

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo ADR iscritto negli elenchi delle tre Autorità di regolazione settoriale
AGCOM (Delibera 203/18/CONS) - ARERA (TICO) - ART (Regolamento passeggeri)
Sede legale: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
PEC dedicata settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu
Posta elettronica dedicata: settoriregolati@concordiaetius.it

Guida ai moduli di Conciliazione Settori Regolati AGCOM · ARERA · ART

Istanze e Domande di Adesione - tre procedure autonome

OGGETTO DELLA GUIDA

Il presente documento illustra come compilare le tre Istanze di Conciliazione e le tre Domande di Adesione dedicate ai settori regolati dalle Autorità AGCOM (comunicazioni elettroniche e servizi postali), ARERA (energia elettrica, gas naturale, servizio idrico integrato, teleriscaldamento) e ART (trasporto passeggeri di competenza regolatoria). Ciascuna procedura si svolge in autonomia in base al regolamento della rispettiva Autorità e non è sovrapponibile con le altre.

Le tre procedure hanno in comune la firma digitale PAdES, la trasmissione via PEC dedicata al ramo settori regolati (concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu) e il requisito del reclamo preliminare all'operatore prima dell'attivazione della conciliazione. Differiscono per soggetto reclamante, tempi di risposta dell'operatore, documenti richiesti, valore massimo trattabile e sanzioni applicabili all'operatore in caso di mancato rispetto degli obblighi.

REGIME NORMATIVO APPLICABILE

AGCOM: Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018) e Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di servizi postali (Delibera n. 184/13/CONS come integrata).

ARERA: Testo Integrato per la Conciliazione (TICO) allegato alla Delibera 209/2016/E/com e successive modificazioni, con particolare riguardo alla Delibera 620/2019/E/com. Tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie fra clienti finali e operatori dei mercati regolati.

ART: Regolamento sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie tra passeggeri e gestori di servizi di trasporto (Delibera n. 21/2016 e successive modificazioni), coordinato con il Reg. UE 1177/2010 (trasporto marittimo), Reg. UE 181/2011 (autobus), Reg. UE 261/2004 (aereo) e Reg. UE 2021/782 (ferroviario).

Codice del Consumo: art. 141-septies c. 1 e art. 141-decies c. 2 - le procedure ADR nei settori regolati sono disciplinate dai regolamenti settoriali delle Autorità, con carattere di specialità rispetto alla disciplina generale ADR Consumo.

Parte I - Perimetro dei tre settori regolati

AGCOM - Comunicazioni elettroniche e servizi postali

Rientrano nel perimetro AGCOM le controversie fra utenti e operatori di telefonia fissa e mobile, accesso a internet (fibra, ADSL, FWA), televisione a pagamento, servizi postali universali (Poste Italiane) e servizi postali non universali (corrieri espresso). Sono esclusi i servizi di comunicazione elettronica ad uso privato (radiocomunicazioni, comunicazioni satellitari professionali) e i servizi postali B2B non regolamentati.

Materie tipiche AGCOM

- Fatturazione telefonica: costi non riconosciuti, doppia fatturazione, applicazione di servizi non richiesti (VAS), penali di recesso non dovute.
- Malfunzionamento del servizio: interruzioni prolungate, velocità internet inferiore a quella contrattualmente prevista, mancata attivazione, mancata portabilità.
- Recesso e portabilità: mancato recesso, addebito di costi post recesso, mancata portabilità del numero, ritardi nella portabilità.
- Servizi VAS non richiesti: attivazione di servizi a sovrapprezzo senza consenso, abbonamenti a servizi Premium, contenuti a pagamento.
- Servizi postali: mancata consegna, consegna a persona non autorizzata, danneggiamento del plico, ritardo eccedente i termini di legge, mancato risarcimento.

ARERA - Energia elettrica, gas, acqua e teleriscaldamento

Rientrano nel perimetro ARERA le controversie fra clienti finali e operatori dei mercati regolati: energia elettrica (fornitori del mercato libero e del servizio a tutele gradualistiche), gas naturale (fornitori del mercato libero e del servizio di ultima istanza), servizio idrico integrato (gestori delle reti idriche), teleriscaldamento (operatori delle reti di teleriscaldamento), rifiuti urbani (gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani limitatamente ai profili tariffari e di qualità).

