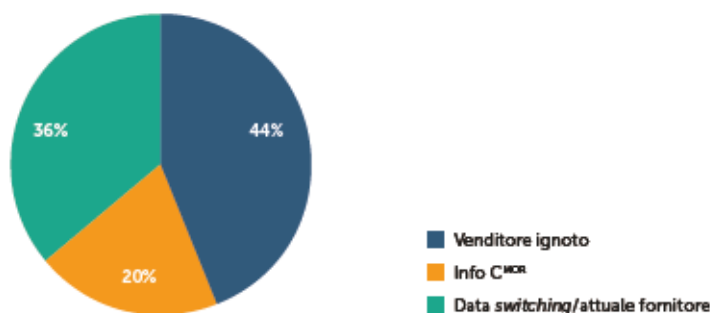


FIG. 9.4 Richieste di attivazione di procedure speciali informative ricevute dallo Sportello (2020)

Fonte: Sportello per il consumatore energia e ambiente.

I tempi medi – rilevati su base annuale – per la gestione delle procedure in argomento da parte dello Sportello, per ciascuna tipologia, hanno fatto registrare un miglioramento, rispetto al 2019, di 2 giorni lavorativi per la procedura relativa all'identificazione del venditore ignoto e di un giorno lavorativo per quella in tema C^{MOR}. Si conferma, invece, il tempo medio di risposta per la procedura "data switching/attuale fornitore" (Tav. 9.8). Si ricorda, al riguardo, che le procedure speciali informative non richiedono una interazione con gli operatori.

TAV. 9.8 Tempi di risposta alle richieste di attivazione di procedure speciali informative (2020)

PROCEDURE SPECIALI INFORMATIVE	LIVELLI SERVIZIO SPORTELLO (*)	GIORNI LAVORATIVI EFFETTIVI SPORTELLO (**)
Venditore ignoto	10	3
Info C ^{MOR}	10	5
Data switching/attuale fornitore	5	3

(*) Livelli di servizio ex tabella 1, allegato A alla delibera 14 luglio 2016, 383/2016/E/com.

(**) Contabilizzati dalla data di ricezione della richiesta del cliente.

Fonte: Sportello per il consumatore energia e ambiente.

Le procedure speciali informative sono state presentate prevalentemente dai clienti in via diretta (76%) e il 77% del totale ha interessato il comparto domestico. Nel 53% dei casi i clienti hanno attivato tali procedure mediante l'e-mail (o la PEC), mentre i delegati hanno utilizzato il portale dello Sportello in due terzi dei casi a essi riconducibili.

Altre attività

Nel 2020, le segnalazioni sono risultate 23; di queste, 14 erano relative al settore dell'energia elettrica, 4 a quello del gas, 1 a entrambi i settori energetici e 4 al settore idrico. Lo strumento della segnalazione è utilizzabile dai clienti o utenti finali nel caso in cui ravvisino un disservizio ritenuto rilevante o una presunta criticità della regolazione; ricevere una segnalazione non comporta da parte dello Sportello la gestione del caso singolo, bensì la trasmissione della comunicazione all'Autorità per gli eventuali seguiti di competenza, anche a valle di specifici approfondimenti con gli operatori o i gestori coinvolti per meglio dettagliare la fattispecie segnalata.

CAPITOLO 9

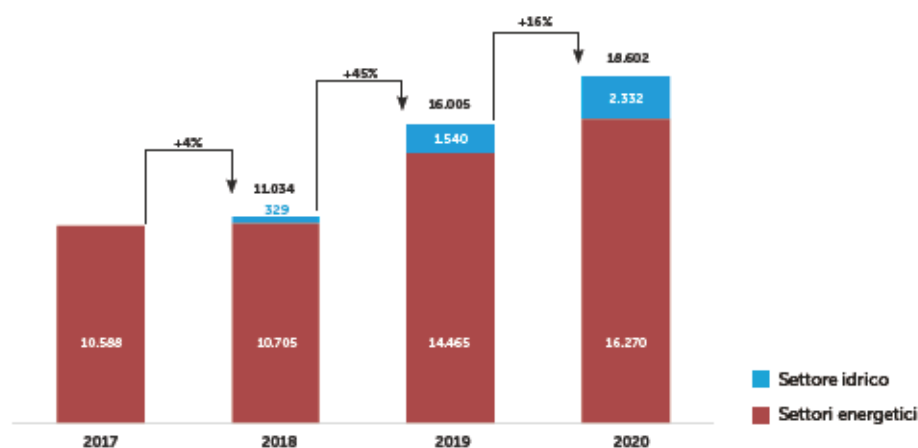
Infine, si conferma, anche nel 2020, un ridotto utilizzo dell'*help desk*, strumento di consulenza qualificata sulla regolazione dell'Autorità, riservato alle associazioni dei consumatori o delle piccole e medie imprese: sono state solo 12 le richieste inviate allo Sportello tramite questo canale, tutte relative ai settori energetici.

Il Servizio conciliazione dell'Autorità

Come accennato a inizio capitolo, nel 2020 l'attività del Servizio conciliazione è proseguita regolarmente anche durante il *lockdown*, non solo grazie alla natura online dello strumento, ma anche in virtù di una gestione degli adempimenti funzionali alla partecipazione delle parti – e, più in generale, delle procedure – improntata alla massima flessibilità, attraverso il ricorso agli ordinari meccanismi del rinvio e dell'aggiornamento degli incontri. Nonostante i rinvii, è stato comunque sempre garantito il rispetto del termine massimo di conclusione delle procedure, allungato per l'occasione dall'Autorità, con la delibera 12 marzo 2020, 59/2020/R/com, da 120 a 180 giorni solari per tutta la durata dello stato emergenziale.

Nel 2020 sono pervenute 18.602 domande, con una media di 73,6 domande per giorno lavorativo. Rispetto al 2019, si registra, dunque, un incremento di domande pari al 16%, a ulteriore conferma di un *trend* in costante aumento (Fig. 9.5), su base annua, fin dal 2017, anno in cui è entrata in vigore la riforma del sistema di tutele, con particolare riferimento alla centralità, nel secondo livello, della conciliazione, che è obbligatoria per i settori energetici ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria (condizione di procedibilità). Nel settore idrico, il Servizio conciliazione è attivo, su base volontaria per l'utente finale, dal mese di luglio 2018.

