COS'È LA CONCILIAZIONE

La conciliazione è una procedura gratuita che agevola la risoluzione delle controversie tra il cliente (o un suo rappresentante) e il fornitore di energia/gas o l'operatore di telefonia.

Quando attivarla? Si può richiedere dopo aver presentato un reclamo scritto se:

- ·Non è pervenuta alcuna risposta.
- ·La risposta ricevuta non è ritenuta soddisfacente.

I vantaggi principali:

- ·Cliente e fornitore cercano insieme una soluzione condivisa.
- ·Si sospendono le azioni di recupero crediti per le fatture contestate durante la procedura.
- ·L'accordo finale, una volta firmato, è obbligatorio per entrambe le parti e ha valore legale.

CITTADINANZATTIVA REGIONE UMBRIA APS

I NOSTRI SPORTELLI DEL CONSUMATORE SONO A TUA DISPOSIZIONE A:

Castiglione del Lago
Pozzuolo Umbro, Via Nazionale 37
Tel. 334 8135044
cittattiv.tutelalago@gmail.com
Aperto: Lunedì 8.00/12.00
Martedì 8.00/12.00 - 15.00/18.00

Perugia
c/o sede di Cittadinanzattiva Perugia
in P.zza Martinelli n. 1 - San Sisto
Tel. 324 5868644
cittattiv.tutelaperugia@gmail.com
Aperto: mercoledì 9:00/12:00

Spoleto
c/o Sede regionale Via XXV Aprile, 44
Tel. 0743 222208/ 353 452 5698
cittattiv.tutelaspoleto@gmail.com
Aperto: Martedì 9.00/13.00 – 16:30/19:30
Giovedì 15:00/19.00

Terni
c/o URP – Comune di Terni Pzza Ridolfi n. 42
Tel. 0744 432201
cittattiv.tutelaterni@gmail.com
Aperto: Lunedì 9.30-12.30

CITTADINANZATTIVA REGIONE UMBRIA APS

GUIDA PRATICA PER LA SOLUZIONE DI PROBLEMI DI LUCE, GAS E TELEFONIA

LA CONCILIAZIONE

Uno strumento gratuito, semplice e con valore legale.

Finanziato nell'ambito del programma della Regione Umbria con fondi MIMIT DM 31/07/24 e DD 14/2/25

LA CONCILIAZIONE NEI SETTORI LUCE E GAS

La procedura può essere attivata direttamente dal cliente o tramite un delegato.

• È possibile procedere dopo aver ricevuto una risposta insoddisfacente o, in caso di mancata risposta, trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo.

• È un passaggio **obbligatorio** prima di potersi rivolgere al Giudice, per problemi di: fatturazione, contratti, contatori, qualità del servizio e danni.

• La domanda si inoltra online tramite il portale **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente di ARERA** (necessario SPID o CIE)
https://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione

• La procedura è interamente online; gli incontri avvengono in "stanze virtuali" (chat o videoconferenza) con la moderazione di un conciliatore imparziale che facilita l'accordo.

COME TERMINA LA CONCILIAZIONE NEI SETTORI LUCE E GAS

• **Esito Positivo:** Le parti firmano un accordo che costituisce **titolo esecutivo**, utilizzabile in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

• **Esito Negativo:** Se non si raggiunge un'intesa, si sottoscrive un verbale di mancato accordo. Solo a questo punto l'utente potrà rivolgersi all'**Autorità Giudiziaria.**

In deroga al tentativo obbligatorio di conciliazione, **ARERA** offre il servizio **SMART HELP** che permette di risolvere rapidamente tramite **Procedure Speciali Risolutive** le controversie sulle seguenti materie: bonus luce e gas - doppia fatturazione dopo cambio fornitore - CMOR non dovuto o errato - mancato pagamento di indennizzi automatici.

https://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/smart-help

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE TELEFONIA

La procedura può essere attivata direttamente dal cliente o un suo delegato

• È possibile procedere dopo aver ricevuto una risposta insoddisfacente o, in caso di mancata risposta, entro i tempi indicati nella Carta dei Servizi dell'operatore.

• La domanda va presentata all'Agcom tramite ConciliaWeb:
www.conciliaweb.agcom.it/conciliaweb

• Si svolge con **scambio di messaggi scritti** per casi comuni come: (roaming, servizi non richiesti, restituzione credito/deposito, spese recesso, ritardo cessazione). Per tutte le altre problematiche, la conciliazione **in video conferenza** con la moderazione di un conciliatore imparziale che facilita l'accordo.

COME TERMINA LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE TELEFONIA

• **Esito Positivo:** Le parti firmano un accordo che costituisce titolo esecutivo, utilizzabile in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

• **Esito Negativo:** Le parti sottoscrivono un verbale di mancato accordo. In questo caso l'utente può chiedere **la definizione della controversia** al Co.re.com o all'Autorità entro 3 mesi o in alternativa fare ricorso alla **giustizia ordinaria.**