

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 2020 (*)

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	9
Gas	12
Dual Fuel	2
Idrico	8
Totale	31

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	0	0	0	3	3
Delegato Associazione dei Consumatori	9	12	2	5	28
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)					
Altro delegato non professionista					
Altro					
Totale	9	12	2	8	31

Tab. 1.2 (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	0	0	0	0
ADOC	0	0	0	1	1
ADUSBEF	0	0	0	0	0
ALTROCONSUMO	5	6	1	2	14
ASSOUTENTI	0	0	0	2	2
CASA DEL CONSUMATORE	1	0	1	0	2
CITTADINANZATTIVA	0	0	0	0	0
CODACONS	1	1	0	0	2
CODICI	1	1	0	0	2
CONFCONSUMATORI	0	0	0	0	0
CONIACUT	0	0	0	0	0
FEDERCONSUMATORI	0	1	0	0	1
LEGA CONSUMATORI	0	2	0	0	2
MOVIMENTO CONSUMATORI	0	0	0	0	0
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	0	0	0	0	0
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	1	1	0	0	2
RICHIESTA DA CLIENTE	0	0	0	3	3
Totale	9	12	2	8	31

Tab.1.3
Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	PEC			100%
Svolgimento della procedura	CALL TELEFONICA			100%

* Campi "Online" e "Offline" testuali

Sezione I(B)

DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE

Tab. 1.4
Argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	5	5	1	11
Mercato	1	0	0	1
Contratti	0	1	1	2
Morosità e sospensione	1	2	0	3
Misura	1	4	0	5
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Qualità commerciale	0	0	0	0
Danni	1	0	0	1
Altro (specificare)	0	0	0	0
Totale	9	12	2	23

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico)

Argomento	N.
Fatturazione	4
Morosità e sospensione	0
Misura	0
Contratti	0
Qualità tecnica	4
Allacciamento	0
Danni	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (specificare)	0
Totale	8

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

nulla 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	5	5	1	11
Consumi stimati errati	1	0	0	1
Ricalcoli	4	3	0	7
Periodicità e fattura di chiusura	0	0	1	1
Pagamenti e rimborsi	0	1	0	1
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	1	0	1
Altro	0	0	0	0
Mercato	1	0	0	1
Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	1	0	0	1
altro (contratti)	0	0	0	0
Contratti	0	1	1	2
Recesso	0	1	0	1
Volture e Subentri	0	0	1	1
Modifiche unilaterali	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Morosità e sospensione	1	2	0	3
Morosità	0	1	0	1
Sospensione e riattivazione	0	1	0	1
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
Misura	1	4	0	5
Cambio misuratore	0	0	0	0
Verifica e ricostruzioni	1	4	0	5
Mancate letture	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Conessioni, lavori e qualità tecnica	0	0	0	0
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0	0	0	0
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	0	0	0	0
Sicurezza	0	0	0	0
Perdite occulte	0	0	0	0
Errato allacciamento	0	0	0	0
Qualità commerciale	0	0	0	0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0	0	0	0
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Danni	1	0	0	1
Richiesta risarcimento danni	1	0	0	1
Totale	9	12	2	23

Tab. 1.8
Importo della controversia come dichiarato dall'attivante (solo domande accolte ed evase)

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Non dichiarato	0	0	0	0	0
>500,00	5	9	2	4	20
< 500,00	3	2	0	0	5
Totale	8	11	2	4	25

Sezione II
DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

Tab. 2.1

Settore	N. ammesse	N. non ammesse	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	8	1	9	89%
Gas	12	0	12	100%
Dual Fuel	2	0	2	100%
Idrico	5	3	8	63%
Totale	27	4	31	87%

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	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	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	1	0	0	3	4
Altro come da regolamento dell'Organismo (non rientranti nel Protocollo)	0	0	0	0	0
Totale	1	0	0	3	4

PROCEDURE INTERROTTE

Tab. 2.3 (a)

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)

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 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	2	4%
Gas	5	10%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	0	0%
Totale	7	13%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1	1	2
Gas	4	1	5
Dual Fuel	0	0	0
Idrico	0	0	0
Totale	5	2	7

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	
Gas	1	3%
Dual Fuel	0	
Idrico	1	3%
Totale	2	6%

Sezione IV PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI

Tab. 4.1
Procedure concluse per settore*

Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	8	11	2	4	25

* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2020

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	8	0		8
Gas	8	3		11
Dual Fuel	2	0		2
Idrico	4	0		4
Totale	22	3	0	25

* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2020

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	10	1
Mercato	1	0
Contratti	1	1
Morosità e sospensione	1	1
Misura	4	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0
Qualità commerciale	0	0
Danni	1	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	18	3

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	3	0
Morosità e sospensione Irrisoria	0	0
Contratti	0	0
Qualità tecnica	2	0
Allacciamento	0	0
Danni	0	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro (specificare)	0	0
Totale	4	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	46
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	43
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	65

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 (accordo)	8	38	8	43	2	55,5	4	47
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	0	ND	3	65	0	ND	0	ND
Totale	8		11		2		4	

Milano, 31 gennaio 2021