FIG. 9.5 Trend delle domande presentate al Servizio conciliazione (2017-2020)



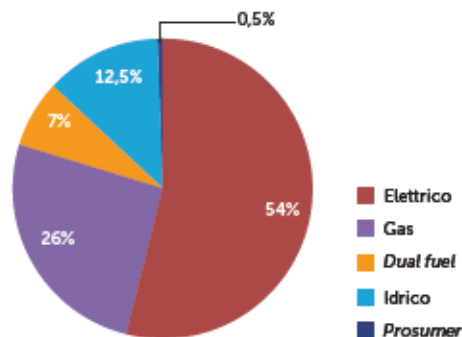
Fonte: Servizio conciliazione.

Per ottenere una ripartizione territoriale delle domande è stato elaborato, in continuità con gli anni precedenti, un indice regionale dato dal rapporto fra numero di domande per tutti i settori ogni 100.000 abitanti e la popolazione residente per Regione (la Sardegna non è metanizzata). Nel 2020, si conferma una maggiore concentrazione delle domande nelle Regioni Lazio e Abruzzo, seguite da Calabria, Campania e Basilicata (tutte > 45) (Fig. 9.6).

FIG. 9.6 Indice regionale di domande ricevute dal Servizio conciliazione (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

Riguardo ai settori (Fig. 9.7), nel 2020 il maggior numero di domande ha interessato l'energia elettrica (10.054 domande), con una quota pari al 54% del totale (+3 p.p. rispetto al 2019). A seguire, il settore del gas, con il 26% (4.794 domande), in ribasso di 6 p.p. sull'anno precedente. Il settore idrico fa registrare un incremento di oltre 2 p.p. da un anno all'altro, attestandosi al 12,5% (2.332 domande). Le domande presentate da clienti *dual fuel* e dai *prosumer*, infine, coprono una quota pari, rispettivamente, al 7% (1.330 domande) e allo 0,5% (92 domande). Anche nel 2020, il settore che ha fatto registrare il maggiore incremento di domande da un anno all'altro, in valore assoluto, è quello elettrico, con quasi 1.900 richieste in più rispetto al 2019.

FIG. 9.7 Domande ricevute dal Servizio conciliazione per settore (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

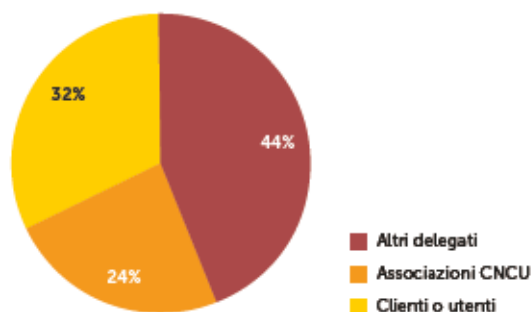
CAPITOLO 9

Nel 2020, sono stati i delegati diversi dalle associazioni dei consumatori ("altri delegati") a presentare il maggior numero di domande al Servizio conciliazione: rispetto al 2019, il peso dei delegati è, infatti, aumentato di 3 p.p. attestandosi al 44%, a scapito delle associazioni dei consumatori appartenenti al Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), che totalizzano il 24% del totale delle predette domande (27% nel 2019). Invariata la quota percentuale dei clienti o utenti finali che hanno attivato il Servizio senza l'ausilio di un delegato (32%). Solo 4, infine, le domande presentate dalle associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese.

Andando nel dettaglio delle sopra citate tipologie di attivanti, fra gli "altri delegati" aumenta di ulteriori 2 p.p. rispetto al 2019 il peso degli avvocati, ai quali è riconducibile il 69% delle domande presentate da tale categoria; in lieve diminuzione rispetto al 2019 (-2 p.p.), invece, l'incidenza percentuale dei delegati non appartenenti a figure professionali (per esempio, parenti o conoscenti dei clienti o utenti finali titolari della fornitura oggetto della controversia): a costoro è riconducibile una quota pari al 21% delle domande. Gli "altri delegati" hanno rappresentato prevalentemente la clientela domestica (68%) e hanno avviato procedure afferenti nel 60% dei casi al settore elettrico.

I clienti e utenti che hanno attivato direttamente il Servizio conciliazione, senza l'ausilio di un delegato, nel 73% dei casi appartengono al comparto domestico. Il 21% delle domande è, invece, ascrivibile a rappresentanti interni a piccole e medie imprese, mentre circa 200 domande sono state presentate da amministratori di condominio.

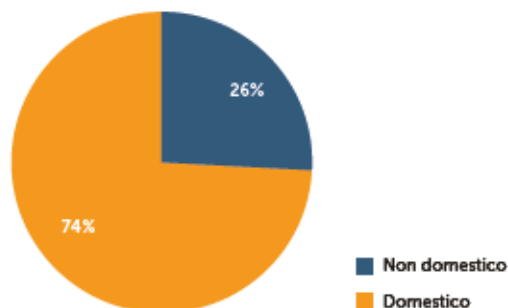
FIG. 9.8 Domande ricevute dal Servizio conciliazione per attivante (2020)



Fonte: Servizio conciliazione.

Nel 2020, sulla base di quanto dichiarato dagli attivanti nelle domande, la fascia di età più interessata al Servizio è quella 43-47 anni per i delegati (incluse associazioni), mentre per i clienti o utenti che agiscono in via diretta la distribuzione è più frammentata.

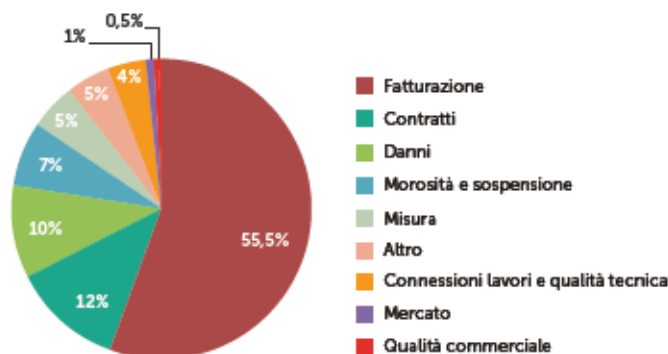
La suddivisione delle domande per tipologia di utenza si conferma nel 2020 analoga all'anno precedente (Fig. 9.9): il 74% ha riguardato il comparto domestico, a fronte del 26% di domande relative a clienti o utenti non domestici. Anche nel 2020, osservando il singolo settore, l'incidenza percentuale di ciascuna tipologia di utenza varia: nell'elettrico, per esempio, al comparto domestico è riconducibile il 62% delle domande (+2 p.p. rispetto al medesimo dato del 2019), mentre nel gas e nell'idrico tale percentuale si attesta, rispettivamente, al 91% e all'82%, in perfetta continuità rispetto all'anno precedente.

