

**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 2019 (\*)**

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR **Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce S.p.a. -  
Associazioni di consumatori**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE **Settore 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 e dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico)	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 e 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 31/12/2018	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2019	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 e idrico)	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	121
Gas	444
Dual Fuel	17
Idrico	na
<b>Totale</b>	<b>582</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	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	52	264	12	na	328
Delegato Associazione dei Consumatori	69	180	5	na	254
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	na	na	na	na	na
Altro delegato non professionista	na	na	na	na	na
Altro	na	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>444</b>	<b>17</b>	<b>na</b>	<b>582</b>

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

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	4	10	0	na	14
ADICONSUM	22	122	5	na	149
ADOC	9	29	1	na	39
ADUSBEF	1	9	0	na	10
ALTROCONSUMO	36	85	3	na	124
ASSOCONSUM	1	1	0	na	2
ASSOUTENTI	3	13	2	na	18
CASA DEL CONSUMATORE	0	6	0	na	6
CENTRO TUTELE CONSUMATORI UTENTI	0	6	0	na	6
CITTADINANZATTIVA	0	2	1	na	3
CODACONS	18	54	1	na	73
CODICI	1	1	0	na	2
CONFCONSUMATORI	6	12	0	na	18
FEDERCONSUMATORI	7	46	1	na	54
LEGA CONSUMATORI	5	10	2	na	17
MOVIMENTO CONSUMATORI	1	8	0	na	9
U.DI.CON.	0	10	0	na	10
UNC	6	20	1	na	27
(form pubblica - nessuna scelta - improcedibile)	1	0	0	na	1
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>444</b>	<b>17</b>	<b>na</b>	<b>582</b>

**Tab.1.3**  
**Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura \***

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
<b>Presentazione della domanda</b>	579 presentate tramite piattaforma telematica	2 presentate tramite fax 1 presentata tramite mail	0	99,50%
<b>Svolgimento della procedura</b>	582 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](#)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	74	337	7	418
Mercato	12	20	6	38
Contratti	10	15	0	25
Morosità e sospensione	9	27	0	36
Misura	0	9	0	9
Conessioni, lavori e qualità tecnica	0	6	0	6
Qualità commerciale	11	23	2	36
Danni	4	2		6
Altro (bonus sociale e servizi extra commodity)	1	5	2	8
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>444</b>	<b>17</b>	<b>582</b>

Argomento	N.
Fatturazione	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
<b>Totale</b>	<b>na</b>

<p>Alle consuete motivazioni rilevate anche negli anni precedenti, quali mancate letture su contatori non accessibili, mancati appuntamenti da parte del distributore ed esenzioni o rimborsi su canone tv, nel corso del 2019 è emersa in sede di conciliazione anche la tematica riferita all'eccezione di prescrizione, ed al suo diniego per responsabilità cliente. A tal proposito si segnala come criticità il mancato completamento della disciplina della prescrizione con traduzione in delibera del DCO 570/18. La tematica è particolarmente rilevante nella commodity gas per l'inaccessibilità o la parziale accessibilità del misuratore e la conseguente difficoltà di rilevazione delle letture nonostante i tentativi effettuati dal distributore secondo la disciplina attualmente vigente.</p>
--

**Sezione I(C)**  
**DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SUB-ARGOMENTI E**  
**IMPORTO DELLA CONTROVERSA**

[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>74</b>	<b>337</b>	<b>7</b>	<b>418</b>
<i>Consumi stimati errati</i>	0	0	0	0
<i>Ricalcoli</i>	44	199	4	247
<i>Periodicità e fattura di chiusura</i>	5	4	0	9
<i>Pagamenti e rimborsi</i>	7	30	0	37
<i>Autolettura (uso della)</i>	0	0	0	0
<i>Importi per consumi risalenti a più di due anni</i>	18	104	3	125
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Mercato</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
<i>Presunti contratti non richiesti</i>	6	14	5	25
<i>Cambio fornitore</i>	1	0	0	1
<i>Doppia fatturazione</i>	0	0	0	0
<i>Condizioni economiche nuovi contratti</i>	5	6	1	12
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Contratti</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
<i>Recesso</i>	1	0	0	1
<i>Volture e Subentri</i>	3	6	0	9
<i>Modifiche unilaterali</i>	6	9	0	15
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
<i>Morosità</i>	4	13	0	17
<i>Sospensione e riattivazione</i>	4	14	0	18
<i>Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)</i>	1	0	0	1
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Misura</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<i>Cambio misuratore</i>	0	0	0	0
<i>Verifica e ricostruzioni</i>	0	6	0	6
<i>Mancate letture</i>	0	3	0	3
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<i>Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)</i>	0	6	0	6
<i>Continuità</i>	0	0	0	0
<i>Valori della tensione/pressione</i>	0	0	0	0
<i>Sicurezza</i>	0	0	0	0
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Qualità commerciale</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>36</b>
<i>Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)</i>	11	23	2	36
<i>Indennizzi</i>	0	0	0	0
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>Danni</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Altro (bonus sociale e servizi extra commodity)</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>444</b>	<b>17</b>	<b>582</b>

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

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Non dichiarato	62	186	8	na	256
>500,00	25	156	5	na	186
< 500,00	34	102	4	na	140
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>444</b>	<b>17</b>	<b>na</b>	<b>582</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	97	24	121	80%
Gas	402	42	444	91%
Dual Fuel	15	2	17	88%
Idrico	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>514</b>	<b>68</b>	<b>582</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	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore	5	7	0	na	12
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	2	3	0	na	5
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	na	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	5	12	2	na	17
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	na	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	na	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Cliente non domestico, Domanda riproduttiva)	12	20	0	na	34
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>68</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	0%
Gas	10	2%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	na	na
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>2%</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	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	2	7	0	na	9
Altro (Inammissibilità sopravvenuta)	0	3	0	na	3
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>na</b>	<b>12</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

**Tab 3.1**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2018

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	33	4%
Gas	71	8%
Dual Fuel	18	2%
Idrico	na	na
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>14%</b>

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	18	3%
Gas	99	17%
Dual Fuel	3	1%
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>21%</b>

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018\*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	16	16	32
Gas	41	28	69
Dual Fuel	11	5	16
Idrico	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>117</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

+ nr. 5 domande interrotte per ritiro Cliente prima della proposta

**Sezione IV**  
**PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI**

[Torna all'indice](#)

**Tab. 4.1**  
**Procedure concluse per settore\***

Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	77	293	12	na	382

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

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

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	61	16	0	77
Gas	228	65	0	293
Dual Fuel	12	0	0	12
Idrico	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>382</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

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

ND

**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	175	55
Mercato	23	3
Contratti	19	5
Morosità e sospensione	50	12
Misura	5	2
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	0
Qualità commerciale	24	4
Danni	0	0
Altro (bonus sociale e servizi extra commodity)	4	0
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>81</b>

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	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
<b>Totale</b>	<b>na</b>	<b>na</b>

## 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.)	180 gg.
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	81 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	73 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	114 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
Positivo (accordo)	61	71 gg	228	72 gg	12	92 gg	na	na
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	16	94 gg	65	119 gg	0	0	na	na
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>76 gg</b>	<b>293</b>	<b>82 gg</b>	<b>12</b>	<b>92 gg</b>	<b>na</b>	<b>na</b>

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione (B)	Classificazione argomenti settore idrico	
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>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>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>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>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 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>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>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