

Relazione annuale 2018

Organismo di Conciliazione Paritetica E.ON Energia/Associazioni di consumatori del CNCU

Si forniscono le seguenti informazioni ai sensi del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 2006 - articolo 141-ter), relative al funzionamento dell'Organismo nell'anno 2018.

A tale riguarda si precisa che l'Organismo di Conciliazione Paritetica E.ON Energia S.p.A. - Associazione dei Consumatori è stato iscritto nell'elenco degli Organismi gestito da ARERA a far data dal 12 Aprile 2018.

I dati di seguito commentati sono quindi relativi al periodo 12 Aprile 2018 – 31 Dicembre 2018.

Domande di conciliazione ricevute per settore

La Tabella 1.1 in calce riportata evidenzia il numero delle richieste di conciliazione ricevute dall'Organismo nel periodo in analisi, pari ad un totale di 6.

Le suddette controversie possono essere:

- ricondotte al settore elettrico (16,6%) e al settore gas (66,6%), e alle forniture dual fuel (16,6%) – Tabella 1;

Tab. 1	
Domande di conciliazione ricevute per settore	
Settore	N. Domande
Elettrico	1
Gas	4
Dual Fuel	1
Idrico	
Totale	6

- ricondotte alle aree tematiche di cui alla Tabella 2

Tab. 2				
Argomenti oggetto delle controversie				
(settori elettrico, gas e dual fuel)				
Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE

Fatturazione				
Mercato				
Contratti			1	1
Morosità e sospensione		1		1
Misura	1	3		4
Connessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
Totale	1	4	1	6

Tutte le controversie (100%) sono di provenienza nazionale.

La procedura di conciliazione dell'Organismo ADR E.ON Energia/Associazioni di consumatori del CNCU è una procedura on line.

Le domande sono state presentate via Posta Elettronica Certificata.

Non si riscontrano cause sistematiche, o significative, generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti.

L'area maggiormente interessata dall'attivazione delle conciliazioni appare essere quella del gas soprattutto per il tema di Misura. A tale riguardo si precisa che 3 delle 4 conciliazioni afferiscono al settore gas, e che 2 delle 3 conciliazioni gas sono relative a problematiche rintracciate in occasione del cambio misuratore.

Con riferimento alle 6 richieste di conciliazione rivolte all'Organismo, tutte ammesse, 4 risultavano, alla data del 31 dicembre 2018, in sospeso.

Solo 2 sono quindi le richieste che nel corso del 2018 sono giunte ad una conclusione, come evidenziato nella Tabella 3.

Tab. 3				
Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico		1		1
Gas	1			1
Dual Fuel				
Idrico				
Totale	1	1	0	2

La durata media del procedimento, con riferimento alle pratiche concluse con accordo al 31/12/2018, è pari a 89 giorni, così ripartito:

- procedure concluse con accordo: 126 giorni
- procedure concluse senza accordo: 52 giorni.

Roma, 28 febbraio 2019