

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 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR ACEA SPA - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE ENERGIA - GAS - IDRICO

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 24 FEBBRAIO 2017

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

INDICE

Note per la compilazione:

- Nella compilazione delle tabelle, qualora il dato numerico non sia disponibile, lasciare le celle vuote.
- Per rendicontare eventuali controversie transfrontaliere, duplicare il presente format.

Sezione I(A)- Domande di conciliazione ricevute per settore e tipologia attivante

Overview: Domande di conciliazione ricevute per settore	Tab. 1.1
Focus 1: Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante e dettaglio delegato - Associazioni dei consumatori	Tab. 1.2(a) e 1.2(b)
Focus 2: Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura	Tab. 1.3

Sezione I(B)- Domande di conciliazione ricevute per tipologia di controversie

Focus 3: Argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas e dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico)	Tab. 1.5
Focus 5: Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie	Tab. 1.6

Sezione I(C)- Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti e importo della controversia

Focus 6: Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas e dual fuel)	Tab. 1.7
Focus 7: Importo della controversia come dichiarato dall'attivante	Tab. 1.8

Sezione II- Domande di conciliazione ammesse e non ammesse e procedure interrotte

Overview: Domande ammesse e non ammesse per settore	Tab. 2.1
Focus 1: Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore	Tab. 2.2
Focus 2: Procedure interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione per settore	Tab. 2.3(a) e 2.3(b)

Sezione III- Procedure pendenti

Procedure pendenti per settore al 31/12/2019	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2019	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2020	Tab. 3.3

Sezione IV- Procedure concluse e principali esiti

Overview: Procedure concluse per settore	Tab. 4.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure concluse per settore	Tab. 4.2
Focus 2: Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	Tab. 4.3
Focus 3: Esiti delle procedure concluse per principali argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas, dual fuel e idrico)	Tab. 4.4(a) e 4.4 (b)

Sezione V- Tempi medi di conclusione delle procedure

Overview: Termini procedura e tempi medi complessivi	Tab. 5.1
Focus 1: Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore	Tab. 5.2

Dettaglio argomenti

Sezione I(A)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE
E TIPOLOGIA ATTIVANTE

[Torna all'indice](#)

Settore	N. Domande
Elettrico	110
Gas	27
Dual Fuel	3
Idrico	295
Totale	435

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	89	22	2	165	278
Delegato Associazione dei Consumatori	21	5	1	130	157
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	0	0
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
Totale	110	27	3	295	435

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
ACU	0	0	0	2	2
ADICONSUM	17	2	0	34	53
ADOC	5	0	1	3	9
ADUSBEF	12	1	0	8	21
ALTROCONSUMO	20	9	2	36	67
ASSOCONSUM	1	0	0	0	1
ASSOUTENTI	0	0	0	0	0
CASA DEL CONSUMATORE	0	0	0	0	0
CITTADINANZA ATTIVA	5	1	0	0	6
CODACONS	18	6	0	31	55
CODICI	0	1	0	73	74
CONFCONSUMATORI	1	0	0	1	2
FEDERCONSUMATORI	14	1	0	63	78
LEGA CONSUMATORI	1	1	0	0	2
MOVIMENTO CONSUMATORI	1	0	0	7	8
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	3	1	0	4	8
UDICON	4	2	0	2	8
UNC	8	2	0	31	41
Totale	110	27	3	295	435

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	(Specificare le modalità: es. piattaforma telematica, pec)	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100%
Svolgimento della procedura	(Specificare le modalità: es. piattaforma telematica, pec)	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100%

* Campi "Online" e "Offline" testuali

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

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

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

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	43	9	0	52
Mercato	1	0	0	1
Contratti	24	6	2	32
Morosità e sospensione	3	4	0	7
Misura	22	8	1	31
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	0	0	2
Qualità commerciale	4	0	0	4
Danni	10	0	0	10
Altro	1	0	0	1
			0	0
			0	0
Totale	110	27	3	140

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico)

Argomento	N.
Fatturazione ☒	217
Morosità e sospensione	12
Misura	0
Contratti☒	29
Qualità tecnica	1
Allacciamento ☒	0
Danni☒	7
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0
Altro (Depenalizzazioni)	11
Altro	18
Totale	295

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

PROBLEMATICHE CONNESSE ALLA FATTURAZIONE DEI DATI FORNITI DAI DISTRIBUTORI LOCALI

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

[Torna all'indice](#)

