

Con il contributo di



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO



U.Di.Con.
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

I contratti per i servizi ad uso domestico

Alternative Dispute Resolution

Incontro del 07/04/2022

La Conciliazione paritetica nella telefonia

Cos'è la Conciliazione Paritetica



La conciliazione paritetica è una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatore ed imprese:

- **economica**
- **veloce garantita da riservatezza**
- **che non necessita di assistenza legale**



Utilizzabile dal cliente nel caso in cui non abbia ricevuto risposta o abbia ricevuto una risposta insoddisfacente ad un reclamo inviato alla compagnia telefonica



Il Cliente al centro

La procedura di conciliazione è su base volontaria:

- **il cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dalla conciliazione**
- **l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore, il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria/altri organismi di risoluzione**

IL RISULTATO DELLA CONCILIAZIONE

Il procedimento si conclude sempre con un VERBALE

Di accordo

che, se accettato dal cliente, vale come accordo transattivo (che entrambe le parti devono rispettare e che evita ulteriori ricorsi).

Di mancato accordo

Il cliente in quel caso potrà, se lo ritiene opportuno, adire il CO.RE.COM e successivamente Giudice



CoReCom

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Il CoReCom si occupa di:

- tutelare i minori in ambito televisivo locale attraverso segnalazioni degli utenti;
- provvedere alla tenuta del Registro degli operatori di Comunicazione, con lo scopo di garantire la trasparenza degli assetti proprietari;
- gestire **le controversie tra consumatori e fornitori di servizi di telecomunicazioni o di televisione a pagamento, al fine di risolverle mediante una procedura di conciliazione stragiudiziale**

Nell'ambito della conciliazione gli strumenti a disposizione degli utenti sono rappresentati:

- dagli organismi di **negoziazione paritetica** che prevedono il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori;
- dai **CoReCom** che come detto operano a livello regionale su delega dell'Autorità Garante nelle Comunicazioni;
- dagli ADR (**Alternative Dispute Resolution**), una sorta di evoluzione dei protocolli d'intesa per la conciliazione paritetica;
- dalle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio.

Conciliazione CoReCom: come funziona



Il ricorso CoReCom, infatti, **prevede l'intervento di un mediatore**, denominato Responsabile del procedimento, che si occuperà di gestire la problematica coinvolgendo le due parti in un'udienza al fine di raggiungere un **compromesso**.

La domanda di conciliazione CoReCom in passato si presentava attraverso la compilazione del **Formulario UG**.

Oggi lo stesso modulo **si compila direttamente online** attraverso la piattaforma Conciliaweb (<https://conciliaweb.agcom.it>).

Dal 1° marzo 2021, per la presentazione di nuove domande, è possibile accedere alla piattaforma **esclusivamente mediante SPID o Carta d'identità elettronica (CIE)**.

IL RISULTATO DELLA CONCILIAZIONE

Il procedimento si conclude sempre con un VERBALE

Di mancato accordo

Se l'udienza termina senza raggiungere un accordo, il conciliatore è comunque tenuto a verbalizzare la mancata risoluzione della controversia.



Di accordo

Se il confronto si conclude positivamente viene redatto un verbale con cui si formalizza l'accordo raggiunto e si dichiara chiusa la controversia. Il verbale di conciliazione **ha valore immediatamente esecutivo.**

Richiesta di adozione provvedimenti temporanei o urgenti



Nel caso in cui si voglia chiedere al CoReCom l'adozione di un provvedimento temporaneo o urgente (es. **riattivazione della linea sospesa**), è possibile compilare, sempre attraverso piattaforma Conciliaweb, una specifica richiesta (formulario GU5) **diretta ad ottenere la continuità nella fruizione del servizio.**

Il CoReCom ha **10 giorni di tempo** dalla presentazione dell'istanza per adottare il provvedimento di ripristino del servizio o rigettare la domanda.