FIG. 9.9 Domande ricevute dal Servizio conciliazione per tipologia di cliente o utente finale (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

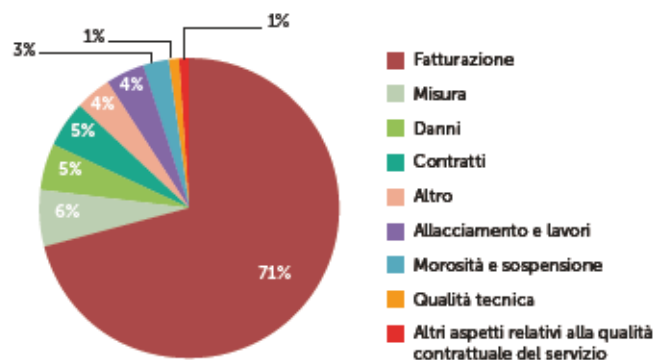
Nelle figure 9.10 e 9.11 è riportato il dato per il 2020 relativo agli argomenti delle domande di conciliazione presentate dinanzi al Servizio conciliazione, suddiviso per settori. Riguardo ai settori energetici (energia elettrica, gas, clienti *dual fuel*, *prosumer*) – dunque su un totale di 16.270 domande – si confermano, per il terzo anno consecutivo, come primi tre argomenti, la fatturazione con il 55,5% del totale (+2,5 p.p. rispetto al 2019), i contratti al 12% e i danni al 10% (questi ultimi due dati risultano invariati rispetto all'anno precedente). Considerando ciascun settore autonomamente, la fatturazione ha interessato il 64% delle 4.794 domande pervenute per il settore del gas, mentre per il settore elettrico il 15% delle 10.054 domande presentate ha riguardato l'argomento dei danni e il 52% la fatturazione; per i clienti *dual fuel* (1.330 domande) la percentuale relativa ai contratti raggiunge il 24%, mentre per i *prosumer* l'argomento peculiare dello scambio sul posto ha riguardato il maggior numero di domande (36% di 92 domande).

Nel settore idrico, invece, si confermano i primi due argomenti del 2019 anche sul totale di domande presentate nel 2020 (2.332), ma con una forbice ancora più ampia fra il primo e il secondo: la fatturazione, infatti, ha interessato il 71% delle domande (+6 p.p. rispetto al 2019), mentre la misura si attesta al 6% (-2 p.p.); al terzo posto i danni e i contratti (*ex aequo* al 5%).

FIG. 9.10 Argomenti delle controversie azionate dinanzi al Servizio conciliazione nei settori energetici (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

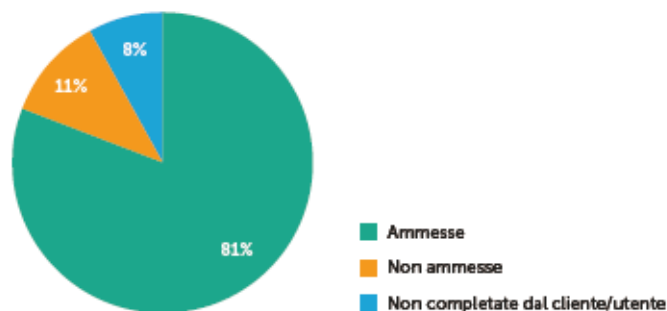
CAPITOLO 9

FIG. 9.11 Argomenti delle controversie azionate dinanzi al Servizio conciliazione nel settore idrico (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

Considerando le oltre 10.280 procedure concluse con accordo alla data di elaborazione di questo paragrafo, l'attivante ha anche dichiarato il valore della controversia nel 53% dei casi; di questi, il 54% si colloca nella fascia da 0 a 1.000 euro, mentre l'87% non ha superato i 5.000 euro (soglia degli *small claim* ai sensi del regolamento (CE) 861/2007 dell'11 luglio 2007 e s.m.i.).

Come illustrato nella figura 9.12, il tasso di ammissibilità delle domande presentate nel 2020 al Servizio conciliazione fa registrare un miglioramento, rispetto al 2019, di 2 p.p., attestandosi all'81%. Le domande inammissibili (3.564) sono state classificate come tali per due ordini di ragioni: per mancato completamento della procedura da parte dell'attivante (41%) e per altre cause di inammissibilità (59%); a quest'ultima categoria (2.094) appartengono, in particolare, domande presentate mediante l'utilizzo di un modulo errato da parte dell'attivante (22%), controversie al di fuori dell'ambito di applicazione della procedura (19%) e richieste inviate non rispettando i termini di presentazione (17%). Il dato sulle domande ammesse/non ammesse può essere analizzato in relazione alla specifica categoria di attivante di cui alla precedente figura 9.8; anche sulla base di questa elaborazione si denota un diffuso miglioramento delle relative *performance*: il tasso di ammissibilità più alto è ascrivibile alle associazioni dei consumatori del CNCU, che fanno registrare il 90% di domande ammesse su quelle presentate (+2 p.p. rispetto al 2019), seguite dagli "altri delegati" con l'81% (+3 p.p.) e dai clienti o utenti in via diretta (74%, +1 p.p.). Fra gli altri delegati, gli avvocati fanno registrare l'81% di domande ammesse (+1 p.p.), mentre i delegati non professionali si attestano al 76% (+3 p.p.).

FIG. 9.12 Andamento delle domande presentate al Servizio conciliazione (2020)

Fonte: Servizio conciliazione.

TUTELA DEI CONSUMATORI • Intersettoriale

Sotto il profilo dell'effettività del tentativo di conciliazione dinanzi al Servizio, è oggi vigente – ai sensi del Testo integrato conciliazione (TICO, allegato A alla delibera 5 maggio 2016, 209/2016/E/com) in combinato con l'allegato A alla delibera 1° febbraio 2018, 55/2018/E/ldr – un obbligo partecipativo alle procedure in capo agli operatori dei settori energetici e ai gestori idrici di maggiori dimensioni (con almeno 300.000 abitanti residenti serviti in uno o più ATO di competenza). Il corretto adempimento del predetto obbligo è oggetto di specifico e costante monitoraggio da parte dei competenti Uffici dell'Autorità, ai fini della realizzazione di graduali attività di *enforcement*. In particolare, nel 2020 gli operatori dei settori energetici hanno fatto registrare la violazione dell'obbligo partecipativo nello 0,2% delle procedure avviate nell'anno (per operatori di piccole dimensioni). I gestori del settore idrico obbligati, invece, hanno regolarmente preso parte agli incontri. Per completezza di informazione, nel settore idrico, i gestori non hanno aderito alle procedure nel 7% dei casi, tutti riconducibili ai gestori di minori dimensioni, per i quali non vige l'obbligo partecipativo. Nel 2020, in continuità con quanto fatto in passato, è stata vagliata la posizione di una decina di operatori "obbligati" con riferimento al periodo 13 settembre 2019-19 maggio 2020; nei confronti di due di essi è stata adottata la delibera di intimazione 21 luglio 2020, 274/2020/E/com per l'adempimento del predetto obbligo partecipativo (previa abilitazione sulla piattaforma). Il perdurante inadempimento può costituire il presupposto per l'eventuale avvio, da parte dell'Autorità, di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi: a tale riguardo si segnala, nel 2020, l'avvio di tre procedimenti con le determinazioni del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 28 settembre 2020, 15/2020/com, 16/2020/com e 17/2020/com; inoltre, con la delibera 4 febbraio 2020, 25/2020/S/com, è stata irrogata una sanzione amministrativa ed è stato adottato un provvedimento prescrittivo per violazione dell'obbligo partecipativo in argomento nei confronti di un operatore destinatario di una precedente intimazione.

