Report Annuale Organismo ADR
Gruppo ASPI – Associazioni Consumatori

07.10.2025 - 06.10.2026

autostrade
per l'Italia

Art. 141 Quater Codice del Consumo

Richiesta	Descrizione
a)	*Numero di reclami ricevuti ed i tipi di controversie alle quali si riferiscono*
b)	*Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi*
c)	*La percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma2*
d)	*Nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole*
e)	*La quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione*
f)	*Il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie*
g)	*La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR*
h)	*L'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere*

autostrade per l'Italia


ACU


ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori APS
dal 1987


ADC
Associazione
Difesa
Orientamento
Consumatori


ADUSBEF


ALTROCONSUMO


ASSOCIAZIONE
CONSUMATORI ACP
consumo lavoro cittadinanza


ASSOCIAZIONE
URT


ASSOUTENTI


Casa del
Consumatore


Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti


CITTADINANZATTIVA


CODACONS


CODICI
Centro per i Diritti del Cittadino


CONFCONSUMATORI APS


Federconsumatori


LEGA CONSUMATORI


MOVIMENTO
CONSUMATORI
1985 - 2025


MOVIMENTO
DIFESA
del Cittadino


U.Di.Con.
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI


1955

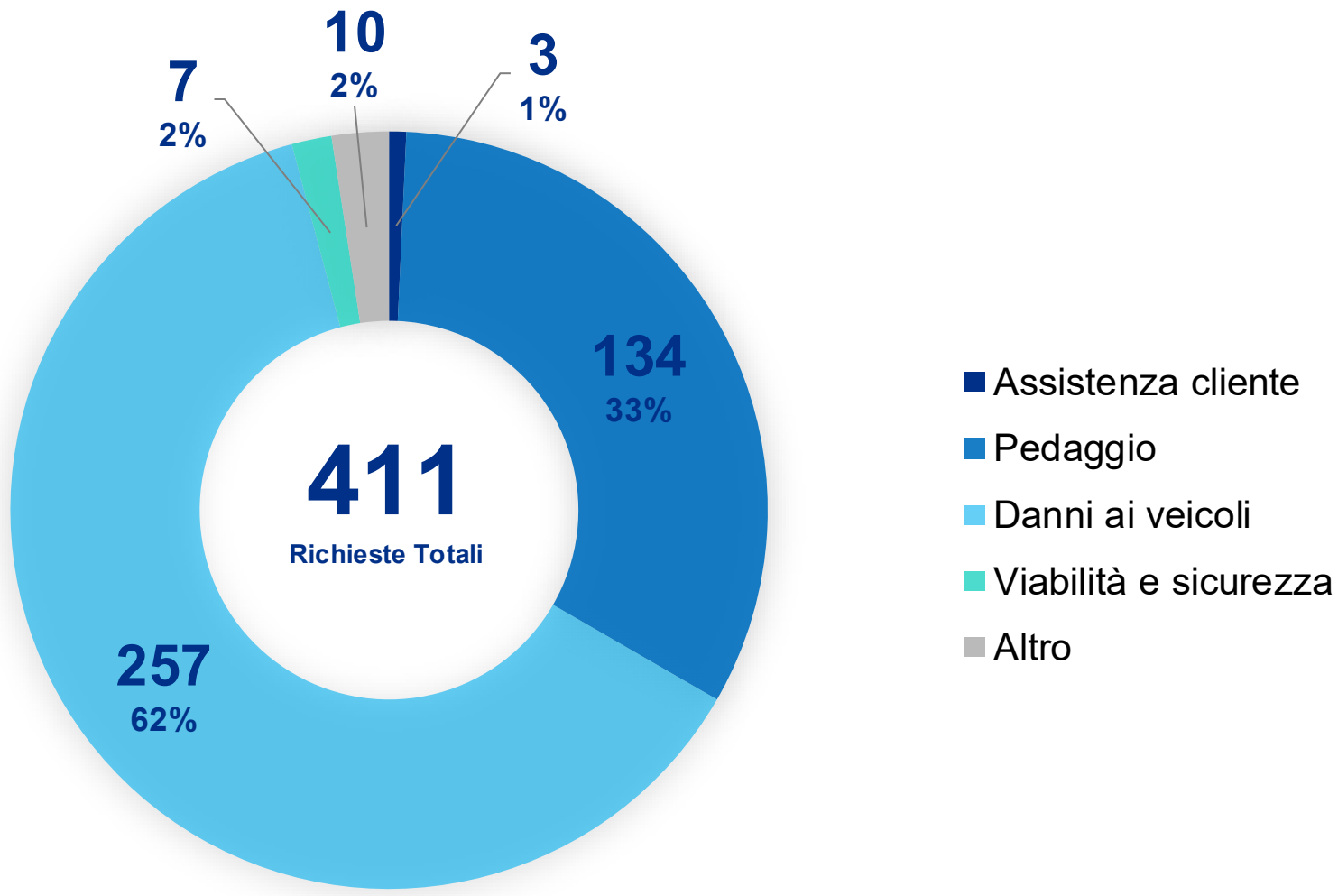

autostrade
per l'Italia


rav


tangenziale
di Napoli


sat

a) Numero di reclami ricevuti e tipi di controversie alle quali si riferiscono

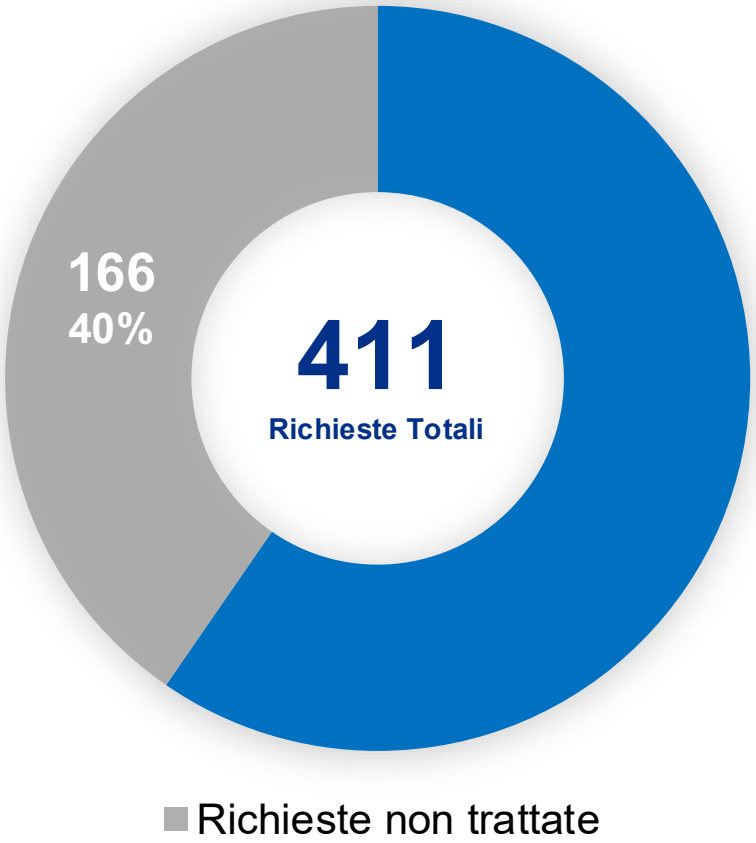


autostrade per l'Italia

b) Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi

L'analisi delle controversie trattate evidenzia che la principale causa di contenzioso è rappresentata dalle richieste relative ai danni ai veicoli, che costituiscono la quota maggioritaria delle istanze ammissibili.
Ulteriori aree di interesse riguardano le contestazioni relative al pedaggio, gli eventi connessi alla viabilità e le richieste di chiarimento sulla disciplina dei mancati pagamenti e delle procedure di regolarizzazione.
Nel periodo osservato non si sono verificate criticità con frequenza tale da risultare non ordinaria, né tanto meno da compromettere il corretto funzionamento della procedura ADR.

