

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 ADR di conciliazione paritetica Eni GAS E LUCE S.p.a. -
Associazioni di consumatori**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE **ENERGIA ELETTRICA E GAS**

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA **11/01/2016**

(*) 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](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	70
Gas	208
Dual Fuel	7
Telecalore	na
Idrico	na
Totale	285

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	43	112	4	na	na	159
Delegato Associazione dei Consumatori	27	96	3	na	na	126
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	na	na	na	na	na	na
Altro delegato non professionista	na	na	na	na	na	na
Altro	na	na	na	na	na	na
Totale	70	208	7	na	na	285

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ADICONSUM	7	19	0	na	na	26
ADOC	0	19	0	na	na	19
ADUSBEF	1	1	0	na	na	2
ALTROCONSUMO	37	90	3	na	na	130
ASSOCONSUM	0	0	1	na	na	1
ASSOUTENTI	4	6	0	na	na	10
CITTADINANZATTIVA	0	3	0	na	na	3
CODACONS	6	29	0	na	na	35
CODICI	0	1	0	na	na	1
CONFCONSUMATORI	6	3	1	na	na	10
FEDERCONSUMATORI	6	24	1	na	na	31
LEGA CONSUMATORI	1	1	1	na	na	3
MOVIMENTO CONSUMATORI	2	4	0	na	na	6
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	0	1	0	na	na	1
UNC	0	7	0	na	na	7
Totale	70	208	7	na	na	285

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	285 presentate tramite piattaforma telematica e/o tramite mail	0	0	100%
Svolgimento della procedura	285 gestite tramite mail	0	0	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	33	107	2	142
Mercato	16	21	3	40
Contratti	2	13	2	17
Morosità e sospensione	2	12	0	14
Misura	4	26	0	30
Conessioni, lavori e qualità tecnica	0	1	0	1
Qualità commerciale	12	24	0	36
Danni	0	0	0	0
Altro (Servizi Extra Commodity in bundle con la Commodity)	1	4	0	5
Totale	70	208	7	285

Tab. 1.5 Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico e telecalore)	
Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	na
Morosità e sospensione	na
Misura	na
Contratti	na
Qualità tecnica	na
Allacciamento	na
Danni	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na
Altro (specificare)	na
Totale	na

Tab. 1.6 Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie
<p>Pur aumentando il numero dei contatori teleletti permangono, tra le principali motivazioni, le mancate letture su contatori (non accessibili o elettronici non funzionanti) a cui è seguito conguaglio per la sostituzione dei misuratori con effetti sulla tematica di prescrizione. Di particolare rilievo le contestazioni riguardanti le rettifiche da parte del distributore, anche a distanza di molto tempo, delle letture di switch o di voltura. Sempre in merito alla tematica misura si riscontra una certa ricorrenza di contestazioni sulle logiche di ricostruzione del consumo da parte del distributore a fronte di misuratori non funzionanti.</p>

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	33	107	2	142
Consumi stimati errati	0	0	0	0
Ricalcoli	18	46	1	65
Periodicità e fattura di chiusura	0	1	0	1
Pagamenti e rimborsi	1	11	0	12
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	14	49	1	64
Altro	0	0	0	0
Mercato	16	21	3	40
Presunti contratti non richiesti	2	8	2	12
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	14	13	1	28
Altro	0	0	0	0
Contratti	2	10	2	14
Recesso	0	0	0	0
Volture e Subentri	0	1	0	1
Modifiche unilaterali	2	4	2	8
Altro	0	5	0	5
Morosità e sospensione	2	12	0	14
Morosità	1	6	0	7
Sospensione e riattivazione	0	2	0	2
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	4	0	5
Altro	0	0	0	0
Misura	4	26	0	30
Cambio misuratore	0	0	0	0
Verifica e ricostruzioni	3	24	0	27
Mancate letture	1	2	0	3
Altro	0	0	0	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	1	0	1
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0	1	0	1
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	0	0	0	0
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Qualità commerciale	12	24	0	36
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	12	24	0	36
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (servizi extra commodity in bundle con la Commodity)	1	4	0	5
Totale	70	208	7	285

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	5	31	2	na	na	38
>500,00	28	101	3	na	na	132
< 500,00	37	76	2	na	na	115
Totale	70	208	7	na	na	285

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	70	0	70	100,0%
Gas	207	1	208	99,5%
Dual Fuel	7	0	7	100%
Telecalore	na	na	na	na
Idrico	na	na	na	na
Totale	284	1	285	99,6%

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	0	0	0	0	0	0
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	0	0	0	0	0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	0	0	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	0	0	0	0	0	0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	0	0	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	0	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Cliente Non Domestico)	0	1	0	0	0	1
Totale	0	1	0	0	0	1

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	0,4%
Gas	3	1,1%
Dual Fuel	0	0,0%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	4	1,4%

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	1	3	0	na	na	4
Altro (Specificare)	0	0	0	na	na	0
Totale	1	3	0	na	na	4

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	6	2%
Gas	21	6%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	27	8%

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	4	2	6
Gas	17	4	21
Dual Fuel	0	0	0
Telecalore	na	na	na
Idrico	na	na	na
Totale	21	6	27

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2021		
Settore	N.	na
Elettrico	38	13,3%
Gas	13	4,6%
Dual Fuel	1	0,4%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	52	18,2%

**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
	57	169	6	na	na	232

* 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)	Totale
Elettrico	46	11	na	57
Gas	144	25	na	169
Dual Fuel	5	1	na	6
Telecalore	na	na	na	na
Idrico	na	na	na	na
Totale	195	37	na	232

* 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**

100%

**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	107	13
Mercato	25	9
Contratti	11	2
Morosità e sospensione	10	0
Misura	17	7
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	0
Qualità commerciale	19	6
Danni	0	0
Altro (servizi extracommodity)	5	0
Totale	195	37

**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	na	na
Morosità e sospensione	na	na
Misura	na	na
Contratti	na	na
Qualità tecnica	na	na
Allacciamento	na	na
Danni	na	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na	na
Altro (specificare)	na	na
Totale	na	na

Sezione V

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

Tab. 5.1

Termini procedura e tempi medi complessivi

Termine ordinario come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	90 gg
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	30 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	74 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	70 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	102 gg

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)	46	69	144	71	5	56	na	na	na	na
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	11	104	25	99	1	115	na	na	na	na
Totale	57	75	169	74	6	66	na	na	na	na

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settore 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	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	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 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			