



Reclamo al proprio gestore

PRIMA di attivare il Servizio Conciliazione devi inviare un reclamo scritto al tuo gestore.



Il recapito per l'invio dei reclami è riportato, di norma, in bolletta.



Utilizza una modalità che consenta di provare la data del ricevimento del tuo reclamo da parte del gestore (es: raccomandata con avviso di ricevimento, fax con ricevuta di trasmissione, posta elettronica, presentazione agli uffici del

gestore (il quale è tenuto a rilasciare ricevuta) e ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.



Attesa di 50 giorni per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo gestore!

SE la risposta scritta **NON** perverrà **entro 50 giorni** oppure se la risposta ricevuta dal gestore non sarà ritenuta soddisfacente, potrai presentare una domanda al Servizio Conciliazione.



Le domande inviate al Servizio Conciliazione **PRIMA** della scadenza dei 50 giorni, in assenza di risposta del gestore, **NON** potranno essere gestite.

L'utente finale o il suo delegato sarà pertanto invitato ad attendere tale termine.



Invio domanda al Servizio Conciliazione



VAI sul sito conciliazione.arera.it, **REGISTRATI** al **Portale** ed avvia la procedura di conciliazione.

Controlla la correttezza dei dati inseriti, il Servizio userà questi recapiti per contattarti; conserva username e password per accedere al Portale, presentare la domanda di conciliazione e consultarne il fascicolo; con il medesimo username potrai presentare più domande di conciliazione.



La domanda di conciliazione può essere presentata nei confronti di tutti i gestori del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (es. acquedotto, fognatura, depurazione). Se decidi di inviare la domanda a tuo nome dovrai partecipare personalmente all'incontro di conciliazione.

Tieni sottomano l'ultima bolletta o fattura per inserire nel modulo di domanda le informazioni necessarie e poni attenzione nel selezionare correttamente il gestore che vuoi chiamare in conciliazione.

Verifica inoltre sul modulo i documenti obbligatori da allegare.



Incontri di conciliazione



Il primo incontro avviene entro **30 giorni** dalla ricezione della domanda completa e non prima di 10 giorni dalla comunicazione dell'avvio della procedura (in caso di fornitura sospesa e fattura tempestivamente contestata con reclamo, i termini di abbreviano rispettivamente a **15** e **5** giorni). Alle parti è concesso un solo rinvio dell'incontro (non sono ammesse richieste di rinvio nelle ipotesi di termini abbreviati di cui sopra).



Gli incontri di conciliazione avvengono in **stanze virtuali** dove l'utente finale o il suo Delegato incontra il gestore alla presenza e con il supporto di un **conciliatore** fornito dal Servizio, che guida le parti all'uso corretto degli strumenti e media tra le loro richieste, in posizione di totale **terzietà**.

Google Chrome e Firefox sono i browser consigliati per l'uso del Servizio.
Verifica di avere installato la versione più recente!



In assenza di uso frequente del pc o per semplice assistenza si consiglia di chiedere supporto ad un delegato, un parente, un amico, un'Associazione di consumatori o un professionista.

Le parti possono consultare on-line in ogni momento la data e l'ora degli incontri, lo stato della richiesta e la relativa documentazione, accedendo al proprio profilo con le proprie username e password.



5.

Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto



La conciliazione si conclude in genere entro **45 giorni** con un verbale che contiene i termini dell'accordo o l'esito negativo della procedura.

In caso di mancata comparizione all'incontro della parte attivante la richiesta sarà archiviata, così come in caso di mancata adesione alla procedura da parte del gestore.



I dati ed i documenti sono a disposizione delle parti on-line per 3 anni dalla data di conclusione della conciliazione.

A chiusura della conciliazione è possibile valutare il Servizio Conciliazione.



Aiutaci a migliorare il nostro servizio! Compila il questionario, è semplice e richiede pochissimi minuti.

Il tuo giudizio sarà di grande aiuto per il continuo miglioramento del nostro servizio.