

Servizio Conciliazione ARERA

A decorrere dal 30 giugno 2023, per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio Gestore idrico l'Utente finale dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (ARERA), quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.

La domanda al Servizio Conciliazione, completamente gratuito, potrà essere presentata dall'Utente finale decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, in caso di mancata risposta del Gestore oppure a seguito di risposta ritenuta insoddisfacente. L'attivazione del Servizio Conciliazione ([link](#)) avviene in via telematica, mediante registrazione al [Portale](#), compilazione del modulo e allegazione dei documenti richiesti.

Per maggiori informazioni – tra le quali l'indicazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale attivabili gratuitamente – è possibile contattare lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (800.166.654). Si precisa che nel caso in cui l'Utente finale domestico non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'Associazione o di altro delegato, potrà presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

Si avverte che, una volta attivata dall'Utente la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, il Gestore sarà obbligato a parteciparvi, ai sensi dell'art. 9, comma 9.4 del TICO (Del. ARERA 209/2016/r/com); inoltre, che l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti in sede di conciliazione costituirà titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, mentre, in caso di esito negativo, il tentativo di conciliazione si riterrà validamente esperito ai fini dell'assolvimento della condizione di procedibilità e l'Utente finale potrà rivolgersi alla giurisdizione ordinaria per risolvere la controversia. Ex art. 2 co. 2.4 Del. ARERA 209/2016/E/com e s.m.i., sono escluse dall'ambito di applicazione della disciplina inerente al Servizio Conciliazione, con inammissibilità della domanda, le controversie: attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori; per le quali l'Utente finale abbia attivato le procedure speciali in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori; afferenti alla qualità dell'acqua.