Il contratto in servizio di tutela o in libero mercato

Il confronto

Regime di tutela

Prezzo definito dall'Arera ogni 3 mesi in base agli andamenti del mercato all'ingrosso

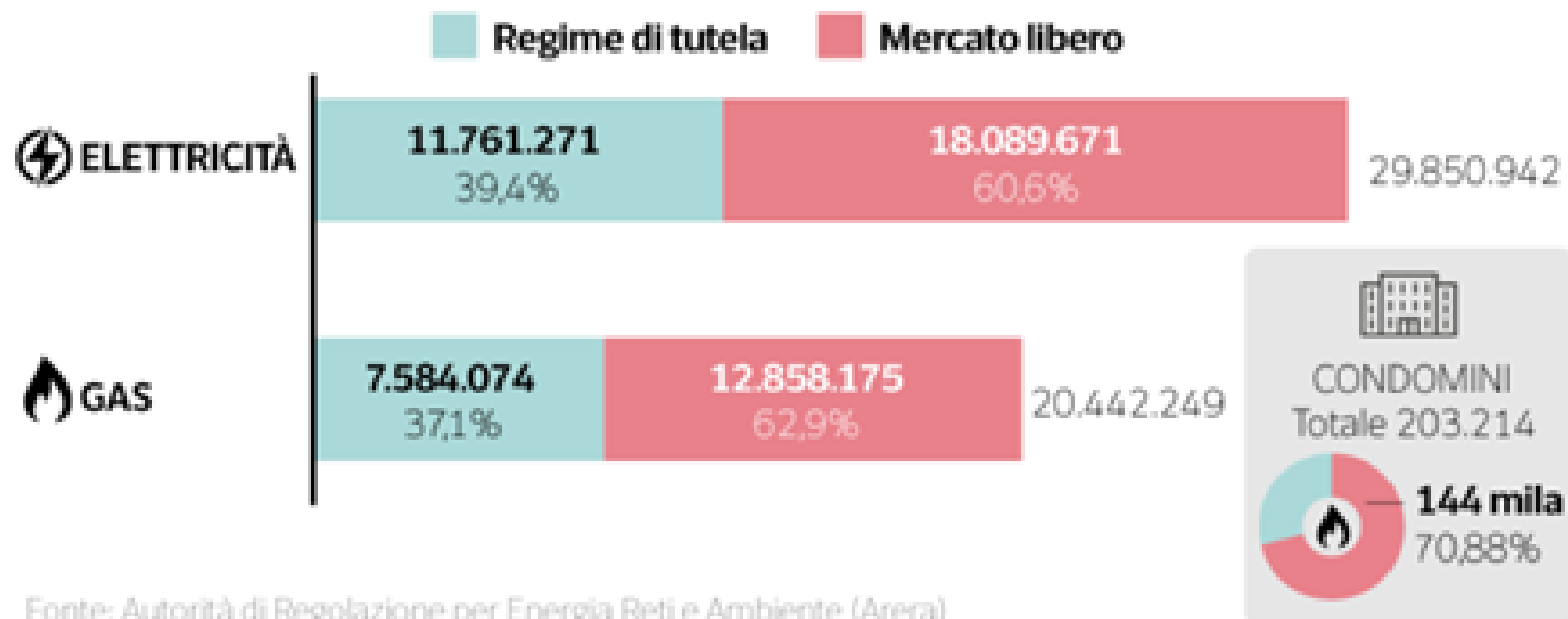
Mercato libero

Prezzo variabile o fisso fissato dai rivenditori (sono 723)



