SERVIZIO DI CONCILIAZIONE ARERA: DAL 30 GIUGNO DIVENTA OBBLIGATORIO

12-06-2023

A cura di Codacons Lazio

Con la delibera 233/2023/E/com, diventa obbligatorio dal 30 giugno il tentativo di conciliazione con il proprio gestore in caso di problemi con la fornitura di acqua e gas.
Da quella data, infatti, prima di rivolgersi a un giudice, sarà necessario effettuare il tentativo di conciliazione presso il servizio conciliazione dell' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, totalmente gratuito e online, così che l'eventuale verbale di accordo sottoscritto tra le parti avrà titolo esecutivo; e solo in caso di mancato accordo si potrà procedere tramite l'autorità giudiziaria.
L'obbligatorietà del tentativo di conciliazione si estende così anche ai settori idrico e telecalore, dal 2017 è obbligatorio per le problematiche relative le utenze elettriche.

Ma vediamo come funziona.
Dal prossimo 30 giugno si può accedere al servizio di conciliazione per le problematiche riguardanti:
• La fatturazione
• I consumi anomali
• I pagamenti
• Richieste risarcitorie.
Sono escluse le tematiche relative al bonus idrico, che già oggi sono gestite dallo Sportello per il Consumatore con un servizio dedicato (il reclamo di seconda istanza), quelle non previste dal Testo Integrato sulla Conciliazione (TICO), come le questioni tributarie o fiscali, e quelle legate alla qualità della risorsa.

Ma come si attiva la conciliazione?
Il procedimento di conciliazione è di tipo stragiudiziale. In altre parole, si tratta di un atto esterno rispetto al processo che si contraddistingue per le seguenti caratteristiche:
• È universale, perché attivabile nei confronti di venditori e distributori di energia, gas e i gestori del servizio idrico integrato;
• È a interazione plurima, ovvero prevede il contatto scritto, verbale o visivo tra cliente e operatore e non è necessario che un legale rappresenti il consumatore;
• Si svolge quasi del tutto online, compreso il momento del possibile raggiungimento dell'accordo tra le parti;

• Viene gestito da un arbitro terzo, che garantisce la correttezza dell'operazione;
• È gratuito, sia per l'utente che per l'operatore.

La domanda al Servizio Conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico e 40 per il telecalore in caso di mancata risposta al reclamo oppure a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente.
Il servizio è accessibile da casa o in mobilità, attraverso il sito conciliazione.arera.it, con identificazione mediante sistema pubblico di identità digitale (SPID) o carta di identità elettronica (CIE), anche tramite un delegato.
E' disponibile anche l'app Servizio Conciliazione, che consente di accedere e gestire dal proprio dispositivo mobile (smartphone e tablet) tutti i contenuti della piattaforma online, già fruibili da dispositivo fisso (pc e notebook), in maniera rapida, comoda e intuitiva.

Una volta entrati nella piattaforma ci sono dei documenti da allegare obbligatori che vanno consegnati contestualmente al modulo di domanda di conciliazione, questi sono:
• Documento di identità del cliente in corso di validità;
• Copia del reclamo inviato dal cliente all'operatore (o la richiesta di conciliazione disposta in sede giudiziale);
• Ricevuta di avvenuto invio e ricezione del reclamo inviato all'operatore;
• Copia della risposta dell'operatore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione);
• Dichiarazioni del consumatore (che possono comprendere il motivo per cui si richiede la conciliazione e qualsiasi altra informazione utile a comprendere meglio la vicenda).

Dopo aver inviato l'istanza al Servizio di Conciliazione, viene effettuata una verifica sulla validità della domanda. Nel caso in cui la documentazione risulti incompleta, viene concesso un periodo di tempo di massimo 7 giorni per regolarizzare la situazione. Trascorsi i 7 giorni senza che la documentazione sia stata integrata, la richiesta viene archiviata e considerata non valida.
Nel caso in cui la documentazione sia completa, il Servizio di Conciliazione procede a convocare le parti coinvolte per un primo incontro. Tale convocazione avviene entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione della convocazione.

In seguito, la procedura viene assegnata a un conciliatore che insieme alle parti si ritrovano nella cosiddetta stanza virtuale, ovvero una piattaforma online dove sarà possibile trovare un accordo.

In alternativa al Servizio Conciliazione di ARERA, ai sensi del TICO, è possibile avvalersi degli organismi ADR che rispondono ai requisiti del Codice del consumo e sono iscritti nell'Elenco dell'Autorità, incluse le conciliazioni paritetiche, nonché delle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra ARERA e Unioncamere.

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE ARERA: DAL 30 GIUGNO DIVENTA OBBLIGATORIO

12-06-2023