

Servizio Elettrico Nazionale S.p.a.
Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017

Giacenza al 01/01/2017	Numero
	56
Tot	56

Pratiche pervenute anno 2017	dettaglio	Numero
	Reclami Scritti	127
	Reclamo per Importi Anomali di Fatturazione	26
	Richieste di Rettifica di Doppia Fatturazione	2
Tot		155

Pratiche chiuse anno 2017	dettaglio	Numero
	Giacenza al 01-01-17	56
	Pratiche pervenute anno 2017	133
Tot		189

Pratiche chiuse relative alla giacenza al 01/01/2017	dettaglio	Numero	% Esiti giacenza su Pervenuto
	Esito Positivo	22	39%
	Esito Negativo	24	43%
	Interrotte	2	4%
	Rifiutate	8	14%
Tot		56	100%

Pratiche chiuse relative al pervenuto anno 2017	dettaglio	Numero	% Esiti Lavorato su Pervenuto	% Lavorato su Pervenuto
	Esito Positivo	65	49%	
	Esito Negativo	26	19%	
	Interrotte	4	3%	
	Rifiutate	38	29%	
Tot		133	100%	86%

Procedure negoziazione paritetica in giacenza al 31/12/2017 (pervenuto 2017)	Numero	% Giacenza su Pervenuto
	22	14%
Tot	22	14%

Tempo medio di lavorazione pratiche anno 2017	dettaglio	numero (gg)
	Chiuse con valore assoluto (tutti gli esiti di chiusura: positivo, negativo, rifiutate e interrotte)	64
	Chiuse con esito positivo e negativo (non compresi gli esiti di chiusura delle rifiutate e interrotte)	79
	Chiuse con esito positivo (non compresi gli esiti di chiusura negativo, rifiutate, interrotte)	73
	Chiuse con esito negativo (non compresi esiti di chiusura positivo, rifiutate, interrotte)	102
Tot		

Servizio Elettrico Nazionale S.p.a.
Pratiche di negoziazione paritetica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017

Pratiche pervenute per tipologia di controversia (Pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	Contratti	17	11%
	Morosità e Sospensioni	15	10%
	Mercato	7	5%
	Fatturazione	72	46%
	Misura	20	13%
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	1%
	Qualità commerciale	1	0%
	Altro	21	14%
Tot	155	100%	

Pratiche soggette a proroga (pervenuto 2017)	durata media proroga (gg)	numero	% su Pervenuto
	56	27	17%
Tot	56	27	17%

Tipologia di soluzione * (Valorizzabile dal 20.03.17 per un numero limitato di pratiche chiuse con esito positivo)	dettaglio	Numero	% su Pervenuto
	A favore Consumatore	10	16%
	A favore Professionista	0	0%
	Composizione Amichevole	52	84%
Tot	62	100%	

* 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
	Assenza reclamo	7	18%	25%
	Assenza requisiti ex art.1 c. 1 lett. a-b Regolamento	15	40%	
	Assenza requisiti ex art.1. comma 5 Regolamento	5	13%	
	Richiesta presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura ex art.3 c.7 l.c	1	3%	
	Valore della controversia superiore al limite previsto in Reg.to ex art. 1 c.1	2	5%	
	Mancato rispetto dei termini per la presentazione ex art. 3 c.7 l.a	5	13%	
	Errata individuazione Professionista competente ex art.3 c.7 l.g	2	5%	
	In carico ad altro organismo ADR ex art. 3 c.7 l.f	1	3%	
Tot	38	100%		

Pratiche interrotte (su totale giacenza al 01/01/2017 e pervenuto anno 2017)	dettaglio	Numero	% dettaglio su Pratiche Interrotte	% Pratiche Interrotte su Pervenuto
	Richiesta Cliente	2	50%	3%
	Attivazione altra ADR	2	50%	
Tot	4	100%		