

**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 2019 (\*)****Organismo ADR A2A S.p.A. - Associazioni dei consumatori**SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE : **Elettricità, Gas, Idrico e Teleriscaldamento**DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA : **23 febbraio 2017**

(\*) fa fede la data di decorrenza dell'iscrizione in Elenco

| Sezione I(A)  |                 |           |   |           |           |
|---|-----------------|-----------|---|-----------|-----------|
| DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE E TIPOLOGIA ATTIVANTE     |                 |           |   |           |           |
| <b>Tab. 1.1</b>   |                 |           |   |           |           |
| Domande di conciliazione ricevute per settore                           |                 |           |   |           |           |
| Settore   | N. Domande      |           |   |           |           |
| Elettrico   | 22              |           |   |           |           |
| Gas   | 25              |           |   |           |           |
| Dual Fuel   | 1               |           |   |           |           |
| Idrico  | 4               |           |   |           |           |
| <b>Totale</b>   | <b>52</b>       |           |   |           |           |
| <b>Tab. 1.2 (a)</b>   |                 |           |   |           |           |
| Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante            |                 |           |   |           |           |
| Tipologia di attivante  | N. Elettrico    | N. Gas    | N. Dual Fuel                              | N. Idrico | Totale    |
| Accesso diretto cliente/utente finale                                   | 2               | 2         | 0   | 1         | 5         |
| Delegato Associazione dei Consumatori                                   | 20              | 23        | 1   | 3         | 47        |
| Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)           |                 |           |   |           |           |
| Altro delegato non professionista                                       |                 |           |   |           |           |
| Altro   |                 |           |   |           |           |
| <b>Totale</b>   | <b>22</b>       | <b>25</b> | <b>1</b>                                  | <b>4</b>  | <b>52</b> |
| <b>Tab. 1.2 (b)</b>   |                 |           |   |           |           |
| Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori                        |                 |           |   |           |           |
| Denominazione Associazione  | N. Elettrico    | N. Gas    | N. Dual Fuel                              | N. Idrico | Totale    |
| ACU   | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| ADICONSUM   | 0               | 1         | 1   | 0         | 2         |
| ADOC  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| ADUSBEF   | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| ALTROCONSUMO  | 10              | 12        | 0   | 1         | 23        |
| ASSOUTENTI  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| CASA DEL CONSUMATORE  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| CITTADINANZATTIVA   | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| CODACONS  | 4               | 4         | 0   | 0         | 8         |
| CODICI  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| CONFCONSUMATORI   | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| CONIACUT  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| FEDERCONSUMATORI  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| LEGA CONSUMATORI  | 1               | 2         | 0   | 2         | 5         |
| MOVIMENTO CONSUMATORI   | 0               | 2         | 0   | 0         | 2         |
| MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO  | 0               | 0         | 0   | 0         | 0         |
| UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI  | 5               | 2         | 0   | 0         | 7         |
| RICHIESTA DA CLIENTE  | 2               | 2         | 0   | 1         | 5         |
| <b>Totale</b>   | <b>22</b>       | <b>25</b> | <b>1</b>                                  | <b>4</b>  | <b>52</b> |
| <b>Tab.1.3</b>  |                 |           |   |           |           |
| Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura * |                 |           |   |           |           |
| Modalità di attivazione   | Online          | Offline   | % Domande Online su tot. domande ricevute |           |           |
| Presentazione della domanda   | PEC             |           | 100%                                      |           |           |
| Svolgimento della procedura   | CALL TELEFONICA |           | 100%                                      |           |           |

\* Campo online e offline testuale

**Sezione I(B)**  
**DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE**

| Tab. 1.4                              |              |           |              |           | Tab. 1.5                              |           |
|---------------------------------------|--------------|-----------|--------------|-----------|---------------------------------------|-----------|
| Argomento                             | N. Elettrico | N. Gas    | N. Dual Fuel | TOTALE    | Argomento                             | N. Idrico |
| Fatturazione                          | 14           | 7         | 0            | 21        | Fatturazione                          | 1         |
| Mercato                               | 0            | 2         | 0            | 2         | Mercato                               | 0         |
| Contratti                             | 0            | 1         | 1            | 2         | Contratti                             | 0         |
| Morosità e sospensione                | 0            | 1         | 0            | 1         | Morosità e sospensione                | 0         |
| Misura                                | 7            | 14        | 0            | 21        | Misura                                | 3         |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 1            | 0         | 0            | 1         | Connessioni, lavori e qualità tecnica | 0         |
| Qualità commerciale                   | 0            | 0         | 0            | 0         | Qualità commerciale                   | 0         |
| Danni                                 | 0            | 0         | 0            | 0         | Danni                                 | 0         |
| Altro (specificare)                   | 0            | 0         | 0            | 0         | Altro (specificare)                   | 0         |
|                                       |              |           |              |           |                                       |           |
|                                       |              |           |              |           |                                       |           |
| <b>Totale</b>                         | <b>22</b>    | <b>25</b> | <b>1</b>     | <b>48</b> | <b>Totale</b>                         | <b>4</b>  |