Materie tipiche ARERA

- Fatturazione: bollette anomale (importi eccessivi, ricalcoli, doppia fatturazione), conguagli pluriennali, applicazione di tariffe non contrattualmente pattuite.
- Contratti non richiesti: attivazione di contratti a distanza senza consenso esplicito, cambio fornitore non autorizzato, applicazione dei diritti di ripensamento.
- Continuità del servizio: interruzioni superiori ai termini regolati, sospensioni per morosità contestate, mancato allacciamento, ritardi nell'attivazione.
- Qualità del servizio: parametri tecnici non rispettati, indennizzi automatici non corrisposti (delibera 413/2016/R/com e successive integrazioni).
- Depositi cauzionali e ratei di conguaglio: mancata restituzione dei depositi, applicazione di ratei non giustificati, errori di lettura dei contatori.

ART - Trasporto passeggeri regolato

Rientrano nel perimetro ART le controversie fra passeggeri e gestori di servizi di trasporto passeggeri di competenza regolatoria: trasporto ferroviario (Trenitalia, Italo e altri operatori del network nazionale), trasporto aereo (limitatamente ai profili di compensazione ex Reg. UE 261/2004 quando affidati all'organismo ADR), trasporto marittimo e per vie navigabili interne (traghetti e navi passeggeri ex Reg. UE 1177/2010), trasporto con autobus a lunga percorrenza (oltre 250 km ex Reg. UE 181/2011).

Materie tipiche ART

- Cancellazione del viaggio: rimborso del biglietto, riprotezione sul volo/treno/nave successivo, indennizzi ex Reg. UE 261/2004 (aereo), 1371/2007 (ferro), 1177/2010 (mare), 181/2011 (bus).
- Ritardo del viaggio: indennizzi tariffati, assistenza a bordo e nella stazione di arrivo, rimborsi parziali proporzionati al ritardo effettivo.
- Overbooking: rifiuto all'imbarco per capienza superata, compensazione pecuniaria tariffata, riprotezione sul primo mezzo disponibile.
- Danneggiamento e smarrimento del bagaglio: risarcimento nei limiti della Convenzione di Montreal (aereo), del Reg. UE 1371/2007 (ferro), del Reg. UE 1177/2010 (mare).
- Assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta: mancata assistenza, prenotazione non onorata, rifiuto ingiustificato dell'imbarco.

- Qualità del servizio: informazioni scorrette in stazione o a bordo, servizi di ristorazione non erogati, condizioni igieniche del mezzo, sicurezza del viaggio.

Parte II - Elementi comuni delle tre procedure

Reclamo preliminare all'operatore

Nelle tre procedure regolate l'attivazione della conciliazione presuppone il preventivo invio di un reclamo scritto all'operatore, con termini di risposta differenziati per Autorità. Il reclamo si considera esitato negativamente in caso di risposta insoddisfacente o di silenzio decorso il termine. Il modulo di istanza richiede sempre di indicare data di invio del reclamo, modalità di trasmissione, eventuale riscontro dell'operatore e data del riscontro.

Autorità	Termine risposta reclamo	Termine attivazione conciliazione
AGCOM (elettroniche)	45 giorni	Entro 3 mesi dal reclamo o dalla risposta insoddisfacente
AGCOM (postali)	45 giorni per servizio universale; 60 giorni per non universale	Entro 3 mesi
ARERA (energia/gas/acqua)	40 giorni solari (30 gg + 10 gg per postale)	Entro 1 anno dal reclamo
ART (ferroviario)	30 giorni (Reg. UE 2021/782)	Entro 12 mesi dall'evento
ART (aereo)	6 settimane (Reg. UE 261/2004)	Entro 12 mesi dall'evento
ART (marittimo)	2 mesi (Reg. UE 1177/2010)	Entro 12 mesi dall'evento
ART (autobus)	3 mesi (Reg. UE 181/2011)	Entro 12 mesi dall'evento

Ambito soggettivo - chi può presentare l'Istanza

- AGCOM: utente finale (consumatore o microimpresa con non più di 50 dipendenti e fatturato annuo o bilancio non superiore a 10 milioni ai sensi dell'art. 2 lett. e Del. 203/18/CONS per le comunicazioni elettroniche); mittente/destinatario del servizio postale.
- ARERA: cliente finale del mercato regolato (persona fisica o giuridica) titolare o cointestatario del contratto di fornitura di energia elettrica, gas naturale, servizio idrico integrato o teleriscaldamento; associazione di consumatori delegata dal cliente finale.
- ART: passeggero titolare del titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, prenotazione), anche persona diversa dall'acquirente se identificata nel biglietto; persona con disabilità o mobilità ridotta che aveva prenotato l'assistenza; accompagnatore autorizzato in caso di minore non accompagnato.

