



Reclamo al proprio operatore/gestore o rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

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



Il recapito per l'invio dei reclami è riportato, di norma, in bolletta e nel sito internet dell'operatore/gestore.



Utilizza una modalità che consenta di provare la data del ricevimento del tuo reclamo da parte dell'operatore/gestore (raccomandata con avviso di ricevimento, posta elettronica certificata, ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato es. presentazione agli uffici dell'operatore/gestore, 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 40/50/60 giorni per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo operatore/gestore!

Se la risposta scritta NON viene ricevuta **entro 40 giorni** per i settori **elettrico, gas e telecalore**, **50 giorni** per il settore **idrico** e **60 giorni** per il settore **rifiuti** oppure se NON riterrai la risposta ricevuta dall'operatore/gestore soddisfacente, potrai presentare una domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione.



Le domande inviate al Servizio Conciliazione **PRIMA** delle scadenze sopra indicate **NON** potranno essere gestite in assenza di risposta del proprio operatore/gestore.

Il cliente/utente finale o il suo delegato è pertanto invitato ad attendere tale termine.



Invio richiesta al Servizio Conciliazione



VAI al sito conciliazione.arera.it, **registrati** al Portale ed avvia la procedura di conciliazione mediante PC o dispositivo mobile.

Agli utenti che accedono con **SPID** sarà richiesto, solo in fase di primo accesso, di indicare un indirizzo e-mail ed un recapito mobile; diversamente, per chi accede con **CIE**, oltre ai suddetti dati, sarà richiesto di indicare anche il Comune di nascita/Stato estero, Provincia, Regione di nascita e sesso.

Per il cittadino di un Paese UE/extracomunitario o un cittadino italiano residente all'estero impossibilitato ad ottenere un documento d'identità valido utile ad ottenere le credenziali di identità digitale proprie (SPID e/o CIE), è presente una sezione dedicata, "**RESIDENTE ALL'ESTERO**".

La domanda di conciliazione può essere presentata nei confronti di tutti gli operatori/gestori nonché, per il settore elettrico/gas, nei confronti del distributore. Se decidi di inviare la domanda a tuo nome, dovrai partecipare personalmente all'incontro di conciliazione.



Tieni a disposizione l'ultima bolletta ricevuta per inserire nel modulo di domanda le informazioni necessarie e poni attenzione nel selezionare correttamente l'operatore/gestore che vuoi chiamare in conciliazione.

Verifica inoltre sul modulo i documenti obbligatori da allegare. **Il Servizio è GRATUITO ed è interamente on-line.**

4.

Incontri di conciliazione



Il primo incontro avviene entro **40 giorni** dalla ricezione della domanda completa e non prima di 10 giorni dalla comunicazione di avvio della procedura (in caso di fornitura sospesa o, per i settori elettrico/gas e idrico, anche in presenza di costituzione in mora con fattura tempestivamente contestata con reclamo, i termini si abbreviano rispettivamente a **15 giorni** e **5 giorni**. I termini abbreviati non si applicano al settore dei rifiuti urbani). 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/gestore 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 della Piattaforma o della stanza virtuale con il PC, è possibile presentare/gestire la domanda di conciliazione tramite dispositivo mobile, anche attraverso 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 tra le parti, che assume valore di titolo esecutivo (il distributore, il gestore del servizio fognatura e/o depurazione, convocato come ausilio tecnico, in accordo con la Parte attivante, ha facoltà di sottoscrivere il verbale di accordo) o che riporta l'esito negativo ai fini dell'assolvimento della condizione di procedibilità (che consente l'accesso alla giustizia ordinaria). In caso di mancata comparizione all'incontro della parte attivante la richiesta viene archiviata, mentre la mancata comparizione dell'operatore/gestore causa l'assolvimento della condizione di procedibilità. Nel caso di domande di conciliazione presentate dalle Configurazioni di autoconsumo diffuso e per il settore rifiuti, l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti avrà valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile non costituendo, il tentativo di conciliazione, condizione di procedibilità; in caso di insuccesso, il conciliatore indicherà nel verbale che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.



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 servizio. 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.