

Servizio conciliazione clienti energia **AEEGSI**



www.conciliazione.energia.it

Gabriella Facchetti

Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati

Unità CRS-Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle controversie

Consumers' Forum

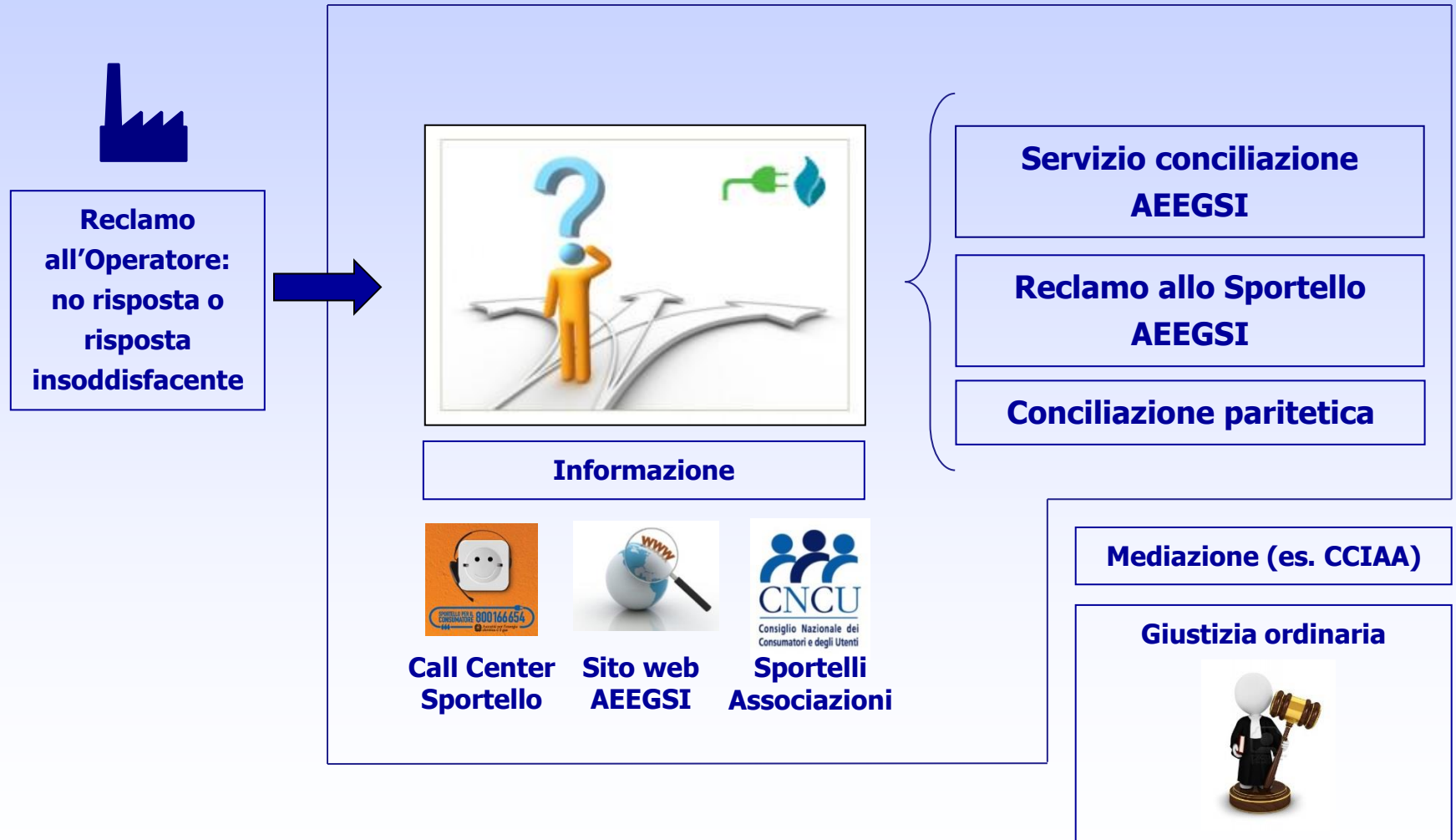
Roma, 5 giugno 2014



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

Assetto di tutele per il cliente finale

Settori elettrico e gas



Conciliazioni paritetiche

Promozione e sostegno AEEGSI

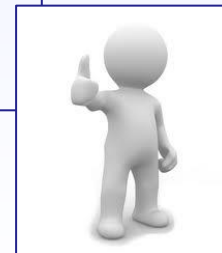
Formazione e aggiornamento



- **Progetto PFA 2014:** finanziamento, fra l'altro, di corsi seminariali per la formazione e l'aggiornamento del personale delle Associazioni di consumatori impegnati nelle procedure di conciliazione relative a controversie inerenti la fornitura di energia elettrica o gas

Contributi ai costi delle Associazioni

- **Progetto PCS2-ter 2014:** riconoscimento di un contributo, a copertura dei costi sostenuti, per ogni procedura di conciliazione paritetica conclusa con esito positivo (perfezionamento di un accordo transattivo)



Servizio conciliazione clienti energia - 1

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 - 2

Principali caratteristiche

- **Volontarietà e gratuità per le parti** 
- **Alternatività altre procedure** 
- **Online: 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 - 3

Focus struttura

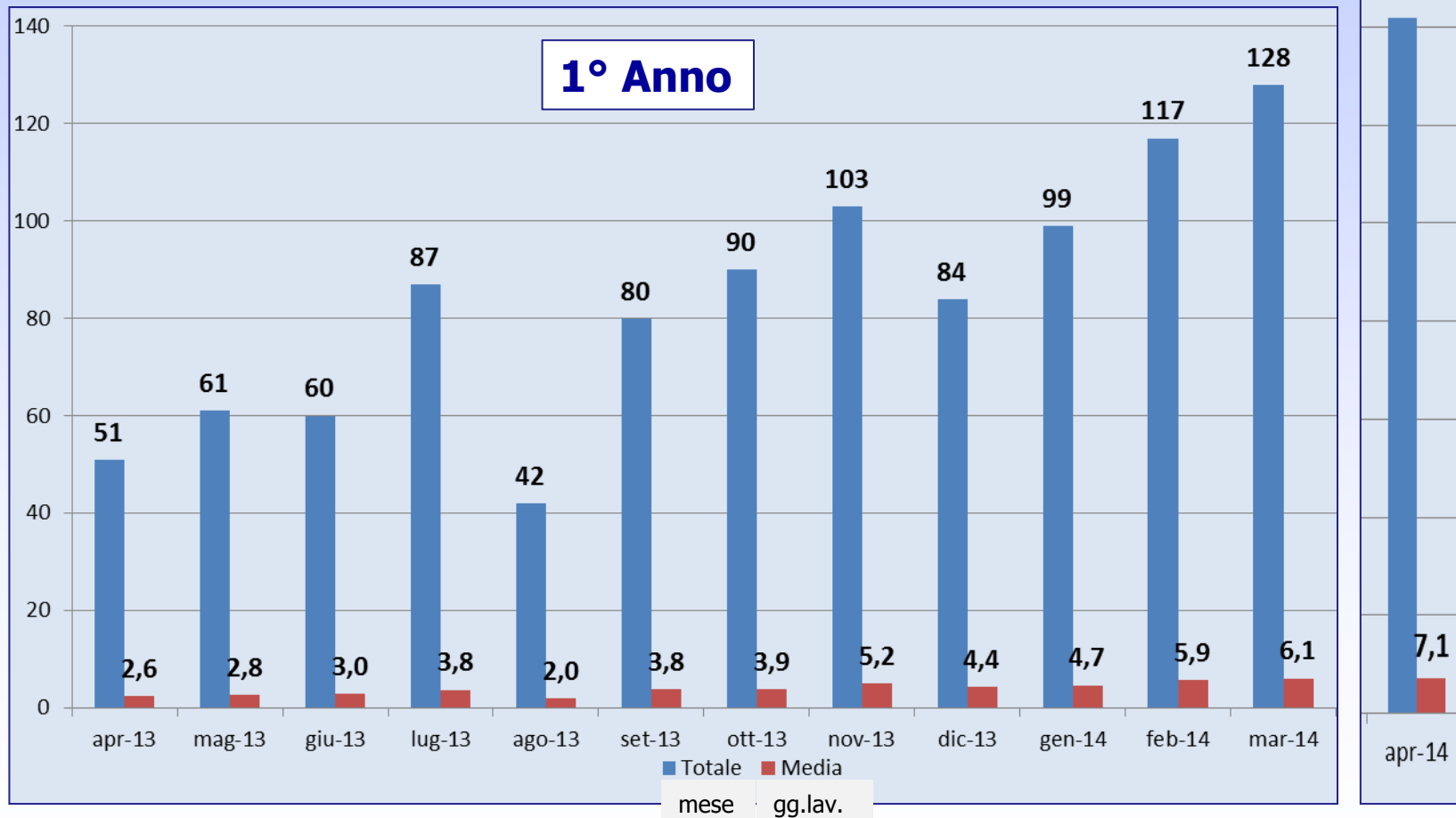


Il primo anno del Servizio conciliazione - 1

Andamento volumi

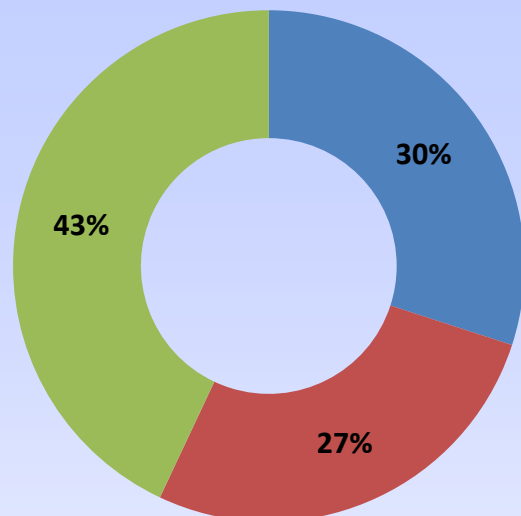


**1.002 richieste presentate
dal 1° aprile 2013 al 31 marzo 2014**



Il primo anno del Servizio conciliazione - 2

Canali di attivazione : clienti - settori



Altri delegati

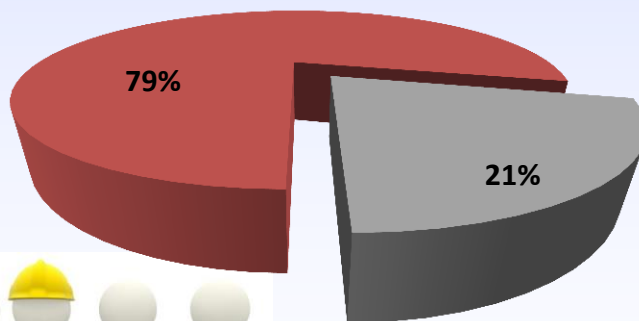
Clienti

Associazioni (CNCU + PMI)

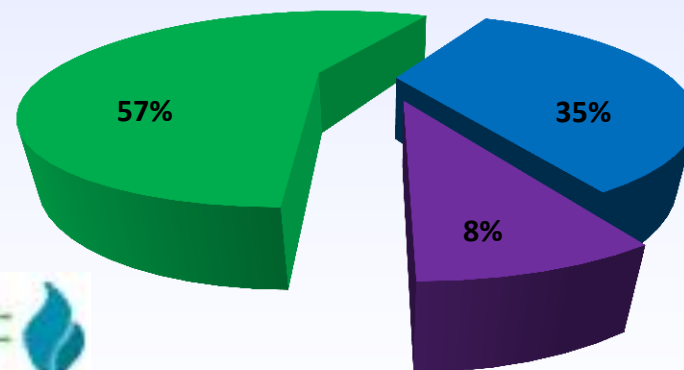
Associazioni CNCU:
contributo economico
per assistenza e
rappresentanza cliente
finale (**Progetto PAC**)

Associazioni PMI:
Protocollo con
AEEGSI

Domestico Non domestico



Elettrico Gas Dual



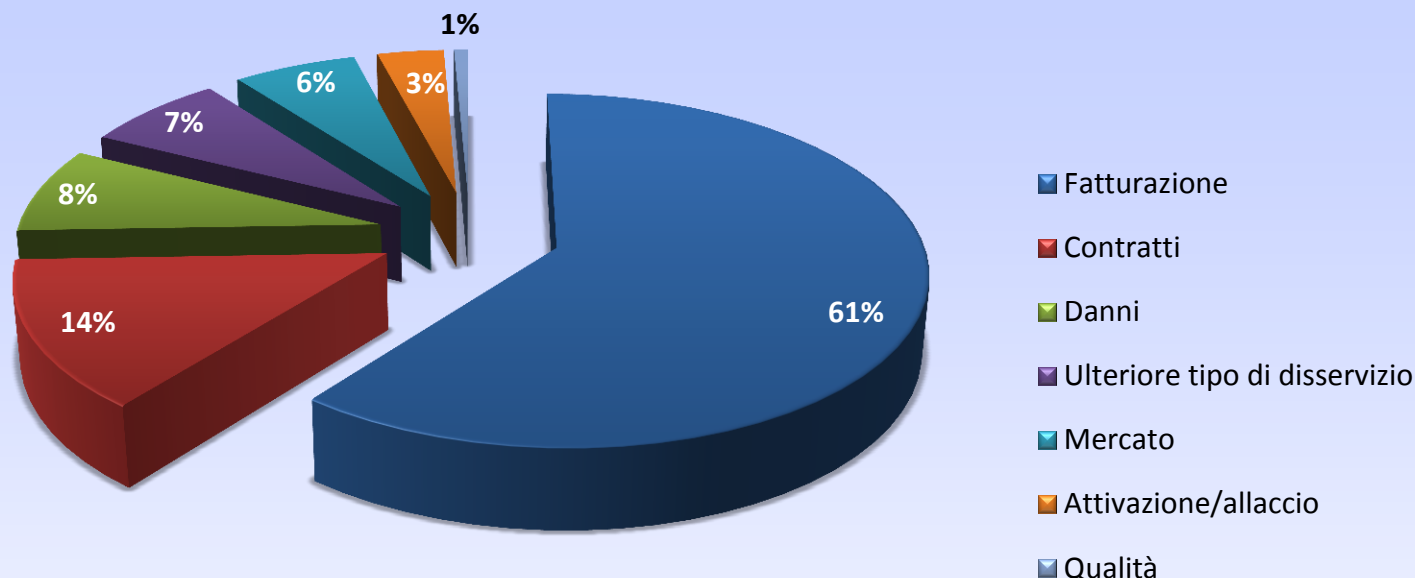
Prevalgono i clienti **domestici** sia nell'elettrico che nel gas



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

Il primo anno del Servizio conciliazione - 3

Materie e valore



**Valore
autodichiarato
e facoltativo**

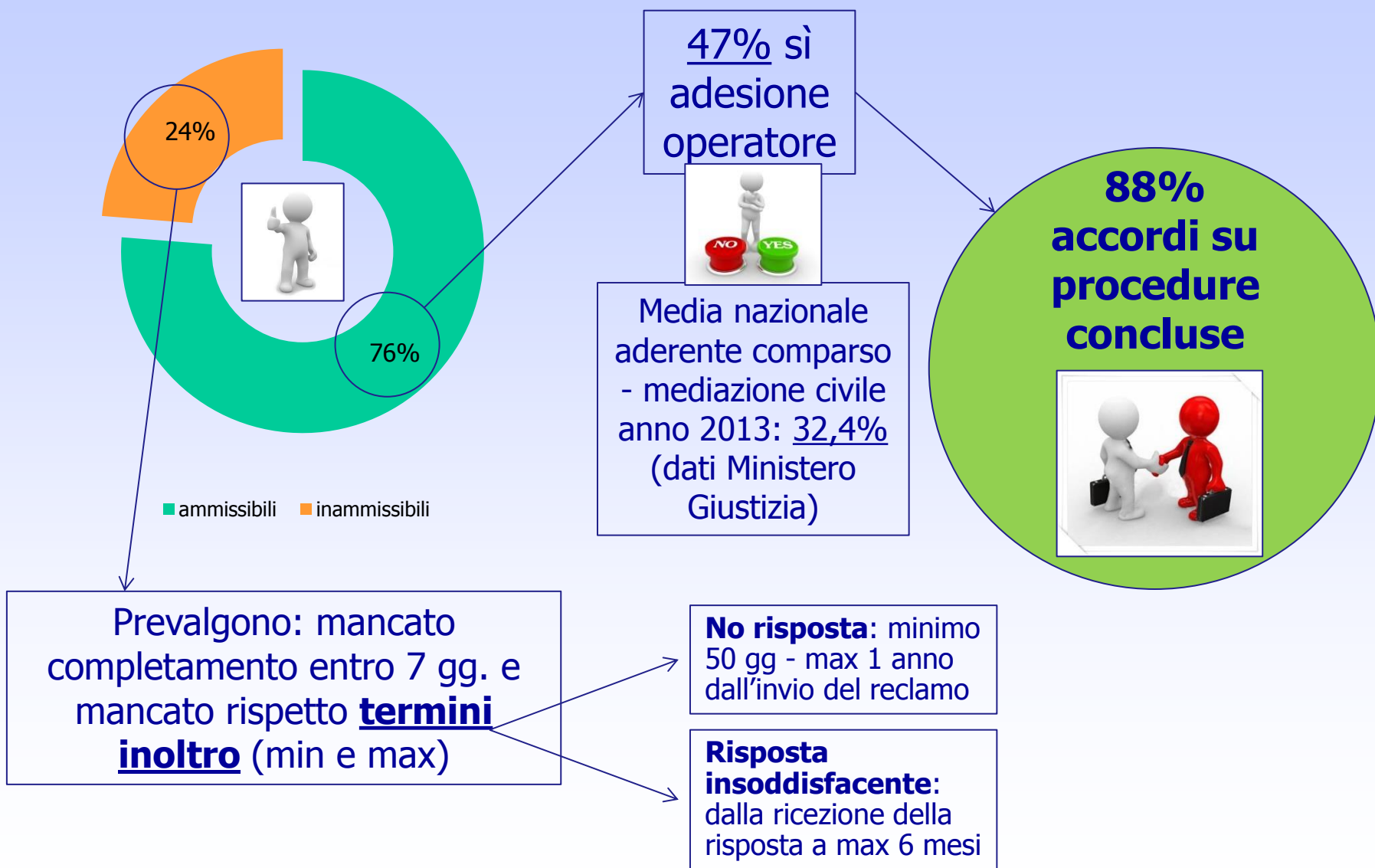
Il 56% ha
indicato il
valore

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



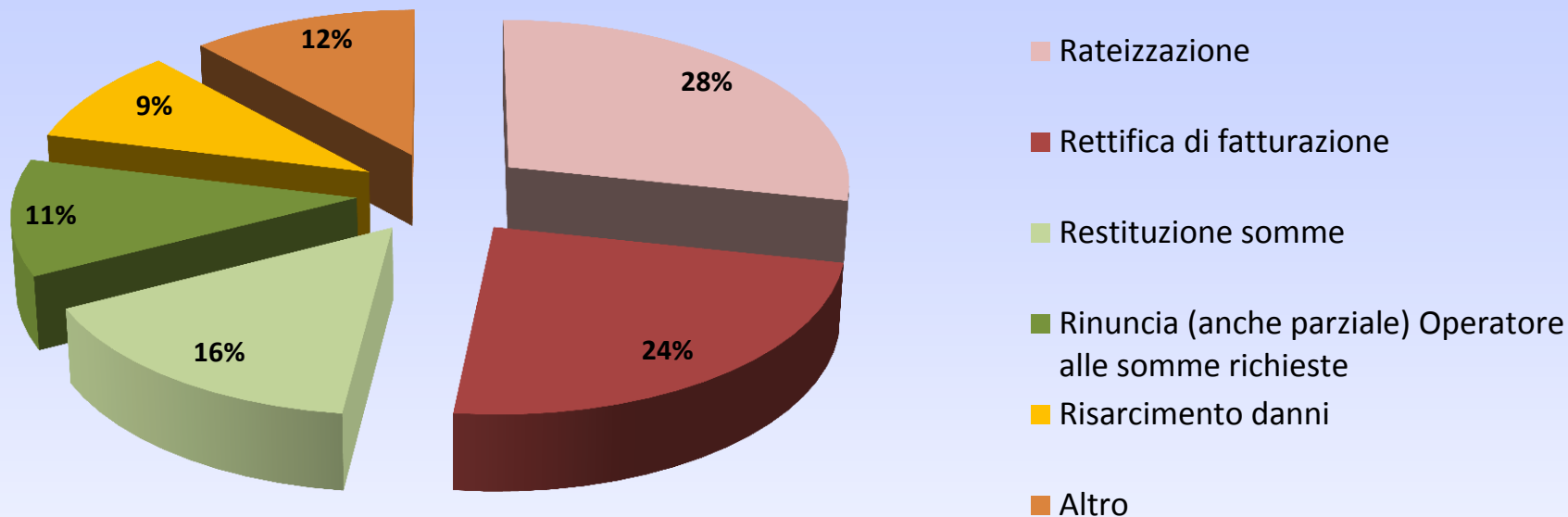
Il primo anno del Servizio conciliazione - 4

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**



Sito web Autorità

Click su pulsante in home page AEEGSI
(www.autorita.energia.it)



Informazioni generali

**Brochure
scaricabile**



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

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

Cerca | Contatti | English

Consumatori | Operatori | Stampa

Home > Consumatori

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 o 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 d.lgs 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/oom](#)
- [475/2012/E/oom](#)
- [280/2012/E/oom](#)

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





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



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

[Sei nel sito web](#)

[Clienti](#) [Operatori Energia](#) [Conciliatori](#)

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 attivarlo 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).

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, Conartigianato, 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, oppure contatta lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso).

**Strumentazione per
l'utilizzo della
piattaforma**

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



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

Stanza virtuale

Parlare



Vedersi



Scambiare documenti



Scrivere



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

Utente: 1 Conciliatore (58638)
Ora: 11:29 Disconnetti

Servizio Conciliazione
Incontro n. 20138: Pratica numero 8 del 2013
07/02/2013 10:54 - 11:54

Utenti
Conciliatore: 1 Conciliatore
Rappr. Attivante: Mario Rossi (Associazione)
Parte convenuta: operatore1

Documenti
[Inserisci nuovo](#)
[Documento prova inserimento in SV](#)
(1 Conciliatore) (Non controparte)

Rappr. Attivante
Mario Rossi (Associazione)

Parte convenuta
operatore1

Conciliatore
1 Conciliatore

6:6 Ver. 1.3 "InfoCamere"
Mute
B T [Microphone Icon] [Camera Icon] [Refresh Icon] [Help Icon]

Latency --
Up --
Down --

invia

Benvenuto/a 1 Conciliatore nella riunione on line

[Massimizza schermo] - [Test Connessione Audio Video]



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



Riferimenti e contatti



SITO WEB AEEGSI

www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione

SITO WEB SERVIZIO

www.conciliazione.energia.it

**DIREZIONE CONSUMATORI,
CONCILIAZIONI E ARBITRATI
(DCCA)**

consumatori@autorita.energia.it

**UNITÀ CONCILIAZIONI E RISOLUZIONE
STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE
(CRS)**

unitaCRS@autorita.energia.it

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

servizioconciliazione@acquirenteunico.it

PER INFORMAZIONI ADR:

