

Relazione annuale 2016 Conciliazione paritetiche

La **Deliberazione 23 febbraio 2017 78/2017/E/COM** ha validato la data di decorrenza dell'iscrizione **dell'Organismo ADR A2A S.p.A. – Associazioni dei consumatori** dal 23 febbraio 2017.

Pertanto, le informazioni relative alla Relazione annuale 2016, sono riferite al precedente protocollo firmato in data 1° luglio 2010

a) Numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono

Il numero delle controversie ricevute **da A2A S.p.A.** nel corso del 2016, è pari a 24. Tutte le controversie sono state ricevute via mail. Le suddette controversie possono essere ricondotte alle seguenti aree tematiche (cfr. Classificazione reclami ex delibera Aeegsi 413/16):

TABELLA A) TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	ELETTRICITA'	%	Totale domande	%
FATTURAZIONE	3	27%	2	15%	5	21%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE						
MISURA	8	73%	8	62%	16	67%
CONTRATTI			1	8%	1	4%
MERCATO						
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA						
ALTRO (NON RIENTRANTI NEL PROTOCOLLO)			2	15%	2	8%
Totale complessivo	11	46%	13	54%	24	100%

b) Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi

Non si rilevano vere e proprie cause sistematiche o significative generatrici delle controversie. I temi che emergono sono essenzialmente quelli rappresentativi delle dinamiche operative e della fisiologicità delle operazioni.

c) La percentuale di controversie ammesse e non ammesse

Rispetto al totale degli ingressi è stato registrato, nel 67% dei casi il regolare avvio dei procedimenti (n.16), mentre nel restante 33% dei casi, in carenza dei requisiti previsti dai Regolamenti vigenti, un mancato avvio (n.8). Tutte le controversie hanno provenienza nazionale.

TABELLA C1) ESITO ESAME AMMISSIBILITA'	GAS	%	ELETTRICITA'	%	Totale domande	%
AMMESSA	9	82%	7	54%	16	67%
NON AMMESSA	2	18%	6	46%	8	33%
Totale complessivo	11	46%	13	54%	24	100%

I motivi del mancato avvio possono essere complessivamente così suddivisi:

TABELLA C2) MOTIVI RESPINGIMENTO	GAS	%	ELETTRICITA'	%	Totale domande	%
MANCATO RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO						
DUPLICATO DOMANDA*						
MANCANZA RECLAMO			1	17%	1	13%
CONTESTAZIONE FUORI AMBITO			2	33%	2	25%
CARENZA DATI IDENTIFICATIVI/ERRATA FORMALIZZAZIONE	2	100%	2	33%	4	50%
CONTESTAZIONE IN GIUDIZIALE						
CLIENTE NON DOMESTICO						
FORNITURA ELETTRICA MEDIA TENSIONE						
ALTRO (risolta in sede di reclamo)			1	17%	1	13%
Totale complessivo	2	25%	6	75%	8	100%

(*) domande inviate due volte oppure invio di una domanda che ha il medesimo oggetto di una domanda già in corso di lavorazione.

d) Procedure chiuse con accordo, mancato accordo o ancora in corso

Sul totale delle 16 pratiche ammesse, il 43,8% risulta con procedimento concluso, mentre il restante 56,3% alla data del 31/12/2016 non risulta ancora concluso.

TABELLA D) ESITO DOMANDE		GAS	%	ELETTRICITA'	%	Totale domande	%
AMMESSE CONCLUSE	CON ACCORDO						
	FATTURAZIONE	1	25%			1	14%
	CONTRATTI						
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE						
	MERCATO						
	MISURA	3	75%	3	100%	6	86%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA						
	CON MANCATO ACCORDO						
	FATTURAZIONE						
	CONTRATTI						
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE						
	MERCATO						
	MISURA						
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA						
	TOTALE AMM. CONCLUSE	4	57%	3	43%	7	100%
	AMMESSE NON CONCLUSE	FATTURAZIONE	2	40%	2	50%	4
CONTRATTI				1	25%	1	11%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE							
MERCATO							
MISURA		3	60%	1	25%	4	44%
TOTALE AMM. NON CONCLUSE		5	56%	4	44%	9	100%
Totale complessivo		9	56%	7	44%	16	100%

e) La quota percentuale delle procedure interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione

Delle controversie gestite nel periodo di riferimento, nessuna risulta interrotta.

TABELLA E) DOMANDE INTERROTTE	GAS	%	ELETTRICITA'	%	Totale domande	%
CHIUSA DI UFFICIO PER DECORRENZA TERMINI IMPOSTI DAL REGOLAMENTO						
CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DEL CLIENTE						
CHIUSA DI UFFICIO PER RINUNCIA DELLA AC						
Totale complessivo	0	0%	0	0%	0	0%

f) Il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie

Il tempo medio di risoluzione delle controversie risolte con accordo è pari a 62 giorni per il settore gas e 26 giorni per il settore elettricità. Nel periodo di riferimento non vi sono mancati accordi. Di seguito il dettaglio del tempo medio di risoluzione delle controversie con la ripartizione per tematiche e settori, con l'indicazione dei casi di proroga della durata oltre il termine ordinario di conclusione.

Tabella F) Tma Risoluzione Controversie	Gas				Elettricità			
	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)
Fatturazione	34							
Contratti								
Credito								
Mercato								
Misura	71				26			
Connessioni, Lavori e Qualità Tecnica								
TOTALE	62				26			

g) La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure di conciliazione

Nel 2016 non si sono verificati casi di mancato rispetto dell'accordo siglato in sede conciliativa
Milano, 31 luglio 2017