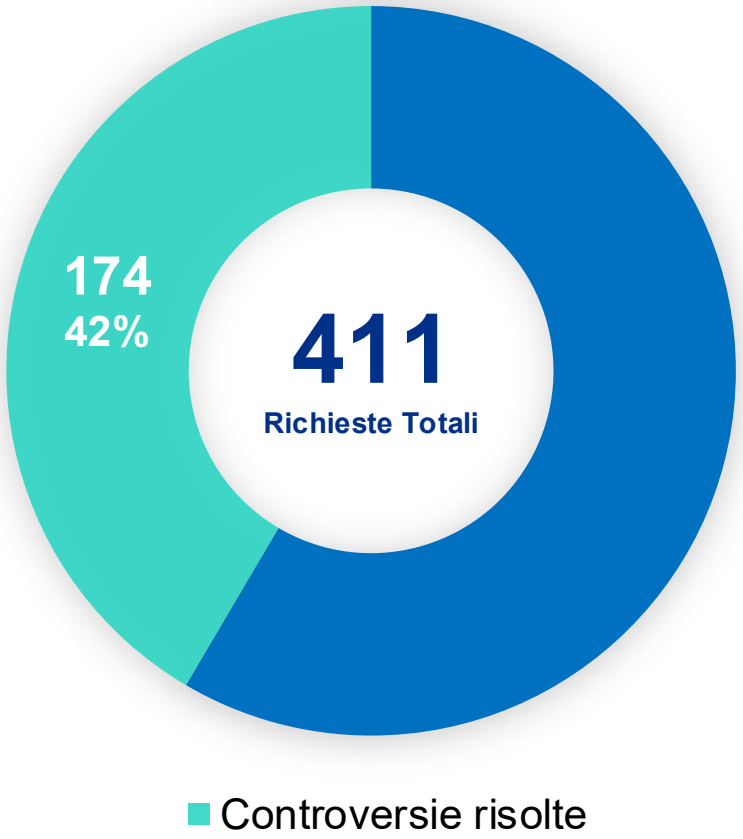
c) La percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per rifiuti di cui all'articolo 141-bis, comma2



Le richieste non trattate dall'organismo ADR sono tutte riconducibili alla motivazione di cui alla lettera A del comma2 articolo 141-bis del codice del consumo. La maggior parte di esse consiste in richieste di ***informazioni*** *non qualificabili come reclami o richieste di conciliazione su:*

- *assistenza cliente e viabilità*
- *pagamento del pedaggio e autocertificazioni*

d) Nel caso di procedure di cui dell'articolo 141-ter, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole

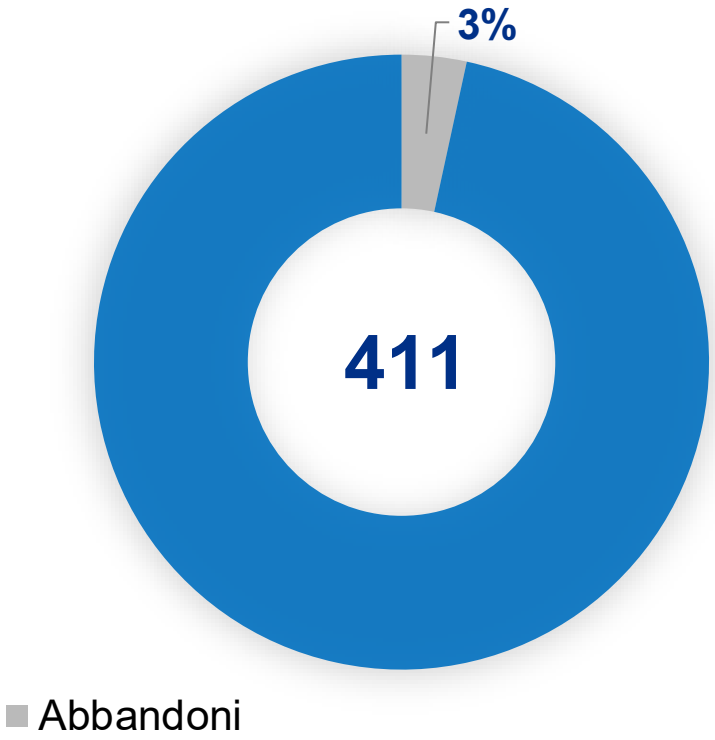


Tutte le controversie risolte sono state definite con una composizione amichevole tra le parti

