

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 (*)

ORGANISMO CONCILIATIVO SERVIZIO IDRICO TOSCANO

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE: SERVIZIO IDRICO

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA : 1 GIUGNO 2021

(*) 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](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	
Gas	
Dual Fuel	
Telecalore	
Idrico	153
Totale	153

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale				74		
Delegato Associazione dei Consumatori				14		
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)				45		
Altro delegato non professionista				20		
Altro						
Totale				153		

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Movimento Consumatori Piombino				3		
Federconsumatori Grosseto				1		
ADOC				6		
Confconsumatori Pisa				2		
Confconsumatori Lucca				2		
Totale	0	0	0	14	0	0

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	piattaforma telematica, pec, protocollo	di persona	0	100%
Svolgimento della procedura	piattaforma telematica	no	0	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				
Mercato				
Contratti				
Morosità e sospensione				
Misura				
Connessioni, lavori e qualità tecnica				
Qualità commerciale				
Danni				
Altro (specificare)				
Totale				

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

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	126
Morosità e sospensione	1
Misura	5
Contratti	2
Qualità tecnica	4
Allacciamento	5
Danni	8
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	
Altro (specificare)	2
Totale	153

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

riconoscimento di perdite occulte soprattutto riguardo il verificarsi di seconde perdite nel corso dell'anno

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
Fatturazione				0
Consumi stimati errati				
Ricalcoli				
Periodicità e fattura di chiusura				
Pagamenti e rimborsi				
Autolettura (uso della)				
Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione				
Altro				
Mercato				0
Presunti contratti non richiesti				
Cambio fornitore				
Doppia fatturazione				
Condizioni economiche nuovi contratti				
Altro				
Contratti				0
Recesso				
Volture e Subentri				
Modifiche unilaterali				
Altro				
Morosità e sospensione				0
Morosità				
Sospensione e riattivazione				
Comor (Corrispettivo morosità pregresse)				
Altro				
Misura				0
Cambia misuratore				
Verifica e ricostruzioni				
Mancate letture				
Altro				
Connessioni, lavori e qualità tecnica				0
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)				
Continuità				
Valori della tensione/pressione				
Sicurezza				
Altro				
Qualità commerciale				0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				
Indennizzi				
Altro				
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale				

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				36		
>500,00				98		
< 500,00				19		
Totale	0	0	0	153	0	0

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	
Telecalore			0	
Idrico	118	35	153	
Totale	118	35	153	77%

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				5		5
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita						0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo				1		1
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 (rapporti fra utenti, coinvolgimento di soggetti terzi)				16		16
Totale				22		22

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	13	
Totale	13	8,50%

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1 Procedure pendenti per settore al 31/12/2022		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico	13	8,50%
Totale	13	8,50%

Tab. 3.2 Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2022*			
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico			0
Gas			0
Dual Fuel			0
Telecalore			
Idrico	10	3	3
Totale	10	3	13

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3 Procedure pendenti per settore al 31/12/2023		
Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico		
Gas		
Dual Fuel		
Telecalore		
Idrico	14	9,15%
Totale	14	9,15%

**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
				103		103

* 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				
Gas				
Dual Fuel				
Telecalore				
Idrico	79	21	3	
Totale	79	21	3	103

* 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		
Mercato		
Contratti		
Morosità e sospensione		
Misura		
Connessioni, lavori e qualità tecnica		
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
Totale	0	0

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	71	13
Morosità e sospensione	1	0
Misura	3	1
Contratti		
Qualità tecnica		2
Allacciamento	2	1
Danni	2	3
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (specificare)		1
Totale	79	21

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	46
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	45
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	57

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	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)							79	45		
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)							24	57		
Totale	0		0		0		103	51	0	

