

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 2023 (*)

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 31/12/2022	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2022	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2023	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

Confidential

Sezione I(A)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE
E TIPOLOGIA ATTIVANTE

[Torna all'indice](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	70
Gas	23
Dual Fuel	0
Telecalore	0
Idrico	0
Totale	93

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	48	19	0	0	0	67
Delegato Associazione dei Consumatori	18	3	0	0	0	21
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	4	1	0	0	0	5
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0
Totale	70	23	0	0	0	93

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Acu	2	4	0	0	0	6
Adiconsum	8	1	0	0	0	9
Adoc	1	0	0	0	0	1
Adusbef	1	11	0	0	0	12
Altroconsumo	35	1	0	0	0	36
Assoutenti	2	0	0	0	0	2
Casa del Consumatore	1	1	0	0	0	2
Cittadinanza Attiva	1	0	0	0	0	1
Codacons	1	0	0	0	0	1
Confconsumatori	2	1	0	0	0	3
Federconsumatori	1	0	0	0	0	1
Lega Consumatori	1	1	0	0	0	2
Movimento Consumatori	3	0	0	0	0	3
UDICON	1	0	0	0	0	1
Unione Nazionale Consumatori	2	3	0	0	0	5
(vuoto)	8	0	0	0	0	8
Totale	70	23	0	0	0	93

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	93	0	0	100,00%
Svolgimento della procedura	93	0	0	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	3	0	16
Mercato	23	5	0	28
Contratti	9	3	0	12
Morosità e sospensione	8	4	0	12
Misura	16	4	0	20
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	3	0	3
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (programma loyalty)	1	1	0	2
			0	0
Totale	70	23	0	93

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

Nell'anno 2023 sono pervenute alcune domande di conciliazioni determinate dalle tematiche legate al tema dei rinnovi (categoria Mercato). Per il resto 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.

Per l'area del gas le principali cause sono dovute a rettifiche e a seguito di interventi del DL sul contatore: sostituzione del gruppo di misura con adeguamento della lettura con relativo impatto sui ricalcoli in fatturazione, contatori sostituiti precedentemente non accessibili e relativa mancanza di autoletture utili da parte di questa utenza; congruagli; 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
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	13	3	0	16
Consumi stimati errati	0	0	0	0
Ricalcoli	7	1	0	8
Pagamenti e rimborsi	6	2	0	8
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Mercato	23	5	0	28
Presunti contratti non richiesti	4	0	0	4
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	19	5	0	24
Altro	0	0	0	0
Contratti	9	3	0	12
Recesso	3	2	0	5
Volture e Subentri	1	0	0	1
Modifiche unilaterali	5	1	0	6
Altro	0	0	0	0
Morosità e sospensione	8	4	0	12
Morosità	3	2	0	5
Sospensione e riattivazione	2	2	0	4
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	3	0	0	3
Altro	0	0	0	0
Misura	16	4	0	20
Cambio misuratore	6	3	0	9
Verifica e ricostruzioni	9	1	0	10
Mancate letture	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	3	0	3
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0	3	0	3
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	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 (Loyalty)	1	1	0	2
Totale	70	23	0	93

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	46	15	0	0	0	61
>500,00	8	2	0	0	0	10
< 500,00	16	6	0	0	0	22
Totale	70	23	0	0	0	93

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	54	16	70	77,14%
Gas	17	6	23	73,91%
Dual Fuel	0	0	0	0,00%
Telecalore	0	0	0	0,00%
Idrico	0	0	0	0,00%
Totale	71	22	93	-

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	9	3	0	0	0	12
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	3	1	0	0	0	4
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	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Microbusiness)	4	1	0	0	0	5
Altro come da regolamento dell'Organismo (Cliente mai entrato in fornitura)	0	1	0	0	0	1
Totale	16	6	0	0	0	22

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	13	18,57%
Gas	1	4,35%
Dual Fuel	0	0,00%
Telecalore	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
Totale	14	-

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	7	1	0	0	0	8
Altro (Cliente Irreperibile)	2	0	0	0	0	2
Altro (Rinuncia e ripresenta Domanda ARERA))	4	0	0	0	0	4
Totale	13	1	0	0	0	14

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1 Procedure pendenti per settore Al 31/12/2022		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0,00%
Gas	0	0,00%
Dual Fuel	0	0,00%
Telecalore	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
Totale	0	0

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2022*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	11	0	11
Gas	4	0	4
Dual Fuel	0	0	0
Telecalore	0	0	0
Idrico	0	0	0
Totale	15	0	15

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2023		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	2,86%
Gas	2	8,70%
Dual Fuel	0	0,00%
Telecalore	0	0,00%
Idrico	0	0,00%
Totale	4	0

**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
	52	15	0	0	0	67

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2023

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	38	1	13	52
Gas	14	0	1	15
Dual Fuel	0	0	0	0
Telecalore	0	0	0	0
Idrico	0	0	0	0
Totale	52	1	14	67

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2023

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
	100,00%

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	6	0
Mercato	24	0
Contratti	3	0
Morosità e sospensione	4	1
Misura	11	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	0
Qualità commerciale	0	0
Danni	0	0
Altro (programma loyalty)	2	0
Totale	52	1

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.)	67 pratiche
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	0 pratiche
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	85 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	85 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	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	38	85,2	14	85,9	0	-	0	-	0	-
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	1	101	0	-	0	-	0	-	0	-
Totale	39	-	14	-	0	-	0	-	0	-

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione IBI	Classificazione argomenti settore idrico		Torna alla sezione IBI	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo
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	Torna all'indice	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	Torna all'indice	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, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite		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 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			