Tab. 1.6  
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

**Sezione I(C)**  
**DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SUB-ARGOMENTI E IMPORTO DELLA CONTROVERSIA**

| Tab. 1.7<br>Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas e dual fuel) |              |           |              |           | Tab. 1.7<br>(settore idrico) |          |
|---|--------------|-----------|--------------|-----------|------------------------------|----------|
| Argomento e Sub-argomento   | N. Elettrico | N. Gas    | N. Dual Fuel | TOTALE    | N. IDRICO                    | TOTALE   |
| <b>Fatturazione</b>   | <b>14</b>    | <b>7</b>  | <b>0</b>     | <b>21</b> | <b>1</b>                     | <b>1</b> |
| Consumi stimati errati  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Ricalcoli   | 9            | 4         | 0            | 13        | 1                            | 1        |
| Periodicità e fattura di chiusura   | 2            | 0         | 0            | 2         | 0                            | 0        |
| Pagamenti e rimborsi  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Autolettura (uso della)   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Prescrizione  | 3            | 3         | 0            | 6         | 0                            | 0        |
| <b>Mercato</b>  | <b>0</b>     | <b>2</b>  | <b>0</b>     | <b>2</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Presunti contratti non richiesti  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Cambio fornitore  | 0            | 1         | 0            | 1         | 0                            | 0        |
| Doppia fatturazione   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Condizioni economiche nuovi contratti   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| altro (contratti)   | 0            | 1         | 0            | 1         | 0                            | 0        |
| <b>Contratti</b>  | <b>0</b>     | <b>1</b>  | <b>1</b>     | <b>2</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Recesso   | 0            | 1         | 0            | 1         | 0                            | 0        |
| Vulture e Subentri  | 0            | 0         | 1            | 1         | 0                            | 0        |
| Modifiche unilaterali   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Altro   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| <b>Morosità e sospensione</b>   | <b>0</b>     | <b>1</b>  | <b>0</b>     | <b>1</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Morosità  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Sospensione e riattivazione   | 0            | 1         | 0            | 1         | 0                            | 0        |
| Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Altro   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| <b>Misura</b>   | <b>7</b>     | <b>14</b> | <b>0</b>     | <b>21</b> | <b>3</b>                     | <b>3</b> |
| Cambio misuratore   | 1            | 0         | 0            | 1         | 1                            | 1        |
| Verifica e ricostruzioni  | 3            | 13        | 0            | 16        | 2                            | 2        |
| Mancate letture   | 3            | 1         | 0            | 4         | 0                            | 0        |
| Altro   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>  | <b>1</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>1</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Continuità  | 1            | 0         | 0            | 1         | 0                            | 0        |
| Valori della tensione/pressione   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Sicurezza   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Altro   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| <b>Qualità commerciale</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Indennizzi  | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| Altro   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
| <b>Danni</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b>                     | <b>0</b> |
| Altro (specificare)   | 0            | 0         | 0            | 0         | 0                            | 0        |
|   |              |           |              |           |                              |          |
| <b>Totale</b>   | <b>22</b>    | <b>25</b> | <b>1</b>     | <b>48</b> | <b>4</b>                     | <b>4</b> |

| Tab. 1.8<br>Importo della controversia come dichiarato dall'attivante (accolte e evase) |              |           |              |           |           |
|---|--------------|-----------|--------------|-----------|-----------|
| Importo della controversia  | N. Elettrico | N. Gas    | N. Dual Fuel | N. Idrico | Totale    |
| Non dichiarato  | 2            | 0         | 0            | 0         | 2         |
| >500,00   | 15           | 16        | 0            | 3         | 34        |
| < 500,00  | 1            | 1         | 1            | 0         | 3         |
| <b>Totale</b>   | <b>18</b>    | <b>17</b> | <b>1</b>     | <b>3</b>  | <b>39</b> |

## Sezione II DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

**Tab. 2.1**  
Domande ammesse e non ammesse per settore

| Settore       | N. ammesse | N. non ammesse | Totale    | % domande ammesse su totale domande ricevute |
|---------------|------------|----------------|-----------|--|
| Elettrico     | 20         | 2              | 22        | 91%  |
| Gas           | 22         | 3              | 25        | 88%  |
| Dual Fuel     | 1          | 0              | 1         | 100%   |
| Idrico        | 3          | 1              | 4         | 75%  |
| <b>Totale</b> | <b>46</b>  | <b>6</b>       | <b>52</b> | <b>88%</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   | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale                       | 0            | 1        | 0            | 0         | 1        |
| Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita                                 | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo                                 | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Controversia futile e temeraria (o fuori ambito)   | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Carenza dati identificativi/errata formalizzazione   | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Non rientranti nel protocollo  | 2            | 2        | 0            | 1         | 5        |
| <b>Totale</b>  | <b>2</b>     | <b>3</b> | <b>0</b>     | <b>1</b>  | <b>6</b> |

