



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# **Gli strumenti di accountability della funzione giustiziale dell'Autorità**

25 maggio 2022

**Claudia Furini**

**Unità Arbitrati e Decisioni Controversie**

**DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI**

**Questa presentazione non è un documento ufficiale dell'Arera**

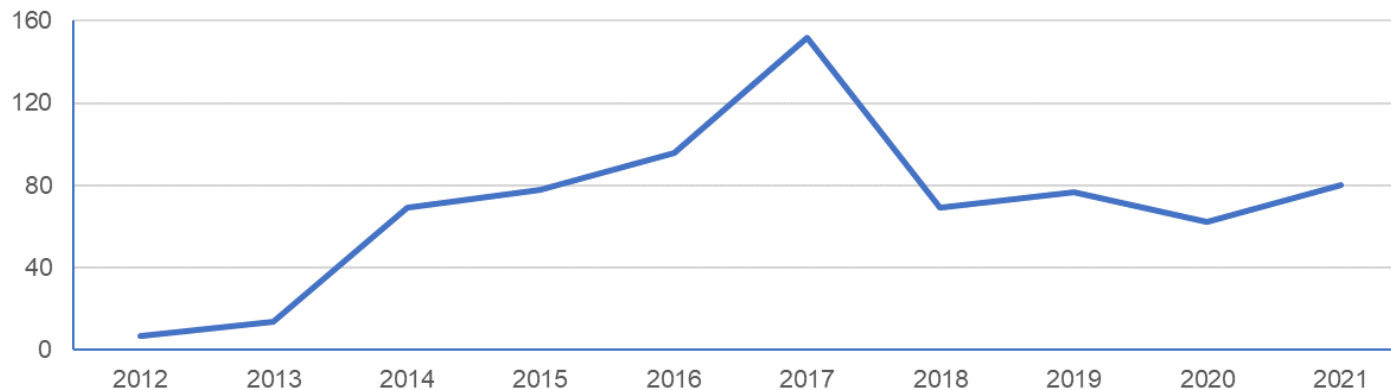
# Accountability – Significato

- **Accountability** ossia rendicontazione della gestione dei reclami ex delibera 188/2012/E/com:
  - i. **Conoscibilità** (aumento platea utenti)
  - ii. **Verificabilità** (efficienza della gestione ed efficacia dei procedimenti)
- **Efficientare** la gestione dei procedimenti di risoluzione delle controversie tra operatori e gestori, promuovendone anche una maggiore **conoscenza** (LdL PO 2022)

# Strumenti di accountability – Relazione Annuale

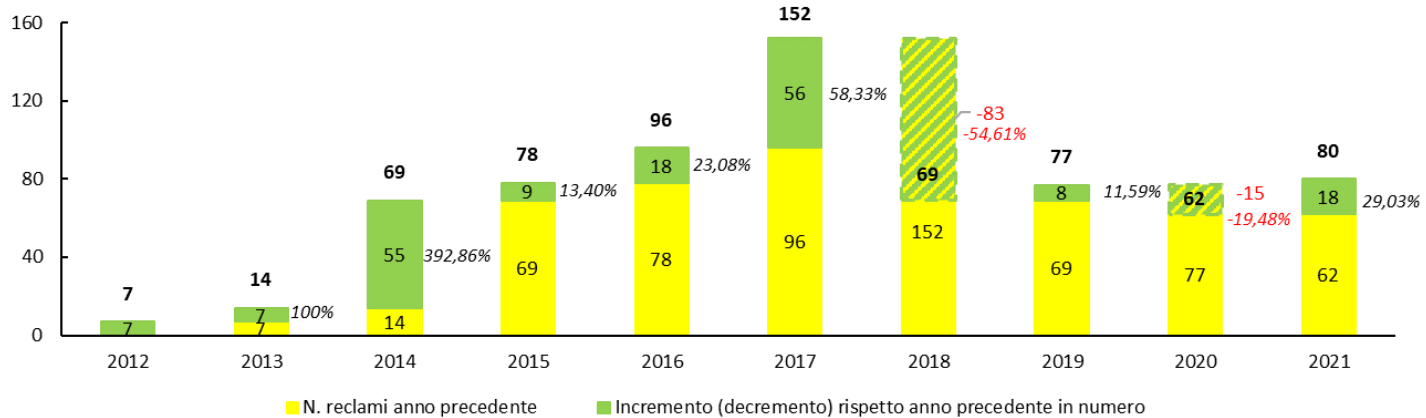
- **Articolo 2, comma 12, lett. i) della legge istitutiva dell’Autorità 14 novembre 1995, n. 481 che prevede espressamente che l’Autorità “*presenta annualmente al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri una relazione sullo stato dei servizi e sull’attività svolta*”**
- **Il tema della risoluzione delle controversie tra operatori è trattato nel Volume 2 sull’Attività svolta, in particolare al Capitolo 10 dedicato all’attività di enforcement**

