



## 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 **NON** potranno essere gestite se in assenza di risposta del fornitore; il cliente finale o il suo delegato sarà pertanto invitato ad attendere tale termine.



## Invio richiesta al Servizio Conciliazione

 **VAI** al sito [conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it), **registrati** al Portale ed avvia la procedura di conciliazione mediante PC o dispositivo mobile.

Controlla la correttezza dei dati inseriti, il Servizio utilizzerà tali recapiti per contattarti. Conserva inoltre *username e password* per:

- accedere al Portale mediante la digitazione del codice, denominato **OTP**, che riceverai via SMS al numero di cellulare inserito in fase di registrazione;
- presentare le domande di conciliazione (il medesimo username permette di presentare più domande);
- consultare i tuoi fascicoli.

Agli utenti che accedono con **SPID** sarà richiesto, solo in fase di primo accesso, di indicare un indirizzo e-mail ed un recapito mobile.

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 a disposizione l'ultima fattura ricevuta 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 di avvio della procedura (in caso di fornitura sospesa o di costituzione in mora e fattura tempestivamente contestata con reclamo, i termini si abbreviano rispettivamente a **15 giorni** e **5 giorni**). Alle parti è consentito 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** in cui il cliente finale o il suo delegato incontra l'operatore alla presenza e con il supporto di un conciliatore esperto 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!*



Qualora si riscontrino difficoltà nell'utilizzo del PC è possibile presentare/gestire la domanda di conciliazione tramite mobile o scaricando l'apposita APP (da Google Store o Apple Store). In ogni caso è sempre possibile farsi rappresentare da 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 alla propria Area Riservata.





## 5.

# Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto



La conciliazione si conclude 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. I verbali di accordo e di mancato accordo vengono conservati dal Servizio per 10 anni.

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.**

