

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall'*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente* e gestito in collaborazione con *Acquirente Unico Spa*, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali e ai consumatori produttori di energia elettrica e gas ed agli utenti del servizio idrico integrato.

Gli utenti del **servizio idrico integrato** (acqua, fognatura e depurazione) possono contattare lo Sportello per il Consumatore di ARERA per conoscere i propri diritti, segnalare disservizi rilevanti o farsi supportare nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore. (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/>):

- il Contact Center che risponde a quesiti telefonici al numero verde 800.166.654 e scritti, sui diritti degli utenti e fornisce indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio gestore;
- il Servizio Reclami che supporta gli utenti nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore a fronte di reclami scritti privi di riscontro - pur avendo atteso 30 giorni lavorativi dall'invio - o se la risposta ricevuta non è ritenuta soddisfacente (si deroga a tale procedura solo in caso di fornitura sospesa);
- il Servizio Segnalazioni, a cui inviare segnalazioni scritte su disservizi o criticità ritenuti di particolare importanza;
- il Servizio Help Desk che fornisce assistenza qualificata sulla regolazione del settore idrico e che è dedicato esclusivamente agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici parte di progetti qualificati supportati dall'Autorità.

Servizio Conciliazione Arera

Per il settore Idrico il tentativo di conciliazione è volontario ed esperibile dal 01/07/2018 e, nella vigenza della disciplina transitoria di cui all'Allegato A alla delibera 55/2018/E/idr, i gestori del settore idrico decidono volta per volta se aderire alla procedura o meno. Dal 01/07/2019 il gestore avrà l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione ai sensi della deliberazione 16 aprile 2019 num. 142/2019/E/IDR.

<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

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 Servizi.

L'eventuale accordo concluso tra le parti al termine della procedura, ha efficacia transattiva e tutti gli oneri e gli obblighi che ne derivano restano a carico delle parti stesse. **Nella vigenza della disciplina transitoria** di cui all'Allegato A alla delibera 55/2018/E/idr, il verbale di accordo **non costituisce titolo esecutivo**.

Il **verbale originale** sottoscritto in sede di conciliazione con firma digitale in possesso delle parti o con firma elettronica qualificata rilasciata dal Servizio, è presente all'interno del fascicolo on-line.

Le pratiche sono trattate in italiano; su richiesta, è possibile la trattazione in lingua inglese.

La durata media della procedura ADR è di 45 giorni (dalla data di presentazione della domanda completa).

Tutti i servizi sono gratuiti.

La domanda di conciliazione deve essere effettuata on-line registrandosi ed accedendo al Portale, compilando on-line il Modulo presente sul sito, facendo attenzione ad inviare tutta la documentazione richiesta.

I soli clienti/utenti finali domestici, che non si avvalgono di delegato, possono inviare il Modulo di domanda e la documentazione necessaria anche via posta a "Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A, v. Guidubaldo del Monte 45 (Roma)" oppure al fax 06-80112087, ferma restando la gestione on-line della procedura.