# Relazione Annuale 2022 – Numero reclami



	ANNO										Totale
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Reclami	7	14	69	78	96	152	69	77	62	80	704

# Reclami – Incrementi %



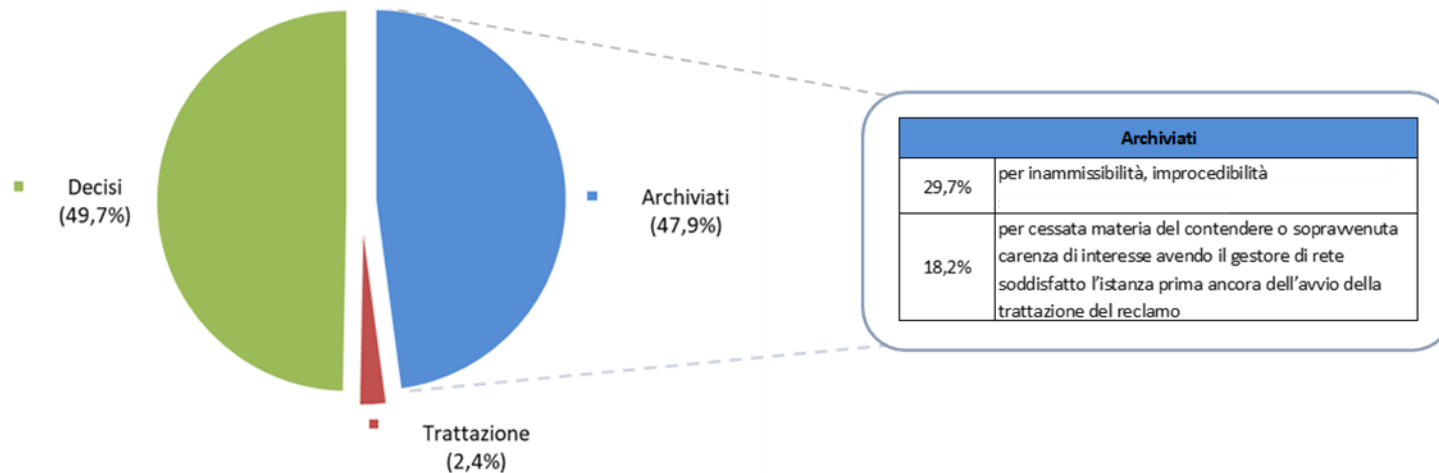
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Incremento (decremento) rispetto anno precedente in numero	7	7	55	9	18	56	-83	8	-15	18
Incremento (decremento) rispetto anno precedente in valore in %	0	100%	392,86%	13,40%	23,08	58,33%	-54,61%	11,59%	-19,48%	29,03%
N. reclami anno precedente	0	7	14	69	78	96	152	69	77	62
<b>Tot. reclami</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>69</b>	<b>78</b>	<b>96</b>	<b>152</b>	<b>69</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>80</b>

# Reclami – Rapporto archiviati/decisi

PERIODO	TOT. RECLAMI	ARCHIVIATI	%	DECISI	%	IN CORSO DI TRATTAZIONE	%
<b>Giugno 2012 – dicembre 2021</b>	704	337	47,9	350	49,7	17	2,4
<b>2021</b>	80	58	72,5	5	6,3	17	21,2

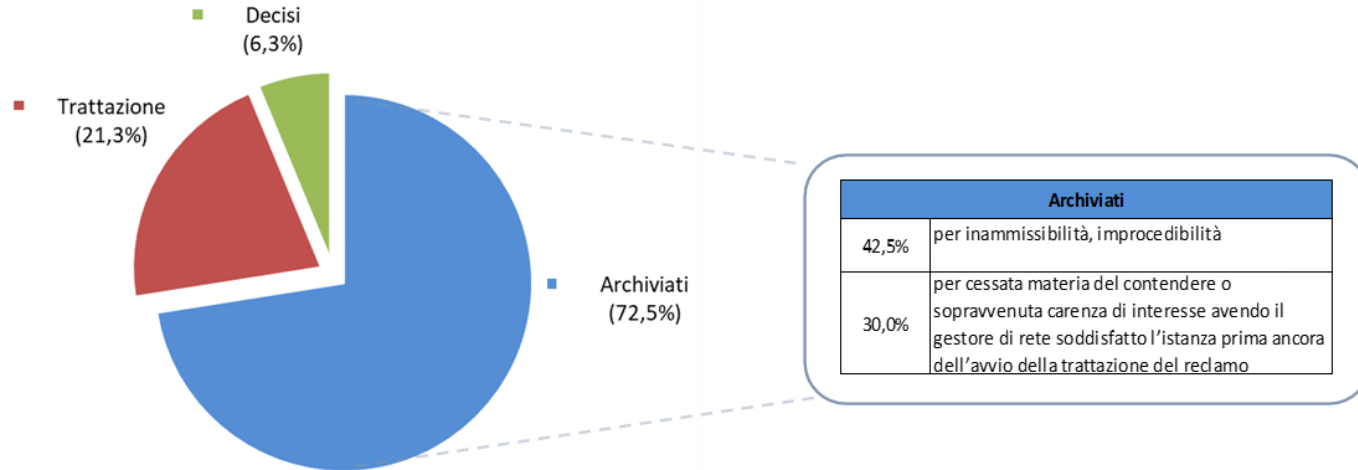
# Reclami – Suddivisione archiviati/decisi 1/2