Struttura comune del modulo - otto sezioni

Sezione	Contenuto essenziale (comune ai tre settori)
Intestazione	Autorità competente, numero pratica, sede, data protocollo (dati Organismo)
A - Parte istante	Dati anagrafici, C.F., residenza, PEC; se persona giuridica denominazione e legale rappresentante
B - Disservizio e oggetto	Selezione della materia specifica del settore; oggetto della controversia
C - Fatti e ragioni	C1 riferimenti contrattuali; C2 descrizione fatti; C3 ragioni della pretesa e riferimenti normativi
D - Reclamo preliminare	Data invio, modalità, riscontro ricevuto o silenzio, data del riscontro
E - Valore e richieste	E1 valore economico; E2 richieste specifiche (indennizzo, storno, ripristino, restituzione)
F - Dichiarazioni	Litispendenza, privacy, elezione di domicilio, informativa IA, foro competente
G - Documentazione	Documento identità, contratto, fatture, reclamo, riscontro, prove documentali

Parte III - Compilazione dell'Istanza AGCOM

Sezione B - Selezione del disservizio AGCOM

Nella sezione B dell'Istanza AGCOM va selezionata la categoria di disservizio fra le seguenti macro-aree definite dal Regolamento AGCOM di conciliazione: fatturazione e importi contestati; malfunzionamento del servizio; recesso e migrazione; servizi non richiesti; attivazioni/disattivazioni; qualità del servizio; servizi postali (universale/non universale); altre materie di competenza AGCOM.

Sezione D - Reclamo preliminare AGCOM

1. D1 - Data di invio del reclamo all'operatore.
2. D2 - Modalità di invio: PEC (obbligatoria per gli operatori con più di 500.000 utenti), raccomandata A/R, fax, portale online dell'operatore, sportello.
3. D3 - Numero di protocollo attribuito dall'operatore al reclamo (obbligatorio se comunicato).
4. D4 - Data di riscontro dell'operatore (se pervenuto) oppure dichiarazione di silenzio decorso 45 giorni.
5. D5 - Sintesi del riscontro ricevuto e ragioni dell'insoddisfazione (max 2.000 caratteri).

AGCOM - PIATTAFORMA CONCILIAWEB

Alle istanze di conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche si applica il principio di alternatività: l'utente può scegliere fra la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM (gestita direttamente dai Comitati Regionali per le Comunicazioni - Corecom) e gli Organismi ADR iscritti nell'apposito elenco AGCOM. Concordia et Ius s.r.l. è iscritta nell'elenco degli Organismi ADR ai sensi della Delibera 203/18/CONS. La scelta è insindacabile e non può essere modificata in corso di procedimento.

In caso di operatore multi-servizio (es. telefonia + internet + TV a pagamento), l'istanza può riguardare più servizi purché forniti dal medesimo operatore e in un rapporto contrattuale unitario.

Sezione E - Valore della controversia AGCOM

L'AGCOM non fissa un limite massimo di valore per la conciliazione. Il valore va comunque indicato in euro (o in fascia di valore indeterminabile) per determinare l'indennità di conciliazione e per la successiva quantificazione dell'eventuale indennizzo. Nelle controversie standardizzate (VAS non richiesti, penali di recesso non dovute) è opportuno richiamare gli importi tariffati dagli allegati alle delibere AGCOM (Del. 347/18/CONS sugli indennizzi automatici e successive).

Parte IV - Compilazione dell'Istanza ARERA

Sezione B - Selezione del disservizio ARERA

Nella sezione B dell'Istanza ARERA va selezionata la categoria di disservizio in base al settore di appartenenza: energia elettrica; gas naturale; servizio idrico integrato; teleriscaldamento. Ciascun settore ha ulteriori sotto-categorie: fatturazione, contratti, continuità e qualità del servizio, morosità, allacciamenti, misura.

