



## Reclamo al proprio operatore

**PRIMA** di attivare il Servizio Conciliazione occorre inviare un reclamo scritto al proprio operatore.



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 operatore (es: raccomandata con avviso di ricevimento, fax con ricevuta di trasmissione, posta elettronica, presentazione agli uffici del gestore il quale è tenuto a rilasciare ricevuta) e ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.



## Attesa di 40 giorni per la risposta



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

**SE** la risposta scritta **NON** perverrà **entro 40 giorni** oppure se la risposta ricevuta dall'operatore non sarà ritenuta soddisfacente, potrai presentare una domanda al Servizio Conciliazione.



Le domande inviate al Servizio Conciliazione **PRIMA** della scadenza dei 40 giorni, in assenza di risposta dell'operatore, **NON** potranno essere gestite.

L'utente finale o il suo delegato sarà pertanto invitato ad attendere tale termine.



## Invio domanda 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 degli operatori del telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento). Se decidi di inviare la domanda a tuo nome dovrai partecipare personalmente all'incontro di conciliazione.

Tieni a disposizione l'ultima bolletta o fattura per inserire nel modulo di domanda le informazioni necessarie e poni attenzione nel selezionare correttamente l'operatore che vuoi convocare in conciliazione. Verifica inoltre sul modulo i documenti obbligatori da allegare.



## Incontri di conciliazione



Il primo incontro avviene entro **30 giorni** dalla ricezione della domanda completa e non prima di 10 giorni dalla comunicazione dell'avvio della procedura (in caso di fornitura sospesa e fattura tempestivamente contestata con reclamo, i termini si abbreviano rispettivamente a **15** e **5** giorni). Alle parti è concesso 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 l'utente 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 riscontri difficoltà nell'utilizzo con il PC, è possibile presentare/gestire la domanda di conciliazione tramite mobile o scaricando l'apposita APP (da Google Store o Apple Store). E' 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.



## Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto



La conciliazione si conclude con un verbale che contiene i termini dell'accordo o l'esito negativo della procedura.

La mancata comparizione all'incontro di una delle parti causa l'archiviazione della procedura.



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.**