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	43	9	0	52
Consumi stimati errati	20	7	0	27
Ricalcoli	5	0	0	5
Periodicità e fattura di chiusura	5	2	0	7
Pagamenti e rimborsi	13	0	0	13
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	0	0	0	0
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	1	0	0	1
Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Contratti	24	6	2	32
Recesso	4	0	0	4
Valture e Subentri	20	6	2	28
Modifiche unilaterali	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Morosità e sospensione	3	4	0	7
Morosità	0	1	0	1
Sospensione e riattivazione	3	3	0	6
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Misura	22	8	1	31
Cambio misuratore	10	6	1	17
Verifica e ricostruzioni	6	2	0	8
Mancate letture	6	0	0	6
Altro	0	0	0	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	2	0	0	2
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	2	0	0	2
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	0	0	0	0
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Qualità commerciale	4	0	0	4
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	4	0	0	4
Indennizzi	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
Danni	10	0	0	10
Altro	1	0	0	1
	0	0	0	0
Totale	110	27	3	140

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	25	6	3	77	111
>500,00	27	10	0	121	158
< 500,00	29	6	0	33	68
Totale	81	22	3	231	337

Sezione II
DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.1
Domande ammesse e non ammesse per settore

Settore	N. ammesse	N. non ammesse	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	81	29	110	19%
Gas	22	5	27	5%
Dual Fuel	3	0	3	1%
Idrico	231	64	295	53%
Totale	337	98	435	78%

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	3	0	0	17	20
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	0	0	0	0	0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	0	0
Controveria futile e temeraria	0	0	0	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Casistica non prevista dal regolamento)	2	1	0	1	4
Altro come da regolamento dell'Organismo (Data reclamo inferiore a 40 gg senza risposta)	1	0	0	15	16
Altro come da regolamento dell'Organismo (Documentazione incompleta)	7	1	2	5	15
Altro come da regolamento dell'Organismo (Richiedente non intestatario dell'utenza)	4	0	0	15	19
Altro come da regolamento dell'Organismo (Rifiutata ai sensi dell'art. 2 del Regolamento ADR - P.IVA)	6	2	5	11	24
Totale	23	4	7	64	98

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	7	2%
Gas	5	1%
Dual Fuel	0	0%
Idrico	12	3%
Totale	24	6%

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	7	5	0	12	24
Altro	0	0	0	0	0
Totale	7	5	0	12	24

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna
all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2019

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	18	4
Gas	0	0
Dual Fuel	12	2,4
Idrico	50	10,2
Totale	80	16,6

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

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Interrotte (*)	Totale
Elettrico	14	2	2	18
Gas	0	0	0	0
Dual Fuel	8	3	1	12
Idrico	27	16	7	50
Totale	49	21	10	80

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

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

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	11	2,5
Gas	1	0,2
Dual Fuel	0	0
Idrico	37	8,5
Totale	49	11,2

**Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI**

[Torna all'indice](#)

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

Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Totale
	70	21	3	194	288

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e 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	54	16	0	70
Gas	14	7	0	21
Dual Fuel	3	0	0	3
Idrico	148	46	0	194
Totale	219	69	0	288

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2020

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

SU UN TOTALE DI **337** PRATICHE AMMESSE **219 (65%)** RISULTANO **CONCLUSE CON ACCORDO, 45 (13%) CONCLUSE CON MANCATO ACCORDO E 24 (7%)** RISULTANO **CONCLUSE CON LA RINUNCIA DA PARTE DEL CLIENTE**, MENTRE **49 (15%)** CONTROVERSIE SONO **ATTUALMENTE IN CORSO**.

**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	31	9
Mercato	1	0
Contratti	17	3
Morosità e sospensione	3	0
Misura	14	7
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	0
Qualità commerciale	1	0
Danni	4	4
Altro	0	0
Totale	71	23

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	127	34
Morosità e sospensione	4	2
Misura	0	0
Contratti	12	5
Qualità tecnica	0	0
Allacciamento	0	0
Danni	0	0
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Perdite occulte	5	0
Altro	0	5
Totale	148	46

Sezione V

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

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	56,7
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	49,5
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	66,9

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)	54	50,2	14	46,3	3	50,2	148	49,9
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	16	50,1	7	87,5	0	0	46	63
Totale	70		21		3		194	

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico	
Argomento	Dettaglio	<u>Torna all'indice</u>	Argomento	Dettaglio
Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi		Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Controversie relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti - sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza		Qualità tecnica	Controversie relative a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura
Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite		Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro
Mercato	Controversie sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate		Allacciamenti e lavori	Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi
Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento		Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore
Morosità e sospensione	Controversie relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza per forniture elettriche, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelle sul corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)		Morosità e sospensione	Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura
Qualità commerciale	Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio	Controversie relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato
Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti		Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti