

Relazione annuale 2017
Organismo ADR A2A S.p.A. – Associazioni dei consumatori

Ai sensi dell'articolo 141-ter del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 2006, recante "Codice del Consumo" si forniscono le seguenti informazioni, relative al periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017.

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 2017, saranno disponibili sul sito web: conciliazione.a2a.eu dal gennaio 2018; in alternativa, potranno essere richieste all'indirizzo mail: segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu;

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

Il numero delle controversie ricevute **dall'Organismo ADR A2A S.p.A. – Associazioni dei consumatori** al 31 dicembre 2017, è pari a 41. Tutte le controversie sono state ricevute via mail e sono di provenienza nazionale. 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'	%	IDRICO	%	Totale domande	%
FATTURAZIONE	3	15%	4	20%			7	17%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	2	10%					2	5%
MISURA	14	70%	13	65%			27	66%
CONTRATTI	1	5%	3	15%			4	10%
MERCATO								
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA								
PERDITE OCCULTE					1	100%	1	2%
ALTRO (NON RIENTRANTI NEL PROTOCOLLO)								
Totale complessivo	20	49%	20	49%	1	2%	41	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 che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma 2

Rispetto al totale degli ingressi l'Organismo ha registrato nel 70,7% dei casi il regolare avvio dei procedimenti (n.29), mentre nel restante 29,3% dei casi, in carenza dei requisiti previsti dai Regolamenti vigenti, un mancato avvio (n.12).

TABELLA C1) ESITO ESAME AMMISSIBILITA'	GAS	%	ELETTRICITA'	%	IDRICO	%	Totale domande	%
AMMESSA	15	75%	13	65%	1	100%	29	70,7%
NON AMMESSA	5	25%	7	35%			12	29,3%
Totale complessivo	20	49%	20	49%	1	2%	41	100%

I motivi del mancato avvio possono essere complessivamente così suddivisi:

TABELLA C2) MOTIVI RESPINGIMENTO	GAS	%	ELETTRICITA'	%	IDRICO	%	Totale domande	%
MANCATO RISPETTO DEI TERMINI PREVISTI DA REGOLAMENTO	1	20%					1	8,33%
DUPLICATO DOMANDA*			1	14%			1	8,33%
MANCANZA RECLAMO								
CONTESTAZIONE FUORI AMBITO	1	20%					1	8,33%
CARENZA DATI IDENTIFICATIVI/ERRATA FORMALIZZAZIONE	3	60%	6	86%			9	75,00%
CONTESTAZIONE IN GIUDIZIALE								
CLIENTE NON DOMESTICO								
FORNITURA ELETTRICA MEDIA TENSIONE								
ALTRO (risolta in sede di reclamo)								
Totale complessivo	5	42%	7	58%	0	0%	12	100%

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

d) Nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole

Sul totale delle 29 pratiche ammesse, il 76 % risulta con procedimento concluso, mentre il restante 24 % alla data del 31/12/2017 non risulta ancora concluso.

TABELLA D) ESITO DOMANDE		GAS	%	ELETTRICITA'	%	IDRICO	%	Totale domande	%
AMMESSE CONCLUSE	CON ACCORDO								
	FATTURAZIONE	3	30%					3	14%
	CONTRATTI			2	18%			2	9%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE								
	MERCATO								
	MISURA	5	50%	4	37%			9	41%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA								
	PERDITE OCCULTE					1	100%	1	5%
	CON MANCATO ACCORDO								
	FATTURAZIONE			2	18%			2	9%
	CONTRATTI	1	10%					1	5%
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE								
	MERCATO								
	MISURA	1	10%	3	27%			4	18%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA								
	PERDITE OCCULTE								
	TOTALE AMM. CONCLUSE	10	45%	11	50%	1	5%	22	100%
AMMESSE NON CONCLUSE	FATTURAZIONE			1	50%			1	14%
	CONTRATTI								
	MOROSITÀ E SOSPENSIONE								
	MERCATO								
	MISURA	5	100%	1	50%			6	86%
	CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA								
	PERDITE OCCULTE								
TOTALE AMM. NON CONCLUSE	5	71%	2	29%	0	0%	7	100%	
Totale complessivo		15	52%	13	45%	1	3%	29	100%

e) La quota percentuale delle procedure ADR 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'	%	IDRICO	%	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%	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 47 giorni per il settore gas e 44 giorni per il settore elettricità, mentre per il settore idrico è pari a 26 giorni.

I mancati accordi registrano una durata media della controversia pari a 65 giorni per il settore gas mentre sono 68 giorni per quanto riguarda il settore elettricità, non ve ne sono per il settore idrico. 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				Idrico			
	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)	Tma Accordi (gg)	Tma Accordi Con Proroga (gg)	Tma Mancati Accordi (gg)	Tma Mancati Accordi Con Proroga (gg)
Fatturazione	47						68					
Contratti			80		35							
Credito												
Mercato												
Misura	46		49		54		115					
Connessioni, Lavori e Qualità Tecnica												
Perdite occulte									26			
MEDIA	47	0	65	0	44	0	68	115	26	0	0	0

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

Al momento non si sono verificati casi di mancato rispetto dell'accordo siglato in sede conciliativa

h) L'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere

Niente da segnalare

Milano, 29 gennaio 2018