

**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 2022 (\*)**

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR: **ORGANISMO DI CONCILIAZIONE PARITETICA IREN SPA - ASSOCIAZIONI C.N.C.U.**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE: **Energia, gas, servizi idrici, servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento**

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA: **26/02/2018**

(\*) 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 31/12/2021	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2021	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2022	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](#)

**Tab. 1.1**  
**Domande di conciliazione ricevute per settore**

Settore	N. Domande
Elettrico	11
Gas	21
Dual Fuel	5
Telecalore	0
Idrico	33
<b>Totale</b>	<b>70</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	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale						0
Delegato Associazione dei Consumatori	11	21	5	32		69
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)				1		1
Altro delegato non professionista						0
Altro						0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>70</b>

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

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Altroconsumo	6	15	4	4		29
Federconsumatori		1		10		11
Adiconsum	2		1	7		10
Confconsumatori	2	3		2		7
Assoutenti		1		5		6
Altro	1	1		4		6
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>69</b>

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

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	mail / pec	no		100%
Svolgimento della procedura	video o tele conferenza	no		100%

\* Campi "Online" e "Offline" testuali

**Sezione I(B)**  
**DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE**

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

**Tab. 1.4**  
**Argomenti oggetto delle controversie**  
**(settori elettrico, gas e dual fuel)**

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	7	17	4	28
Mercato	2			2
Contratti	1		1	2
Morosità e sospensione				0
Misura		1		1
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	3		4
Qualità commerciale				0
Danni				0
Altro (specificare)				0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>37</b>

**Tab. 1.5**  
**Argomenti oggetto delle controversie**  
**(settore idrico e telecalore)**

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	16
Morosità e sospensione	
Misura	2
Contratti	
Qualità tecnica	
Allacciamento	
Danni	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	
Altro (perdite occulte)	15
<b>Totale</b>	<b>33</b>

**Tab. 1.6**  
**Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie**

Nel settore idrico generano controversie le bollette di consumo anomalo per perdite occulte, le cui eventuali agevolazioni ( o negazione delle agevolazioni ) sono determinate dagli specifici Regolamenti d'Utenza dei vari Ambiti Territoriali Ottimali , con regole diverse sui vari ATO.

**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>	7	17	3	27
Consumi stimati errati		2		2
Ricalcoli	2	8	1	11
Periodicità e fattura di chiusura				0
Pagamenti e rimborsi	4	5	1	10
Autolettura (uso della)				0
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione		1		1
Altro	1	1	1	3
<b>Mercato</b>	2	0	1	3
Presunti contratti non richiesti	2		1	3
Cambio fornitore				0
Doppia fatturazione				0
Condizioni economiche nuovi contratti				0
Altro				0
<b>Contratti</b>	1	0	1	2
Recesso	1		1	2
Volture e Subentri				0
Modifiche unilaterali				0
Altro				0
<b>Morosità e sospensione</b>	0	0	0	0
Morosità				0
Sospensione e riattivazione				0
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)				0
Altro				0
<b>Misura</b>	0	1	0	1
Cambio misuratore		1		1
Verifica e ricostruzioni				0
Mancate letture				0
Altro				0
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	1	3	0	4
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	1	1		2
Continuità				0
Valori della tensione/pressione				0
Sicurezza				0
Altro		2		2
<b>Qualità commerciale</b>	0	0	0	0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				0
Indennizzi				0
Altro				0
<b>Danni</b>				0
Altro (specificare)				0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>37</b>

**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	3	6			7	
>500,00	4	8	4		21	
< 500,00	4	7	1		5	
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</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	10	1	11	90,9%
Gas	19	2	21	90,5%
Dual Fuel	5	0	5	100,0%
Telecalore			0	
Idrico	30	3	33	90,9%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>91,4%</b>

**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						0
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale		1				1
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita						0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo						0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR						0
Controversia futile e temeraria						0
Altro come da regolamento dell'Organismo (non cliente)		1				1
Altro come da regolamento dell'Organismo (Conciliatore non abilitato)				3		3
Altro come da regolamento dell'Organismo (utente p. IVA)	1					1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	9,1%
Gas	2	9,5%
Dual Fuel	0	0,0%
Telecalore	0	0,0%
Idrico	8	24,2%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>15,7%</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	Telecalore	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	1	2		1		4
Altro (per decorrenza termini)				7		7
						0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2021</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	20%
Gas	3	11%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	0	0%
Idrico	9	15%
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>14%</b>

<b>Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2021*</b>			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1		1
Gas	3		3
Dual Fuel	0		0
Telecalore	0		
Idrico	4	2	6
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

<b>Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2022</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	4	36%
Gas	3	14%
Dual Fuel	1	20%
Telecalore	0	0%
Idrico	14	42%
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>31%</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	Telecalore	Totale
	5	14	4	8	0	31

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2022

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	5			5
Gas	13	1		14
Dual Fuel	3	1		4
Telecalore				0
Idrico	8			8
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2022

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

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	16	2
Mercato	2	
Contratti	1	
Morosità e sospensione		
Misura		
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>2</b>

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	5	
Morosità e sospensione		
Misura		
Contratti		
Qualità tecnica		
Allacciamento		
Danni		
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (perdite occulte)	3	
<b>Totale</b>	<b>8</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 ordinatorio 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	115
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	118
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	70

**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)	5	122	13	95	3	116	8	156		
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)			1	83	1	56				
<b>Totale</b>	<b>5</b>		<b>14</b>		<b>4</b>		<b>8</b>		<b>0</b>	

### Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settore elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione (B)	Classificazione argomenti settore idrico		Torna alla sezione (B)	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	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>Trasparenza del servizio</b>	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
<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>Qualità tecnica</b>	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti la sicurezza.
<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>Qualità commerciale</b>	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
<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>Allacciamenti</b>	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
<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, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
<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>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
<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>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
<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			