

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 DI CONCILIAZIONE PARITETICA IREN SPA - ASSOCIAZIONI
C.N.C.U.**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE : **Energia, gas, servizi idrici, servizi di teleriscaldamento e
teleraffrescamento**

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 31/12/2019	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](#)

Tab. 1.1 Domande di conciliazione ricevute per settore	
Settore	N. Domande
Elettrico	5
Gas	19
Dual Fuel	1
Idrico	56
Totale	81

nota : piu' 1 richiesta teleriscaldamento ed 1 servizi aggiuntivi(questi ultimi non previsti in Protocollo)

Tab. 1.2 (a) Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante					
Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	0	0	0	4	4
Delegato Associazione dei Consumatori	5	19	1	51	76
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	1	1
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0
Altro					
Totale	5	19	1	56	81

Tab. 1.2 (b) Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori					
Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ADICONSUM	3	6	1	6	16
ADOC	0	2	0	5	7
ALTROCONSUMO	0	1	0	0	1
ASSOUTENTI	0	0	0	4	4
CASA DEL CONSUMATORE	0	3	0	2	5
CITTADINANZATTIVA	0	0	0	0	0
CONFONSUMATORI	0	1	0	2	3
FEDERCONSUMATORI	2	5	0	26	33
LEGA CONSUMATORI	0	1	0	8	9
MOVIMENTO CONSUMATORI *	0	0	0	1	1
UDICON	0	0	0	2	2
Totale	5	19	1	56	81

Tab.1.3 Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *				
Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	mail/pec	no		100%
Svolgimento della procedura	telefono/mail/pec	no		100%

* Campi "Online" e "Offline" testuali

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

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.4
Argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	2	13	0	15
Mercato	0	2	1	3
Contratti	1	2	0	3
Morosità e sospensione	0	1	0	1
Misura	2	1	0	3
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (specificare)	0	0	0	0
				0
Totale	5	19	1	25

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico)

Argomento	N.
Fatturazione	11
Morosità e sospensione	0
Misura	4
Contratti	3
Qualità tecnica	2
Allacciamento	0
Danni	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (perdite occulte)	36
Totale	56

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Nel settore idrico generano controversie le bollette di consumo anomalo per perdite occulte, le cui eventuali agevolazioni (o negazione delle agevolazioni) sono determinate dagli specifici Regolamenti d'Utenza dei vari Ambiti Territoriali Ottimali , con regole diverse sui vari ATO.

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				15
<i>Consumi stimati errati</i>	0	4	0	
<i>Ricalcoli</i>	0	0	0	
<i>Periodicità e fattura di chiusura</i>	1	0	0	
<i>Pagamenti e rimborsi</i>	0	0	0	
<i>Autolettura (uso della)</i>	0	0	0	
<i>Importi per consumi risalenti a più di due anni</i>	0	4	0	
<i>Altro</i>	1	5	0	
Mercato				3
<i>Presunti contratti non richiesti</i>	0	0	1	
<i>Cambio fornitore</i>	0	0	0	
<i>Doppia fatturazione</i>	0	0	0	
<i>Condizioni economiche nuovi contratti</i>	0	2	0	
<i>Altro</i>	0	0	0	
Contratti				3
<i>Recesso</i>	0	1	0	
<i>Volture e Subentri</i>	0	0	0	
<i>Modifiche unilaterali</i>	0	0	0	
<i>Altro</i>	1	1	0	
Morosità e sospensione				1
<i>Morosità</i>	0	1	0	
<i>Sospensione e riattivazione</i>	0	0	0	
<i>Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)</i>	0	0	0	
<i>Altro</i>	0	0	0	
Misura				3
<i>Cambio misuratore</i>	0	0	0	
<i>Verifica e ricostruzioni</i>	1	1	0	
<i>Mancate letture</i>	0	0	0	
<i>Altro</i>	1	0	0	
Connessioni, lavori e qualità tecnica				0
<i>Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)</i>	0	0	0	
<i>Continuità</i>	0	0	0	
<i>Valori della tensione/pressione</i>	0	0	0	
<i>Sicurezza</i>	0	0	0	
<i>Altro</i>	0	0	0	
Qualità commerciale				0
<i>Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)</i>	0	0	0	
<i>Indennizzi</i>	0	0	0	
<i>Altro</i>	0	0	0	
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale				25

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	5	15	1	39	
>500,00	0	0	0	3	
< 500,00	0	4	0	14	
Totale	5	19	1	56	81

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	5	5	5	100
Gas	19	19	19	100
Dual Fuel	1	1	1	100
Idrico	53	3	56	94,6
Totale	78	28	81	

nota : piu' 1 richiesta teleric...

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	0	0	0	0
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	0	0	1	1
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	0	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	0	0	0	1	1
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	0	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (conciliatore non abilitato)	0	0	0	1	1
Totale	0	0	0	3	3

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	40
Gas	2	11
Dual Fuel	0	0
Idrico	0	0
Totale	4	51

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	0	0	0	0
Altro (ritirata per ricorso a Servizio Conciliazione ARERA per necessità convocazione Distributore)	2	2	0	0	4
Totale					

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	1	8
Gas	3	17
Dual Fuel	1	25
Idrico	27	38
Totale	32	30

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

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1	0	1
Gas	3	0	3
Dual Fuel	1	0	1
Idrico	24	3	27
Totale	29	3	32

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

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

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0
Gas	7	37
Dual Fuel	0	0
Idrico	17	30
Totale	24	30

Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI (al 24_02_2021)

[Torna all'indice](#)

Tab. 4.1
Procedure concluse per settore*

Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	3	14	1	46	64

* 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	3	0	0	3
Gas	13	1	0	13
Dual Fuel	1	0	0	1
Idrico	45	1	0	46
Totale	62	2	0	64

* 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

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	11	1
Mercato	1	0
Contratti	3	0
Morosità e sospensione	1	0
Misura	1	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0
Qualità commerciale	0	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
		0
Totale	17	1

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	10	1
Morosità e sospensione	0	0
Misura	3	0
Contratti	2	0
Qualità tecnica	0	0
Allacciamento	0	0
Danni	0	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro (perdita occulta)	30	0
Totale	45	1

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
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.) nota(*)	30
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	85
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	128

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)	3	88	13	95	1	40	45	83
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	0		1	210	0		1	46
Totale	3		14		1		46	

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
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