

## Servizio Conciliazione ARERA

Il Servizio mette a disposizione dei clienti finali e degli utenti finali e dei loro delegati una procedura semplice e veloce di risoluzione delle controversie con i propri operatori di energia e gas e/o con il proprio gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (es.acquedotto, fognatura, depurazione) prevedendo l'intervento di un conciliatore esperto che supporta le parti a trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie.

Il Servizio Conciliazione può essere attivato, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti finali previa presentazione del reclamo al proprio operatore/gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente) dallo stesso ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo, per il settore elettrico/gas, 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico.

La procedura si svolge on-line: dalla presentazione della richiesta allo svolgimento degli incontri, fino alla conclusione della pratica.

L'incontro è moderato da un conciliatore del Servizio, esperto in mediazione e di regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia. Gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "stanze virtuali" (chat room o video-conferenza).

I conciliatori del Servizio, che non hanno poteri decisori, garantiscono la massima terzietà, sono designati sulla base di una turnazione e sono tenuti al rispetto del Codice deontologico del Servizio.

Per il settore Idrico l'eventuale accordo concluso tra le parti al termine della procedura equivale ad una transazione (contratto consensuale) con la quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite già incominciata o prevengono una lite futura.

Tutti i servizi sono gratuiti.

La domanda di conciliazione deve essere effettuata on-line registrandosi ed accedendo al Portale, compilando on-line il Modulo.