

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 2019 (*)

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

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE : **Energia Elettrica e gas (vendita e distribuzione), servizi idrici, teleriscaldamento e telerafrescamento**

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 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 31/12/2018	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2019	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	13
Gas	19
Dual Fuel	4
Idrico	73
telerisc	2
Totale	111

piu' 2 richieste su contenziosi su prodotti aggiuntivi non amm.

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Tele	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	1	0	0	4	0	5
Delegato Associazione dei Consumatori	12	19	4	66	2	103
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	2	0	2
Altro delegato non professionista	0	0	0	1	0	1
Altro						
Totale	13	19	4	73	2	111

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Tele	Totale
ADICONSUM	4	6	2	14	1	27
ADOC	0	2	0	6	0	8
ALTROCONSUMO	0	0	0	1	1	2
ASSOUTENTI	0	1	0	5	0	6
CASA DEL CONSUMATORE	2	3	0	6	0	11
CONFCONSUMATORI	0	0	0	3	0	3
FEDERCONSUMATORI	5	7	2	26	0	40
LEGA CONSUMATORI	1	0	0	4	0	5
UDICON	0	0	0	1	0	1
UNC	0	0	0	0	0	0
Totale	12	19	4	66	2	103

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	attraverso casella elettronica dell'Organismo, certificata o non certificata			100%
Svolgimento della procedura	via telefono	possibili incontri "de visu" fra i conciliatori nelle sedi Iren		oltre 90 %

* 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	6	9	0	15
Mercato	2	1	2	5
Contratti	1	2	1	4
Morosità e sospensione	2	2	1	5
Misura	2	5	0	7
Conessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (varie cause)	0	0	0	0
Totale	13	19	4	36

Argomento	N.
Fatturazione ☒	2
Morosità e sospensione	1
Misura	1
Contratti☒	4
Qualità tecnica	8
Allacciamento ☒	1
Danni☒	2
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (fughe occulte)	54
Totale	73

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Nel settore idrico la maggior parte delle controversie derivano da bollette emesse su consumi anomali conseguenti a fughe occulte che si sono verificate sull'impianto interno dell'Utente; infatti le diverse condizioni di agevolazione in questo caso previste (o non previste) dai vari Regolamenti d'Ato fanno sì che spesso le richieste degli Utenti non ricadendo nelle specifiche condizioni non vengano accettate dal Gestore.

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
Fatturazione	6	9	0	15
Consumi stimati errati	2	2		
Ricalcoli	3	4		
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi				
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni	1	3		
Altro				
Mercato	2	1	2	5
Presunti contratti non richiesti	1		1	
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti	1		1	
Altro		1		
Contratti	1	2	1	4
Recesso		1	1	
Valture e Subentri				
Modifiche unilaterali				
Altro	1	1		
Morosità e sospensione	2	2	1	5
Morosità		2		
Sospensione e riattivazione	2		1	
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)				
Altro				
Misura	2	5	0	7
Cambio misuratore		2		
Verifica e ricostruzioni	2	2		
Mancate letture				
Altro		1		
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
Valori della tensione/pressione				
Sicurezza				
Altro				
Qualità commerciale	0	0	0	0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
Danni	0	0	0	0
Altro (specificare)				0
Totale	13	19	4	36

a cui vanno aggiunte
2 su altri prod non a

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	7	14	3	37	61
>500,00	1	4	0	33	38
< 500,00	5	1	1	3	10
Totale	13	19	4	73	109

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	12	1	13	92
Gas	18	1	19	95
Dual Fuel	4	0	4	100
Idrico	71	2	73	97
Teleriscald.	2	0	2	100
altri servizi	0	2	2	0
Totale	107	6	113	95

Tab. 2.2
Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N.Telerisc.	N.altri servizi aggiuntivi	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore							0
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale							0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita							0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo				1			1
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 (Specificare)	1 (cliente non consumatore)	1 (cliente non consumatore)		1 (cliente non consumatore)		2 (non previsti da Regol).	5
Totale	1	1		2		2	6

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	15%
Gas	2	11%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	4	3%
Totale	8	

Tab. 2.3 (b)
Procedure interrotte - Motivi, se noti, della loro interruzione per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	n° Telerisc	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini						0
Altro (Specificare)	2 (*)	2 (*)	0	4 (**)	0	8
Totale						

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2018

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0%
Gas	5	42%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	8	38%
Totale	14	22%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	0	0	0
Gas	5	0	5
Dual Fuel	0	0	0
Idrico	5	3	8
Totale	10	3	13

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	1	8%
Gas	3	17%
Dual Fuel	1	25%
Idrico	27	38%
Totale	32	30%

Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE alla data del 31/12/2019 E PRINCIPALI ESITI

[Torna all'indice](#)

Tab. 4.1
Procedure concluse per settore*

Procedure concluse (**)	Elettrico	Gas	Dual fuel	Telerisc.	Idrico	Totale
	9	13	3	2	40	67

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

Nota (**): si intendono le procedure concluse al netto di quelle con richiesta non ammessa o ritirate prima della conclusione

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	8	1	0	9
Gas	13	0	0	13
Dual Fuel	3	0	0	3
Teleriscald.	1	1	0	2
Idrico	38	2	0	40
Totale	63	4	0	67

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2019

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	12	
Mercato	2	
Contratti	2	
Morosità e sospensione	4	1
Misura	3	1
Connessioni, lavori e qualità tecnica		
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
Totale	23	2

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	1	1
Morosità e sospensione	1	
Misura	1	
Contratti	4	
Qualità tecnica	6	1
Allacciamento		
Danni	0	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (fughe occulte)	27	
Totale	40	2

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.)	57
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	10
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse (gg)	55
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo (gg)	52
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo (gg)	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
Positivo (accordo)	8	48	13	40	3	40	38	60
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	1	58	0	--	0	---	2	79,5
Totale	9		13		3		40	

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico	
Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	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
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
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
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
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 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
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
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