

**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 2021 (\*)**

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, dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico e telecalore)	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, 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 31/12/2020	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2021	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, idrico, telecalore)	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	100
Gas	19
Dual Fuel	4
Telecalore	0
Idrico	244
<b>Totale</b>	<b>367</b>

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	81	18	0	156	0	255
Delegato Associazione dei Consumatori	19	1	4	88	0	112
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	0	0	0	0	0	0
Altro delegato non professionista	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>367</b>

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
ACU	1	0	0	1	0	2
ADICONSUM	6	1	0	42	0	49
ADOC	3	0	0	3	0	6
ADUSBEF	6	0	0	4	0	10
ALTROCONSUMO	32	8	1	36	0	77
ASSOCONSUM	1	0	0	3	0	4
ASSOUTENTI	1	0	0	0	0	1
CASA DEL CONSUMATORE	0	1	0	3	0	4
CITTADINANZA ATTIVA	0	0	0	2	0	2
CODACONS	18	2	0	33	0	53
CODICI	0	0	0	44	0	44
CONFCONSUMATORI	4	1	0	2	0	7
FEDERCONSUMATORI	9	5	1	42	0	57
LEGA CONSUMATORI	2	0	0	1	0	3
MOVIMENTO CONSUMATORI	0	0	0	3	0	3
MOVIMENTO DIFESA DEL CITT.	3	0	0	1	0	4
UDICON	1	0	0	3	0	4
UNC	13	1	2	21	0	37
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>367</b>

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
<b>Presentazione della domanda</b>	(Specificare le modalità: es. piattaforma telematica, pec)	(Specificare le modalità: es. cartacea)		100%
<b>Svolgimento della procedura</b>	(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	11	1	55
Mercato	0	0	0	0
Contratti	15	2	3	20
Morosità e sospensione	6	1	0	7
Misura	12	5	0	17
Connessioni, lavori e qualità tecnica	4	0	0	4
Qualità commerciale	2	0	0	2
Danni	17	0	0	17
Bonus Sociale	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>123</b>

**Tab. 1.5**  
**Argomenti oggetto delle controversie**  
**(settore idrico e telecalore)**

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	164
Morosità e sospensione	15
Misura	2
Contratti	27
Qualità tecnica	9
Allacciamento	7
Danni	11
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	1
Depenalizzazioni	7
Altro (qualità dell'acqua)	1
<b>Totale</b>	<b>244</b>

**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
<b>Fatturazione</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>55</b>
Consumi stimati errati	12	10	0	22
Ricalcoli	11	1	0	12
Periodicità e fattura di chiusura	0	0	0	0
Pagamenti e rimborsi	12	0	1	13
Autolettura (uso della)	0	0	0	0
Importi per consumi risalenti a più di due anni	8	0	0	8
Altro	0	0	0	0
<b>Mercato</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Presunti contratti non richiesti	0	0	0	0
Cambio fornitore	0	0	0	0
Doppia fatturazione	0	0	0	0
Condizioni economiche nuovi contratti	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Contratti</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
Recesso	5	0	0	5
Volture e Subentri	10	2	3	15
Modifiche unilaterali	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Morosità e sospensione</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
Morosità	1	0	0	1
Sospensione e riattivazione	4	1	0	5
Comor (Corrispettivo morosità pregresse)	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
<b>Misura</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Cambio misuratore	2	3	0	5
Verifica e ricostruzioni	5	2	0	7
Mancate letture	5	0	0	5
Altro	0	0	0	0
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	3	0	0	3
Continuità	0	0	0	0
Valori della tensione/pressione	1	0	0	1
Sicurezza	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
<b>Qualità commerciale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	1	0	0	1
Indennizzi	1	0	0	1
Altro	0	0	0	0
<b>Danni</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
<b>Bonus Sociale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Altro</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>123</b>

**Tab. 1.8**  
**Importo della controversia come dichiarato dall'attivante**

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Non dichiarato	40	5	3	72	0	120
>500,00	15	2	1	67	0	85
< 500,00	11	1	0	33	0	45
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>250</b>

**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	65	35	100	17,7
Gas	9	10	19	2,4
Dual Fuel	4	0	4	1
Telecalore	0	0	0	0
Idrico	172	72	244	46,8
<b>Totale</b>	<b>250</b>	<b>117</b>	<b>367</b>	<b>67,9</b>

**Tab. 2.2**  
**Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore**

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore	9	3	0	17	0	29
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	0	0	0	0	0	0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	0	0	0	0	0	0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	0	0	0	0	0	0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	0	0	0	0	0	0
Controversia futile e temeraria	0	0	0	0	0	0
Altro come da regolamento dell'Organismo (Casistica non prevista dal regolamento)	4	1	0	7	0	12
Altro come da regolamento dell'Organismo (Data Reclamo inferiore a 40 gg senza risposta)	6	2	0	12	0	20
Altro come da regolamento dell'Organismo (Documentazione incompleta)	4	3	0	2	0	9
Altro come da regolamento dell'Organismo (Richiedente non intestatario dell'utenza)	3	1	0	22	0	26
Altro come da regolamento dell'Organismo (Rifiutata ai sensi dell'art. 2 del regolamento ADR -P.IVA))	9	0	0	12	0	21
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>117</b>