Giugno 2012 – dicembre 2021



# Reclami – Suddivisione archiviati/decisi 2/2

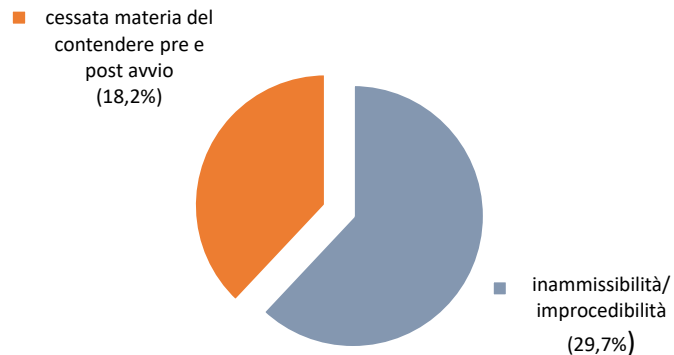
## Reclami presentati nel 2021



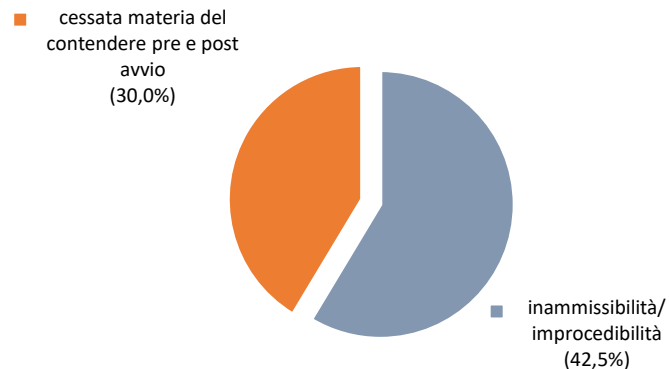


# Reclami archiviati – Ripartizione interna

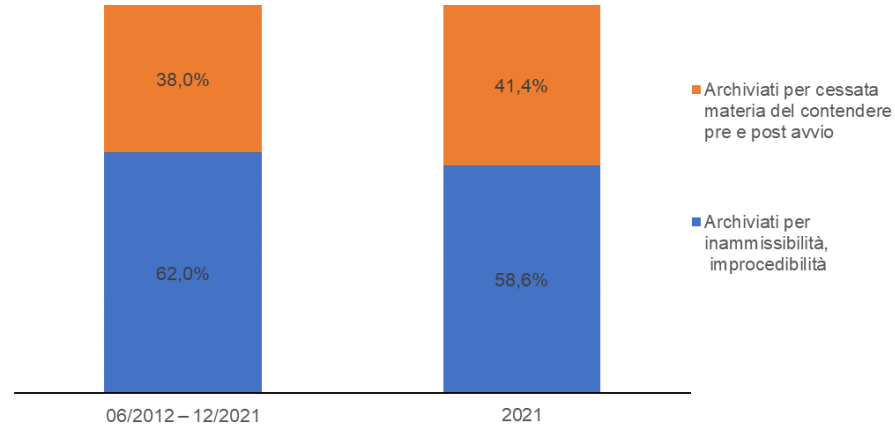
## Giugno 2012 – dicembre 2021



## Focus 2021



# Reclami archiviati – Confronto



	Totale archiviati	Per inammissibilità, improcedibilità	Per cessata materia del contendere pre e post avvio	
Giugno 2012 – dicembre 2021	337	62%	38%	100%
2021	58	58,6%	41,4%	100%

# Proiezioni reclami 2022 – Numeri e crescita

Periodo	Reclami	Crescita in %
1° quadrimestre 2022	31	
1° quadrimestre 2021	28	
Delta positivo	+3	10,71%

Dal 1°al 24 maggio 2022	12	
Dal 1°al 24 maggio 2021	3	
Delta positivo	+9	32,14%

# Proiezioni reclami 2022 – Archiviati

PERIODO	TOT. RECLAMI	ARCHIVIATI	%	DECISI	%	IN CORSO DI TRATTAZIONE	%
2022 (al 19/05/22)	43	26	60,47	0	0	17	39,53
Inammissibili/improcedibili	18		41,86*				
Cessata materia del contendere pre e post avvio	8		18,60				

\* Cfr. slide 8

# Strumenti di accountability - Sito internet