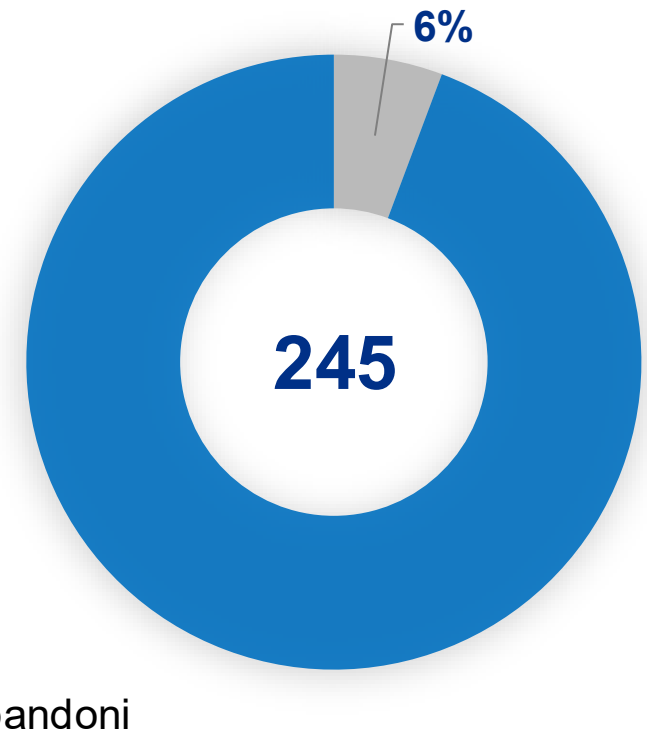
autostrade per l'Italia

e) Quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato

Rispetto al totale delle richieste

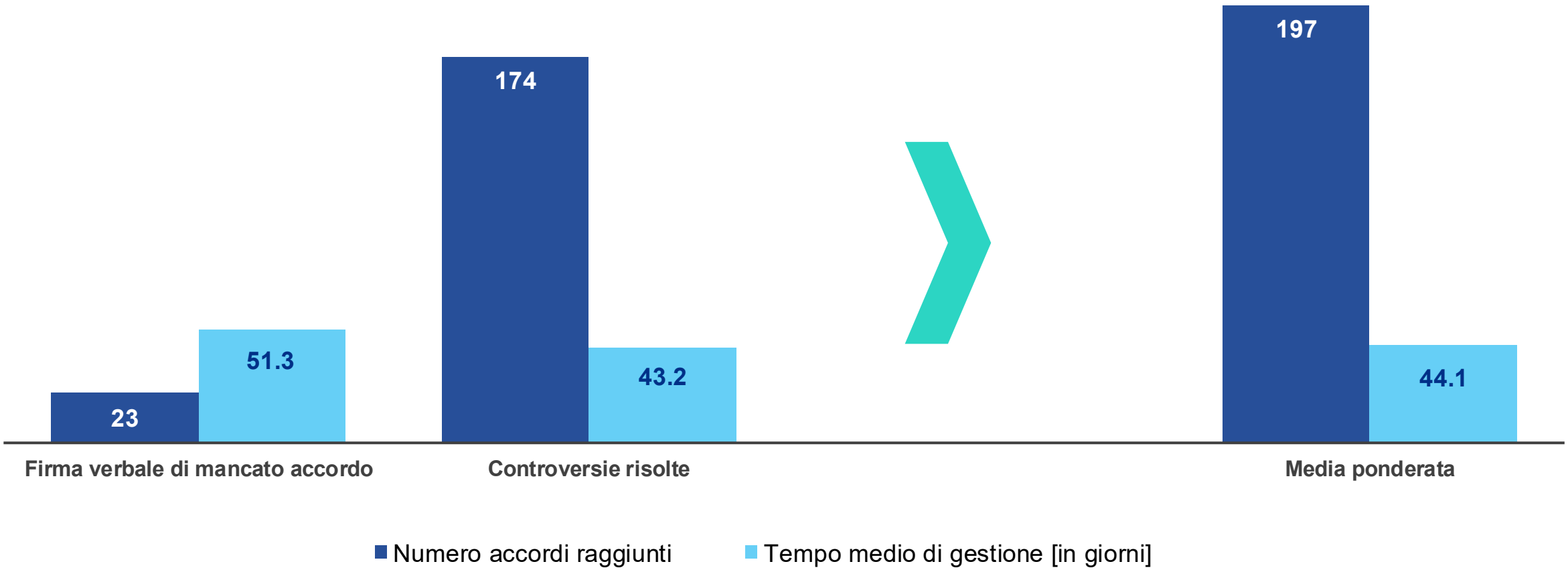


Rispetto al totale delle procedure trattate



autostrade per l'Italia

f) Tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute



autostrade per l'Italia

g) La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR

Gli accordi raggiunti nell'ambito della procedura ADR trovano ordinariamente esecuzione mediante gli adempimenti assunti dalle parti nel verbale conclusivo.
Nel periodo di riferimento gli accordi raggiunti sono stati eseguiti nel 100% dei casi.
La procedura prevede il monitoraggio delle proposte accettate e della relativa fase di esecuzione, inclusa l'eventuale corresponsione degli importi riconosciuti all'utente.

autostrade per l'Italia

h) L'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere

L’Organismo non fa parte di reti di Organismi ADR che agevolano la risoluzione di controversie transfrontaliere

autostrade per l’Italia

Grazie.

autostrade
per l'Italia