					
Idrico					
Totale	33	0	0	7	40

* 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: 83%
% ESITO NEGATIVO EVENTO SCADENZA TERMINI: 17%

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 (scad. termini)
Fatturazione	12		6
Mercato	1		1
Contratti	3		
Morosità e sospensione	5		
Misura	10		
Conessioni, lavori e qualità tecnica	1		
Qualità commerciale	1		
Danni			
Altro (specificare)			
Totale	33	0	7

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	75,1
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	69,2
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	102,9

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)	33	69,2								
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	7	102,9								
Totale	40	75,1	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	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	Dettaglio
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 alla 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			