

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 EDISON ENERGIA E ASSOCIAZIONI DEI
CONSUMATORI DEL C.N.C.U."

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE "ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE"

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA "12/02/2016"

(*) 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	30
Gas	67
Dual Fuel	0
Idrico	0
Totale	97

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	11	22	0	0	33
Delegato Associazione dei Consumatori	11	29	0	0	40
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	8	16	0	0	24
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
Totale	30	67	0	0	97

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

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Adiconsum		9	0	0	9
Adoc		1	0	0	1
Adusbef		1	0	0	1
Altroconsumo	8	12	0	0	20
Assoutenti	2	4	0	0	6
Casa del Consumatore	2	3	0	0	5
Centro Tutela Consumatori Utenti	1	1	0	0	2
Cittadinanza Attiva	1	2	0	0	3
Codacons		7	0	0	7
Confconsumatori	1	2	0	0	3
Federconsumatori	4	6	0	0	10
Lega Consumatori		3	0	0	3
Movimento Consumatori	1	1	0	0	2
Movimento Difesa del Cittadino		3	0	0	3
UDICON	2	2	0	0	4
Unione Nazionale Consumatori		4	0	0	4
Non Assegnata *	8	6	0	0	14
Totale	30	67	0	0	97

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

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	0	97	3	3,10%
Svolgimento della procedura	0	97	3	3,10%

* 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	17	34	0	51
Mercato	1	3	0	4
Contratti	1	7	0	8
Morosità e sospensione	4	13	0	17
Misura	0	5	0	5
Connessioni, lavori e qualità tecnica	4	3	0	7
Qualità commerciale	0	1	0	1
Altro (Conciliazione Incompleta o Non Procedibile)	3	1	0	4
Totale	30	67	0	97

Argomento	N.
Fatturazione	0
Morosità e sospensione	0
Misura	0
Contratti	0
Qualità tecnica	0
Allacciamento	0
Danni	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (specificare)	0
Totale	0

<p>Non si rilevano cause propriamente sistematiche. Le principali cause sono generalmente legate alle dinamiche operative e/o alla natura delle operazioni, talvolta dovute anche all'adeguamento dei sistemi verso le delibere vigenti.</p> <p>L'area maggiormente impattata rimane ancora quella del gas soprattutto per i temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricorrente mancanza di letture dovute a gruppi di misura non accessibili; - Relativa mancanza di autoletture da parte dell'utenza, nonostante l'informazione veicolata sulla bolletta; - Prescrizione dei consumi <p>Questi temi, oltre a impedire la fatturazione dei consumi reali, creano anche problematiche laddove vi sia la necessità di ricostruzione dei consumi a seguito di rilevato malfunzionamento del misuratore o di sostituzione dello</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	17	34	0	51
Consumi stimati errati	0	0	0	0
Ricalcoli	11	23	0	34
Periodicità e fattura di chiusura	1	3	0	4
Pagamenti e rimborsi	5	7	0	12
Autolettura (uso della)	0	1	0	1
Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Mercato	1	3	0	4
Presunti contratti non richiesti	1	2	0	3
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	1	0	1
Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Contratti	1	7	0	8
Recesso	0	6	0	6
Volture e Subentri	0	1	0	1
Modifiche unilaterali	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
Morosità e sospensione	4	13	0	17
Morosità	1	8	0	9
Sospensione e riattivazione	2	5	0	7
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
Misura	0	5	0	5
Cambio misuratore	0	3	0	3
Verifica e ricostruzioni	0	2	0	2
Mancate letture	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	4	3	0	7
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	3	3	0	6
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	1	0	0	1
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Qualità commerciale	0	1	0	1
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	1	0	1
Danni	0	0	0	0
Altro (Incompleta o Non Procedibile)	3	1	0	4
Totale	30	67	0	97

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 *	30	67	0	0	97
>500,00	0	0	0	0	0
< 500,00	0	0	0	0	0
Totale	30	67	0	0	97

Sezione II

DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.1
Domande ammesse e non ammesse per settore

* Il dato comprende le dor

Settore	N. ammesse	N. non ammesse *	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	22	8	30	73,33%
Gas	61	6	67	91,04%
Dual Fuel	0	0	0	-
Idrico	0	0	0	-
Totale	83	14	97	85,57%

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	1	2	0	0	3
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	0	0	0	0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	0	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	2	?	0	0	2
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	0	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	0	0
Documentazione Incompleta	3	3	0	0	6
Microbusiness	2	1	0	0	3
Totale	8	6	0	0	14

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	1,03%
Gas	2	3,09%
Dual Fuel	0	0
Idrico	0	0
Totale *	3	3,09%

* Compresa nelle 83 domande procedibili

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	1	2	0	0	3
Altro (Specificare)	0	0	0	0	0
Totale	1	2	0	0	3

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	0	0,00%
Gas	0	0,00%
Dual Fuel	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
Totale	0	0,00%

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2019		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	2,06%
Gas	6	6,19%
Dual Fuel	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
Totale	8	8,33%

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	4	0	4
Gas	3	1	4
Dual Fuel	0	0	0
Idrico	0	0	0
Totale	7	1	8

* 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	Totale
	19	53	0	0	72 *

* 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	14	4	1	19
Gas	38	6	9	53
Dual Fuel	0	0	0	0
Idrico	0	0	0	0
Totale	52	10	10	72

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

** Mancato accordo per mancato riscontro nei termini

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
100% Organismo Adr – 95% lato cliente (accordi rispettati)	

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	27	10
Mercato	4	0
Contratti	6	2
Morosità e sospensione	5	7
Misura	4	1
Connessioni, lavori e qualità tecnica	5	0
Qualità commerciale	1	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	52	20

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	0	0
Morosità e sospensione	0	0
Misura	0	0
Contratti	0	0
Qualità tecnica	0	0
Allacciamento	0	0
Danni	0	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	0	0

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.)	70 Pratiche
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	2 Pratiche
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	60 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	44 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	101 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)	14	32	38	49	0	-	0	-
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	5	100	15	101	0	-	0	-
Totale	19		53		0		0	

Dettaglio argomenti

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