I clienti

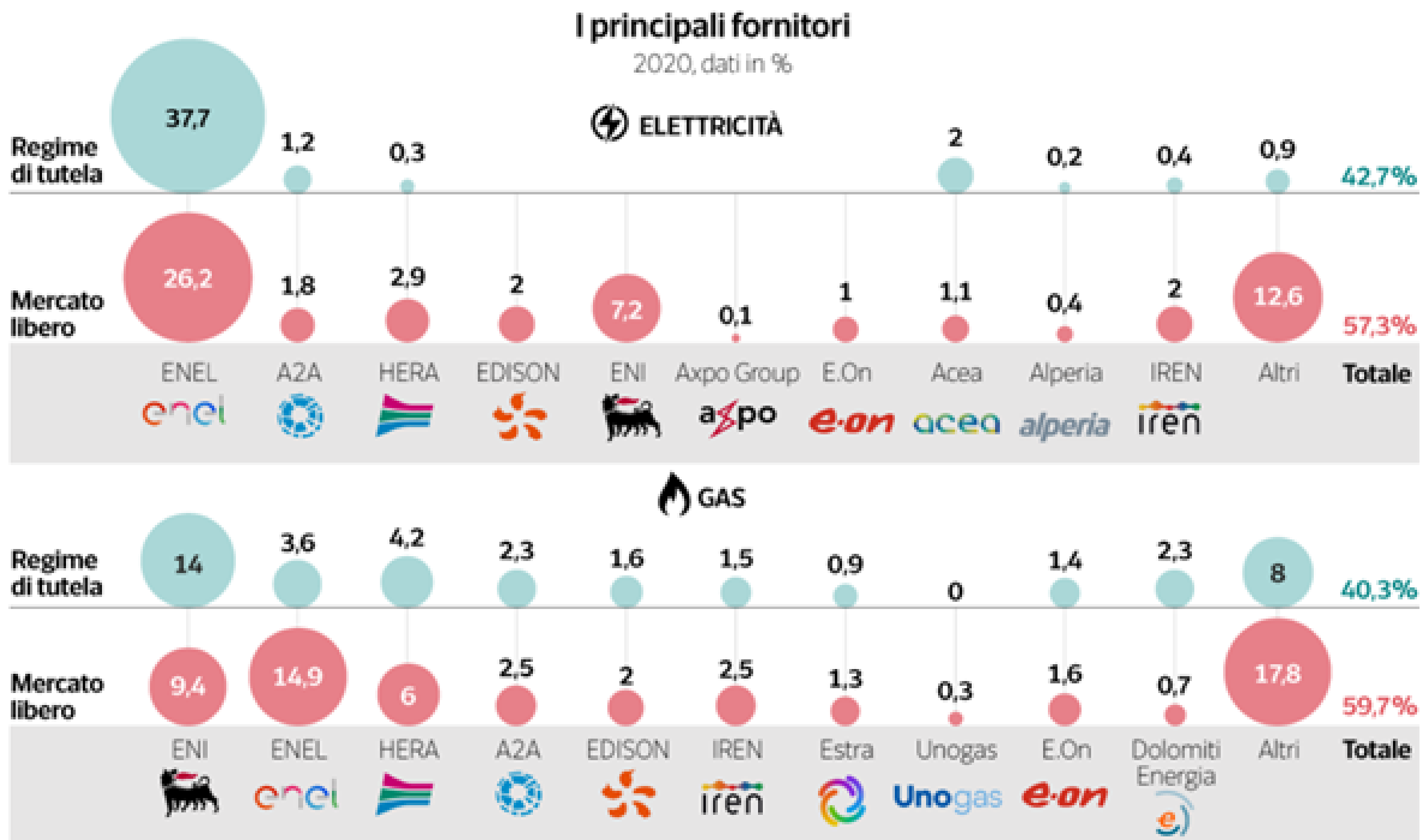
DOMESTICI (dicembre 2021)



Fonte: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera)

