

# Servizio conciliazione energia dell'Autorità: the Alternative Dispute ReVolution *1° anno di operatività*



[www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it)

---

***Gabriella Facchetti***

***Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati***

***Unità CRS-Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle controversie***

**Milano, 23 maggio 2014**






*Questa presentazione non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*  
***Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico***

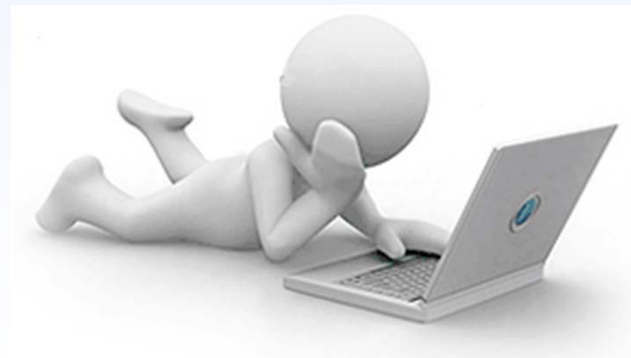
# Servizio conciliazione clienti energia - 1

*In meno di 140 caratteri*

Scrivi nuovo Tweet ×

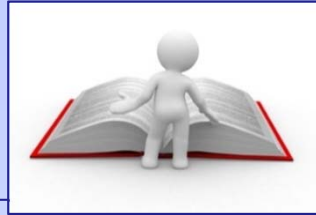
Il Servizio conciliazione AEEGSI: un modo semplice e veloce per risolvere online le controversie fra clienti finali e operatori energetici!

 Aggiungi foto    Localizzazione disabilitata   1  Tweet



# Servizio conciliazione clienti energia - 2

*Perché e come*



1. Attuazione d.lgs. 93/2011 (recepimento Terzo Pacchetto Energia): **trattamento efficace delle procedure di conciliazione...**

2. ... integrazione strumenti di tutela...

3. ... con una ADR «universale» per il settore e già in linea con la ADR europea (***Direttiva 2013/11/UE***)

=

**DELIBERA 21 GIUGNO 2012 N. 260/2012/E/com e s.m.i. - ISTITUZIONE SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA**

Avvalimento di  
**Acquirente Unico**  
S.p.A.

**Gruppo di Lavoro**  
con gli stakeholder

**Avvio 1° aprile 2013**



# Servizio conciliazione clienti energia - 3








*Dove si colloca*

## Assetto di tutele per il cliente finale



# Servizio conciliazione clienti energia - 4

## Principali caratteristiche

- **Volontarietà e gratuità per le parti** 
- **Alternatività altre procedure** 
- **Online: [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it)** (piattaforma *user friendly*, area virtuale riservata: web, chat, audio/video) 
- **Controversie consumatori domestici elettrico e gas e PMI vs venditori e/o distributori** (no esclusivamente tributarie e fiscali)
- **Attivazione e svolgimento** in proprio o con rappresentanza 
- **Obbligatorietà reclamo operatore** 
- Ruolo **facilitativo/propositivo conciliatore**, esperto in **mediazione ed energia** 
- Esito: **accordo transattivo**
- **Termine procedura 90 gg** (proroga max 30 gg) 
- Ausilio tecnico distributore su richiesta venditore



