

**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 2018 (\*)**

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

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 26/02/2018

(\*) fa fede la data di decorrenza dell'iscrizione in Elenco

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

Settore	N. Domande
Elettrico	1
Gas	16
Dual Fuel	2
Idrico	29
<b>Totale</b>	<b>48</b>

piu' 1 richiesta relativa teleriscaldamento

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	0	0	0	2	2
Delegato Associazione dei Consumatori	1	16	2	27	46
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	0	0
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>48</b>

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	0	0	0	1	1
ADOC	0	1	0	0	1
ADICONSUM	1	7	1	10	19
ADUSBEF	0	0	0	1	1
ALTROCONSUMO	0	0	1	2	3
ASSOUTENTI	0	1	0	4	5
CONFCONSUMATORI	0	0	0	3	3
FEDERCONSUMATORI	0	4	0	5	9
LA CASA DEL CONSUMATORE	0	1	0	1	2
LEGA CONSUMATORI	0	1	0	0	1
UDICON	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>46</b>

piu' una relativa teleriscaldamento

Modalità di attivazione	Online	Offline	% Domande Online su tot. domande ricevute
Presentazione della domanda	pec, mail <b>X</b>	cartacea	100%
Svolgimento della procedura	pec, mail <b>X</b>	cartacea	100%

\* Campo online e offline testuale

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

[Dettagli su argomenti](#)

<b>Tab. 1.4</b> <b>Argomenti oggetto delle controversie</b> <b>(settori elettrico, gas e dual fuel)</b>				
Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	1	14		15
Mercato				
Contratti			1	1
Morosità e sospensione				
Misura		1		1
Conessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale		1	1	2
Danni				
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

<b>Tab. 1.5</b> <b>Argomenti oggetto delle controversie</b> <b>(settore idrico)</b>	
Argomento	N.
Fatturazione	2
Morosità e sospensione	
Misura	2
Contratti	
Qualità tecnica	1
Allacciamento	
Danni	1
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	1
Altro (perdita occulta)	21
Altro (consumo anomalo)	1
<b>Totale</b>	<b>29</b>

<b>Tab. 1.6</b> <b>Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie</b>	
<p>Da evidenziare le perdite occulte per quanto riguarda le controversie nel settore idrico</p>	

**Sezione I(C)**  
**DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SUB-ARGOMENTI E**  
**IMPORTO DELLA CONTROVERSIA**

**Tab. 1.7**  
**Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie**  
**(settori elettrico, gas e dual fuel)**

<b>Argomento e Sub-argomento</b>	<b>N. Elettrico</b>	<b>N. Gas</b>	<b>N. Dual Fuel</b>	<b>TOTALE</b>
<b>Fatturazione</b>	1	11		<b>12</b>
<i>Consumi stimati errati</i>		1		
<i>Ricalcoli</i>		3		
<i>Periodicità e fattura di chiusura</i>		4		
<i>Pagamenti e rimborsi</i>				
<i>Autolettura (uso della)</i>				
<i>Altro</i>	1	3		
<b>Mercato</b>		1	1	<b>2</b>
<i>Presunti contratti non richiesti</i>			1	
<i>Cambio fornitore</i>				
<i>Doppia fatturazione</i>		1		
<i>Condizioni economiche nuovi contratti</i>				
<i>Altro</i>				
<b>Contratti</b>		1		<b>1</b>
<i>Recesso</i>		1		
<i>Vaulture e Subentri</i>				
<i>Modifiche unilaterali</i>				
<i>Altro</i>				
<b>Morosità e sospensione</b>				<b>0</b>
<i>Morosità</i>				
<i>Sospensione e riattivazione</i>				
<i>Comor (Corrispettivo morosità pregresse)</i>				
<i>Altro</i>				
<b>Misura</b>		2		<b>2</b>
<i>Cambio misuratore</i>				
<i>Verifica e ricostruzioni</i>		1		
<i>Mancate letture</i>				
<i>Altro</i>		1		
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>				<b>0</b>
<i>Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)</i>				
<i>Continuità</i>				
<i>Valori della tensione/pressione</i>				
<i>Sicurezza</i>				
<i>Altro</i>				
<b>Qualità commerciale</b>		1	1	<b>2</b>
<i>Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)</i>				
<i>Indennizzi</i>				
<i>Altro</i>		1	1	
<b>Danni</b>				<b>0</b>
<b>Altro (specificare)</b>				<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

**Tab. 1.8**  
**Importo della controversia come dichiarato dall'attivante**

<b>Importo della controversia</b>	<b>N. Elettrico</b>	<b>N. Gas</b>	<b>N. Dual Fuel</b>	<b>N. Idrico</b>	<b>Totale</b>
Non dichiarato	1	16	2	29	48
>500,00					
< 500,00					
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>48</b>

## Sezione II

### DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

**Tab. 2.1**  
Domande ammesse e non ammesse per settore

Settore	N. ammesse	N. non ammesse	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	1	0	1	100
Gas	12	4	16	75
Dual Fuel	2	0	2	100
Idrico	21	8	29	61,9
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>48</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
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 (conciliazione su materia fiscale )		1			1
altro (cliente non consumatore )		1			1
altro (Conciliatore non abilitato idrico)				5	5
altro (Errata indicazione società )				3	3
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas	1	6,25
Dual Fuel		
Idrico	2	6,9
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>27,08</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		1		1	2
Altro mancata risp/entro i termini)				1	1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Sezione IV**  
**PROCEDURE CONCLUSE al 31/12/2018 E PRINCIPALI ESITI**

Tab. 4.1 Procedure concluse per settore*					
Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	1	7	2	13	23

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2018

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	1	0	0	1
Gas	5	2	0	7
Dual Fuel	2	0	0	2
Idrico	13	0	0	13
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>23</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2018

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	3	2
Mercato	2	0
Contratti	0	0
Morosità e sospensione	0	0
Misura	1	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0
Qualità commerciale	2	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
	0	0
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	1	0
Morosità e sospensione	0	0
Misura	0	0
Contratti	0	0
Qualità tecnica	1	0
Allacciamento	0	0
Danni	1	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro (perdita occulta)	9	0
Altro (consumo anomalo)	1	0
<b>Totale</b>	<b>13</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 ordinario come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	17
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	6
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	53,30 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	48,57gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	103 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
Positivo (SI accordo)	1	69 gg	5	44,80 gg	2	14,5 gg	13	53,69gg
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	0	/	2	103 gg	0	/	/	
<b>Totale</b>	<b>1</b>		<b>7</b>		<b>2</b>		<b>13</b>	