Sezione D - Reclamo preliminare ARERA

Il reclamo scritto va inviato al venditore/gestore. Il termine di risposta è di quaranta giorni solari (trenta giorni per la risposta più dieci giorni per la consegna postale) ai sensi dell'art. 5 del TIQV (Testo Integrato per la Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas). Decorso il termine senza risposta o con risposta insoddisfacente, l'utente può attivare la conciliazione entro un anno dalla data del reclamo (art. 3 c. 3 TICO).

1. D1 - Data di invio del reclamo.
2. D2 - Modalità: PEC (obbligatoria per operatori con almeno 100.000 utenti), raccomandata A/R, portale online del venditore, sportello, associazione consumatori.
3. D3 - Numero di riferimento del reclamo attribuito dall'operatore (obbligatorio se comunicato).
4. D4 - Data di riscontro dell'operatore (se pervenuto) o dichiarazione di silenzio.
5. D5 - Sintesi del riscontro e motivo dell'insoddisfazione.

ARERA - TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ARERA o presso un Organismo ADR iscritto nell'elenco ARERA è obbligatorio (art. 2 c. 1 TICO) prima di adire l'autorità giudiziaria per le controversie fra clienti finali e operatori dei settori regolati.

L'obbligatorietà rileva ai fini della procedibilità: l'omissione del tentativo comporta l'improcedibilità della domanda giudiziale, rilevabile d'ufficio dal giudice o eccepibile dal convenuto non oltre la prima udienza.

Concordia et Ius s.r.l. è iscritta nell'elenco degli Organismi ADR ARERA (rif. TICO art. 4 c. 2). L'utente può scegliere fra il Servizio Conciliazione ARERA e gli Organismi ADR iscritti. La scelta è insindacabile.

Sezione E - Indennizzi automatici ARERA

L'ARERA prevede indennizzi automatici tariffati per specifici casi di inadempimento dell'operatore (Delibera 413/2016/R/com e integrazioni). Nella sezione E l'utente può richiedere l'indennizzo automatico non corrisposto e la maggiorazione prevista in caso di mancata corresponsione entro i termini. Le principali categorie di indennizzo automatico sono: mancato rispetto degli standard di risposta al reclamo scritto (art. 22 TIQV); mancato rispetto degli standard di rettifica di fatturazione (art. 44 TIQV); mancata attivazione o allacciamento entro i termini regolati; mancata comunicazione dei provvedimenti di sospensione per morosità.

Parte V - Compilazione dell'Istanza ART

Sezione B - Selezione del disservizio ART

Nella sezione B dell'Istanza ART va selezionata la modalità di trasporto (ferroviario, aereo, marittimo, autobus a lunga percorrenza) e la categoria di disservizio: cancellazione del viaggio, ritardo, overbooking, danneggiamento o smarrimento del bagaglio, assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta, informazioni scorrette, compensazioni non erogate, qualità del servizio a bordo.

Sezione D - Reclamo preliminare ART

I termini di risposta al reclamo variano in base alla modalità di trasporto e sono fissati dai regolamenti europei specifici. Il modulo prevede la selezione della base normativa applicabile:

- Reg. UE 2021/782 (ferroviario, in vigore dal 7 giugno 2023): 1 mese per la ricezione, 3 mesi per la risposta definitiva.
- Reg. UE 261/2004 (aereo): il regolamento non fissa un termine puntuale ma la prassi ART prevede 6 settimane.
- Reg. UE 1177/2010 (marittimo): 1 mese per la ricezione, 2 mesi per la risposta definitiva.
- Reg. UE 181/2011 (autobus a lunga percorrenza): 1 mese per la ricezione, 3 mesi per la risposta definitiva.

Sezione E - Compensazioni e indennizzi ART

Le richieste economiche vanno articolate distinguendo tra: compensazione pecuniaria tariffata dai regolamenti europei (importi fissi per fascia di distanza e tipo di ritardo); rimborso del biglietto e delle spese aggiuntive documentate; assistenza a terra e a bordo non fornita (pasti, bevande, pernottamento, comunicazioni); danni ulteriori (perdita di coincidenza per il viaggio successivo, mancata partecipazione a evento). Nella sotto-sezione E2 vanno indicate le richieste con il rispettivo fondamento normativo.

