

## Relazione annuale 2017

### Organismo di Conciliazione Paritetica Eni gas e luce S.p.A. – Associazioni dei Consumatori

Ai sensi dell'articolo 141-ter del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 2006, recante "Codice del Consumo" si forniscono le seguenti informazioni, relative al periodo 01 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017.

La delibera Aeegsi 20 ottobre 2016 580/2016/E/com recante "Iscrizione dell'organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce S.p.A. – Associazioni dei consumatori" ha validato la data di decorrenza dell'iscrizione effettuata a tempo determinato, senza soluzione di continuità, l'11 gennaio 2016.

Pertanto le informazioni relative alla Relazione annuale 2017 sono disponibili sul sito web: [https://www.eni.com/it\\_IT/eni-consumerismo/conciliazione.page](https://www.eni.com/it_IT/eni-consumerismo/conciliazione.page) o in alternativa possono essere richieste al numero di fax 06 59887869.

#### a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono

Il numero delle controversie ricevute dall'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica Eni gas e luce SpA – Associazioni dei Consumatori nel corso del 2017 è pari a 1123. Tutte le controversie sono di provenienza nazionale e tutte, all'infuori di una, state inoltrate mediante piattaforma telematica. Le suddette controversie possono essere ricondotte alle seguenti aree tematiche (cfr. Classificazione reclami ex delibera Aeegsi 413/16):

TABELLA A) TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale domande	%
FATTURAZIONE	394	52%	192	53%	2	50%	588	52%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	269	36%	124	34%	2	50%	395	15%
MISURA	24	3%	4	1%	0	0%	28	18%
CONTRATTI	53	7%	31	9%	0	0%	84	4%
MERCATO	13	2%	11	3%	0	0%	24	3%
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	4	1%	0	0%	0	0%	4	1%
BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1123</b>	<b>100%</b>

**b) 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**

Non si rilevano vere e proprie cause sistematiche o significative generatrici delle controversie. I temi che emergono sono essenzialmente quelli rappresentativi delle dinamiche operative e della fisiologicità delle operazioni.

Uno dei fenomeni più evidenti continua ad essere rappresentato dall'assenza prolungata di letture/autoletture e dei conguagli che ne possono conseguire, particolarmente rilevanti su alcuni territori con alta percentuale di contatori non accessibili, territori per i quali non si è ancora percepito il beneficio che dovrebbe rilevarsi a seguito dell'installazione dei contatori teleletti. Il fenomeno è molto più evidente sulla commodity gas, anche se sulla commodity power si sono verificate alcune criticità su determinati distributori per i quali si rileva una percentuale di letture stimate maggiore della media. Il fenomeno incide anche sulle successive contestazioni delle letture di switch, che risultano anch'esse stimate nell'impossibilità di accedere al punto di fornitura.

L'introduzione del canone rai sulle fatture power ha inoltre fatto emergere, nel primo periodo di attuazione, alcune problematiche sul corretto aggiornamento delle situazioni contrattuali in termini di residenza o corretta intestazione del contratto, oltre all'aspetto dei pagamenti già avvenuti o ritenuti non dovuti.

**c) 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**

Rispetto al totale degli ingressi (1123) l'Organismo ha registrato, nell'89% dei casi il regolare avvio dei procedimenti (n. 995), mentre nel restante 11% dei casi, in carenza dei requisiti previsti dai Regolamenti vigenti, un mancato avvio (n. 128). Tutte le controversie hanno provenienza nazionale.

