

ISTITUTO NAZIONALE PER LA MEDIAZIONE E L'ARBITRATO – INMEDIAR
RELAZIONE ANNUALE DI ATTIVITÀ 2017 AI SENSI DELL'ART. 141-QUATER, COMMA 2, DEL CODICE DEL CONSUMO

	Telefonia	Servizi postali	Internet	Altre materie di competenza AGCOM (numero e materia)	Energia elettrica	Gas	Acqua	Altri procedimenti in materia di consumo (numero e materia)	Totale procedimenti
Numero totale di domande di ADR 2017	47	0	0	0	49	14	1	1 - reclamo compagnia aerea	112
Domande ADR presentate per via telematica	17	0	0	0	21	10	1	0	49
Domande ADR presentate tramite email	20	0	0	0	28	4	0	1	53
Domande ADR presentate via fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Domande ADR presentate in sede	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Principali motivi di controversia	servizi non richiesti – fatturazioni non giustificate – costi recesso contratto	/	/	/	ricalcolo dei consumi legati al cambio del gestore	ricalcolo dei consumi legati al cambio del gestore	interruzione sospensione fornitura	mancato risarcimento smarrimento bagaglio	/
Domande rifiutate (numero e perché)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimenti interrotti (numero e motivi)	1 - inattività dell'istante	0	0	0	0	1 - inattività dell'istante	0	0	2
Tempo medio procedure con accordo (giorni)	20	/	/	/	20	20	111	15	21
Procedimenti con adesione della parte invitata	2	0	0	0	1	2	0	0	5
Percentuale accordi 2017 su procedimenti con adesione	50%	/	/	/	0%	50%	/	/	40%
Percentuale accordi 2017 su procedimenti totali	2,12%	/	/	/	0%	7%	0	/	2%

Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato

Il Presidente


 (Gabriele Tosco)