Bollette: conciliazione obbligatoria anche per le controversie di acqua e telecalore

Gli utenti che devono risolvere problemi e controversie con il proprio fornitore idrico e del telecalore, prima di rivolgersi a un giudice, dovranno effettuare il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gratuito e online.
L'eventuale accordo sottoscritto tra le parti avrà titolo esecutivo; in caso di insuccesso il tentativo di conciliazione diventerà condizione indispensabile per rivolgersi al giudice. Si estende, così, ai settori idrico e telecalore il sistema di tutele già attivo per l'energia elettrica e il gas, per cui il tentativo di conciliazione è obbligatorio dal 2017. Lo segnala Arera in una nota.

I numeri
In sei anni, le domande di conciliazione presentate all'Autorità nei settori energetici sono infatti raddoppiate, passando da oltre 10 mila a circa 21 mila l'anno, raggiungendo nel 2022 un tasso di risoluzione positiva del 69% delle procedure concluse. Un trend di crescita registrato anche per le domande presentate dagli utenti del servizio idrico, pur essendo facoltativo finora tentare la conciliazione, che sono passate da poco più di 300 nel 2018 (anno di attivazione del Servizio per il settore) a oltre 3 mila nel 2022. Lo scorso anno, grazie al Servizio Conciliazione di Arera clienti e utenti, domestici e non, hanno risolto le controversie con i fornitori di luce, gas, acqua e telecalore, ottenendo o risparmiando 21 milioni di euro. Come funziona Dal prossimo 30 giugno, gli utenti del servizio idrico e del telecalore dovranno rivolgersi esclusivamente alla conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo al fornitore.

Le questioni da affrontare
Al Servizio Conciliazione si può accedere per le problematiche riguardanti, fra l'altro, la fatturazione, i consumi, i pagamenti e anche per richieste risarcitorie. Sono escluse le tematiche relative al bonus idrico, che già oggi sono gestite dallo Sportello per il Consumatore con un servizio dedicato (il reclamo di seconda istanza), quelle non previste dal Testo Integrato sulla Conciliazione (Tico), come le questioni tributarie o fiscali, e quelle legate alla qualità della risorsa. La

domanda al Servizio Conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico e 40 per il telecalore in caso di mancata risposta al reclamo oppure a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente.

Come fare

Il servizio è completamente gratuito, accessibile da casa o in mobilità, attraverso il sito https://conciliazione.arera.it, con identificazione mediante sistema pubblico di identità digitale (SPID) o carta di identità elettronica (Cie), anche tramite un delegato. Inoltre, su Play Store e Apple Store, è disponibile anche l'app Servizio Conciliazione, che consente di accedere e gestire dal proprio dispositivo mobile (smartphone e tablet) tutti i contenuti della piattaforma online, già fruibili da dispositivo fisso (pc e notebook), in maniera rapida, comoda e intuitiva.

Infine, dal 1° gennaio 2024, tutti i gestori del settore idrico e gli operatori del telecalore dovranno indicare nel proprio sito internet, sui nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita. In alternativa al Servizio Conciliazione di Arera, ai sensi del Tico, è possibile avvalersi degli organismi ADR che rispondono ai requisiti del Codice del consumo e sono iscritti nell'Elenco dell'Autorità, incluse le conciliazioni paritetiche, nonché delle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra Arera e Unioncamere. La delibera 233/2023/E/COM è disponibile sul sito www.arera.it.

Fonte: E-Gazette