

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 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato - INMEDIAR

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE Elettrico / Gas / Idrico

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA 2 febbraio 2017

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

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

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.1
Domande di conciliazione ricevute per settore

Settore	N. Domande
Elettrico	65
Gas	22
Dual Fuel	/
Idrico	16
Totale	103

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	16	1	/	2	19
Delegato Associazione dei Consumatori	/	/	/	/	/
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	49	21	/	14	84
Altro delegato non professionista	/	/	/	/	/
Altro	/	/	/	/	/
Totale	65	22	/	16	103

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

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Totale
/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/
Totale	0	0	0	0	0

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

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	Modulo online 103	/	/	100%
Svolgimento della procedura	Piatt. telem. asincrona 102 Videoconferenza 1	/	/	100%

* Campo online e offline testuale

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	40	11	/	51
Mercato	4	2	/	6
Contratti	9	4	/	13
Morosità e sospensione	3	/	/	3
Misura	/	2	/	2
Connessioni, lavori e qualità tecnica	8	3	/	11
Qualità commerciale	/	/	/	/
Danni	1	/	/	1
Altro (specificare)	/	/	/	/
Totale	65	22	/	87

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico)

Argomento	N.
Fatturazione	15
Morosità e sospensione	/
Misura	1
Contratti	/
Qualità tecnica	/
Allacciamento	/
Danni	/
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	/
Altro (specificare)	/
Totale	16

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

In generale, nei vari settori di competenza di ARERA, le controversie si instaurano per la scarsa efficienza del servizio clienti dei fornitori/gestori; un potenziamento del servizio clienti potrebbe evitare l'inasprirsi dei conflitti e ristabilire un rapporto di fiducia cliente/professionista.

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	/	65	100%
Gas	22	/	22	100%
Dual Fuel	/	/	/	/
Idrico	16	/	16	100%
Totale	103	0	103	100%

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	/	/	/	/	/
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale	/	/	/	/	/
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita	/	/	/	/	/
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo	/	/	/	/	/
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR	/	/	/	/	/
Controversia futile e temeraria	/	/	/	/	/
Altro come da regolamento dell'Organismo (Specificare)	/	/	/	/	/
Totale	0	0	0	0	0

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	/	/
Gas	/	/
Dual Fuel	/	/
Idrico	/	/
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
Altro (Specificare)	/	/	/	/	0
Totale	0	0	0	0	0

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

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

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	4	8%
Gas	1	7%
Dual Fuel	/	/
Idrico	/	/
Totale	5	8%

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

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico	1	3	4
Gas	/	1	1
Dual Fuel	/	/	/
Idrico	/	/	/
Totale	1	4	5

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

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	7	7
Gas	2	2
Dual Fuel	/	/
Idrico	/	/
Totale	9	9

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
	65	22	/	16	103

* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2018

Tab. 4.2
Principali esiti delle procedure concluse per settore*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	3	4	58	65
Gas	/	2	20	22
Dual Fuel	/	/	/	/
Idrico	/	2	14	16
Totale	3	8	92	103

* Inserire solo procedure concluse relative a domande ammesse nel 2018

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

Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	

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	2	4
Mercato	/	/
Contratti	/	/
Morosità e sospensione	/	/
Misura	/	/
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	2
Qualità commerciale	/	/
Danni	/	/
Altro (specificare)	/	/
Totale	3	6

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

Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	/	2
Morosità e sospensione	/	/
Misura	/	/
Contratti	/	/
Qualità tecnica	/	/
Allacciamento	/	/
Danni	/	/
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	/	/
Altro (specificare)	/	/
Totale	/	2

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.)	102
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	1
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	73 gg.
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	27 gg.
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	90 gg.

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)	3	27 gg.	/	/	/	/	/	/
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	62	6 gg.	22	8 gg.	/	/	16	11 gg.
Totale	65	7 gg.	22	8 gg.	/	/	16	11 gg.