

Enel Energia S.p.A.  
Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017  
(Elettrico)

Giacenza al 01/01/2017	<b>Numero</b>
	75
<b>Tot</b>	<b>75</b>

Pratiche pervenute anno 2017	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>
	Reclami Scritti	94
	Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione	35
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	1
<b>Tot</b>		<b>130</b>

Pratiche chiuse anno 2017	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>
	Giacenza al 01-01-17	75
	Pratiche pervenute anno 2017	115
<b>Tot</b>		<b>190</b>

Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% Esiti giacenza su Pervenuto</b>
	Esito Positivo	33	44%
	Esito Negativo	32	43%
	Interrotte	7	9%
	Rifiutate	3	4%
<b>Tot</b>		<b>75</b>	<b>100%</b>

Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% Esiti Lavorato su Pervenuto</b>	<b>% Lavorato su Pervenuto</b>
	Esito Positivo	47	40%	
	Esito Negativo	23	20%	
	Interrotte	3	3%	
	Rifiutate	42	37%	
<b>Tot</b>		<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>

Procedure negoziazione paritetica in giacenza al 31/12/2017 (pervenuto 2017)	<b>Numero</b>	<b>% Giacenza su Pervenuto</b>
	15	12%
<b>Tot</b>	<b>15</b>	<b>12%</b>

Tempo medio di lavorazione pratiche pervenute anno 2017	<b>dettaglio</b>	<b>numero (gg)</b>
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	53
	Chiuse con esito positivo e negativo (non compresi gli esiti di chiusura delle rifiutate e interrotte)	66
	Chiuse con esito positivo (non compresi gli esiti di chiusura negativo, rifiutate, interrotte)	53
	Chiuse con esito negativo (non compresi esiti di chiusura positivo, rifiutate, interrotte)	93

Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)	<b>dettaglio</b>	<b>Numero</b>	<b>% su Pervenuto</b>
	Contratti	27	21%
	Morosità e Sospensioni	15	11%
	Mercato	3	2%
	Fatturazione	61	47%
	Misura	7	5%
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	2%
	Qualità commerciale	2	2%
	Altro	13	10%
<b>Tot</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Enel Energia S.p.A.  
Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017  
(Elettrico)

Pratiche soggette a proroga (pervenuto 2017)	durata media proroga (gg)	numero	% su Pervenuto
	44	15	12%
<b>Tot</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>12%</b>

Tipologia di soluzione * (Valorizzabile dal 20.03.17 per un numero limitato di pratiche chiuse con esito positivo)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	<b>A favore Consumatore</b>	5	11%
	<b>A favore Professionista</b>	0	0%
	<b>Composizione Amichevole</b>	41	89%
<b>Tot</b>		<b>46</b>	<b>100%</b>

\* Legenda

A favore Consumatore : integrale adesione alla richiesta del Cliente

A favore Professionista : soluzione della controversia con i termini dell'accordo proposti dal Professionista

Composizione Amichevole : contemperamento delle richieste Cliente/Professionista

Pratiche rifiutate dall'Organismo ADR (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% dettaglio su Pratiche Rifiutate	%Pratiche Rifiutate su Pervenuto
	<b>Assenza reclamo</b>	2	5%	
	<b>Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento</b>	20	48%	
	<b>Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento</b>	3	7%	
	<b>Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c</b>	0	0%	
	<b>Valore della controversia superiore al limite previsto in Reg.to ex art. 1 c.1</b>	3	7%	
	<b>Mancato rispetto dei termini per la presentazione ex art. 3 c.7 l.a</b>	0	0%	
	<b>Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g</b>	13	31%	
	<b>In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f</b>	1	2%	
<b>Tot</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>32%</b>

Pratiche interrotte (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% dettaglio su Pratiche Interrotte	% Pratiche Interrotte su Pervenuto
	<b>Richiesta Cliente</b>	3	100%	
	<b>Attivazione altra ADR</b>	0	0%	
<b>Tot</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>