# Servizio conciliazione clienti energia - 5

## Focus struttura

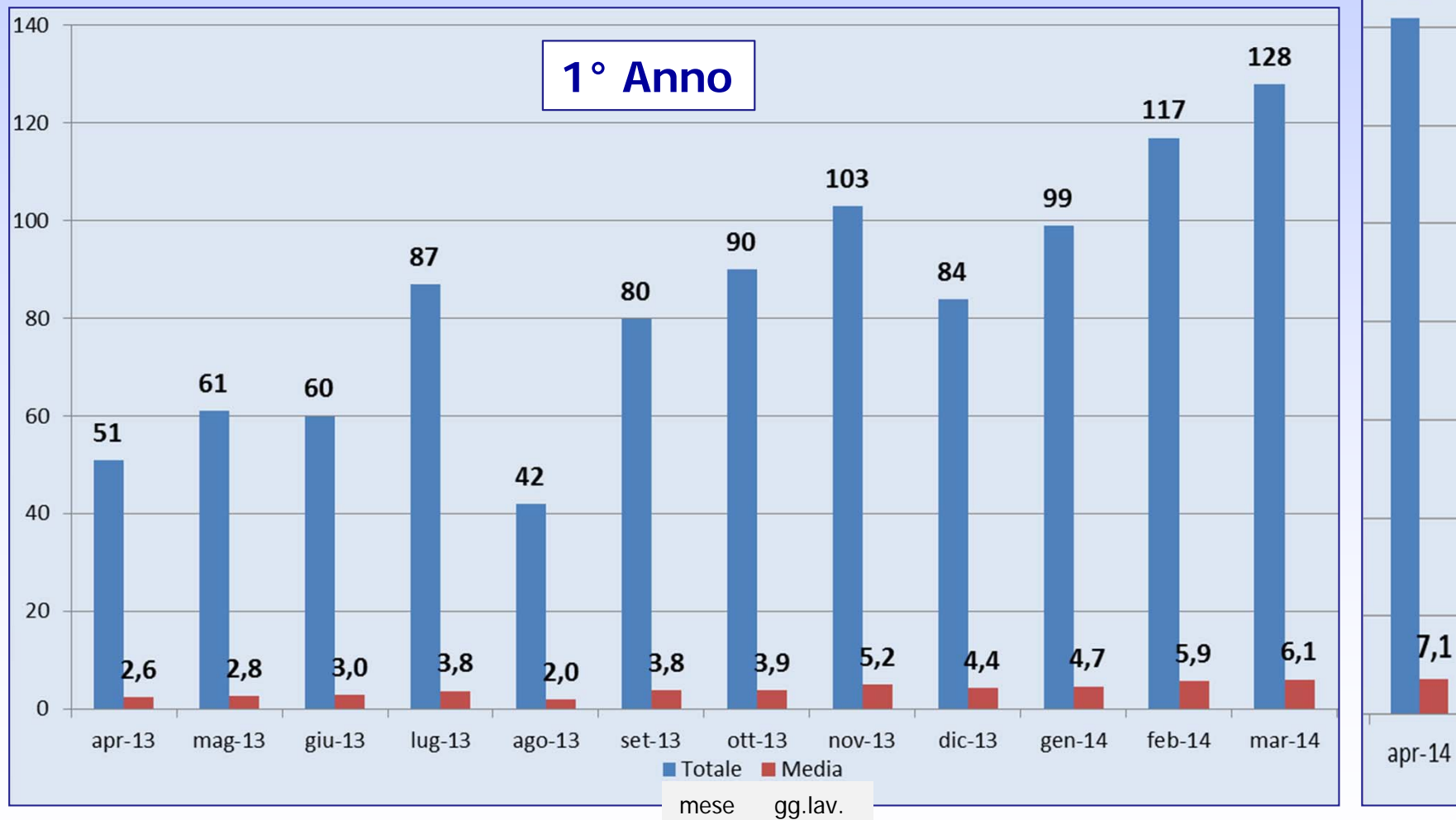


# Il primo anno del Servizio conciliazione - 1

*Andamento volumi*

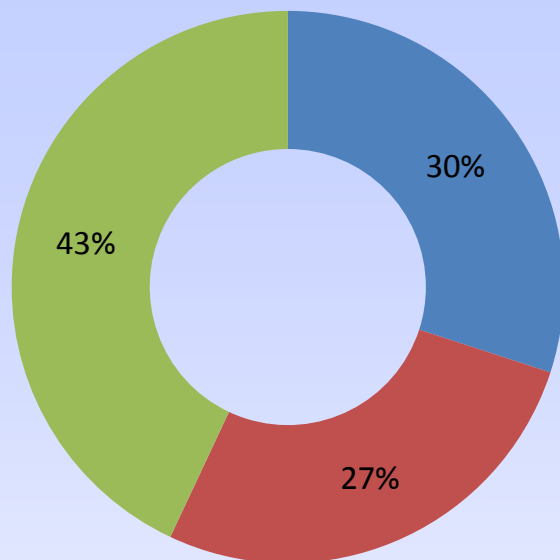


**1.002 richieste presentate  
dal 1° aprile 2013 al 31 marzo 2014**



# Il primo anno del Servizio conciliazione - 2

## Canali di attivazione : clienti – settori



Altri delegati

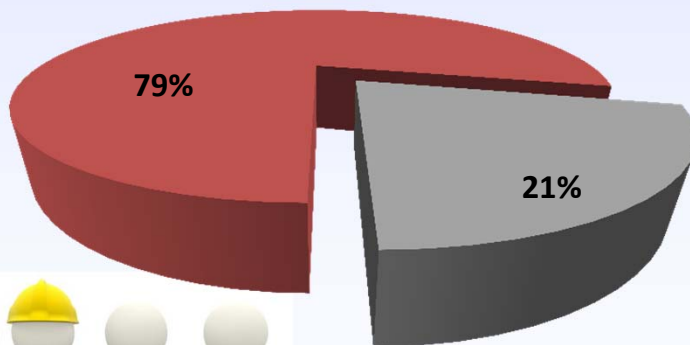
Clienti

Associazioni (CNCU + PMI)