**PROCEDURE INTERROTTE**

[Torna all'indice](#)

**Tab. 2.3 (a)**  
**Procedure interrotte**

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	7	2
Gas	2	1
Dual Fuel	0	0
Telecalore	0	0
Idrico	5	1,4
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

**Tab. 2.3 (b)**  
**Procedure interrotte - Motivi, se noti, della loro interruzione per settore**

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Telecalore	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	7	2	0	5	0	14
Altro (Specificare)	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

## Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

**Tab 3.1**  
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
Telecalore	0	0
Idrico	37	8,5
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>11,2</b>

**Tab. 3.2**  
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020\*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Interrotte (*)	Totale
Elettrico	9	1	1	11
Gas	1	0	0	1
Dual Fuel	0	0	0	0
Telecalore	0	0	0	0
Idrico	26	9	2	37
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>49</b>

\* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

**Tab 3.3**  
Procedure pendenti per settore  
al 31/12/2021

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	11	3,0
Gas	0	0
Dual Fuel	1	0,2
Telecalore	0	0
Idrico	25	6,8
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>10,0</b>

**Sezione IV**  
**PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI**

[Torna all'indice](#)

Tab. 4.1 Procedure concluse per settore*						
Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Telecalore	Totale
	54	9	3	147	0	213

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	36	18	0	54
Gas	6	3	0	9
Dual Fuel	3	0	0	3
Telecalore	0	0	0	0
Idrico	103	44	0	147
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>213</b>

\* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	
SU UN TOTALE DI 250 PRATICHE AMMESSE 148 (59%) RISULTANO <b>CONCLUSE CON ACCORDO</b> , 51 (20%) <b>CONCLUSE CON MANCATO ACCORDO</b> A CUI SE NE AGGIUNGONO 14 (6%) PER <b>RINUNCIA DA PARTE DEL CLIENTE</b> . INFINE 37 (15%) CONTROVERSIE RISULTANO <b>IN CORSO AL 31/12/2021</b> .	

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	16	8
Mercato	0	0
Contratti	6	3
Morosità e sospensione	3	1
Misura	9	4
Connessioni, lavori e qualità tecnica	3	0
Qualità commerciale	1	0
Danni	7	4
Bonus Sociale	0	1
Altro	0	0
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>21</b>

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico e telecalore)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione/Trasparenza del servizio	80	34
Morosità e sospensione	5	2
Misura ☒	0	0
Contratti ☒	7	5
Connessioni lavori e qualità tecnica	4	2
Depenalizzazioni	6	0
Danni	1	1
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	0	0
Altro	0	0
<b>Totale</b>	<b>103</b>	<b>44</b>



## Sezione V TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

<b>Tab. 5.1 Termini procedura e tempi medi complessivi</b>	
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	62,1
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	70,6
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	50,7

<b>Tab. 5.2 Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore</b>										
Esito	N. procedure concluse Elettrico	Media	N. Procedure concluse Gas	Media	N. procedure concluse Dual fuel	Media	N. procedure concluse Idrico	Media	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	36	114,35	6	30,5	3	30,6	103	107,2	0	0
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	18	22,6	3	20	0	0	44	109,5	0	0
<b>Totale</b>	<b>54</b>		<b>9</b>		<b>3</b>		<b>147</b>		<b>0</b>	

**Dettaglio argomenti**

Classificazione argomenti settore elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione II(B)	Classificazione argomenti settore idrico		Torna alla sezione II(B)	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio
<b>Fatturazione</b>	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		<b>Fatturazione</b>	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		<b>Trasparenza del servizio</b>	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	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		<b>Qualità tecnica</b>	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		<b>Qualità tecnica</b>	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti alla sicurezza.
<b>Contratti</b>	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		<b>Contratti</b>	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro		<b>Qualità commerciale</b>	Controversie riguardanti i tempi di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni), i costi indicati nei preventivi, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del Telecalore
<b>Mercato</b>	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		<b>Allacciamenti e lavori</b>	Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi		<b>Allacciamenti</b>	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
<b>Misura</b>	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		<b>Misura</b>	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		<b>Morosità e sospensione</b>	Controversie relative alle procedure di morosità, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
<b>Morosità e sospensione</b>	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)		<b>Morosità e sospensione</b>	Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di i sospensione e/o limitazione della fornitura		<b>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
<b>Qualità commerciale</b>	Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		<b>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		<b>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
<b>Danni</b>	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		<b>Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio</b>	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			
<b>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti		<b>Altro</b>	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti			