

**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 E.ON Energia S.p.A. / Associazioni dei consumatori

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE Gas / Energia Elettrica

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 12/04/2018

(\*) 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 31/12/2019	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	3
Gas	6
Dual Fuel	
Idrico	
<b>Totale</b>	<b>9</b>

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	1	5			6
Delegato Associazione dei Consumatori	1				1
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)		1			1
Altro delegato non professionista	1				1
Altro					
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>			<b>9</b>

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Assoutenti	1				1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	email	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100
Svolgimento della procedura	telefonica / email	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100

\* Campi "Online" e "Offline" testuali

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

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

<b>Tab. 1.4</b> <b>Argomenti oggetto delle controversie</b> <b>(settori elettrico, gas e dual fuel)</b>				
<b>Argomento</b>	<b>N. Elettrico</b>	<b>N. Gas</b>	<b>N. Dual Fuel</b>	<b>TOTALE</b>
Fatturazione	2	2		4
Mercato				
Contratti				
Morosità e sospensione		1		1
Misura	1			1
Conessioni, lavori e qualità tecnica		1		1
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare) Soluzioni energetiche		2		2
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>		<b>9</b>

<b>Tab. 1.5</b> <b>Argomenti oggetto delle controversie</b> <b>(settore idrico)</b>	
<b>Argomento</b>	<b>N.</b>
Fatturazione	
Morosità e sospensione	
Misura	
Contratti	
Qualità tecnica	
Allacciamento	
Danni	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	
Altro (specificare)	
<b>Totale</b>	

<b>Tab. 1.6</b> <b>Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie</b>	
<p><b>Il principale motivo di insoddisfazione è relativo a problemi di fatturazione, tuttavia non sono state riscontrate cause sistematiche riconducibili ad un'unica problematica</b></p>	

**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>4</b>
Consumi stimati errati				
Ricalcoli	1			
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi	1	1		
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni		1		
Altro				
<b>Mercato</b>				<b>0</b>
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti				
Altro				
<b>Contratti</b>				<b>0</b>
Recesso				
Volture e Subentri				
Modifiche unilaterali				
Altro				
<b>Morosità e sospensione</b>				<b>1</b>
Morosità		1		
Sospensione e riattivazione				
Comor (Corrispettivo morosità pregresse)				
Altro				
<b>Misura</b>				<b>1</b>
Cambio misuratore				
Verifica e ricostruzioni				
Mancate letture	1			
Altro				
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>				<b>1</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità		1		
Valori della tensione/pressione				
Sicurezza				
Altro				
<b>Qualità commerciale</b>				<b>0</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
<b>Danni</b>				<b>0</b>
Altro (specificare) soluzioni energetiche		2		2
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>		<b>9</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		1			1
>500,00	2	2			4
< 500,00	1	3			4
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</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	3	0	3	100
Gas	4	2	6	67
Dual Fuel			0	
Idrico			0	
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>78</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					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					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 Perimetro dei servizi non rispettato (non commodity)		2			2
<b>Totale</b>		<b>2</b>			<b>2</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</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
Altro (Specificare)					0
<b>Totale</b>					

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

**Tab 3.1**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	60%
Gas	1	33%
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019\*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1	2	3
Gas		1	1
Dual Fuel			0
Idrico			0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	22%
Gas	4	44%
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>66%</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
	1				1

\* 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		1		1
Gas				
Dual Fuel				
Idrico				
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</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	

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

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione		
Morosità e sospensione		
Misura		
Contratti		
Qualità tecnica		
Allacciamento		
Danni		
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Sezione V

### TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

<b>Tab. 5.1</b>	
<b>Termini procedura e tempi medi complessivi</b>	
Termine ordinario come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	90
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	90
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	86
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	86

<b>Tab. 5.2</b>								
<b>Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore</b>								
Esito	N. procedure concluse Elettrico	Media	N. Procedure concluse Gas	Media	N. procedure concluse Dual fuel	Media	N. procedure concluse Idrico	Media
Positivo (accordo)								
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	1	86						
<b>Totale</b>	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico	
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>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