

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 2024 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni Plenitude S.p.a. -
Associazioni di consumatori

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE ENERGIA ELETTRICA E GAS
DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 11/01/2016

(*) 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 31/12/2023	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2023	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2024	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](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	77
Gas	166
Dual Fuel	16
Telecalore	na
Idrico	na
Totale	259

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	66	125	15	na	na	206
Delegato Associazione dei Consumatori	11	41	1	na	na	53
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	na	na	na
Altro delegato non professionista	0	0	0	na	na	na
Altro	0	0	0	na	na	na
Totale	77	166	16	na	na	259

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	1	1	0	na	na	2
ADICONSUM	5	25	0	na	na	30
ADOC	3	8	0	na	na	11
ADUSBEF	1	0	0	na	na	1
ALTROCONSUMO	52	95	12	na	na	159
ASSOUTENTI	4	6	0	na	na	10
CASA DEL CONSUMATORE	0	1	1	na	na	2
CITTADINANZATTIVA	0	2	0	na	na	2
CODACONS	2	4	0	na	na	6
CODICI	1	2	0	na	na	3
CONFCONSUMATORI	2	9	2	na	na	13
FEDERCONSUMATORI	2	5	1	na	na	8
LEGA CONSUMATORI	1	5	0	na	na	6
MOVIMENTO CONSUMATORI	2	1	0	na	na	3
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	0	1	0	na	na	1
UNC	1	1	0	na	na	2
Totale	77	166	16	na	na	259

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	259 presentate tramite piattaforma telematica e/o tramite mail	0	0	100%
Svolgimento della procedura	259 gestite tramite mail	0	0	100%

* 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	32	67	6	105
Mercato	17	20	4	41
Contratti	19	65	6	90
Morosità e sospensione	2	4	0	6
Misura	3	4	0	7
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	1	0	3
Qualità commerciale	0	1	0	1
Danni	1	0	0	1
Altro (bonus sociale)	1	4	0	5
Totale	77	166	16	259

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	na
Morosità e sospensione	na
Misura	na
Contratti	na
Qualità tecnica	na
Allacciamento	na
Danni	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na
Altro (specificare)	na
Totale	na

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Si rileva una sostanziale stabilità delle pratiche in ingresso con particolare riferimento all'argomento Fatturazione. Emerge un leggero incremento riferito all'ambito contratti che comprende le segnalazioni riferite alle operazioni di rinnovo contrattuale consumate nell'ambito delle modifiche unilaterali, pur non essendo tali.

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

[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	32	67	6	105
Consumi stimati errati	2	8	0	10
Ricalcoli	18	29	3	50
Periodicità e fattura di chiusura	3	4	0	7
Pagamenti e rimborsi	5	18	3	26
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risolenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	0	2	0	2
Altra	4	6	0	10
Mercato	17	20	4	41
Presunti contratti non richiesti	4	3	1	8
Cambio fornitore	4	2	0	6
Doppia fatturazione	1	0	0	1
Condizioni economiche nuovi contratti	8	15	3	26
Altra	0	0	0	0
Contratti	19	65	6	90
Recesso	5	12	0	17
Volture e Subentri	4	9	2	15
Modifiche unilaterali	9	43	4	56
Altra	1	1	0	2
Morosità e sospensione	2	4	0	6
Morosità	0	0	0	0
Sospensione e riattivazione	0	2	0	2
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	2	0	3
Altra	1	0	0	1
Misura	3	4	0	7
Cambia misuratore	0	1	0	1
Verifica e ricostruzioni	2	1	0	3
Mancate letture	0	1	0	1
Altra	1	1	0	2
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	1	0	3
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	1	0	0	1
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	1	0	0	1
Sicurezza	0	0	0	0
Altra	0	1	0	1
Qualità commerciale	0	1	0	1
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0
Indennizzi	0	1	0	1
Altra	0	0	0	0
Danni	1	0	0	1
Altro (specificare)	1	4	0	5
Bonus sociale	1	4	0	5
Totale	77	166	16	259

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	8	27	2	na	na	37
>500,00	35	81	11	na	na	127
< 500,00	34	58	3	na	na	95
Totale	77	166	16	na	na	259

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	76	1	77	99%
Gas	165	1	166	99%
Dual Fuel	16	0	16	100%
Telecalore	0	0	0	0%
Idrico	0	0	0	0%
Totale	257	2	259	99%

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	1	0	0	na	na	1
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	0	0	na	na	0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	na	na	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	0	0	0	na	na	0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	na	na	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	na	na	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Duplicato di domanda già presentata)	0	1	0	na	na	1
	0	0	0	na	na	0
Totale	1	1	0	na	na	2

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	4	1,5%
Gas	3	1,2%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	7	2,7%

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	4	2	0	na	na	6
Altro (sopravvenuta inammissibilità)	0	1	0	na	na	1
	0	0	0	na	na	0
Totale	4	3	0	na	na	7

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2023		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	10	0
Gas	16	0
Dual Fuel	0	0
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	26	0

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2023*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	12	3	15
Gas	7	3	10
Dual Fuel	0	0	0
Telecalore	na	na	na
Idrico	na	na	na
Totale	19	6	25

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2024		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	6	2,3%
Gas	4	1,5%
Dual Fuel	2	0,8%
Telecalore	na	na
Idrico	na	na
Totale	12	0

**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
	66	158	14	na	na	238

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2024

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	50	16	0	66
Gas	135	23	0	158
Dual Fuel	12	2	0	14
Telecalore	na	na	na	na
Idrico	na	na	na	na
Totale	197	41	0	238

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2024

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
	100%

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	79	15
Mercato	30	6
Contratti	75	13
Morosità e sospensione	5	1
Misura	3	3
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	2
Qualità commerciale	1	
Danni		
Altro (bonus sociale)	3	1
Totale	197	41

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	na	na
Morosità e sospensione	na	na
Misura	na	na
Contratti	na	na
Qualità tecnica	na	na
Allacciamento	na	na
Danni	na	na
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	na	na
Altro (specificare)	na	na
Totale	na	na

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.)	90 gg
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	30 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	65 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	59 gg
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	92 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	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	50	67	135	58	12	50	na	na	na	na
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	16	99	23	88	2	83	na	na	na	na
Totale	66	75	158	62	14	54	na	na	na	na

Dettaglio argomenti

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