Rispetto al 2019, aumentano di 5 p.p. i casi di convocazione del distributore in conciliazione in qualità di ausilio tecnico da parte del venditore di energia: nel 2020, la percentuale in argomento si attesta, infatti, al 59%.

Riguardo agli esiti delle procedure avviate nel 2020 e concluse (Fig. 9.13), alla data di elaborazione del presente paragrafo e al netto delle domande rinunciate (pari all'1,5% delle domande ammesse) e di quelle pendenti (160), si registra un tasso di accordo pari al 71%, in aumento di 2 p.p. rispetto al 2019 (dal 2018 al 2020 il tasso di accordo è cresciuto complessivamente di 5 p.p.). Il tempo medio di conclusione delle procedure è pari a 62 giorni (55 nel 2019): limitatamente alle procedure concluse con accordo, tale tempistica è pari a 65 giorni (56 nel 2019) e per i casi di esito negativo è, invece, di 57 giorni (52 nel 2019). Il 72% delle procedure si è concluso entro un massimo di due incontri.

Il dato relativo alle procedure pendenti e l'aumento – seppur lieve – dei tempi medi per la chiusura delle procedure vanno letti alla luce del sopra citato allungamento del termine di conclusione delle procedure medesime, da 120 a 180 giorni solari, deciso dall'Autorità a decorrere dal 13 marzo 2020 e valevole per tutta la durata dello stato di emergenza nazionale. Inoltre, giova precisare che, in considerazione di quanto disposto dall'art. 83, comma 20, del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 (come convertito dalla legge 24 aprile 2020, n. 27) e dall'art. 36, comma 1 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23 (come convertito dalla legge 5 aprile 2020, n. 40), con riferimento alle domande di conciliazione da regolarizzare nel periodo 9 marzo-11 maggio 2020, in caso di impossibilità, dichiarata dall'attivante, di procedere con tale regolarizzazione in ragione della situazione emergenziale (per esempio per il conferimento della delega, per la stampa e la scansione di documenti ecc.), i termini sono stati sospesi e hanno ricominciato a decorrere dal 12 maggio 2020; con riferimento alle domande ammesse e alle procedure in corso nel periodo 9 marzo-11 maggio 2020, in caso di impossibilità, tempestivamente dichiarata dalle parti, di presenziare agli incontri conciliativi online in ragione della situazione emergenziale, le relative

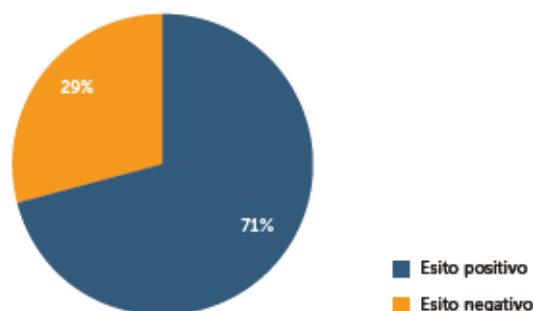
CAPITOLO 9

richieste di differimento di data sono state gestite con gli ordinari strumenti del rinvio o dell'aggiornamento degli incontri medesimi.

Il tasso di accordo nelle procedure di conciliazione varia a seconda del settore: nell'idrico, nel gas e per i clienti *dual fuel*, conteggiando le sole procedure concluse per ciascun settore, esso è superiore al valore medio complessivo, attestandosi, rispettivamente, all'81%, al 74% e al 76%. Nell'elettrico e per i *prosumer*, invece, gli accordi ammontano, rispettivamente, al 67% e al 68% delle procedure concluse.

Anche nel 2020, infine, le associazioni CNCU fanno registrare la *performance* migliore riguardo agli accordi raggiunti su procedure concluse, con l'84%, +2 p.p. rispetto al 2019. I clienti e utenti che agiscono senza rappresentanti confermano un tasso di accordo del 71%, mentre per gli "altri delegati" la percentuale è del 63% (+4 p.p. sull'anno precedente). Fra questi ultimi, gli avvocati fanno registrare il 56% di accordi (52% nel 2019), mentre i delegati non professionali si attestano al 77% (74% nel 2019).

FIG. 9.13 Esiti delle procedure concluse presso il Servizio conciliazione (2020)



Fonte: Servizio conciliazione.

Ammonta a circa 12,9 milioni di euro la *compensation*, ossia la somma algebrica del corrispettivo economico (sotto forma di valore recuperato anche rispetto al valore della controversia oppure di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate, rinuncia a spese e interessi moratori ecc.) ottenuto dai clienti o utenti finali mediante i predetti accordi.

Infine, dagli oltre 4.600 questionari compilati al termine della procedura è risultato che il 98% degli attivanti si è dichiarato complessivamente soddisfatto del Servizio conciliazione (Fig. 9.14), in continuità con quanto emerso nel 2019. Più in particolare, il 51% è molto soddisfatto, il 35% soddisfatto e il 12% abbastanza soddisfatto.

FIG. 9.14 Risultati della customer satisfaction per il Servizio conciliazione (2020)

	 Molto soddisfatto (1)	 Soddisfatto (2)	 Abbastanza soddisfatto (3)	 Poco soddisfatto (4)	 Per nulla soddisfatto (5)
Totale	51%	35%	12%	1%	1%
Sintesi giudizio	98%			2%	

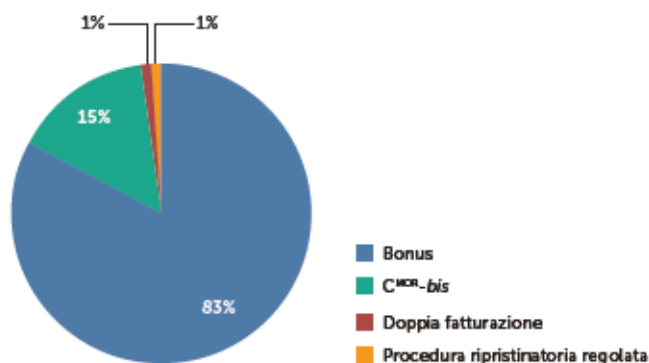
Fonte: Servizio conciliazione.

