



ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE

SEDE REGIONALE DEL PIEMONTE



LABORATORIO CHIMICO
CAMERA DI COMMERCIO TORINO

Webinar Torino. Utenze energia: facciamo chiarezza
Martedì 30 luglio 2024

La Conciliazione AREGA e le conciliazioni paritetiche

Dott. Riccardo Sammartano – Adiconsum Piemonte

INTRODUZIONE AL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE ARERA



L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è l'organismo indipendente che regola e controlla i settori dell'energia elettrica, del gas naturale, del sistema idrico e dei rifiuti. Tra le sue funzioni principali, ARERA offre un servizio di conciliazione per risolvere in modo rapido e gratuito le controversie tra i consumatori e i fornitori di servizi energetici. Questo servizio rappresenta un importante strumento di tutela per i consumatori, garantendo equità e trasparenza nelle relazioni contrattuali.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Il processo di conciliazione offerto da ARERA si articola in tre passi principali:

PASSO 1

- **Presentazione della Richiesta:** Chiunque sia un consumatore o una associazione di difesa dei consumatori può presentare una richiesta di conciliazione. La presentazione della richiesta avviene online tramite il sito di ARERA, dove è necessario compilare un modulo e fornire i documenti richiesti, come le bollette contestate e la documentazione delle comunicazioni con il fornitore.

PASSO 2

- **Fase Preliminare:** Una volta ricevuta la richiesta, ARERA verifica l'ammissibilità della stessa. Durante questa fase preliminare, vengono analizzati i requisiti formali e sostanziali della domanda. Se la richiesta è ritenuta ammissibile, ARERA avvia la comunicazione tra le parti coinvolte, informando il fornitore della contestazione e richiedendo una risposta.

PASSO 3

- **Incontro di Conciliazione** Se la questione non viene risolta nella fase preliminare, si procede con l'organizzazione di un incontro di conciliazione. Questo incontro è condotto da un conciliatore nominato da ARERA, che facilita il dialogo tra le parti per raggiungere un accordo. Il conciliatore ha il compito di assicurare un confronto equo e trasparente, cercando di mediare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti.

VANTAGGI PER I CONSUMATORI

BENEFICI PRINCIPALI	
<u>Risparmio di Tempo e Costi</u>	<ul style="list-style-type: none">– Processo più rapido: Il servizio di conciliazione consente di risolvere le controversie in tempi brevi rispetto alle vie legali tradizionali.– Gratuità del servizio: Il servizio è completamente gratuito per i consumatori, eliminando i costi associati a consulenze legali o altre spese giudiziarie.
<u>Imparzialità e Trasparenza</u>	<ul style="list-style-type: none">– Conduzione imparziale: ARERA agisce come un'entità terza e imparziale, assicurando che il processo sia equo per tutte le parti coinvolte.– Garanzia di equità: Viene garantita una gestione equa e trasparente delle controversie, grazie a regole chiare e a un approccio equilibrato.
<u>Accessibilità</u>	<ul style="list-style-type: none">– Accesso online: I consumatori possono presentare richieste e partecipare agli incontri di conciliazione comodamente online, senza doversi recare fisicamente presso uffici o sedi specifiche.– Supporto e assistenza: Durante tutto il processo, ARERA offre supporto e assistenza, fornendo chiarimenti e risposte a eventuali dubbi, facilitando così la partecipazione e la comprensione delle procedure da parte dei consumatori.

RISULTATI E STATISTICHE

Tassi di Risoluzione:

- Percentuale di controversie risolte positivamente: Il servizio di conciliazione di ARERA ha mostrato un tasso di risoluzione positiva delle controversie dell'80%, con una significativa riduzione dei conflitti tra consumatori e fornitori.

Soddisfazione dei Consumatori:

- Feedback e valutazioni degli utenti: L'80% degli utenti ha espresso un'elevata soddisfazione riguardo alla procedura di conciliazione, sottolineando la professionalità e l'efficacia del servizio.

Impatto positivo sulle relazioni tra consumatori e fornitori:

- Il servizio di conciliazione ha contribuito a migliorare la fiducia e la comunicazione tra consumatori e fornitori, riducendo il numero di controversie ricorrenti e promuovendo soluzioni collaborative.

Per accedere al servizio di Conciliazione è necessario collegarsi al sito: <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione> ed essere muniti di SPID



ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE

SEDE REGIONALE DEL PIEMONTE

LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

Le procedure di conciliazione paritetica hanno la stessa finalità della conciliazione presso l'ARERA, vale a dire trovare un accordo tra consumatore e impresa a seguito di un contenzioso sorto tra di esse, al fine di evitare il ricorso all'autorità giudiziaria.

La differenza sta nel fatto che, mentre la conciliazione dinnanzi all'Arera è una procedura implementata direttamente dall'Autorità con la presenza di un conciliatore terzo designato dall'Arera stessa, le procedure paritetiche sono il frutto di un accordo tra imprese e Associazioni dei Consumatori. Recentemente le procedure di conciliazione paritetica hanno avuto un riconoscimento normativo, il D.lgs. 130 del 2015, che ne disciplina presupposti e modalità operative.

Ulteriori differenze risiedono nel fatto che il consumatore, nella conciliazione paritetica è sempre rappresentato da un'Associazione, che si occupa anche di istruire la pratica. Inoltre le materie che possono essere trattate in sede di conciliazione paritetica sono leggermente più ampie di quelle della conciliazione Arera, in quanto possono anche riguardare aspetti fiscali relativi alla fornitura, oppure semplicemente discutere la rateizzazione di importi, senza che ci sia una vera e propria contestazione in merito ai consumi o alla fatturazione.

Anche la procedura di conciliazione paritetica è gratuita.