

**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 Negoziazione Paritetica Enel - Enel Energia S.p.A.

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE Elettrico - Gas  
DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 03/03/2016

(\*) 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](#)

<b>Tab. 1.1</b> Domande di conciliazione ricevute per settore	
Settore	N. Domande
Elettrico	348
Gas	716
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	
<b>Totale</b>	<b>1.064</b>

<b>Tab. 1.2 (a)</b> Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante						
Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale						
Delegato Associazione dei Consumatori	348	716				
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)						
Altro delegato non professionista						
Altro						
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>716</b>				

<b>Tab. 1.2 (b)</b> Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori						
Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	1	1				
ADICONSUM	51	85				
ADOC	11	28				
ADUSBEF	3	9				
ALTROCONSUMO	4					
ASSOUTENTI	13	16				
CASA DEL CONSUMATORE	5	8				
CITTADINANZATTIVA		1				
CODACONS		2				
CODICI	2	5				
CONFCONSUMATORI APS	23	29				
FEDERCONSUMATORI	4	12				
LEGA CONSUMATORI	1	14				
MDC		2				
U.DI.CON. - UNIONE DIFESA CONSUMATORI	9	6				
UNC	221	498				
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>716</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Tab.1.3</b> Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *				
Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
<b>Presentazione della domanda</b>	Piattaforma telematica			100%
<b>Svolgimento della procedura</b>	Piattaforma telematica			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	44	55		99
Mercato	16	26		42
Contratti	259	612		871
Morosità e sospensione	19	16		35
Misura	9	6		15
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	1		2
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>716</b>		<b>1.064</b>

**Tab. 1.5**  
**Argomenti oggetto delle controversie**  
**(settore idrico e telecalore)**

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

**Tab. 1.6**  
**Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie**

Nel 2024, è stato registrato un pervenuto significativamente più alto rispetto all'anno precedente. Tale incremento ha riguardato, principalmente, la categoria "Contratti" ed in particolar modo le variazioni dei prezzi alla scadenza relativamente alla commodity gas.

**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>	44	55		<b>99</b>
Consumi stimati errati	7	10		
Ricalcoli	20	25		
Periodicità e fattura di chiusura		2		
Pagamenti e rimborsi	10	14		
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	3	1		
Altro	4	3		
<b>Mercato</b>	16	26		<b>42</b>
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore	2			
Doppia fatturazione	1			
Condizioni economiche nuovi contratti	13	26		
Altro				
<b>Contratti</b>	259	612		<b>871</b>
Recesso	3	2		
Vulture e Subentri	2	3		
Modifiche unilaterali	254	607		
Altro				
<b>Morosità e sospensione</b>	19	16		<b>35</b>
Morosità	9	9		
Sospensione e riattivazione	4	6		
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	6	1		
Altro				
<b>Misura</b>	9	6		<b>15</b>
Cambio misuratore	2	2		
Verifica e ricostruzioni	6	2		
Mancate letture	1	1		
Altro		1		
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	1	1		<b>2</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
Valori della tensione/pressione	1			
Sicurezza				
Altro		1		
<b>Qualità commerciale</b>				<b>0</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
<b>Danni</b>				<b>0</b>
Altro (specificare)				<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>716</b>		<b>1.064</b>

**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	211	403				614
>500,00	94	260				354
< 500,00	43	53				96
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>716</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1064</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	315	33	348	91%
Gas	676	40	716	94%
Dual Fuel			0	
Telecalore			0	
Idrico			0	
<b>Totale</b>	<b>991</b>	<b>73</b>	<b>1.064</b>	<b>1</b>

**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	13	20				33
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	2	11				13
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
Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	5	2				7
Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c		1				1
Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento		1				1
Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	12	4				16
Mancato inserimento mandato di rappresentanza	1	1				2
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>40</b>				<b>73</b>

## PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	0,6%
Gas	10	1,4%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>1,1%</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	Telecalore	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini		8				8
Attivazione Altra ADR	2	2				4
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>10</b>				<b>12</b>

## 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	41	24,0%
Gas	14	17,5%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>21,9%</b>

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 3

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scadenza termini)
Elettrico	28	2	6
Gas	10		3
Dual Fuel			
Telecalore			
Idrico			
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2024

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	205	58,9%
Gas	402	56,1%
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>607</b>	<b>57,0%</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	Telecalore	Totale
	108	264				372

\* 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)	Negativo (scadenza termini)	Totale
Elettrico	59	29		20	108
Gas	166	72		26	264
Dual Fuel					
Telecalore					
Idrico					
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>101</b>	<b>0</b>		<b>372</b>

\* 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**

% Esito Positivo 60,5%  
% Esito Negativo - Mancato Accordo 27,1%  
% Esito Negativo - Scadenza Termini 12,4%

**Tab. 4.4(a)  
Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia  
(settori elettrico, gas e dual fuel)**

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (scadenza termini)
Fatturazione	53	7	5
Mercato	21	1	
Contratti	135	91	33
Morosità e sospensione	9	2	4
Misura	7		4
Connessioni, lavori e qualità tecnica			
Qualità commerciale			
Danni			
Altro (specificare)			
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>101</b>	<b>46</b>

**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		
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.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	96,3
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	89,7
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	106,5

<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	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	59	78,2	166	93,8						
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	49	106,2	98	106,6						
<b>Totale</b>	<b>108</b>	<b>90,9</b>	<b>264</b>	<b>98,5</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		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio esemplificativo
<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>Trasparenza del servizio</b>	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
<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>Qualità tecnica</b>	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti la sicurezza.
<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>Qualità commerciale</b>	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
<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>Allacciamenti</b>	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
<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, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
<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>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
<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>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
<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			