

Relazione annuale 2016

Organismo di Conciliazione Paritetica Eni gas e luce S.p.A. – Associazioni 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 11 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016.

La delibera Aeegsi 20 ottobre 2016 580/2016/E/com recante "Iscrizione dell'organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce S.p.A. – Associazioni dei consumatori" ha validato la data di decorrenza dell'iscrizione effettuata a tempo determinato, senza soluzione di continuità, l'11 gennaio 2016.

Pertanto le informazioni relative alla Relazione annuale 2016 sono disponibili sul sito web: https://www.eni.com/it_IT/eni-consumerismo/conciliazione.page o in alternativa possono essere richieste al numero di fax 06 59887869.

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

Il numero delle controversie ricevute dall'Organismo ADR di Conciliazione Paritetica Eni gas e luce SpA – Associazioni dei Consumatori nel corso del 2016, a partire dall'11 gennaio 2016 (data di iscrizione all'elenco degli Organismi ADR) è pari a 1326. Tutte le controversie sono di provenienza nazionale e sono state inoltrate mediante piattaforma telematica. Le suddette controversie possono essere ricondotte alle seguenti aree tematiche (cfr. Classificazione reclami ex delibera Aeegsi 413/16):

TABELLA A) TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale domande	%
CONTRATTI	37	4%	17	4%	1	3%	55	4%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	129	15%	58	13%	7	22%	194	15%
MERCATO	26	3%	14	3%	1	3%	41	3%
FATTURAZIONE	471	56%	288	63%	20	63%	779	59%
MISURA	167	20%	74	16%	3	9%	244	18%
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	10	1%	3	1%	0	0%	13	1%
BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale complessivo	840	100%	454	100%	32	100%	1326	100%

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 vere e proprie cause sistematiche o significative generatrici delle controversie. I temi che emergono sono essenzialmente quelli rappresentativi delle dinamiche operative e della fisiologicità delle operazioni. Quanto alla commodity gas da evidenziare in primo luogo è il perdurare dell'assenza di letture sui contatori non accessibili, che non sempre sono compensate da autoletture del cliente, nonostante le evidenze inoltrate puntualmente dal venditore. Si tratta di un fenomeno che non soltanto impedisce la fatturazione di consumi reali, ma che crea anche problematiche in caso di necessità di ricostruzione dei consumi a seguito di rilevato malfunzionamento del misuratore o di sostituzione dello stesso. A questo proposito risultano appropriate e tempestive le campagne di sostituzione dei contatori con nuovi strumenti abilitati alla telelettura anche per le utenze domestiche, nonché le iniziative volte ad incentivare il cliente alla rilevazione e alla trasmissione dell'autolettura.

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 (1326) l'Organismo ha registrato, nel 74% dei casi il regolare avvio dei procedimenti (n. 981), mentre nel restante 26% dei casi, in carenza dei requisiti previsti dai Regolamenti vigenti, un mancato avvio (n. 345). Tutte le controversie hanno provenienza nazionale.

TABELLA C1) ESITO ESAME AMMISSIBILITA'	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	N. domande respinte	%
AMMESSA	618	74%	344	76%	19	59%	981	74%
NON AMMESSA	222	26%	110	24%	13	41%	345	26%
Totale complessivo	840	100%	454	100%	32	100%	1326	100%

I motivi del mancato avvio possono essere complessivamente così suddivisi:

TABELLA C2) MOTIVI RESPINGIMENTO	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	N. domande respinte	%
MANCATO RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO	125	56%	61	55%	5	38%	191	0%
DUPLICATO DOMANDA*	48	22%	27	25%	5	38%	80	23%
MANCANZA RECLAMO	28	13%	10	9%	0	0%	38	11%
CONTESTAZIONE FUORI AMBITO	6	3%	3	3%	2	15%	11	3%
CARENZA DATI IDENTIFICATIVI	8	4%	4	4%	0	0%	12	4%
CONTESTAZIONE IN GIUDIZIALE	1	0%	1	1%	1	8%	3	1%
CLIENTE NON DOMESTICO	6	3%	3	3%	0	0%	9	3%

FORNITURA ELETTRICA MEDIA TENSIONE	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
Totale complessivo	222	100%	110	100%	13	100%	345	100%

(*) domande inviate due volte oppure invio di una domanda che ha il medesimo oggetto di una domanda già in corso di lavorazione.