Procedure speciali risolutive

Le procedure speciali risolutive condividono con quelle informative, illustrate in precedenza, la caratteristica di essere circoscritte, per i settori energetici, a fattispecie predeterminate per le quali sono disponibili informazioni codificate in banche dati centralizzate accessibili dallo Sportello. Si distinguono, invece, per la finalità – la risoluzione di una controversia, appunto – nonché per la possibile interlocuzione dello Sportello medesimo con gli operatori, nel caso in cui siano necessarie ulteriori informazioni per consultare le banche dati oppure per verificare il corretto adempimento di quanto prescritto dalla regolazione.

Le richieste di attivazione di procedure speciali risolutive, nel 2020, ammontano a 9.265, in lieve aumento rispetto al 2019 (+1% circa). Si conferma (Fig. 9.15) la prevalenza della procedura speciale in tema di bonus con l'83% delle richieste, in ribasso di 6 p.p. rispetto al 2019; seguono le richieste sui casi C^{MOR} (verifica dei presupposti per il suo annullamento), che si attestano al 15%, in aumento di 7 p.p. sull'anno precedente. Le procedure in tema di doppia fatturazione e quella ripristinatoria volontaria regolata dal TIRV (Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, allegato A alla delibera 6 aprile 2017, 228/2017/R/com) fanno registrare l'1% ciascuna. Solo 7 volte, infine, è stata attivata la procedura speciale risolutiva per mancata erogazione dell'indennizzo automatico dovuto entro i termini massimi previsti dalla regolazione. A differenza del 2019, nel 2020 il settore maggiormente interessato dalle procedure speciali risolutive è stato l'elettrico, con il 47% delle richieste (+9 p.p. rispetto al 2019), seguito dal gas con il 39,5% (-15,5 p.p.); la restante quota del 13,5% riguarda le richieste per entrambi i settori congiuntamente. Il gas, come nel 2019, è invece il settore che prevale con riguardo alle sole richieste in tema di bonus (43%), ma la forbice rispetto all'elettrico si assottiglia notevolmente (114 richieste in più nel 2020 rispetto alle 2.490 nel 2019).

FIG. 9.15 Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive ricevute dallo Sportello (2020)



Fonte: Sportello per il consumatore energia e ambiente.

Sul totale delle richieste inviate dallo Sportello agli operatori nel 2020 nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive, circa il 5% non ha avuto risposta, pur a fronte dell'obbligo di riscontro posto in capo agli operatori e sancito dall'allegato A alla delibera 383/2016/E/com. Il rispetto dell'obbligo di risposta è oggetto di monitoraggio ai fini delle opportune azioni di *enforcement*. Al riguardo, nel 2020 sono stati adottati specifici provvedimenti di intimazione nei confronti, complessivamente, di circa 60 operatori, per l'inadempimento del predetto obbligo di risposta alle richieste inviate dallo Sportello nel periodo 1° gennaio 2017-16 gennaio 2020.

CAPITOLO 9

(delibere 28 gennaio 2020, 12/2020/E/com, e 6 ottobre 2020, 366/2020/E/com, quest'ultima congiuntamente con il settore idrico). A seguito di tali intimazioni, gli operatori hanno adempiuto all'obbligo di risposta, dunque non si sono rese necessarie ulteriori azioni di *enforcement*. Infine, sul totale di risposte pervenute nel 2020, in circa l'8% dei casi esse sono state classificate come tardive, in quanto pervenute allo Sportello oltre il termine massimo previsto dalla regolazione, mentre, per una quota pari al 9%, le risposte – tutte in tema di C^{MOR} – sono risultate non conformi alla regolazione dell'Autorità. A tale ultimo riguardo, con il supporto dello Sportello, è stata avviata una specifica attività di approfondimento con gli operatori interessati, volta a chiarire la corretta attuazione della pertinente regolazione dell'Autorità in materia, con particolare riferimento alle modalità di fatturazione del corrispettivo in argomento.

I tempi di risposta e di gestione delle procedure in questione sono riportati nella successiva tavola 9.9; si registra un lieve peggioramento della tempistica complessiva rispetto al 2019 (+3 giorni lavorativi per le risposte in tema di bonus e di C^{MOR}), dovuto principalmente a una maggiore flessibilità operativa derivante dall'emergenza sanitaria.

TAV. 9.9 Tempi di risposta alle richieste di attivazione di procedure speciali risolutive (2020)

PROCEDURE SPECIALI RISOLUTIVE	LIVELLI SERVIZIO SPORTELLLO (*)	GIORNI LAVORATIVI EFFETTIVI SPORTELLLO (***)	TEMPI RISPOSTA OPERATORE (**)	GIORNI LAVORATIVI EFFETTIVI OPERATORE (***)	TEMPISTICA GESTIONE COMPLESSIVA
Bonus	10	5	20	16	21
C ^{MOR}	10	5	10	9	14
Procedura ripristinatoria volontaria	10	6	-	-	6
Doppia fatturazione	10	5	10	9	14
Mancata erogazione indennizzo	10	6	10	5	11

(*) Livelli di servizio ex tabella 1, allegato A alla delibera 383/2016/E/com.

(**) Tempi di risposta ex appendice 2, allegato A alla delibera 383/2016/E/com.

(***) Contabilizzati dalla ricezione della richiesta del cliente. Nel caso della procedura ripristinatoria volontaria, sono contabilizzati alla ricezione del rigetto da parte del venditore.

Fonte: Sportello per il consumatore energia e ambiente.

Il 91% delle procedure speciali risolutive ha interessato il comparto domestico. L'84% delle richieste è stato presentato da clienti finali senza l'ausilio di un delegato; il canale di accesso più utilizzato è stato l'e-mail (o la PEC), con percentuali leggermente differenti per i clienti (74,5% sul totale di richieste presentate direttamente da questi ultimi) e per i delegati (67,5%). Il portale dello Sportello è stato utilizzato complessivamente nel 14% dei casi.

Elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell'Autorità

Nel corso del 2020, l'Autorità, con la delibera 14 luglio 2020, 267/2020/E/com, ha apportato alcune modifiche all'allegato A alla delibera 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, recante la Disciplina del procedimento per l'iscrizione nell'Elenco degli organismi ADR – deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi

TUTELA DEI CONSUMATORI • Intersettoriale

del titolo II-bis della parte V del Codice del consumo – e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell'Elenco medesimo. Più in particolare, con le citate modifiche, l'Autorità ha inteso assicurare maggiore efficientamento e snellimento del procedimento di iscrizione degli organismi nel proprio Elenco ADR (o di rigetto della domanda o di integrazione e di eventuale cancellazione dell'organismo dall'Elenco stesso), disponendo che il provvedimento conclusivo del sopra citato procedimento sia adottato non più dal Collegio dell'Autorità con delibera, ma direttamente dal Direttore della Direzione responsabile del procedimento, ovvero il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (DACU). Inoltre, con il suddetto provvedimento, sono stati, altresì, effettuati interventi di tipo manutentivo, a carattere meramente formale, con particolare riferimento ai settori di competenza dell'Autorità contemplati nella Disciplina (prevedendo esplicitamente anche il telecalore e i rifiuti) e agli obblighi di comunicazione periodica di informazioni da parte degli organismi iscritti in Elenco ai fini del relativo monitoraggio, adeguando in tal senso le previgenti disposizioni con la prassi operativa ormai consolidata.

Il provvedimento di modifica della Disciplina, al fine di darne maggiore diffusione, è stato portato a conoscenza di ogni organismo già iscritto, e, contestualmente alla sua pubblicazione sul sito dell'Autorità, sono state aggiornate e integrate le FAQ relative alle modalità di iscrizione degli organismi nell'Elenco ADR.

Alla data del 31 dicembre 2020, risultavano iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità, oltre al Servizio conciliazione, 25 organismi ADR (Tav. 9.10), di cui 7 di conciliazione paritetica settoriali – basati su appositi protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese – e 18 organismi trasversali che hanno attestato il possesso della formazione specialistica in uno o più settori di competenza dell'Autorità per almeno un conciliatore ai sensi della Disciplina (tali organismi operano anche in settori diversi da quelli oggetto di iscrizione in Elenco); di questi ultimi, 17 sono organismi di mediazione, e, come tali, iscritti anche nel Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della giustizia ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e del decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180. Tutti e 25 gli organismi ADR in questione sono competenti per i settori dell'energia elettrica e del gas; 13 (di cui tre di conciliazione paritetica) risultano iscritti anche per il settore idrico; per due organismi (entrambi di conciliazione paritetica), infine, oltre ai settori energetici e idrico, si aggiunge quello del telecalore. Gli organismi in questione, la cui iscrizione è stata notificata al Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico con la Commissione europea, risultano altresì iscritti alla Piattaforma ODR (*Online Dispute Resolution*) della medesima Commissione, per le controversie tra consumatori e imprese originate dai contratti stipulati online.

Con particolare riferimento al 2020, con apposite delibere dell'Autorità, e, successivamente all'introduzione delle modifiche alla Disciplina, con determinazioni del Direttore DACU, sono stati aggiunti in Elenco sei nuovi organismi (trasversali)¹, tre dei quali hanno attestato la formazione dei propri conciliatori, oltre che per i settori energetici, anche nel settore idrico; inoltre, con riferimento ai settori di operatività di due organismi già iscritti in Elenco, sono state adottate, rispettivamente, una delibera di integrazione per il settore del telecalore e una determina di integrazione per il settore idrico².

1 Delibere 23 aprile 2020, 132/2020/E/com, 12 maggio 2020, 161/2020/E/com, e 3 giugno 2020, 199/2020/E/com; determina 28 luglio 2020, 4/2020 – DACU, e 15 settembre 2020, 7/2020 – DACU.

2 Delibera 3 marzo 2020, 51/2020/E/com, e determina 28 luglio 2020, 5/2020 – DACU.

CAPITOLO 9

TAV. 9.10 Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità al 31 dicembre 2020

ORGANISMO	DATA ISCRIZIONE E SETTORI
Servizio conciliazione ARERA	18/12/2015 energia elettrica e gas 1/7/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
Organismo ADR di conciliazione paritetica Eni gas e luce - Associazioni di consumatori	11/1/2016 energia elettrica e gas
Organismo ADR Edison Energia - Associazioni di consumatori CNCU	12/2/2016 energia elettrica e gas
Negoziante paritetica Enel	3/3/2016 energia elettrica e gas
Sicome SC - Organismo di mediazione (*)	11/3/2016 energia elettrica e gas; 16/3/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
Borlaw - Organismo di mediazione	25/3/2016 energia elettrica e gas; 31/5/2016 energia elettrica, gas e servizi idrici
Istituto nazionale per la mediazione e l'arbitrato Inmediar - Organismo di mediazione	3/2/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
Organismo ADR A2A - Associazioni di consumatori	24/2/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici 4/3/2020 telecalore
Organismo ADR Acea - Associazioni di consumatori	24/2/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
SPF Mediazione - Organismo di mediazione	12/6/2017 energia elettrica e gas
ADR Intesa - Organismo di mediazione (*)	12/6/2017 energia elettrica, gas e servizi idrici
Equilibrium - Organismo di mediazione	12/6/2017 energia elettrica e gas; 24/5/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
AccademiADR - Organismo di mediazione	3/11/2017 energia elettrica e gas; 8/8/2018 energia elettrica, gas e servizi idrici
Tota Consulting - Organismo di mediazione (*)	1/12/2017 energia elettrica e gas
Organismo di conciliazione paritetica Iren - Associazioni CNCU	26/2/2018 energia elettrica, gas, servizi idrici, telecalore
Organismo ADR di conciliazione paritetica E.ON Energia - Associazioni di consumatori	12/4/2018 energia elettrica e gas
Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it (*)	8/6/2018 energia elettrica e gas
Conciliando Med di Legal Professional Network - Organismo di mediazione	10/4/2019 energia elettrica e gas
Mediatori Professionisti Roma - Organismo di mediazione	8/5/2019 energia elettrica e gas
Resolvo - Organismo di mediazione (*)	13/12/2019 energia elettrica, gas e servizi idrici
Conciliaconsumatori - Organismo di mediazione	23/4/2020 energia elettrica e gas 28/7/2020 servizi idrici
Facilita - Organismo di mediazione	13/5/2020 energia elettrica e gas
Società Umanitaria - Fondazione P.M. Loria denominato "Morris L. Ghezzi" - Organismo di mediazione	4/6/2020 energia elettrica, gas e servizi idrici
Conciliaqui - Organismo di mediazione	4/6/2020 energia elettrica e gas
De Jure Conciliando - Organismo di mediazione	28/7/2020 energia elettrica e gas
ADR Pro Gest Italia - Organismo di mediazione	15/9/2020 energia elettrica, gas e servizi idrici

(*) Organismi iscritti in Elenco ai sensi dell'art. 7, comma 7.1, della Disciplina, "Organismi iscritti in altri Elenchi".

Fonte: ARERA.

TUTELA DEI CONSUMATORI • Intersettoriale

Gli organismi ADR presenti nell'Elenco dell'Autorità devono garantire il mantenimento del requisito della formazione specialistica³ previsto ai sensi dell'art. 141-*nonies*, comma 2, del Codice del consumo, e trasmettere l'elenco dei conciliatori attivi – competenti nei settori oggetto di iscrizione dell'organismo nell'Elenco – in possesso della citata formazione o del relativo aggiornamento, come previsto dall'art. 3, comma 3.2, della Disciplina. Tale obbligo si ritiene assolto attraverso la trasmissione dell'elenco dei conciliatori in argomento agli Uffici della Direzione dell'Autorità responsabile, con cadenza semestrale, a data fissa, ovvero entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ogni anno con riferimento al semestre precedente. In ragione dello stato di emergenza epidemiologica nazionale, però, si è ritenuto opportuno provvedere alla sospensione dei termini per la rendicontazione semestrale, a partire dal mese di luglio 2020 (rendicontazione del primo semestre 2020), fino alla data del 31 luglio 2021. È stato eccezionalmente stabilito, in tal modo, che gli eventuali conciliatori in possesso di una formazione scaduta nel corso del citato periodo – e tenuti, dunque, all'aggiornamento formativo – debbano conseguire tale aggiornamento entro il primo semestre 2021; tuttavia, nelle more dell'adempimento dell'obbligo è stato a essi consentito di gestire le eventuali procedure ADR assegnate dall'organismo di riferimento.

Per quanto riguarda, poi, il monitoraggio sull'andamento delle procedure ADR gestite dagli organismi iscritti in Elenco, anche con riferimento al 2020, i medesimi organismi hanno trasmesso dati e informazioni utilizzando l'apposito *format* predisposto dai competenti Uffici dell'Autorità. Il *format*, diffuso per la prima volta per la raccolta dati 2018, riunisce al suo interno, in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità, i contenuti previsti dagli artt. 141-*quater*, comma 2, e 141-*nonies*, comma 4, del Codice del consumo in tema di rendicontazione obbligatoria delle attività da parte degli organismi. Tali Relazioni annuali devono essere trasmesse alle autorità competenti e pubblicate nei siti web degli organismi medesimi (la Relazione annuale del Servizio conciliazione è pubblicata nel sito web dell'organismo – conciliazione.arera.it – e in quello dell'Autorità).

Alla data di redazione del presente paragrafo, hanno trasmesso le Relazioni annuali per il 2020 i 25 organismi iscritti in Elenco al 31 dicembre 2020, diversi dal Servizio conciliazione: quattro organismi trasversali hanno comunicato di non aver ricevuto domande di conciliazione, in particolare due in ragione dell'iscrizione in Elenco avvenuta nella seconda metà del 2020, due per problematiche operative legate alla situazione sanitaria nazionale. Questi ultimi due organismi, nel 2019, avevano fatto registrare poco meno di 30 domande di conciliazione ricevute nei settori oggetto di iscrizione: di ciò occorre tenere conto ai fini di una comparazione dei dati del 2020 con quelli del 2019.

Premesso quanto sopra, le informazioni trasmesse dai predetti organismi ADR (con l'esclusione del Servizio conciliazione, per cui si rinvia al precedente sottoparagrafo "Il Servizio conciliazione dell'Autorità") fanno emergere una notevole diminuzione complessiva delle domande di conciliazione rispetto al 2019 (350 domande in meno): in particolare, sono diminuite le domande ricevute nei settori energetici (elettrico, gas e *dual fuel*), mentre nel settore idrico il numero delle domande è sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente. Nello specifico,

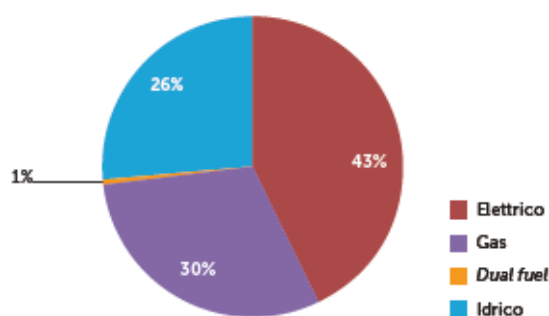
³ L'iscrizione nell'Elenco ADR dell'Autorità è subordinata all'attestazione del possesso, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie relative ai settori di competenza dell'Autorità, nel quale l'organismo intende operare, dei requisiti di formazione specifica in tali settori acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a 14 ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a 10 ore. L'organismo è iscritto in Elenco esclusivamente con riferimento ai settori per i quali sia stata attestata la predetta formazione specifica e soltanto i conciliatori con la formazione apposita potranno svolgere l'attività di incaricati della risoluzione delle controversie nei settori in argomento. Il requisito dell'aggiornamento formativo è assolto se il relativo corso o seminario è completato con esito positivo nel corso del quarto semestre solare successivo al semestre solare in cui si è svolta la precedente sessione di formazione o aggiornamento. Il mancato rispetto di quanto prescritto dal Codice del consumo e dalla Disciplina può costituire presupposto per l'avvio del procedimento di cancellazione dall'Elenco ADR dell'Autorità ai sensi dell'art. 5, comma 5.4, della Disciplina medesima.

CAPITOLO 9

su un totale di 1.469 domande (1.819 nel 2019), 1.084 hanno riguardato controversie insorte nei settori elettrico, gas e *dual fuel* (a fronte delle 1.451 del 2019) e 384 hanno interessato il settore idrico (366 nel 2019), mentre una è afferente al settore del telecalore (2 nel 2019).

Nel 2020 (Fig. 9.16), il settore che ha fatto registrare il maggior numero di domande di conciliazione è il settore elettrico (43%), seguito dal settore del gas (30%).

FIG. 9.16 Organismi ADR: domande ricevute per settore (2020)



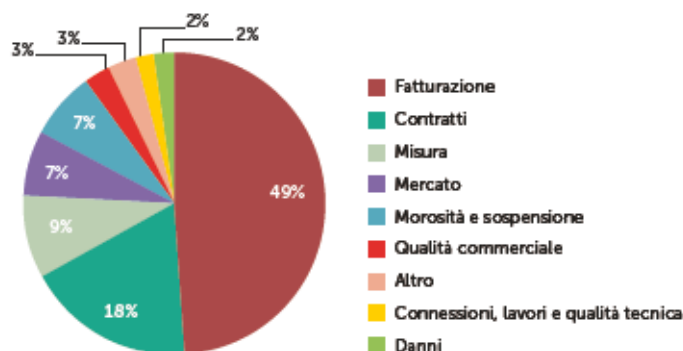
Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

L'84% delle domande presentate, per tutti i settori, è riconducibile agli organismi ADR di conciliazione paritetica: in particolare, a tali organismi sono ascrivibili l'81% delle domande relative ai settori energetici e il 93,5% di quelle presentate per il settore idrico.

