



## Conciliazione delle controversie nel settore energia (acqua-luce-gas)

### Che cos'è?

La conciliazione è uno strumento gratuito di tutela dei cittadini che agevola la risoluzione della controversia tra le parti evitando di ricorrere ad un giudice.

In alcuni casi, come ad esempio nel settore energetico (acqua, luce, gas), il **tentativo di conciliazione è obbligatorio** per l'eventuale successivo accesso all'azione giudiziaria qualora le parti non abbiano trovato un accordo.

Nel settore energetico il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto presso Il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

### In quali casi si può attivare la conciliazione?

Per tutte le problematiche riferite al contratto di fornitura e relativa fatturazione, ad esempio:

- errata sospensione della fornitura, ritardo nell'attivazione, cessazione non eseguita, fattura importo anomalo, contratto non richiesto, errata applicazione dell'offerta sottoscritta, errata fatturazione dei dati di consumo, rateizzazione non concessa, prescrizione, consumo anomalo per perdita occulta, altro.

Sono invece **escluse** le questioni fiscali e tributarie (es.: canone Rai presente in bolletta).

**Attenzione:** prima di attivare la conciliazione è necessario presentare un reclamo scritto al proprio fornitore (vedi fac simile di reclamo, **allegato**).

E' possibile presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione:

- se non vi è stata risposta scritta al proprio reclamo entro 40 giorni dall'invio;
- se la risposta ricevuta non è stata soddisfacente o risolutiva della problematica, dopo aver presentato reclamo scritto all'operatore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente;
- decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo senza aver ricevuto risposta.

### Come attivare la conciliazione

La procedura va esperita *on line*: gli incontri, pertanto, sono solo in "Stanza Virtuale".

Eccezionalmente, in casi di difficoltà tecnica o altro impedimento, è possibile svolgere l'incontro tramite *conference call* (telefonicamente)



Per attivare la conciliazione è necessario registrarsi al **Portale Unico Sportello** al quale si accede dal sito [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it) e nel quale si trovano tutte le informazioni utili alla comprensione del Servizio [www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen](http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen).

La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal cliente oppure da una persona di fiducia (delegato), non è necessaria la presenza dell'avvocato ed è completamente gratuita.

I documenti necessari per avviare la conciliazione sono:

- reclamo inoltrato all'operatore,
- documento identità,
- eventuale delega.

### **Come si svolgono gli incontri?**

Gli incontri (in "Stanza Virtuale") si svolgono dal **lunedì al venerdì**, esclusi i giorni festivi; ogni incontro prevede una durata massima di **1h 30min**.

La **mattina** sono previste le seguenti fasce orarie:

9.00 - 10.30,

10.30 -12.00,

12.00-13.30.

Il **pomeriggio** sono previste le seguenti fasce orarie:

14.00-15.30,

15.30-17.00,

17.00-18.30.

Gli incontri sono gestiti da un conciliatore *super partes* che aiuta le parti nella individuazione di un accordo soddisfacente e risolutivo della controversia presentata.

Se le parti trovano una soluzione per la controversia, sottoscrivono un verbale di accordo che ha valore di titolo esecutivo (ossia può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti). Il verbale si sottoscrive *on line* mediante la firma elettronica qualificata che viene rilasciata gratuitamente dal Servizio Conciliazione.

### **Quanto dura la procedura di conciliazione?**

La conciliazione deve concludersi entro 90 giorni dalla presentazione della domanda (prorogabili fino a 120 giorni); è possibile definire la controversia in un solo incontro oppure in più incontri in base alla complessità della situazione o alle verifiche da svolgere.

### **Per approfondimenti:**

[www.arera.it/it/schede/C/faq-servconc.htm](http://www.arera.it/it/schede/C/faq-servconc.htm)

Numero verde Arera /servizio conciliazione **800 166 654**

### **Fonte normativa**



ARERA [Delibera 209/2016/E/com](#) (Testo Integrato Conciliazione - TICO), che attua l'art. 2, comma 24, lettera b), della Legge 481/95 e l'art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo (Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206)<sup>1</sup>.

[www.arera.it/allegati/docs/18/355-18all1.pdf](http://www.arera.it/allegati/docs/18/355-18all1.pdf)

*(aggiornata il 24.04.2024 / LC)*

<sup>1</sup> Recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore. Si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007) ed è frutto del lavoro di una commissione istituita presso il Ministero dello Sviluppo economico, in forza della delega contenuta nell' art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.