

## Relazione annuale 2017

### Organismo di Conciliazione Paritetica Edison Energia S.P.A. - Associazione dei Consumatori

Ai sensi dell'articolo 141-ter del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 2006, recante "Codice del Consumo" si forniscono le seguenti informazioni, relative al periodo **1 Gennaio 2017 – 31 Dicembre 2017**.

La delibera AEEGSI 20 ottobre 2016 580/2016/E/com recante "Iscrizione dell'organismo ADR di conciliazione paritetica **Edison Energia S.P.A.** - Associazioni di consumatori" ha validato la data di decorrenza dell'iscrizione effettuata a tempo determinato, senza soluzione di continuità, il **30 Settembre 2016**.

Pertanto le informazioni relative alla Relazione annuale **2017** sono disponibili sul sito web: <https://organismoadr.edisonenergia.it/> o possono essere richieste in alternativa al numero di fax **800 135849**.

#### a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono;

Il numero delle controversie ricevute **dall'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica Edison Energia S.P.A. - Associazioni di Consumatori** nel corso del **2017**, dal **1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017** è pari ad un totale di **188**. **La procedura di conciliazione dell'Organismo ADR Edison Energia/Associazioni di consumatori del CNCU è una procedura vis-à-vis; le domande sono presentate via mail o fax.** Tutte le controversie sono di provenienza nazionale. Le suddette controversie possono essere ricondotte alle seguenti aree tematiche (cfr. Classificazione reclami ex delibera AEEGS 413/16):

Area tematica	EE	%	GAS	%	Domande Totali 2017	%
Conessioni, lavori e qualità tecnica	11	11%	6	6,8%	17	9%
Contratti	3	3%	5	5,7%	8	4,3%
Fatturazione	72	72%	60	68,2%	132	70,2%
Mercato	4	4%	1	1,1%	5	2,7%
Misura	5	5%	14	15,9%	19	10,1%
Morosità e sospensione	5	5%	2	2,3%	7	3,7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

**b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi;**

Non si rilevano propriamente cause sistematiche. Le principali cause sono generalmente legate alle dinamiche operative e/o alla natura delle operazioni, talvolta dovute anche all'adeguamento dei sistemi verso le delibere vigenti (es. nuova bolletta 2.0)

L'area maggiormente impattata rimane ancora quella del gas soprattutto per il tema ricorrente delle mancanze di letture dovute a gruppi di misura non accessibili e alla relativa mancanza di autoletture da parte dell'utenza, nonostante l'informazione veicolata sulla bolletta.

Il tema, oltre a impedire la fatturazione dei consumi reali, crea anche problematiche laddove vi sia la necessità di ricostruzione dei consumi a seguito di rilevato malfunzionamento del misuratore o di sostituzione dello stesso, nonché a fronte di conguagli.

A questo proposito risultano opportuni tutti gli strumenti volti a promuovere la sostituzione dei contatori con nuovi tools abilitati alla telelettura anche per le utenze domestiche, nonché qualsiasi iniziativa di tipo informativo che incentivi il cliente a comunicare periodicamente l'autolettura.

Vi è infine la tematica del riscontro puntuale dei distributori ai traders sui portali dedicati nei tempi previsti da delibera, soprattutto riferito ai distributori di piccole dimensioni, a discapito dell'efficacia del servizio reso ai clienti.

c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2;

Rispetto al totale degli ingressi **188** l'Organismo ha registrato **40 domande non procedibili**. Tuttavia, i motivi del mancato avvio possono essere complessivamente così suddivisi:

ESITO ESAME AMMISSIBILITA'	EE	%	GAS	%	Domande respinte	%
AMMESSA	<b>76</b>	76%	<b>72</b>	81,8%	<b>148</b>	<b>78,7%</b>
NON AMMESSA	<b>24</b>	24%	<b>16</b>	18,2%	<b>40</b>	<b>21,3%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

