

**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 2020 (\*)**

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 31/12/2019	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2020	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

**COVID 19 - Edison per l'Italia: misure anticrisi adottate da Edison Energia**

Per restare vicino ai clienti duramente colpiti dall'emergenza Covid-19, in data 2 aprile 2020 Edison ha lanciato il piano Edison per l'Italia.

L'iniziativa era rivolta in particolare a:

**Clienti residenziali over 65**, che per il pagamento usano il bollettino postale. Edison ha posticipato la data di scadenza delle bollette emesse durante il periodo di lock down e ha dato la possibilità ai clienti in difficoltà di rateizzarne anche i pagamenti.

**Clienti residenziali ai quali, dal 1° marzo, era stata attivata la cassa integrazione**, posticipo dei pagamenti e possibilità di rateizzarne anche i pagamenti.

**Piccole aziende ed esercizi commerciali** dichiarati come non essenziali dai decreti Covid-19: Edison ha posticipato la data di scadenza della fattura di energia e/o gas, emessa a marzo, a giugno 2020.

Per le fatture emesse ad aprile e a maggio, la data di scadenza è stata posticipata rispettivamente a giugno e luglio.

**Per le domande di Conciliazione paritetica: estensione dei tempi per la gestione raddoppiando i termini 90+90 gg.**

**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	36
Gas	61
Dual Fuel	0
Idrico	0
<b>Totale</b>	<b>97</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	24	38	0	0	62
Delegato Associazione dei Consumatori	9	16	0	0	25
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	3	7	0	0	10
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

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

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Acu	2	1	0	0	3
Adiconsum	6	4	0	0	10
Adusbef	0	1	0	0	1
Altroconsumo	11	18	0	0	29
Assoutenti	2	3	0	0	5
Cittadinanza Attiva	1	1	0	0	2
Codacons	3	6	0	0	9
Confconsumatori	3	3	0	0	6
Federconsumatori	2	6	0	0	8
Lega Consumatori	0	4	0	0	4
Movimento Consumatori	0	2	0	0	2
Movimento Difesa del Cittadino	1	1	0	0	2
UDICON	0	1	0	0	1
Unione Nazionale Consumatori	1	2	0	0	3
Non Assegnata *	4	8	0	0	12
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

**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	2	100,00%
Svolgimento della procedura	0	97	2	100,00%

\* 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	13	38	0	51
Mercato	0	1	0	1
Contratti	9	9	0	18
Morosità e sospensione	8	7	0	15
Misura	2	4	0	6
Conessioni, lavori e qualità tecnica	4	1	0	5
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (Microbusiness)	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

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 (Microbusiness)	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>

<p>Permangono in generale alcune cause sistematiche, generalmente legate alle dinamiche operative e/o alla natura delle operazioni, talvolta dovute anche all'adeguamento dei sistemi verso le delibere vigenti.</p> <p style="text-align: center;">L'area maggiormente impattata rimane soprattutto quella del gas, soprattutto per i temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricorrente mancanza di letture dovute a gruppi di misura non accessibili;</li> <li>- Relativa mancanza di autoletture da parte dell'utenza, nonostante l'informazione veicolata sulla bolletta;</li> </ul> <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 <b>misuratore o di sostituzione dello stesso, nonché a fronte di conguagli.</b></p> <p><b>Criticità nei riscontri da Distributori Locali</b> (portali dedicati): ritardo o mancanza di risposta nei tempi previsti da delibera, soprattutto riferito ai distributori di piccole dimensioni, a discapito dell'efficacia del servizio reso ai clienti.</p> <p style="text-align: center;"><b>Covid 19:</b> impatto sulla gestione operativa:</p> <p>riscontriamo delle tempistiche più lunghe relative alle chiusure/cessazioni dei gruppi di misura e per la consegna delle raccomandate che durante il periodo di lockdown ha subito rallentamenti e criticità.</p>
---

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

[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>13</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>51</b>
Consumi stimati errati	0	1	0	1
Ricalcoli	10	26	0	36
Periodicità e fattura di chiusura	1	6	0	7
Pagamenti e rimborsi	1	5	0	6
Autolettura (uso della)	1	0	0	1
Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Mercato</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	0	1	0	1
Altro	0	0	0	0
<b>Contratti</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Recesso	4	5	0	9
Volture e Subentri	1	0	0	1
Modifiche unilaterali	4	4	0	8
Altro	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
Morosità	3	5	0	8
Sospensione e riattivazione	2	2	0	4
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	2	0	0	2
Altro	1	0	0	1
<b>Misura</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Cambio misuratore	0	1	0	1
Verifica e ricostruzioni	1	2	0	3
Mancate letture	1	1	0	2
Altro	0	0	0	0
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	2	1	0	3
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	2	0	0	2
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Qualità commerciale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Danni</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Altro (microbusiness)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>97</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	14	23	0	0	37
>500,00	4	20	0	0	23
< 500,00	18	18	0	0	37
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97</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	30	6	36	83,33%
Gas	50	11	61	81,97%
Dual Fuel	0	0	0	-%
Idrico	0	0	0	-%
<b>Totale</b>	<b>80</b>	<b>17</b>	<b>97</b>	<b>82,47%</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	1	6	0	0	7
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	4	3	0	0	7
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
Altro come da regolamento Dell'Organismo (Documentazione Incompleta)	1	1	0	0	2
Altro come da regolamento Dell'Organismo (Microbusiness)	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	1,03%
Gas	4	4,12%
Dual Fuel	0	-%
Idrico	0	-%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>5,15%</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	0	0	0	0	0
Altro (Rinuncia e ripresenta Domanda ARERA)	1	4	0	0	5
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

**Tab 3.1**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0
Gas	0	0
Dual Fuel	0	0
Idrico	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019\*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	2	0	2
Gas	6	2	8
Dual Fuel	0	0	0
Idrico	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute*
Elettrico	5	5,15%
Gas	11	11,34%
Dual Fuel	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>16,49%</b>

\* Pervenute tra Novembre e Dicembre 2020

**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
	24	34	0	0	58

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2020

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	20	4	0	24
Gas	31	3	0	34
Dual Fuel	0	0	0	0
Idrico	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2020

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
<b>100% Organismo Adr – 98,41% lato cliente (accordi rispettati)</b>	

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	4
Mercato	1	0
Contratti	8	0
Morosità e sospensione	8	2
Misura	3	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	4	1
Qualità commerciale	0	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>7</b>

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
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</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.)	<b>55 Pratiche</b>
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	<b>3 Pratiche</b>
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	83 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	78 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	121 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)	20	55	31	92	0	0	0	0
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	4	130	3	108	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>24</b>		<b>34</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		<a href="#">Torna alla sezione (B)</a>	Classificazione argomenti settore idrico	
Argomento	Dettaglio	<a href="#">Torna all'indice</a>	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>			<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