

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 2018 (*)

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**

Sezione I(A)

DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE E TIPOLOGIA ATTIVANTE

Tab. 1.1
Domande di conciliazione ricevute per settore

Settore	N. Domande
Elettrico	26
Gas	16
Dual Fuel	1
Idrico	1
Totale	44

Tab. 1.2 (a)
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	0	0	0	2
Delegato Associazione dei Consumatori	14	26	1	1	42
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)					
Altro delegato non professionista					
Altro					
Totale	16	26	1	1	44

Tab. 1.2 (b)
Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	1	1	0	0	2
ADICONSUM	1	1	0	0	2
ADOC	0	0	0	0	0
ADUSBEF	0	0	0	0	0
ALTROCONSUMO	7	9	1	1	18
ASSOUTENTI	0	1	0	0	1
CASA DEL CONSUMATORE	0	0	0	0	0
CITTADINANZATTIVA	0	0	0	0	0
CODACONS	0	0	0	0	0
CODICI	0	0	0	0	0
CONFCONSUMATORI	0	0	0	0	0
CONIACUT	0	0	0	0	0
FEDERCONSUMATORI	0	2	0	0	2
LEGA CONSUMATORI	2	7	0	0	9
MOVIMENTO CONSUMATORI	0	0	0	0	0
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	0	0	0	0	0
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	3	5	0	0	8
RICHIESTA DA CLIENTE	2	0	0	0	2
Totale	16	26	1	1	44

Tab.1.3
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%

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

Tab. 1.4

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	9	5	0	14
Mercato	1	0	1	2
Contratti	1	0	0	1
Morosità e sospensione	0	0	0	0
Misura	15	9	0	24
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	1	0	1
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	0	0	0	0
Altro (specificare)	0	1	0	1
Totale	26	16	1	43

Tab. 1.5

Argomento	N. Idrico
Fatturazione	0
Morosità e sospensione	0
Misura	0
Contratti	0
Qualità tecnica	1
Allacciamento	0
Danni	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (specificare)	0
Totale	1

Tab. 1.6

Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

nessuna da segnalare

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

Tab. 1.7
Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento e Sub-argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione				0
<i>Consumi stimati errati</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Ricalcoli</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Periodicità e fattura di chiusura</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Pagamenti e rimborsi</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Autolettura (uso della)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Mercato				0
<i>Presunti contratti non richiesti</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Cambio fornitore</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Doppia fatturazione</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Condizioni economiche nuovi contratti</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Contratti				0
<i>Recesso</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Volture e Subentri</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Modifiche unilaterali</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Morosità e sospensione				0
<i>Morosità</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Sospensione e riattivazione</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Gmor (Corrispettivo morosità pregresse)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Misura				0
<i>Cambio misuratore</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Verifica e ricostruzioni</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Mancate letture</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Connessioni, lavori e qualità tecnica				0
<i>Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Continuità</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Valori della tensione/pressione</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Sicurezza</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Qualità commerciale				0
<i>Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Indennizzi</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
<i>Altro</i>	n.d.	n.d.	n.d.	
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale				

Tab. 1.8
Importo della controversia come dichiarato dall'attivante

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Non dichiarato	1	0	1	0	2
>500,00	19	12	0	1	32
< 500,00	6	4	0	0	10
Totale	26	16	1	1	44

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	23	3	26	88%
Gas	13	3	16	81%
Dual Fuel	1	0	1	100%
Idrico	1	0	1	100%
Totale	38	6	44	86%

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	0	0	0	0
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	2	0	0	0	2
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	1	0	0	1
Carenza dati identificativi/errata formalizzazione	1	2	0	0	3
Totale	3	3	0	0	6

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%
Totale	0	0%

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
Totale	0	0	0	0	0

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2017

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	2%
Gas	5	11%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	0	0%
Totale	7	14%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2017

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	0	2	2
Gas	3	2	5
Dual Fuel	0	0	0
Idrico	0	0	0
Totale	3	4	7

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2018

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	60%
Gas	2	40%
Dual Fuel	0	
Idrico	0	
Totale	5	100%

Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI

Tab. 4.1
Procedure concluse per settore*

Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	20	11	1	1	33

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	17	3		20
Gas	9	2		11
Dual Fuel	0	1		1
Idrico	1	0		1
Totale	27	6	0	33

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 (settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	9	3
Mercato	1	1
Contratti	1	0
Morosità e sospensione	0	0
Misura	14	2
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	0
Qualità commerciale	0	0
Danni	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	26	6

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	0	0
Morosità e sospensione	0	0
Misura	0	0
Contratti	0	0
Qualità tecnica	0	0
Allacciamento	1	0
Danni	0	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	1	0

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	54
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	56
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	46

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>66</u>	9	<u>38</u>	0		1	<u>49</u>
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	3	<u>47</u>	2	<u>48</u>	1	<u>42</u>	0	
Totale	20		11		1		1	