

**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 2021**

**ORGANISMO CONCILIATIVO SERVIZIO IDRICO TOSCANO**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE: SERVIZIO IDRICO

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA: 1 GIUGNO 2021

# 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](#)

<b>Tab. 1.1</b>	
<b>Domande di conciliazione ricevute per settore</b>	
Settore	N. Domande
Elettrico	
Gas	
Dual Fuel	
Idrico	104
<b>Totale</b>	<b>104</b>

<b>Tab. 1.2 (a)</b>					
<b>Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante</b>					
Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale				44	
Delegato Associazione dei Consumatori				13	
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)				34	
Altro delegato non professionista				12	
Altro				1	
<b>Totale</b>				<b>104</b>	

<b>Tab. 1.2 (b)</b>					
<b>Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori</b>					
Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
adiconsum				3	
adoc				3	
confconsumatori				1	
federconsumatori				3	
movimento consumatori				3	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

<b>Tab.1.3</b>				
<b>Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *</b>				
Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	<a href="#">sportellotelematico.pec</a>	cartaceo		
Svolgimento della procedura	piattaforma telematica			

\* Campi "Online" e "Offline" testuali

## Sezione I(B)

### DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione				
Mercato				
Contratti				
Morosità e sospensione				
Misura				
Conessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
<b>Totale</b>				

Argomento	N.
Fatturazione ☒	95
Morosità e sospensione	1
Misura	4
Contratti☒	1
Qualità tecnica	
Allacciamento ☒	3
Danni☒	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	
Altro	
<b>Totale</b>	<b>104</b>

--

**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>				<b>0</b>
Consumi stimati errati				
Ricalcoli				
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi				
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni				
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				
Vaulture 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>				<b>0</b>
<b>Altro (specificare)</b>				<b>0</b>
<b>Totale</b>				

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				48	
>500,00				47	
< 500,00				9	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>0</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			0	
Gas			0	
Dual Fuel			0	
Idrico	89	15	104	85.58%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>15</b>	<b>104</b>	

**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				2	2
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale				4	4
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 (3 pratiche doppie, 3 mancata integrazione, 4 utenze non domestica e 2 materie escluse )				12	12
<b>Totale</b>					<b>18</b>

## PROCEDURE INTERROTTATE

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico	6	5.77%
<b>Totale</b>	<b>6</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	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini				6	6
Altro					0
<b>Totale</b>				<b>6</b>	<b>6</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

<b>Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2020</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elektrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*</b>			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elektrico			0
Gas			0
Dual Fuel			0
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 31/12/2021</b>		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elektrico		
Gas		
Dual Fuel		
Idrico	17	16.35%
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>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	Totale
					63

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico				
Gas				
Dual Fuel				
Idrico	48	15		
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>63</b>

\* 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

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		
Mercato		
Contratti		
Morosità e sospensione		
Misura		
Conessioni, lavori e qualità tecnica		
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	46	11
Morosità e sospensione		1
Misura	1	2
Contratti		
Qualità tecnica		
Allacciamento	1	1
Danni		
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (specificare)		
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>15</b>



## 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.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	43
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	39
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	53

**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)							48	39
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)							15	53
<b>Totale</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>63</b>	<b>43</b>

## Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico	
Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	Dettaglio
<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>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>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>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>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 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>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>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