

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 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, 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	35
Gas	37
Dual Fuel	0
Telecalore	0
Idrico	0
Totale	72

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	17	22	0	0	0	39
Delegato Associazione dei Consumatori	18	13	0	0	0	31
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	2	0	0	0	2
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0
Totale	35	37	0	0	0	72

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Acu	0	1	0	0	0	1
Adiconsum	3	0	0	0	0	3
Adoc	0	1	0	0	0	1
Adusbef	0	1	0	0	0	1
Altroconsumo	15	21	0	0	0	36
Assoutenti	2	1	0	0	0	3
Casa del Consumatore	2	0	0	0	0	2
Cittadinanza Attiva	1	2	0	0	0	3
Codacons	0	1	0	0	0	1
Federconsumatori	1	4	0	0	0	5
Lega Consumatori	4	1	0	0	0	5
UDICON	1	0	0	0	0	1
Unione Nazionale Consumatori	3	2	0	0	0	5
Non Assegnata *	3	2	0	0	0	5
Totale	35	37	0	0	0	72

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	72	0	1	100%
Svolgimento della procedura	72	0	1	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	13	16	0	29
Mercato	1	1	0	2
Contratti	4	6	0	10
Morosità e sospensione	10	7	0	17
Misura	3	4	0	7
Conessioni, lavori e qualità tecnica	4	3	0	7
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (specificare)	0	0	0	0
Totale	35	37	0	72

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	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
	0
Totale	0

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Non si rilevano cause propriamente sistematiche.

Alcune cause sono generate dalle dinamiche operative e/o alla natura delle operazioni, talvolta dovute anche all'adeguamento dei sistemi verso le delibere vigenti.

L'area maggiormente impattata rimane ancora quella del gas anche a causa di rettifiche e a seguito di interventi del DL sul contatore: - Mancanza di letture dovute a gruppi di misura ancora non accessibili; - Mancanza di autoletture utili da parte dell'utenza; - Intervenuta prescrizione dei consumi; congrui. - Ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento (Del. 572/13) e/o sostituzione del gruppo di misura (contatori di nuova generazione) ed eventuale relativo accertamento di malfunzionamento: rileviamo che rettifiche effettuate dal DL, a valle di operazioni peritali tecniche previste presso laboratori specializzati operate nel medio/lungo termine, risultano di difficile comprensione da parte del cliente e generano contestazioni. - Rettifica a valle di certificazione del dato da parte del DL: rettifiche già certificate e poi modificate creano confusione nel cliente e favoriscono un clima di sfiducia alimentando lo sw-out.

A questo proposito risultano opportuni: strumenti volti a promuovere la sostituzione dei contatori con nuovi tools abilitati alla telelettura anche per le utenze domestiche; iniziative e sensibilizzazione da parte del DL verso il cliente contestualmente alla sostituzione del gruppo di misura e alle operazioni peritali previste sull'apparecchio nell'ambito delle attività di propria competenza e responsabilità.

Persiste la tematica del riscontro puntuale dei distributori ai traders sui portali dedicati nei tempi previsti da delibera, soprattutto riferito ai distributori di piccole dimensioni, a discapito dell'efficacia del servizio reso ai clienti.

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

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.7

Argomento e Sub-argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	13	16	0	29
Consumi stimati errati	0	1	0	1
Ricalcoli	10	13	0	23
Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0
Pagamenti e rimborsi	3	2	0	5
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Mercato	1	1	0	2
Presunti contratti non richiesti	1	1	0	2
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Contratti	4	6	0	10
Recesso	0	2	0	2
Volture e Subentri	4	1	0	5
Modifiche unilaterali	0	3	0	3
Altro	0	0	0	0
Morosità e sospensione	10	7	0	17
Morosità	7	4	0	11
Sospensione e riattivazione	2	2	0	4
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	1	0	2
Altro	0	0	0	0
Misura	3	4	0	7
Cambio misuratore	0	0	0	0
Verifica e ricostruzioni	3	4	0	7
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	0	0	0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (specificare)	0	0	0	0
Totale	35	37	0	72

Tab. 1.8

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Non dichiarato	18	18	0	0	0	36
>500,00	4	6	0	0	0	10
< 500,00	13	13	0	0	0	26
Totale	35	37	0	0	0	72

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	23	12	35	66%
Gas	26	11	37	70%
Dual Fuel	0	0	0	0%
Telecalore	0	0	0	0%
Idrico	0	0	0	0%
Totale	49	23	72	68%

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	2	5	0	0	0	7
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	5	4	0	0	0	9
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
Altro come da regolamento dell'Organismo (VAS)	2	2	0	0	0	4
Altro come da regolamento dell'Organismo (Mancanza Requisiti)	0	0	0	0	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Microbusiness)	2	1	0	0	0	3
Totale	11	12	0	0	0	23

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	3,09%
Gas	5	5,15%
Dual Fuel	0	-%
Telecalore	0	-%
Idrico	0	-%
Totale	8	0

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	0	0	0	0	0
Altro (Rinuncia e ripresenta Domanda ARERA)	3	5	0	0	0	8
Totale	3	5	0	0	0	8

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	0	0%
Gas	0	0%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	0	0%
Idrico	0	0%
Totale	0	0

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	2	3	5
Gas	8	3	11
Dual Fuel	0	0	0
Telecalore	0	0	0
Idrico	0	0	0
Totale	10	6	16

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2021		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0%
Gas	4	6%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	0	0%
Idrico	0	0%
Totale	4	6%

**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
	20	17	0	0	0	37

* 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	18	0	2	20
Gas	17	0	0	17
Dual Fuel	0	0	0	0
Telecalore	0	0	0	0
Idrico	0	0	0	0
Totale	35	0	2	37

Nota: il 95% delle procedure concluse sono state chiuse con

* 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% Organismo Adr – 86,67% 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	11	1
Mercato	2	0
Contratti	5	0
Morosità e sospensione	8	1
Misura	3	
Connessioni, lavori e qualità tecnica	6	0
Qualità commerciale	0	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	35	2

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	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.)	35 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	64 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	63 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	91 gg

Nota: 95% delle pratiche "concluse" sono state chiuse nei terr

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)	18	65	17	61	0	0	0	0	0	0
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	2	91	0	-	0	0	0	0	0	0
Totale	20		17		0		0		0	

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 alla 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 i 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			