

Dettaglio argomenti							
Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		<a href="#">Torna alla sezione I(B)</a>	Classificazione argomenti settore idrico		<a href="#">Torna alla sezione I(B)</a>	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio esemplificativo	<a href="#">Torna all'indice</a>	Argomento	Dettaglio esemplificativo	<a href="#">Torna all'indice</a>	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			

**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 2023 (\*)**

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR \_\_\_\_\_

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE \_\_\_\_\_

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA \_\_\_\_\_

(\*) 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 31/12/2022	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2022	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2023	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](#)

**Tab. 1.1**  
**Domande di conciliazione ricevute per settore**

Settore	N. Domande
Elettrico	6
Gas	1
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	
<b>Totale</b>	<b>7</b>

**Tab. 1.2 (a)**  
**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						
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	6	1				7
Altro delegato non professionista						
Altro						
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>1</b>				

**Tab. 1.2 (b)**  
**Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori**

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

**Tab.1.3**  
**Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura \***

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	pec	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100%
Svolgimento della procedura	videoconferenza/mista	(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>				
Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	3	1		
Mercato				
Contratti				
Morosità e sospensione				
Misura				
Conessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale				
Danni	3			
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>7</b>

<b>Tab. 1.5</b> <b>Argomenti oggetto delle controversie</b> <b>(settore idrico e telecalore)</b>	
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>	

<b>Tab. 1.6</b> <b>Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie</b>

**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
<b>Fatturazione</b>				<b>0</b>
Consumi stimati errati	2			
Ricalcoli				
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi	1			
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione		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>0</b>
Morosità				
Sospensione e riattivazione				
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)				
Altro				
<b>Misura</b>				<b>0</b>
Cambio misuratore				
Verifica e ricostruzioni				
Mancate letture				
Altro				
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>				<b>0</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
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>	3			<b>3</b>
<b>Altro (specificare)</b>				<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>7</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	1					
>500,00	5	1				
< 500,00						
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</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	6		6	
Gas	1		0	
Dual Fuel			0	
Telecalore			0	
Idrico			0	
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100</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						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 (Specificare)						0
<b>Totale</b>						

**PROCEDURE INTERROTTE**

[Torna all'indice](#)

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

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

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2022</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

<b>Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2022*</b>			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico		0	0
Gas			0
Dual Fuel			0
Telecalore			
Idrico			0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

<b>Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2023</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	
Gas	0	
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>100</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
	6	1				7

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2023

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	1	2	3	
Gas		1		
Dual Fuel				
Telecalore				
Idrico				
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2023

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	3
Mercato		
Contratti		
Morosità e sospensione		
Misura		
Connessioni, lavori e qualità tecnica		
Qualità commerciale		
Danni		3
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>6</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 Termini procedura e tempi medi complessivi</b>	
Termine ordinario come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	7
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	32
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	34
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	

<b>Tab. 5.2 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)	5	34,2								
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	1	34	1	25						
<b>Totale</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	