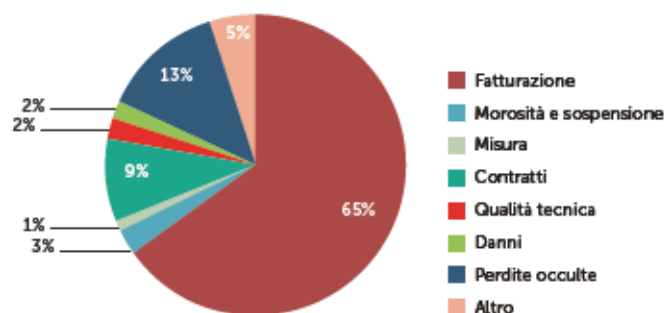
Per quanto riguarda la tipologia di attivante, con riferimento a 17 organismi ADR che hanno indicato tale tipologia di dato, nel 54% dei casi il cliente o utente finale si è avvalso di un delegato appartenente a un'associazione dei consumatori. Tale valore percentuale riflette il volume delle domande ricevute dagli organismi di conciliazione paritetica, in più della metà dei casi presentate direttamente da un'associazione dei consumatori (59%); per quanto riguarda le domande presentate presso gli organismi trasversali, invece, il cliente o utente finale si è avvalso, nel 96% dei casi, di un delegato professionista diverso dalle associazioni (per esempio, un avvocato o commercialista).

Riguardo agli argomenti delle controversie (con riferimento a 19 organismi ADR che hanno trasmesso tale informazione), sia nei settori energetici sia nel settore idrico, quello prevalente, anche nel 2020 è la fatturazione a rivestire il maggior interesse, attestandosi, rispettivamente, al 49% e al 65% del totale. Seguono, nei settori energetici (Fig. 9.17), le controversie in tema di contratti (18%) e sulla misura (9%) e, nel settore idrico (Fig. 9.18), quelle peculiari in tema di perdite occulte (13%) e di contratti (9%).

TUTELA DEI CONSUMATORI • Intersettoriale

FIG. 9.17 Organismi ADR: principali argomenti oggetto delle controversie nei settori energetici (2020)

Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

FIG. 9.18 Organismi ADR: principali argomenti oggetto delle controversie nel settore idrico (2020)

Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

Pur a fronte di una diminuzione delle domande in ingresso, la percentuale delle domande ammesse resta elevata: su 1.469 domande ricevute dagli organismi iscritti in Elenco, nel 2020 il tasso di ammissibilità è risultato pari all'88% (85% nel 2019, a fronte di 1.819 domande ricevute), con un lieve scarto, in termini percentuali, tra i singoli settori, come si evince dalla tavola 9.11. La quasi totalità degli organismi dichiara di aver adottato forme di accesso online alle procedure (piattaforma telematica ed e-mail, anche se rimane la possibilità di inviare le domande via fax).

TAV. 9.11 Organismi ADR: percentuale di domande ammesse su domande ricevute per settore (2020)

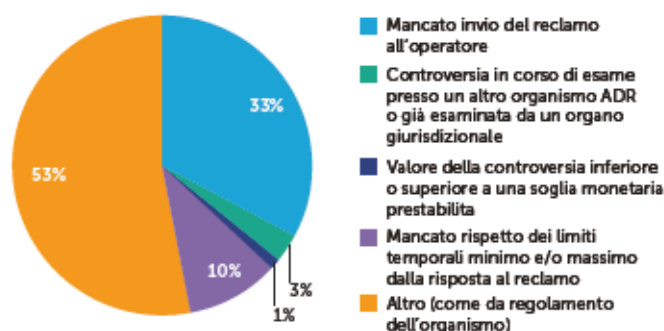
SETTORE	N. DOMANDE RICEVUTE	% DOMANDE AMMESSE SU DOMANDE RICEVUTE
Elettrico	637	99,5%
Gas	435	97%
Idrico	384	85%
Dual fuel	12	92%
Telecalore	1	100%
TOTALE	1.469	88%

Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

CAPITOLO 9

Per quanto riguarda i casi di inammissibilità, comunicati dai 7 organismi di conciliazione, oltre ai motivi di rifiuto standardizzati nel Codice del consumo, nelle Relazioni annuali del 2020, tali organismi hanno valorizzato il dato relativo ai motivi previsti nei rispettivi regolamenti che disciplinano l'attivazione e lo svolgimento delle procedure ADR, a cui è riconducibile il 53% dei casi di inammissibilità. Gli altri motivi di inammissibilità hanno riguardato: il mancato preventivo invio del reclamo all'esercente (33%), il mancato rispetto dei termini minimi e massimi dal reclamo e dall'eventuale risposta per la presentazione della domanda (10%), i casi di domanda duplicata oppure già sottoposta ad altro organismo ADR o al giudice (3%), il valore della controversia inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita (1%), come riportato nella figura 9.19.

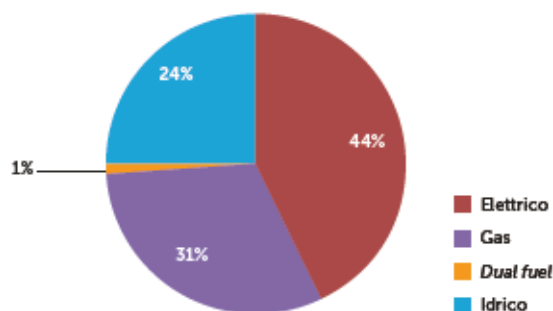
FIG. 9.19 Organismi ADR: principali motivi di inammissibilità della domanda (2020)



Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

Le procedure scaturite dalle domande ammesse nel 2020 si sono concluse nel corso dello stesso anno nell'87% dei casi, secondo la ripartizione per settore di cui alla figura 9.20; con riferimento al restante 13%, esse risultavano pendenti al 31 dicembre 2020 (10%) o interrotte (3%), nella quasi totalità dei casi per rinuncia del cliente o utente finale.

FIG. 9.20 Organismi ADR: distribuzione percentuale delle procedure concluse per settore (2020)



Fonte: Relazioni annuali 2020 degli organismi ADR.

I dati e le informazioni ricevuti dagli organismi ADR iscritti in Elenco evidenziano un andamento positivo delle procedure di conciliazione (Fig. 9.21): nel 68% delle procedure concluse, infatti, le parti hanno raggiunto un accordo.