I principali fornitori

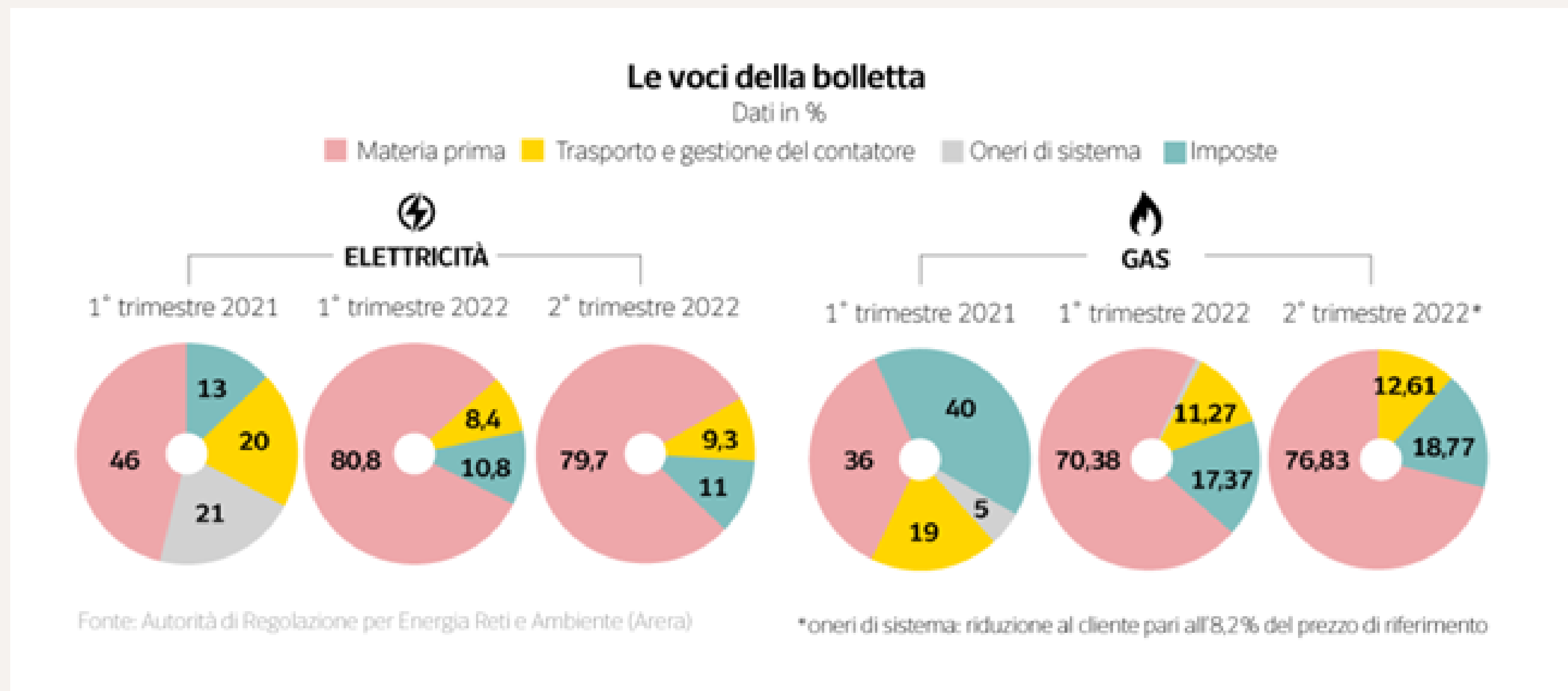
I fornitori di energia e gas, ovvero Enel, A2a, Hera, Acea, Iren, Eni, ecc. **vendono sia in regime di tutela che in libero mercato**, e la spinta è quella di convincere i propri clienti ad andare verso il libero mercato.



Le voci in bolletta

A causa dell'aumento della componente energia, il governo ha temporaneamente eliminato gli oneri di sistema e diminuito la quota Iva, e quindi il costo della materia prima incide sull'80% della bolletta elettrica, e per il 70% di quella del gas.

Su ilportaleofferte.it/portaleOfferte/ si trovano tutte le tariffe a confronto, ed è possibile valutare quella più conveniente per le proprie esigenze.





Come funziona e a cosa serve

Grazie al servizio di conciliazione ARERA, è possibile **dirimere controversie tra**

consumatori e gestori luce, gas e acqua.

È possibile usufruirne in caso, ad esempio, di **fatturazione errata, o conguagli non dovuti.**

Tutti gli operatori – a esclusione del Fornitore di Ultima Istanza Gas – sono tenuti a prendere parte al servizio.

Alla fine del procedimento, si può giungere a una **intesa che ha titolo esecutivo.** In altre parole, può essere fatta valere dalle parti davanti al giudice competente, in caso di mancato rispetto dell'accordo.

La conciliazione è obbligatoria?

obbligatorio

La procedura di conciliazione rappresenta un passaggio **obbligatorio** per le controversie tra consumatore e gestore in caso di **forniture luce e gas**.

facoltativo

Per le forniture del **settore idrico**, invece, è **facoltativa**.