<b>TABELLA C1) ESITO ESAME AMMISSIBILITA'</b>	<b>GAS</b>	<b>%</b>	<b>POWER</b>	<b>%</b>	<b>DUAL</b>	<b>%</b>	<b>N. domande</b>	<b>%</b>
<b>AMMESSA</b>	682	90%	309	85%	4	100%	995	89%
<b>NON AMMESSA</b>	75	10%	53	15%	0	0%	128	11%
<b>Totale complessivo</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1123</b>	<b>100%</b>

I motivi del mancato avvio possono essere complessivamente così suddivisi:

<b>TABELLA C2) MOTIVI RESPINGIMENTO</b>	<b>GAS</b>	<b>%</b>	<b>POWER</b>	<b>%</b>	<b>DUAL</b>	<b>%</b>	<b>N. domande respinte</b>	<b>%</b>
<b>MANCATO RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO</b>	19	25%	10	19%	0	0%	29	23%
<b>DUPLICATO DOMANDA*</b>	28	37%	14	26%	0	0%	42	33%
<b>MANCANZA RECLAMO</b>	7	9%	1	2%	0	0%	8	6%
<b>CONTESTAZIONE FUORI AMBITO</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>CARENZA DATI IDENTIFICATIVI</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>CONTESTAZIONE IN GIUDIZIALE</b>	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
<b>CLIENTE NON DOMESTICO</b>	20	27%	28	53%	0	0%	48	38%
<b>FORNITURA ELETTRICA MEDIA TENSIONE</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

(\*) domande inviate due volte oppure invio di una domanda che ha il medesimo oggetto di una domanda già in corso di lavorazione.

**d) nel caso di procedure di cui dell'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**

Sul totale delle 995 pratiche ammesse, il 79% risulta con procedimento concluso, mentre il restante 21% non risulta ancora concluso.

TABELLA D) ESITO DOMANDE		GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale	%
<b>AMMESSE CONCLUSE</b>	<b>CON ACCORDO</b>	<b>340</b>	<b>91%</b>	<b>159</b>	<b>86%</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>	<b>501</b>	<b>89%</b>
	FATTURAZIONE	171	46%	84	46%	2	67%	257	46%
	CONTRATTI	24	6%	15	8%		0%	39	7%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	131	35%	58	32%		0%	189	34%
	MERCATO	7	2%	1	1%		0%	8	1%
	MISURA	6	2%	1	1%		0%	7	1%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	1	0%		0%		0%	1	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>CON MANCATO ACCORDO</b>	<b>34</b>	<b>9%</b>	<b>25</b>	<b>14%</b>	<b>1</b>	<b>33%</b>	<b>60</b>	<b>11%</b>
	FATTURAZIONE	23	6%	12	7%		0%	35	6%
	CONTRATTI	1	0%	2	1%		0%	3	1%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	9	2%	8	4%	1	33%	18	3%
	MERCATO	1	0%	3	2%		0%	4	1%
	MISURA		0%		0%		0%		0%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA		0%		0%		0%		0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTALE AMM. CONCLUSE</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>	
<b>AMMESSE NON CONCLUSE</b>	FATTURAZIONE	82	53%	28	50%		0%	110	52%
	CONTRATTI	15	10%	4	7%		0%	19	9%

	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	46	29%	16	29%		0%	62	29%
	MERCATO	2	1%	5	9%		0%	7	3%
	MISURA	11	7%	3	5%		0%	14	7%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	<b>TOTALE AMM. NON CONCLUSE</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>530</b>	<b>100%</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>773</b>	<b>100%</b>

Per il 34% delle pratiche ancora in discussione è stata formalizzata una **proposta** a favore del consumatore.

Quanto alle 92 pratiche ammesse non concluse di cui alla tabella D) della Relazione Annuale 2016 ovvero

<b>TABELLA D) ESITO DOMANDE</b>		<b>GAS</b>	<b>%</b>	<b>POWER</b>	<b>%</b>	<b>DUAL</b>	<b>%</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
<b>AMMESSE NON CONCLUSE</b>	FATTURAZIONE	36	60%	25	78%	0	0%	<b>61</b>	66%
	CONTRATTI	6	10%	1	3%	0	0%	<b>7</b>	8%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	4	7%	2	6%	0	0%	<b>6</b>	7%
	MERCATO	2	3%	1	3%	0	0%	<b>3</b>	3%
	MISURA	12	20%	3	9%	0	0%	<b>15</b>	16%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	<b>TOTALE AMM. NON CONCLUSE</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

sono state così esitate:

- nr 30 ammesse concluse

TABELLA D) ESITO DOMANDE		GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale	%
<b>AMMESSE CONCLUSE</b>	<b>CON ACCORDO</b>	<b>19</b>	<b>86%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>27</b>	<b>90%</b>
	FATTURAZIONE	15	68%	5	63%		0%	20	67%
	CONTRATTI	2	9%		0%		0%	2	7%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	1	5%	1	13%		0%	2	7%
	MERCATO		0%		0%		0%	0	0%
	MISURA	1	5%	2	25%		0%	3	10%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA		0%		0%		0%		0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	<b>CON MANCATO ACCORDO</b>	<b>3</b>	<b>14%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>10%</b>
	FATTURAZIONE	1	5%		0%		0%	1	3%
	CONTRATTI	1	5%		0%		0%	1	3%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE		0%		0%		0%	0	0%
	MERCATO		0%		0%		0%	0	0%
	MISURA	1	5%		0%		0%	1	3%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA		0%		0%		0%	0	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>	0%
<b>TOTALE AMM. CONCLUSE</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

- nr 62 interrotte

TABELLA E) DOMANDE INTERROTTE	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale	%
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER DECORRENZA TERMINI IMPOSTI DAL REGOLAMENTO</b>	37	97%	24	100%		0%	61	98%
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DEL CLIENTE</b>		0%		0%		0%	0	0%
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DELLA ASSOCIAZIONE CONSUMATORI</b>	1	3%		0%		0%	1	2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione**

Delle controversie gestite nel periodo di riferimento, nr. 199 sono state interrotte per superamento dei tempi previsti dal regolamento in vigore in assenza di riscontro dalla parte attivante, nr. 8 sono state interrotte per rinuncia del cliente, nr. 15 per rinuncia dell'Associazione dei Consumatori che rappresentava il cliente:

<b>TABELLA E) DOMANDE INTERROTTE</b>	<b>GAS</b>	<b>%</b>	<b>POWER</b>	<b>%</b>	<b>DUAL</b>	<b>%</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER DECORRENZA TERMINI IMPOSTI DAL REGOLAMENTO</b>	133	88%	65	94%	1	100%	199	90%
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DEL CLIENTE</b>	6	3%	2	3%		0%	8	3%
<b>CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DELLA AC</b>	13	9%	2	3%		0%	15	7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

**f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie**

Il tempo medio di risoluzione delle controversie risolte con accordo è pari a 80 giorni per il settore gas e 85 giorni per il settore power. I mancati accordi registrano una durata media della controversia pari a 105 giorni per il settore gas e 122 giorni per il settore power. Di seguito il dettaglio del tempo medio di risoluzione delle controversie con la ripartizione per tematiche e settori, con l'indicazione dei casi di proroga della durata oltre il termine ordinario di conclusione.

<b>Tabella F) Tma Risoluzione Controversie</b>	<b>Gas</b>				<b>Power</b>				<b>Dual</b>			
	<b>Tma Accordi (gg)</b>	<b>Tma Accordi Con Proroga (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)</b>	<b>Tma Accordi (gg)</b>	<b>Tma Accordi Con Proroga (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)</b>	<b>Tma Accordi (gg)</b>	<b>Tma Accordi Con Proroga (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi (gg)</b>	<b>Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)</b>
FATTURAZIONE	87	132	109	137	90	140	127	154	125	168		
CONTRATTI	99	146	42	42	95	147	73					
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	67	128	103	142	74	132	127	163			70	
MERCATO	88	136	89	89	72		119	165				
MISURA	47				95	95						
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	175	175										
BONUS SOCIALE												

QUALITÀ COMMERCIALE												
ALTRO												
TOTALE	<b>80</b>	<b>133</b>	<b>105</b>	<b>131</b>	<b>85</b>	<b>137</b>	<b>122</b>	<b>158</b>	<b>125</b>	<b>168</b>	<b>70</b>	

**g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR**

Al momento non si sono verificati casi di mancato rispetto dell'accordo siglato in sede conciliativa

**h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere**

Niente da segnalare

*Roma, 28 febbraio 2018*