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 981 pratiche ammesse, l'89% risulta con procedimento concluso, mentre il restante 11% non risulta ancora concluso.

TABELLA D) ESITO DOMANDE		GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale	%
AMMESSE CONCLUSE	CON ACCORDO	399	88%	226	88%	16	100%	641	88%
	FATTURAZIONE	226	50%	142	55%	12	75%	380	52%
	CONTRATTI	13	3%	11	4%	0	0%	24	3%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	60	13%	34	13%	3	19%	97	13%
	MERCATO	10	2%	5	2%	0	0%	15	2%
	MISURA	89	20%	33	13%	1	6%	123	17%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	CON MANCATO ACCORDO	56	12%	31	12%	0	0%	87	12%
	FATTURAZIONE	30	7%	19	7%	0	0%	49	7%
	CONTRATTI	3	1%	2	1%	0	0%	5	1%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	8	2%	2	1%	0	0%	10	1%
	MERCATO	3	1%	1	0%	0	0%	4	1%
	MISURA	10	2%	6	2%	0	0%	16	2%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	2	0%	1	0%	0	0%	3	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

	TOTALE AMM. CONCLUSE	455	100%	257	100%	16	100%	728	100%
AMMESSE NON CONCLUSE	FATTURAZIONE	36	60%	25	78%	0	0%	61	66%
	CONTRATTI	6	10%	1	3%	0	0%	7	8%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE	4	7%	2	6%	0	0%	6	7%
	MERCATO	2	3%	1	3%	0	0%	3	3%
	MISURA	12	20%	3	9%	0	0%	15	16%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	BONUS SOCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	QUALITÀ COMMERCIALE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ALTRO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTALE AMM. NON CONCLUSE	60	100%	32	100%	0	0%	92	100%
Totale complessivo	515	100%	289	100%	16	100%	820	100%	

Per il 27% delle pratiche ancora in discussione è stata formalizzata una **proposta** a favore del consumatore.

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

Delle controversie gestite nel periodo di riferimento, nr. 143 sono state interrotte per superamento dei tempi previsti dal regolamento in vigore in assenza di riscontro dalla parte attivante, nr. 10 sono state interrotte per rinuncia del cliente, nr. 8 per rinuncia dell'Associazione dei Consumatori che rappresentava il cliente:

TABELLA E) DOMANDE INTERROTTE	GAS	%	POWER	%	DUAL	%	Totale	%
CHIUSA DI UFFICIO PER DECORRENZA TERMINI IMPOSTI DAL REGOLAMENTO	89	86%	51	93%	3	100%	143	89%
CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DEL CLIENTE	8	8%	2	4%	0	0%	10	6%
CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DELLA AC	6	6%	2	4%	0	0%	8	5%
Totale complessivo	103	100%	55	100%	3	100%	161	100%

f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie

Il tempo medio di risoluzione delle controversie risolte con accordo è pari a 113 giorni per il settore gas e 108 giorni per il settore power. I mancati accordi registrano una durata media della controversia pari a 133 giorni per il settore gas e 147 giorni per il settore power. Di seguito

il dettaglio del tempo medio di risoluzione delle controversie con la ripartizione per tematiche e settori, con l'indicazione dei casi di proroga della durata oltre il termine ordinario di conclusione.

Tabella F) Tma Risoluzione Controversie	Gas				Power				Dual			
	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)
Fatturazione	119	153	135	196	112	137	207	0	102	0	0	0
Contratti	127	146	180	186	119	0	0	0		0	0	0
Credito	91	144	207	0	83	156	53	0	268	0	0	0
Mercato	116	197	112	0	83	0	0	0	0	0	0	0
Misura	107	267	100	0	118	250	99	0	59	0	0	0
Conessioni, Lavori e Qualità Tecnica	350	0	68	0	169	0	0	0	0	0	0	0
Bonus Sociale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualità Commerciale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	113	167	133	193	108	161	147	0	130	0	0	0

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

Al momento non si sono verificati casi di mancato rispetto dell'accordo siglato in sede conciliativa

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

Niente da segnalare

Roma, 24 luglio 2017