## PROCEDURE INTERROTTE

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

| Settore       | N. procedure interrotte | % su totale domande ricevute |
|---------------|-------------------------|------------------------------|
| Elettrico     | 0                       | 0%                           |
| Gas           | 0                       | 0%                           |
| Dual Fuel     | 0                       | 0%                           |
| Idrico        | 0                       | 0%                           |
| <b>Totale</b> | <b>0</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 | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| Altro (Specificare)                         | 0            | 0        | 0            | 0         | 0        |
| <b>Totale</b>                               | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>  | <b>0</b> |

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

**Tab 3.1**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2018

| Settore       | N.       | % su totale domande ricevute |
|---------------|----------|------------------------------|
| Elettrico     | 3        | 7%                           |
| Gas           | 2        | 5%                           |
| Dual Fuel     | 0        | 0%                           |
| Idrico        | 0        | 0%                           |
| <b>Totale</b> | <b>5</b> | <b>11%</b>                   |

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2018

| Settore       | Positivo (accordo) | Negativo (no accordo) | Totale   |
|---------------|--------------------|-----------------------|----------|
| Elettrico     | 1                  | 2                     | 3        |
| Gas           | 2                  | 0                     | 2        |
| Dual Fuel     | 0                  | 0                     | 0        |
| Idrico        | 0                  | 0                     | 0        |
| <b>Totale</b> | <b>3</b>           | <b>2</b>              | <b>5</b> |

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2019

| Settore       | N.       | % su totale domande ricevute |
|---------------|----------|------------------------------|
| Elettrico     | 2        | 4%                           |
| Gas           | 5        | 9%                           |
| Dual Fuel     | 0        |                              |
| Idrico        | 0        |                              |
| <b>Totale</b> | <b>7</b> | <b>13%</b>                   |

**Sezione IV  
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI**

**Tab. 4.1  
Procedure concluse per settore\***

| Procedure concluse | Elettrico | Gas | Dual fuel | Idrico | Totale |
|--------------------|-----------|-----|-----------|--------|--------|
|                    | 18        | 17  | 1         | 3      | 39     |

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2019

**Tab. 4.2  
Principali esiti delle procedure concluse per settore\***

| Settore       | Positivo (accordo) | Negativo (no accordo) | Negativo (mancata adesione controparte) | Totale    |
|---------------|--------------------|-----------------------|---|-----------|
| Elettrico     | 17                 | 1                     |   | 18        |
| Gas           | 14                 | 3                     |   | 17        |
| Dual Fuel     | 1                  | 0                     |   | 1         |
| Idrico        | 3                  | 0                     |   | 3         |
| <b>Totale</b> | <b>35</b>          | <b>4</b>              | <b>0</b>                                | <b>39</b> |

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2019

**Tab. 4.3  
Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR**

|      |
|------|
| 100% |
|------|

**Tab. 4.4(a)  
Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore elettrico, gas e dual fuel)**

| Argomento                             | Positivo (accordo) | Negativo (no accordo) |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Fatturazione                          | 16                 | 3                     |
| Mercato                               | 1                  | 1                     |
| Contratti                             | 1                  | 0                     |
| Morosità e sospensione                | 0                  | 0                     |
| Misura                                | 13                 | 0                     |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | 1                  | 0                     |
| Qualità commerciale                   | 0                  | 0                     |
| Danni                                 | 0                  | 0                     |
| Altro (specificare)                   | 0                  | 0                     |
| <b>Totale</b>                         | <b>32</b>          | <b>4</b>              |

**Tab. 4.4(b)  
Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico)**

| Argomento  | Positivo (accordo) | Negativo (no accordo) |
|--|--------------------|-----------------------|
| Fatturazione                                     | 1                  | 0                     |
| Morosità e sospensione                           | 0                  | 0                     |
| Misura   | 2                  | 0                     |
| Contratti  | 0                  | 0                     |
| Qualità tecnica                                  | 0                  | 0                     |
| Allacciamento                                    | 0                  | 0                     |
| Danni  | 0                  | 0                     |
| Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale | 0                  | 0                     |
| Altro (specificare)                              | 0                  | 0                     |
| <b>Totale</b>                                    | <b>3</b>           | <b>0</b>              |

**Sezione V  
TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE**

**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.)                               | 90 |
| Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse               | 40 |
| Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo   | 40 |
| Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo | 42 |

**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 (SI accordo)                   | 17                              | <u>44</u>  | 14                        | <u>42</u> | 1                               | <u>14</u> | 3                            | <u>18</u> |
| Negativo (No accordo/Altre motivazioni) | 1                               | <u>104</u> | 3                         | <u>21</u> | 0                               | <u>ND</u> | 0                            | <u>ND</u> |
| <b>Totale</b>                           | <b>18</b>                       |            | <b>17</b>                 |           | <b>1</b>                        |           | <b>3</b>                     |           |