Come si può avanzare domanda di conciliazione?



Il tentativo di conciliazione può essere fatto tramite lo
Sportello per il consumatore energia e ambiente
<http://www.sportelloperilconsumatore.it/>

La conciliazione delle controversie tra consumatore e gestore si svolge interamente online.
I momenti più importanti, compreso quello del possibile raggiungimento tra le parti, sono tutti previsti in **ambiente virtuale**, in modo da velocizzare il processo.

Come si può avanzare domanda di conciliazione?



È importante ricordare che la procedura **può iniziare solo ed esclusivamente quando:**

- L'utente ha **inviato un reclamo** e non ha ricevuto una risposta soddisfacente;
- Il reclamo non viene accolto **entro 40 giorni** (o 50 se si tratta di servizi idrici);
- La conciliazione viene disposta dal giudice.

Quali utenti possono avviare il processo di conciliazione?



La conciliazione di ARERA si rivolge a differenti tipologie di utenti. Relativamente alle forniture luce e gas, questi sono i profili che possono usufruire del servizio:

- Per le utenze luce, clienti domestici e non domestici in **bassa e media tensione**;

Media tensione: tra 1 e 30 kV.

Bassa tensione: inferiore a 1 kV.

- Per le utenze gas, clienti domestici e non domestici **connessi in bassa pressione** (pressione **non superiore a 0,04 bar**) e con forniture di gas distribuito via reti urbane.

La conciliazione per le forniture idriche è possibile?



È certamente possibile, ma ha un **carattere piuttosto diverso** da quello legato alle forniture luce e gas.

- In primo luogo, è un **procedimento del tutto volontario**. Non si tratta, quindi, di uno step necessario prima dell'eventuale azione in giudizio, come per gli altri tipi di forniture.

Ulteriori servizi ARERA

Accesso ai Servizi



Seleziona l'area a cui vuoi accedere

Servizio Conciliazione Elettricità,
Gas, Servizi Idrici e Telecalore

Servizio Conciliazione

Informazioni, Segnalazioni,
Supporto Help Desk

Elettricità e Gas

Bonus sociale

Servizi idrici
Telecalore

Ulteriori servizi ARERA

portale.sportelloperilconsumatore.it/index.php/request/index

PORTALE CLIENTI SPORTELLO

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA
Autorità di Regolazione
dell'Energia Elettrica, del Gas e dell'Acqua

GESTIONE PROFILO

LE MIE PRATICHE

INVIA NUOVA RICHIESTA

TORNA A SCELTA DEL SERVIZIO

ESCI

Home / Nuova pratica

chillemi68@gmail.com

AVVISO AGLI UTENTI

A partire dal giorno 12/07/2018 sarà attivo il nuovo modulo dedicato alle richieste di supporto per il "Bonus sociale (elettricità, gas e acqua)".
Pertanto:

- Tutte le richieste di "Supporto per Bonus elettrico/gas" inviate fino al giorno 11/07/2018 continueranno ad essere visualizzate tramite il pulsante "LE MIE PRATICHE".
- Per inviare una nuova richiesta di supporto per il "Bonus sociale (elettricità, gas e acqua)", sarà necessario cliccare sulla voce di menù "TORNA A SCELTA DEL SERVIZIO" (in alto a destra) e successivamente nella pagina "Accesso ai servizi" selezionare il pulsante dedicato.

Scelta del tipo di pratica

Selezionare il servizio desiderato *

Seleziona...

Seleziona...

Richiesta nominativo fornitore per l'esecuzione di una voltura

Richiesta informazione nominativo e data cambio esercente

Richiesta supporto ritorno al precedente fornitore

Supporto per Doppia fatturazione

Richiesta informazioni su CMOR

Supporto per annullamento addebito CMOR

Supporto per Indennizzo automatico NON erogato

Richiesta informazioni su servizio elettrico / gas

Segnalazione

Seleziona...

È necessario allegare la delega firmata dal delegante insieme ad una copia del documento di identità di

ATTENZIONE: