

**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 di conciliazione paritetica Eni GAS E LUCE 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 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

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

[Torna all'indice](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	107
Gas	214
Dual Fuel	6
Idrico	na
<b>Totale</b>	<b>327</b>

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	32	101	3	na	136
Delegato Associazione dei Consumatori	75	113	3	na	191
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	na	na	na	na	na
Altro delegato non professionista	na	na	na	na	na
Altro	na	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>na</b>	<b>327</b>

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	1	0	0	na	1
ADICONSUM	15	44	2	na	61
ADOC	4	19	1	na	24
ADUSBEF	1	3	0	na	4
ALTROCONSUMO	27	80	3	na	110
ASSOUTENTI	1	12	0	na	13
CASA DEL CONSUMATORE	0	2	0	na	2
CODACONS	9	18	0	na	27
CONFCONSUMATORI	2	2	0	na	4
FEDERCONSUMATORI	45	15	0	na	60
LEGA CONSUMATORI	0	3	0	na	3
MOVIMENTO CONSUMATORI	0	8	0	na	8
U.DI.CON.	0	1	0	na	1
UNC	1	6	0	na	7
(form pubblica - nessuna scelta)	1	1	0	na	2
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>na</b>	<b>327</b>

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
<b>Presentazione della domanda</b>	327 presentate tramite piattaforma telematica e/o tramite mail	0	0	100%
<b>Svolgimento della procedura</b>	327 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	34	137	1	172
Mercato	53	11	1	65
Contratti	6	16	4	26
Morosità e sospensione	1	12	0	13
Misura	4	1	0	5
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Qualità commerciale	3	30	0	33
Danni	3	0	0	3
Altro (servizi extra commodity)	3	7	0	10
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>327</b>

Argomento	N.
Fatturazione ☒	na
Morosità e sospensione	na
Misura	na
Contratti ☒	na
Qualità tecnica	na
Allacciamento ☒	na
Danni	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na
Altro (specificare)	na
<b>Totale</b>	<b>na</b>

Tab. 1.6  
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Si confermano le consuete motivazioni rilevate anche negli anni precedenti, quali mancate letture su contatori non accessibili a cui è seguito conguaglio per la sostituzione dei misuratori con effetti sulla tematica di prescrizione. Il 2020 si è caratterizzato per il lockdown legato alla pandemia, che ha ridotto pesantemente l'attività dei distributori in relazione alle prestazioni presso il punto di fornitura (in particolare sui servizi non ritenuti essenziali quali la cessazione, il cambio misuratore e la rilevazione periodica delle letture) con riflessi sull'ambito di fatturazione e misura. Un altro effetto della pandemia si è registrato nelle richieste di più ampie dilazioni di pagamento.

**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
<b>Fatturazione</b>	<b>34</b>	<b>137</b>	<b>1</b>	<b>172</b>
Consumi stimati errati	0	0	0	0
Ricalcoli	21	65	1	87
Periodicità e fattura di chiusura	1	3	0	4
Pagamenti e rimborsi	6	8	0	14
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	6	61	0	67
Altro	0	0	0	0
<b>Mercato</b>	<b>53</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>65</b>
Presunti contratti non richiesti	48	7	0	55
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	5	4	1	10
Altro	0	0	0	0
<b>Contratti</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
Recesso	1	0	1	2
Volture e Subentri	2	6	2	10
Modifiche unilaterali	3	10	1	14
Altro	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
Morosità	1	8	0	9
Sospensione e riattivazione	0	3	0	3
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	1	0	1
Altro	0	0	0	0
<b>Misura</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Cambio misuratore	0	0	0	0
Verifica e ricostruzioni	4	1	0	5
Mancate letture	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	0	0	0	0
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Qualità commerciale</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>33</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	3	30	0	33
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Danni</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Altro (servizi extra commodity)</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>327</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	68	54	3	na	125
> 500,00	16	98	3	na	117
< 500,00	23	62	0	na	85
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>na</b>	<b>327</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	105	2	107	98%
Gas	204	10	214	95%
Dual Fuel	5	1	6	83%
Idrico	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>314</b>	<b>13</b>	<b>327</b>	<b>96%</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	1	0	na	2
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	2	0	na	2
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	na	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	0	0	0	na	0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	na	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	na	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Cliente non domestico, Domanda riprodotiva)	1	7	1	na	9
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>na</b>	<b>13</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0%
Gas	4	1%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	na	na
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</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	2	0	na	2
Altro (Inammissibilità sopravvenuta)	0	2	0	na	2
	0	0	0	na	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>na</b>	<b>4</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2019</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	18	3%
Gas	99	17%
Dual Fuel	3	1%
Idrico	na	na
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>21%</b>

<b>Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019*</b>			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	12	6	18
Gas	54	45	99
Dual Fuel	3	0	3
Idrico	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>120</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

<b>Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2020</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	6	2%
Gas	21	6%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	na	na
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>8%</b>

**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
	99	179	5	na	<b>283</b>

\* 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	79	20	0	99
Gas	139	40	0	179
Dual Fuel	4	1	0	5
Idrico	na	na	na	na
<b>Totale</b>	<b>222</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>283</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**

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	113	35
Mercato	51	11
Contratti	16	6
Morosità e sospensione	8	1
Misura	1	2
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0
Qualità commerciale	26	4
Danni	1	2
Altro (servizi extra commodity)	6	0
<b>Totale</b>	<b>222</b>	<b>61</b>

**Tab. 4.4(b)**  
**Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia  
(settore idrico)**

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione <sup>2</sup>	na	na
Morosità e sospensione	na	na
Misura <sup>2</sup>	na	na
Contratti <sup>2</sup>	na	na
Qualità tecnica <sup>2</sup>	na	na
Allacciamento	na	na
Danni	na	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na	na
Altro (specificare)	na	na
<b>Totale</b>	<b>na</b>	<b>na</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.)	90
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	77
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	70
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	110

**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)	79	88	139	61	4	58	na	na
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	20	19	40	107	1	116	na	na
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>92</b>	<b>179</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>na</b>	<b>na</b>

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		<a href="#">Torna alla sezione I(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>	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)		<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