MOTIVI INAMMISSIBILITA'	EE	%	GAS	%	Domande respinte	%
CLIENTE NON DOMESTICO	<b>3</b>	12,5%	<b>0</b>	0%	<b>3</b>	<b>7,5%</b>
MANCANZA RECLAMO SCRITTO	<b>6</b>	25%	<b>4</b>	25%	<b>10</b>	<b>25%</b>
RECLAMO IN GESTIONE NON ANCORA SCADUTO	<b>1</b>	4,2%	<b>1</b>	6,3%	<b>2</b>	<b>5%</b>
RECLAMO PRESENTATO DA OLTRE 12 MESI	<b>3</b>	12,5%	<b>3</b>	18,8%	<b>6</b>	<b>15%</b>
RISPOSTA MOTIVATA AL RECLAMO ENTRO 40 GG	<b>9</b>	37,5%	<b>7</b>	43,8%	<b>16</b>	<b>40%</b>
DISCONOSCIMENTO 153 (POST DELIBERA)	<b>2</b>	8,3%	<b>1</b>	6,3%	<b>3</b>	<b>7,5%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**d) nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;**

Sul totale delle **148** pratiche ammesse, l'**84% (124 pratiche)** risulta con procedimento concluso, mentre il **16% (24 pratiche)**, al **31/12/2017**, risultavano ancora in discussione.

<b>ESITO DOMANDE</b>	<b>EE</b>	<b>%</b>	<b>GAS</b>	<b>%</b>	<b>Totale complessivo</b>	<b>%</b>
<b>In Corso</b>	<b>10</b>	<b>13,2%</b>	<b>14</b>	<b>19,4%</b>	<b>24</b>	<b>16,2%</b>
Contratti	2	2,6%	1	1,4%	3	2%
Fatturazione	6	7,9%	11	15,3%	17	11,5%
Misura	1	1,3%	1	1,4%	2	1,4%
Morosità e sospensione	1	1,3%	1	1,4%	2	1,4%
<b>Mancato</b>	<b>16</b>	<b>21,1%</b>	<b>13</b>	<b>18,1%</b>	<b>29</b>	<b>19,6%*</b>
Conessioni, lavori e qualità tecnica	3	3,9%	2	2,8%	5	3,4%
Contratti	1	1,3%	2	2,8%	3	2%
Fatturazione	9	11,8%	4	5,6%	13	8,8%
Misura	1	1,3%	4	5,6%	5	3,4%
Morosità e sospensione	2	2,6%	1	1,4%	3	2%
<b>Raggiunto</b>	<b>50</b>	<b>65,8%</b>	<b>45</b>	<b>62,5%</b>	<b>95</b>	<b>64,2%*</b>
Conessioni, lavori e qualità tecnica	4	5,3%	4	5,6%	8	5,4%
Contratti	0	0%	2	2,8%	2	1,4%
Fatturazione	41	53,9%	33	45,8%	74	60%
Misura	3	3,9%	6	8,3%	9	6,1%
Morosità e sospensione	2	2,6%	0	0%	2	1,4%
<b>Totale complessivo**</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

**Note:**

**\*Percentuale Accordo Raggiunto pari a 76,6%, Mancato Accordo 23,4% se calcolati sulle pratiche concluse (totale 124 domande).**

**\*\* Alla data del 31/12/17 risultano ancora in corso 16,2% delle pratiche con il relativo esito da confermare.**

**D1) Tabella pendenti 2016: totale pendenti\_2016: n. 56\***

ESITO DOMANDE		GAS	%	ELETTRICITA'	%	IDRICO	%	Totale domande	%	
<b>AMMESSE CONCLUSE</b>	<b>CON ACCORDO</b>	<b>23</b>	<b>41,07%</b>	<b>18</b>	<b>32,14%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>41</b>	<b>73,21%</b>	
	Fatturazione	17	30,36%	16	28,57%		0,00%	33	58,93%	
	Contratti	1	1,79%		0,00%		0,00%	1	1,79%	
	Morosità E Sospensione		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	
	Mercato	1	1,79%		0,00%		0,00%	1	1,79%	
	Misura	1	1,79%		0,00%		0,00%	1	1,79%	
	Connessioni, Lavori E Qualità Tecnica	3	5,36%	2	3,57%		0,00%	5	8,93%	
	<b>CON MANCATO ACCORDO</b>	<b>8</b>	<b>14,29%</b>	<b>7</b>	<b>12,5%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>15</b>	<b>26,79%</b>	
	Fatturazione	8	14,29%	6	10,71%		0,00%	14	25,00%	
	Contratti		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	
	Morosità E Sospensione		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	
	Mercato		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	
	Misura		0,00%		0,00%		0,00%	0	0,00%	
	Connessioni, Lavori E Qualità Tecnica		0,00%	1	1,79%		0,00%	1	1,79%	
	<b>TOTALE AMM. CONCLUSE</b>	<b>31</b>	<b>55,36%</b>	<b>25</b>	<b>44,64%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>	
	<b>Totale complessivo</b>		<b>31</b>	<b>55,36%</b>	<b>25</b>	<b>44,64%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

