

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 2022 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR **Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni Plenitude 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 31/12/2021	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2021	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2022	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	68
Gas	143
Dual Fuel	11
Telecalore	na
Idrico	na
Totale	222

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	46	80	6	na	na	132
Delegato Associazione dei Consumatori	22	63	5	na	na	90
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	na	na	0
Altro delegato non professionista	0	0	0	na	na	0
Altro	0	0	0	na	na	0
Totale	68	143	11	na	na	222

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	0	1	0	na	na	1
ADICONSUM	11	25	1	na	na	37
ADOC	4	12	0	na	na	16
ADUSBEF	0	3	0	na	na	3
ALTROCONSUMO	33	63	4	na	na	100
ASSOUTENTI	8	8	0	na	na	16
CASA DEL CONSUMATORE	0	2	1	na	na	3
CITTADINANZATTIVA	1	2	0	na	na	3
CODACONS	1	6	1	na	na	8
CONFCONSUMATORI	1	0	0	na	na	1
FEDERCONSUMATORI	4	14	2	na	na	20
LEGA CONSUMATORI	1	0	0	na	na	1
MOVIMENTO CONSUMATORI	0	1	0	na	na	1
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	1	2	0	na	na	3
U.DI.CON.	2	3	1	na	na	6
UNC	1	1	1	na	na	3
Totale	68	143	11	na	na	222

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	222 presentate tramite piattaforma telematica e/o tramite mail	0	0	100%
Svolgimento della procedura	222 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	21	70	1	92
Mercato	22	22	3	47
Contratti	10	13	6	29
Morosità e sospensione	2	12	0	14
Misura	4	8	0	12
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	1	0	1
Qualità commerciale	7	12	1	20
Danni	0	2	0	2
Altro (Servizi Extra Commodity in bundle con la Commodity)	2	3	0	5
Totale	68	143	11	222

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	na
Morosità e sospensione	na
Misura	na
Contratti ²	na
Qualità tecnica	na
Allacciamento ²	na
Danni ²	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na
Altro (specificare)	na
Totale	na

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Pur aumentando il numero dei contatori teleletti, tra le principali motivazioni di attivazione delle domande di conciliazione, le mancate letture su contatori (non accessibili o elettronici non funzionanti) a cui è seguito conguaglio per la sostituzione dei misuratori talvolta 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.

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
Fatturazione	21	70	1	92
Consumi stimati errati	0	0	0	0
Ricalcoli	15	37	0	52
Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0
Pagamenti e rimborsi	2	14	1	17
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	4	19	0	23
Altro	0	0	0	0
Mercato	22	22	3	47
Presunti contratti non richiesti	8	9	2	19
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	10	13	6	29
Recesso	0	2	0	2
Volture e Subentri	1	2	0	3
Modifiche unilaterali	5	5	5	15
Altro	4	4	1	9
Morosità e sospensione	2	12	0	14
Morosità	1	11	0	12
Sospensione e riattivazione	1	1	0	2
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Misura	4	8	0	12
Cambio misuratore	0	0	0	0
Verifica e ricostruzioni	4	8	0	12
Mancate letture	0	0	0	0
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	7	12	1	20
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	7	12	1	20
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Danni	0	2	0	2
Altro (Servizi Extra Commodity in bundle con la Commodity)	2	3	0	5
Totale	68	143	11	222

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	1	14	2	na	na	17
>500,00	49	76	5	na	na	130
<500,00	18	53	4	na	na	75
Totale	68	143	11	na	na	222

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	68	0	68	100%
Gas	143	0	143	100%
Dual Fuel	11	0	11	100%
Telecalore	na	na	na	na
Idrico	na	na	na	na
Totale	222	0	222	100%

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

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	0,0045%
Gas	1	0,0045%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	2	0,90%

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	0	1	0	na	na	1
Altro (Sopravvenuta inammissibilità)	1	0	0	na	na	1
Totale	1	1	0	na	na	1

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2021

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	38	13,3%
Gas	13	4,6%
Dual Fuel	1	0,4%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	52	18,2%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2021*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	11	2	13
Gas	29	9	38
Dual Fuel	1		1
Telecalore	na	na	na
Idrico	na	na	na
Totale	41	11	52

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2022

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	9	4%
Gas	8	4%
Dual Fuel	4	2%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	21	9%

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
	58	134	7	na	na	199

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2022

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	44	14	0	58
Gas	106	28	0	134
Dual Fuel	6	1		7
Telecalore	na	na	na	na
Idrico	na	na	na	na
Totale	156	43	0	199

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2022

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	67	18
Mercato	32	13
Contratti	15	5
Morosità e sospensione	13	
Misura	10	1
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	0
Qualità commerciale	14	5
Danni	1	1
Altro (Servizi Extra Commodity in bundle con la Commodity)	3	0
Totale	156	43

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.)	90gg
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	30gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	64gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	59gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	83gg

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)	44	53	106	61	6	71	na	na	na	na
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	14	74	28	90	1	51	na	na	na	na
Totale	58	58	134	67	7	68	na	na	na	na

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	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 prevenzione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi		Allacciamenti	Controversie concernenti i tempi di prevenzione, 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			