

6 NOV 2020

SEGNALIBRO ☆  
FACEBOOK f  
TWITTER tTAG  
Idrico

RISPARMIO ENERGETICO E TECNOLOGIE

## Arera attiva il servizio conciliazione: i problemi con il fornitore di acqua, luce e gas si risolvono online

Risolvere una controversia con il proprio fornitore **anche comodamente da casa**, è possibile grazie ad una piattaforma innovativa, gratuita e di facile utilizzo: il Servizio Conciliazione, gestito dall'Acquirente unico per conto dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

### Cosa è e come funziona

Il Servizio di conciliazione, gestito da Acquirente unico, grazie ad una nuova piattaforma **interattiva e di ultima generazione**, attiva dal 2017, permette l'incontro tra il consumatore, o il suo delegato, e il proprio fornitore. «Gli incontri di conciliazione avvengono in stanze virtuali dove il cliente finale o il delegato incaricato incontrano l'operatore 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», precisa Roberta Colombo a capo dello Sportello per il consumatore energia e ambiente, di cui il Servizio di Conciliazione fa parte.

### I vantaggi

Uno strumento, quindi, che per le sue caratteristiche, è al passo con i tempi e consente a tutti gli attori della conciliazione di non muoversi, operando comodamente da casa, appunto, **ma anche dal proprio ufficio o studio**, con indubbi benefici: un risparmio di tempo e di denaro, a tutto vantaggio dell'intero sistema. Oltre al fatto che in un momento come quello che stiamo vivendo, dove è **importante limitare i contatti**, è sicuramente un elemento aggiuntivo di grande valore.

Inoltre, proprio perché le parti coinvolte non sono fisicamente l'una di fronte all'altra, questo strumento **garantisce un'ulteriore agevolazione**: il verbale di accordo originale in sede di conciliazione viene sottoscritto con firma digitale in possesso delle parti o con firma elettronica qualificata rilasciata gratuitamente dal Servizio, all'esito di una breve e semplice **procedura di video-identificazione**. «Il Servizio – prosegue Roberta Colombo – garantisce la massima digitalizzazione dei documenti, sempre disponibili e scambiati mediante la piattaforma on-line che è **in continua evoluzione** con soluzioni che danno e daranno sempre maggiore fruibilità, in un'ottica di ottimizzazione del suo utilizzo per tutte le parti».

### Si evitano contenziosi giudiziari

Quindi, grazie alla sua struttura, tutti i clienti finali e i loro delegati hanno a disposizione una procedura semplice e veloce di risoluzione delle controversie **con i propri operatori di energia e gas o con il proprio gestore del servizio idrico**, senza ricorrere alle vie legali. Altro vantaggio. Per procedere alla formulazione della domanda basta collegarsi al sito «conciliazione.arera.it» dove sono riportate tutte le informazioni utili all'utilizzo del Servizio ed è possibile effettuare, prima, la registrazione al portale, e successivamente con pochi click, **in modo semplice e intuitivo**, avviare la procedura guidata di presentazione della domanda. Infatti, la piattaforma è stata studiata per una facile compilazione, proprio per ridurre al minimo possibile gli errori. Fondamentale però, al momento della presentazione, è disporre dell'ultima bolletta ricevuta, così da poter avere tutte le informazioni necessarie.

«Nel corso della compilazione della domanda online è molto importante selezionare il corretto operatore da convocare in conciliazione» – evidenzia Roberta Colombo, e anche in questo **la bolletta ci aiuta ad individuare la precisa denominazione** da selezionare dall'elenco a tendina presente on-line sulla piattaforma che riporta le anagrafiche degli operatori censite dall'Arera, al fine di evitare di chiamare in causa l'operatore sbagliato. Dopo le procedure di registrazione e **inserimento di tutte le informazioni necessarie** al completamento della domanda, la segreteria del Servizio ne valuta l'ammissibilità.

### In caso di domanda incompleta

«Qualora la domanda di conciliazione risulti incompleta – conclude Roberta Colombo –, per esempio per il documento d'identità del cliente, il Servizio conciliazione non abbandona il consumatore». La parte che ha attivato la procedura verrà invitata al **perfezionamento ed all'integrazione** e così potrà fornire, secondo precise tempistiche, la documentazione mancante; decorso il termine senza riscontro, la domanda è impronunciabile ed è archiviata (può comunque essere ripresentata). Ma anche in caso di archiviazione è **data comunicazione al consumatore**, così come nel caso fosse completamente inammissibile (ad esempio nel caso di controversie non gestibili in conciliazione).

Invece una volta ammessa, il primo incontro di conciliazione si svolgerà entro 30 giorni dalla data di **presentazione della domanda completa** e non prima di 10 giorni dalla comunicazione alle parti dell'avvenuta fissazione dell'incontro.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## CORRELATI

**IL CONDOMINIO**  
11 Agosto 2015

**Acqua ridotta a tutti i condomini per mancato pagamento**

**GESTIONE AFFITTI**  
07 Novembre 2013

**Circolare Assonime: affitti fuori dallo spesometro**

**RISPARMIO ENERGETICO E TECNOLOGIE**  
03 Gennaio 2014

**Risparmio energetico: oltre allo sconto fiscale c'è il premio di cubatura per i più virtuosi**