

## Modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto la possibilità per gli utenti finali di attivare la procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, qualora si verifichi una problematica con l'operatore che non sia stata risolta mediante reclamo.

È importante sottolineare che il tentativo di conciliazione non è obbligatorio per poter accedere alla giustizia ordinaria.

L'istituzione del Servizio Conciliazione è stata promossa dall'Autorità con l'obiettivo di mettere a disposizione degli utenti finali del servizio del teleriscaldamento (o telecalore), una procedura semplice e veloce per risolvere eventuali controversie con gli operatori. Questo avviene attraverso l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione sui settori regolati, il quale aiuta le parti coinvolte a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti.

Per attivare la procedura del Servizio Conciliazione, l'utente finale deve registrarsi sulla piattaforma online dedicata (<https://conciliazione.arera.it>), compilare la maschera con tutte le informazioni richieste e allegare i documenti necessari. È fondamentale assicurarsi di fornire tutti i documenti richiesti, in quanto, se mancanti, la Segreteria del Servizio Conciliazione comunicherà all'utente finale di integrare la domanda entro sette giorni. Nel caso in cui l'utente non provveda a tale integrazione entro il termine indicato, non sarà possibile attivare la procedura di conciliazione, e la domanda incompleta e non integrata verrà archiviata.

Nel caso in cui l'utente non possa utilizzare la modalità telematica, anche tramite l'ausilio di un'Associazione o di altro delegato, resta comunque la possibilità di presentare la domanda in modalità offline, utilizzando fax o posta. È comunque importante precisare che la gestione della procedura avverrà principalmente online, indipendentemente dalla modalità di presentazione iniziale.

Per maggiori informazioni e approfondimenti riguardo al Servizio Conciliazione, è possibile consultare la pagina dedicata sul sito interno dell'ARERA all'indirizzo:

<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>