**\*Domande riferite al 2016, concluse durante il corso del 2017.**

**Percentuale di chiusura totale anno 2016 incluse le residue concluse nel 2017:**

- **Accordo Raggiunto 74,8%,**
- **Mancato accordo 25,2%.**

**e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;**

Delle pratiche inoltrate nel periodo di riferimento, **non risultano pratiche** interrotte per rinuncia del cliente, o per rinuncia dell'Associazione dei Consumatori che rappresentava il cliente

**f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;**

La durata media del procedimento, con riferimento alle pratiche concluse **con accordo al 31/12/2017, (95 pratiche)**, è pari a **87** giorni al netto di proroghe, così ripartito: energia elettrica **83** giorni e gas **92** giorni.

Nella tabella a seguire, il dettaglio del tempo medio di risoluzione è ripartito per tematiche e settori, con l'indicazione dei casi di proroga in caso di accordo e mancato accordo.

TMA risoluzione controversie (giorni)	EE				GAS				TOTALE			
	TMA Accordi	TMA Accordi Con Proroga	TMA Mancati Accordi	TMA Mancati Accordi Con Proroga	TMA Accordi	TMA Accordi Con Proroga	TMA Mancati Accordi	TMA Mancati Accordi Con Proroga	TMA Accordi	TMA Accordi Con Proroga	TMA Mancati Accordi	TMA Mancati Accordi Con Proroga
Conessioni, lavori e qualità tecnica	<b>99</b>	-	<b>144</b>		<b>94</b>	<b>146</b>	<b>130</b>	-	<b>97</b>	<b>146</b>	<b>139</b>	-
Contratti	-	-		<b>162</b>	<b>114</b>	-	<b>335</b>	<b>162</b>	<b>114</b>	-	<b>335</b>	<b>162</b>
Fatturazione	<b>83</b>	<b>111</b>	<b>75</b>	<b>140</b>	<b>81</b>	<b>157</b>	<b>140</b>	<b>123</b>	<b>82</b>	<b>134</b>	<b>97</b>	<b>136</b>
Misura	<b>51</b>	<b>138</b>	-	<b>98</b>	<b>114</b>	-	<b>88</b>	<b>121</b>	<b>98</b>	<b>138</b>	<b>88</b>	<b>115</b>
Morosità e sospensione	<b>28</b>	-	<b>112</b>	-	-	-	<b>75</b>	-	<b>28</b>	-	<b>99</b>	-
<b>Totale Risultato</b>	<b>80</b>	<b>120</b>	<b>101</b>	<b>136</b>	<b>88</b>	<b>153</b>	<b>147</b>	<b>129</b>	<b>84</b>	<b>136</b>	<b>120</b>	<b>133</b>

**g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;**

Su un totale di **95** pratiche chiuse con **accordo al 31/12/2017**, la **percentuale di rispetto degli accordi** da parte dei clienti è pari al **75%** (riferito a piani di rientro adempiuti e saldo di fatture dovute da parte del cliente), risultano attualmente in esecuzione il **21%** degli accordi raggiunti, mentre il **4%** ha disatteso gli accordi rimanendo inadempiente, già dalle prime rate, nonostante la conciliazione sia chiusa con un verbale di accordo raggiunto.

**h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.**

Pervenuta n. 1 domanda sulla piattaforma ODR (9 febbraio 2017) e gestita in qualità di Reclamo in ambito di Qualità Commerciale (Conessione, Lavori e qualità tecnica), in quanto per motivi tecnici non vi era la registrazione di Edison nonostante l'iscrizione alla piattaforma ODR avvenuta nei tempi richiesti.

Roma, **28/02/2018**