



## Reclamo al proprio fornitore o rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

**PRIMA** di attivare il Servizio Conciliazione devi inviare un reclamo scritto al tuo fornitore.



Il recapito per l'invio dei reclami è riportato, di norma, in bolletta.

Utilizza una modalità che consenta di provare la data del ricevimento del tuo reclamo da parte del fornitore (raccomandata con avviso di ricevimento, fax con ricevuta di trasmissione, posta elettronica, ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato es. presentazione agli uffici del fornitore, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta).



Se disponi del provvedimento di “rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale” potrai attivare il Servizio Conciliazione anche in assenza di reclamo.



## Attesa di 40 giorni per la risposta

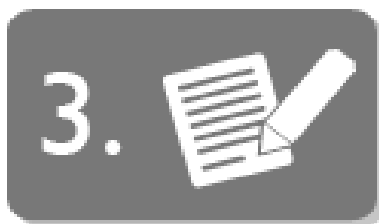


**ATTENDI** la risposta scritta del tuo fornitore!


**SE** la risposta scritta **NON** perverrà **entro 40 giorni** oppure se **NON** riterrai la risposta ricevuta dal fornitore soddisfacente, potrai presentare una domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione.



Le domande inviate al Servizio Conciliazione **PRIMA** della scadenza dei 40 giorni, in assenza di risposta del fornitore, **NON** potranno essere gestite; il cliente finale o il suo delegato sarà pertanto invitato ad attendere tale termine.




## Invio richiesta al Servizio Conciliazione

 **VAI** sul sito [conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it), **registrati** al Portale ed avvia la procedura di conciliazione.

Controlla la correttezza dei dati inseriti, il Servizio userà questi recapiti per contattarti; conserva *username e password* per accedere al Portale, presentare la richiesta di conciliazione e consultarne il fascicolo; con il medesimo username potrai presentare più richieste di conciliazione.



La domanda di conciliazione può essere presentata nei confronti di tutti gli operatori (sia venditori che distributori). Se decidi di inviare la domanda a tuo nome, dovrai partecipare personalmente all'incontro di conciliazione.

 Tieni sottomano l'ultima bolletta o fattura per inserire nel modulo di domanda, le informazioni necessarie e poni attenzione nel selezionare correttamente l'operatore che vuoi chiamare in conciliazione.

Verifica inoltre sul modulo i documenti obbligatori da allegare.

**Il Servizio è GRATUITO ed è interamente on-line**



## Incontri di conciliazione



Il primo incontro avviene entro **30 giorni** dalla ricezione della domanda completa e non prima di 10 giorni dalla comunicazione dall'avvio della procedura (in caso di fornitura sospesa o di costituzione in mora e fattura tempestivamente contestata con reclamo, il termine si abbrevia a **15 giorni**). Alle parti è ammesso un solo rinvio dell'incontro (non sono ammesse richieste di rinvio nelle ipotesi di termini abbreviati di cui sopra).

Gli incontri di conciliazione avvengono in **stanze virtuali** dove il cliente finale o il suo delegato incontra l'operatore alla presenza e con il supporto di un conciliatore fornito dal Servizio, che guida le parti all'uso corretto degli strumenti e media tra le loro richieste, in posizione di totale terzietà.

Google Chrome è il browser consigliato per l'uso del Servizio  
*Verifica di avere installato la versione più recente!*



In assenza di dimestichezza con il PC o per ricevere assistenza si consiglia di chiedere supporto ad un delegato (es. un parente, un amico, un'Associazione di consumatori o un professionista).

Le parti possono consultare on-line in ogni momento la data e l'ora degli incontri, lo stato della richiesta e la relativa documentazione, accedendo al proprio profilo con le proprie username e password.





## 5.

# Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto



La conciliazione si conclude mediamente in 45 giorni con un verbale che contiene i termini dell'accordo tra le parti, che assume valore di titolo esecutivo (il distributore, convocato come ausilio tecnico, in accordo con la Parte attivante, ha facoltà di sottoscrivere l'accordo assumendo specifici obblighi) o che riporta l'esito negativo ai fini dell'assolvimento della condizione di procedibilità (che consente l'accesso agli strumenti messi a disposizione dalla giustizia ordinaria).

In caso di mancata comparizione all'incontro della parte attivante la richiesta viene archiviata, mentre la mancata comparizione dell'operatore causa l'assolvimento della condizione di procedibilità.



I dati ed i documenti sono a disposizione delle parti (anche su richiesta) per 3 anni dalla data di conclusione della conciliazione.

A chiusura della conciliazione è possibile valutare la qualità del supporto ricevuto. Aiutaci a migliorare il nostro servizio!



Compila il questionario, è semplice e richiede pochissimi minuti. **Il tuo giudizio sarà di grande aiuto per il continuo miglioramento del nostro servizio.**