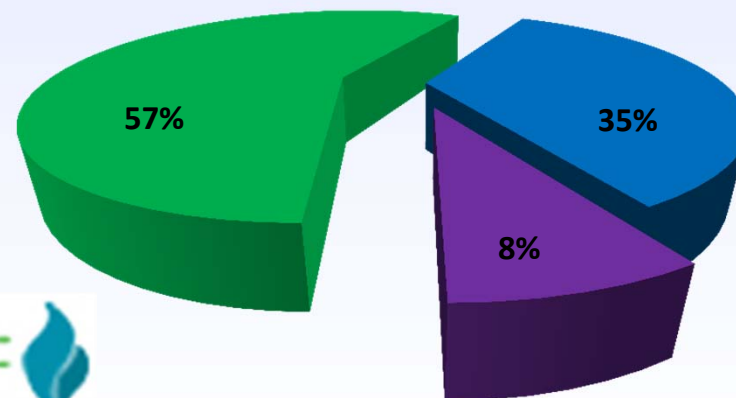
**Associazioni CNCU:**  
contributo economico  
per assistenza e  
rappresentanza cliente  
finale (**Progetto PAC**)

**Associazioni PMI:**  
Protocollo con  
**AEEGSI**

Domestico Non domestico



Elettrico Gas Dual



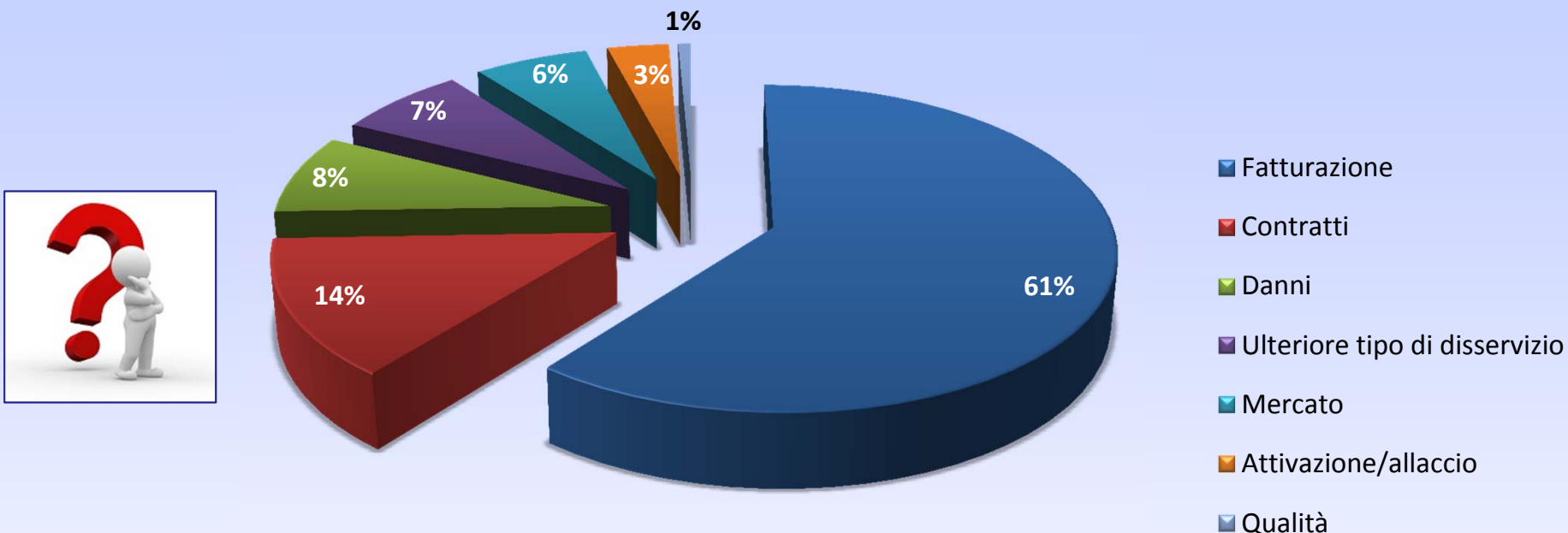
Prevalgono i clienti **domestici** sia nell'elettrico che nel gas





# Il primo anno del Servizio conciliazione - 3

## Materie e valore



**Valore  
autodichiarato  
e facoltativo**

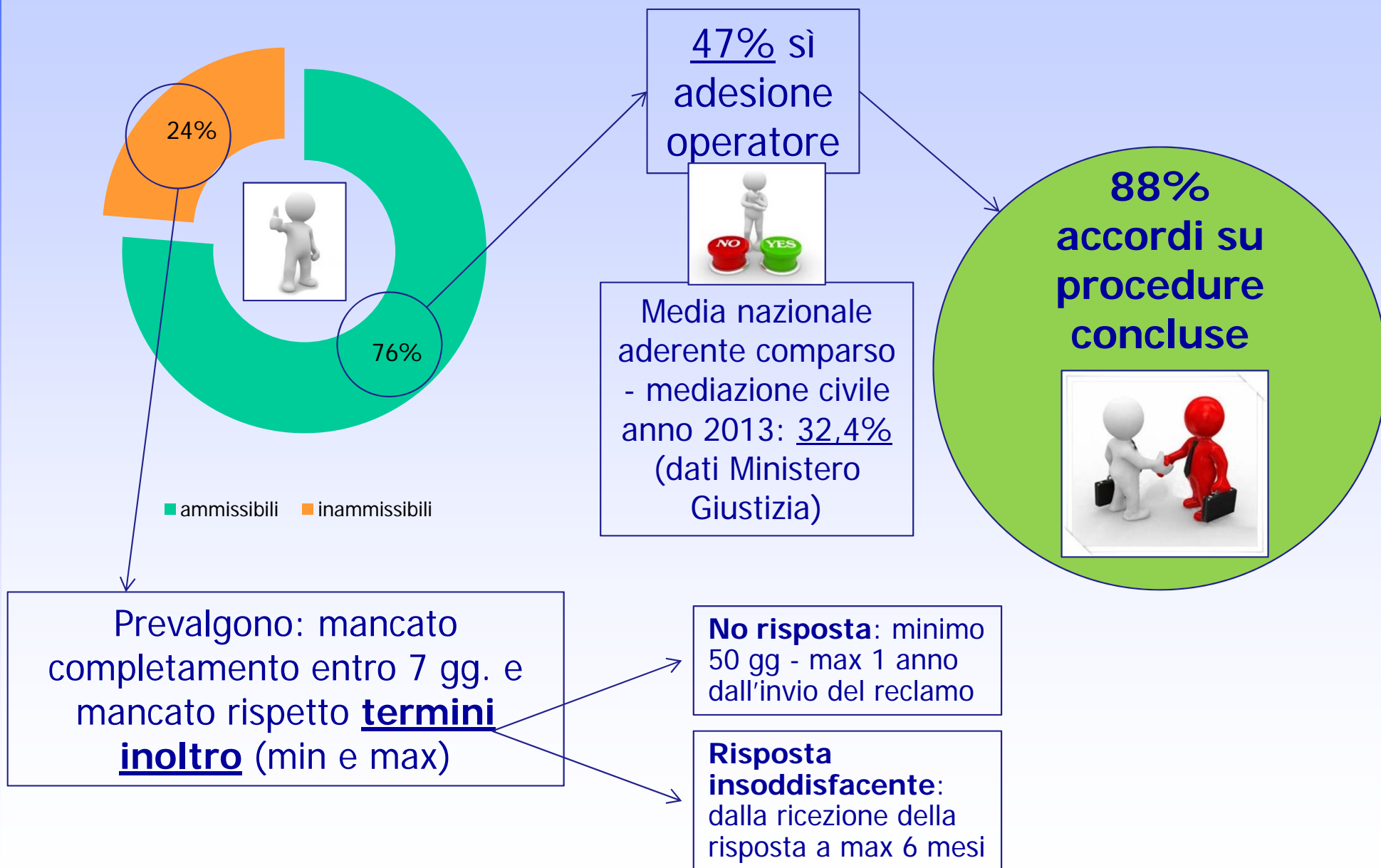
Il 56% ha  
indicato il  
valore

Di questi, il 52%  
non supera i  
1.000 € (*small  
claims*)



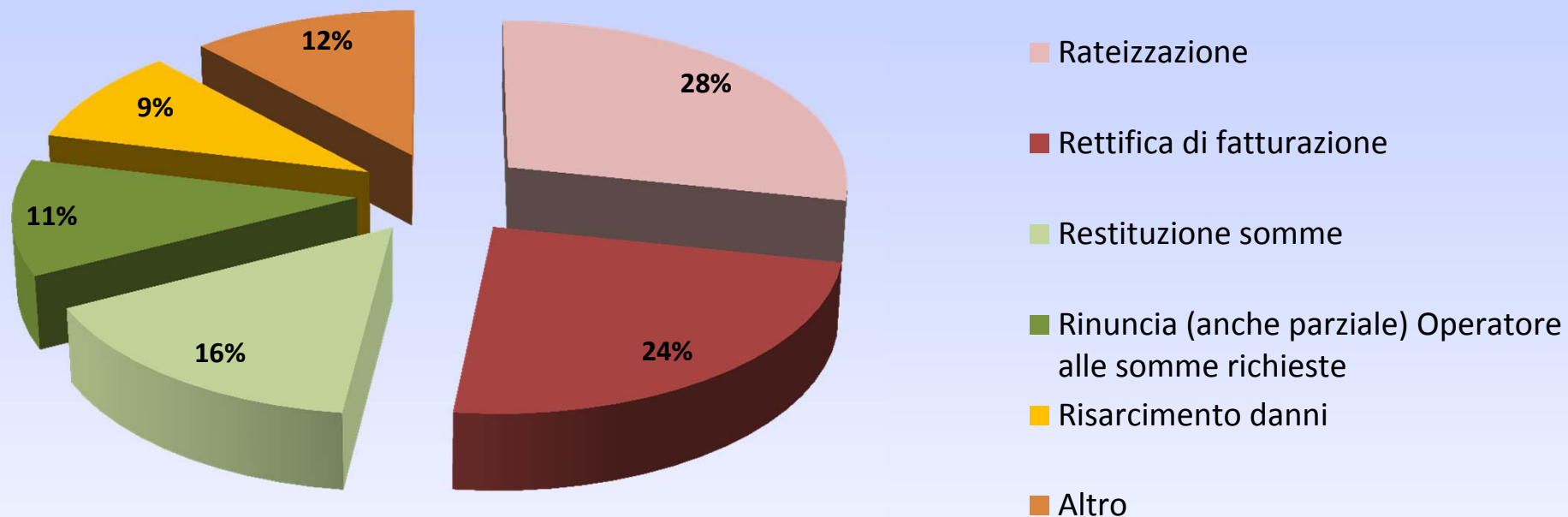
# Il primo anno del Servizio conciliazione - 4

## Andamento ed esiti pratiche



# Il primo anno del Servizio conciliazione - 5

*Accordi: contenuti*



# Il primo anno del Servizio conciliazione - 6

## Accordi: tempistiche

Per raggiungere l'accordo ...



... le parti hanno a disposizione **90 gg** (prorogabili per max 30 gg)



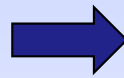
**14 gg per l'accordo più veloce**

*«Vorrei farvi i miei complimenti per un servizio gratuito, accessibile anche ai malati disabili e ben funzionante. Grazie»*



# Sito web Autorità

Click su pulsante in home page AEEGSI  
([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it))



Informazioni generali



Brochure scaricabile

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Consumatori Operatori Stampa

## Il Servizio conciliazione clienti energia

**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Il Servizio conciliazione clienti energia è stato introdotto dall'Autorità per l'energia per mettere a disposizione dei consumatori una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori. Il servizio prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Il servizio, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è volontario, gratuito e si svolge interamente on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa della controversie (ADR). Per avere più informazioni e per utilizzare la procedura:

- [accedi al servizio](#)
- [domande e risposte](#)
- [scarica la brochure in formato pdf](#)

Fra gli strumenti alternativi per risolvere le controversie nei settori dell'energia, vi sono anche le **Conciliazioni paritetiche**, realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori di piccole e medie imprese. Per saperne di più:

- [domande e risposte](#)

Per informazioni sul Servizio di conciliazione dell'Autorità e sulle Conciliazioni paritetiche, ci si può rivolgere anche allo

**SPORTELLO PER IL CONSUMATORE 800166654**  
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Altri metodi di risoluzione delle controversie sono le **procedure di mediazione**, istituite ai sensi del dlgs 28 del 2010 e non concepite specificamente per i settori dell'energia, che si attivano presso le Camere di Commercio o altri Organismi di mediazione.

L'Autorità ha reso disponibile un **elenco di procedure di conciliazione per i settori energetici**. L'iscrizione è volontaria e l'operatore che aderisce, indicando il Servizio conciliazione dell'Autorità, si impegna a partecipare alla procedura per 24 mesi. Gli operatori non iscritti o iscritti senza indicare il Servizio, decideranno volta per volta se partecipare alla procedura o meno.

- [Distributori che aderiscono all'elenco delle procedure di conciliazione](#)
- [Venditori che aderiscono all'elenco delle procedure di conciliazione](#)

**Documenti utili**

Documenti collegati

Atti

- [93/2013/E/com](#)
- [475/2012/E/com](#)
- [280/2012/E/com](#)

**Domande e risposte**

- [Servizio conciliazione clienti energia](#)
- [Conciliazione paritetica](#)

**F.A.Q. su Servizio e Paritetiche**

**Operatori iscritti all'elenco AEEGSI**



# Sito web Servizio conciliazione

[www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it)



**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Sei nel sito web

**Chi siamo**  
Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e gestito da Acquirente Unico S.p.A., facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e fornendo un conciliatore esperto che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.

**Come attivarci**  
Il Servizio conciliazione, che è attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore, si svolge esclusivamente online: per attivarci il cliente finale dovrà compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Le richieste presentate con modalità diversa dall'invio telematico del Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione non potranno essere gestite e si considereranno non ricevute.

Si ricorda che non è possibile attivare il Servizio conciliazione quando per la stessa controversia sia stata già conclusa o sia ancora in corso una procedura di fronte all'Autorità Giudiziaria, di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia, di conciliazione paritetica.

**Utilizzo del sistema telematico**  
L'utilizzo del sistema online richiede: personal computer o altri dispositivi (es. smartphone) collegati ad Internet; dispositivi audio (microfono, cuffie o casse); webcam (consigliata).

**Strumentazione per l'utilizzo della piattaforma**

- L'uscita jack garantisce una migliore qualità audio
- Se il pc è privo di videocamera incorporata è possibile posizionare sopra lo schermo una piccola webcam
- Il browser più compatibile è Explorer seguito da Chrome. Il meno performante è Mozilla Firefox

Per accedere al sistema (operazione necessaria per presentare la Richiesta di attivazione) è necessario registrarsi nella piattaforma telematica gestita da InfoCamere.

Vuoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione direttamente? [Clicca qui](#)

Vuoi farti rappresentare da un delegato? [Clicca qui](#)

[Vai al sistema telematico](#)

**Puoi farti aiutare a presentare la Richiesta e anche farti rappresentare durante la procedura da un'Associazione. Come?**  
Se sei un cliente domestico puoi rivolgerti ad un'Associazione di consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (vedi sito CNCU).  
Se sei un cliente non domestico (PMI) avente diritto alla maggior tutela (settore elettrico) o considerato vulnerabile (settore gas) puoi rivolgerti ad un'Associazione di categoria (vedi siti di CNA, Casartigiani, Confapi, Confartigianato, Confoommercio, Confesercenti).

**Ulteriori informazioni**  
per ulteriori informazioni sul Servizio conciliazione consulta le [FAQ](#), invia una e-mail al Servizio conciliazione all'indirizzo [serviziocconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirenteunico.it), oppure contatta lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso).

**Registrazione – Modulo di attivazione – Guida per la compilazione e la gestione della pratica**

Clienci Operatori Energia Conciliatori

AU

«Nuova Registrazione»



# Stanza virtuale

Parlare

Vedersi



Scambiare documenti



Scrivere



# Riferimenti e contatti



SITO WEB AEEGSI

[www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione)

SITO WEB SERVIZIO

[www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it)

DIREZIONE CONSUMATORI,  
CONCILIAZIONI E ARBITRATI  
(DCCA)

[consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)

UNITÀ CONCILIAZIONI E RISOLUZIONE  
STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE  
(CRS)

[unitaCRS@autorita.energia.it](mailto:unitaCRS@autorita.energia.it)

PER COMUNICAZIONI OFF-LINE E  
RICHIESTE DI  
SUPPORTO/CHIARIMENTI AL  
SERVIZIO:

[servizioconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:servizioconciliazione@acquirenteunico.it)

PER INFORMAZIONI ADR:



*Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*