ART - ORGANISMO ADR E CORECOM

Le controversie di trasporto ferroviario possono essere attivate presso l'Ufficio ART Reclami e Segnalazioni (procedura amministrativa) oppure presso un Organismo ADR iscritto nell'elenco ART (procedura conciliativa). Concordia et Ius s.r.l. è iscritta nell'elenco degli Organismi ADR di cui alla Delibera 21/2016 e successive modificazioni.

Per le controversie aeree e marittime la competenza può essere concorrente con altre Autorità (ENAC per l'aereo, Guardia Costiera per il marittimo). Il modulo ART richiede di dichiarare in sezione F l'assenza di pendenza di altro procedimento amministrativo o giudiziale sulla medesima controversia.

Parte VI - Domanda di Adesione e normativa coordinata

Domanda di Adesione - elementi comuni ai tre settori

Le tre Domande di Adesione (AGCOM, ARERA, ART) riprendono la struttura della rispettiva Istanza con le seguenti differenze: la sezione A è sostituita dalla sezione ADERENTE con i dati dell'operatore (denominazione, sede legale, P. IVA, legale rappresentante, PEC aziendale); la sezione D contiene la posizione dell'operatore sui fatti descritti dall'utente; la sezione F contiene le dichiarazioni specifiche dell'operatore compresa l'eventuale proposta transattiva.

Posizione dell'operatore

- Adesione con riconoscimento integrale delle pretese e proposta di indennizzo/storno.
- Adesione con contestazione parziale dei fatti; indicazione delle circostanze che secondo l'operatore modificano la ricostruzione del reclamante.
- Adesione con eccezione di improponibilità (materia non rientrante nel perimetro dell'Autorità).
- Adesione con proposta transattiva alternativa (formulazione di una proposta economica o operativa da sottoporre al reclamante attraverso il conciliatore).
- Adesione con richiesta di documentazione integrativa (indicazione dei documenti mancanti necessari per formulare la posizione).

Termini di conclusione della procedura

Autorità	Termine massimo di conclusione	Fonte
AGCOM elettroniche	30 giorni dall'attivazione (Del. 203/18/CONS art. 5 c. 2)	Delibera 203/18/CONS
AGCOM postali	90 giorni dall'attivazione	Del. 184/13/CONS
ARERA	90 giorni prorogabili di 30 (TICO art. 8 c. 2)	Del. 209/2016/E/com
ART	90 giorni prorogabili di 30 (Del. 21/2016 art. 8)	Delibera 21/2016

Riferimenti normativi coordinati

Riferimento	Oggetto e rilevanza
D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206	Codice del Consumo - artt. 141-septies c. 1 e 141-decies c. 2 (specialità dei regolamenti settoriali)
D.Lgs. 6 agosto 2015 n. 130	Recepimento Dir. 2013/11/UE - artt. 1-3 sulla specialità delle procedure di settore
Delibera AGCOM 203/18/CONS	Regolamento sulla risoluzione delle controversie fra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche
Delibera AGCOM 184/13/CONS	Regolamento sulla risoluzione delle controversie fra utenti e operatori di servizi postali
Delibera AGCOM 347/18/CONS	Regolamento indennizzi automatici nelle comunicazioni elettroniche
Delibera ARERA 209/2016/E/com	Testo Integrato per la Conciliazione (TICO)
Delibera ARERA 620/2019/E/com	Modificazioni al TICO in materia di procedura e obbligo di tentativo
Delibera ARERA 413/2016/R/com	Testo Integrato Qualità Vendita (TIQV) e indennizzi automatici
Delibera ART 21/2016	Regolamento sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie di trasporto passeggeri
Reg. UE 261/2004	Compensazioni pecuniarie in caso di negato imbarco, cancellazione, ritardo del volo
Reg. UE 2021/782	Diritti dei passeggeri ferroviari (in vigore dal 7 giugno 2023)
Reg. UE 1177/2010	Diritti dei passeggeri del trasporto via mare e per vie navigabili interne
Reg. UE 181/2011	Diritti dei passeggeri del trasporto con autobus
COM(2023) 649 final	Proposta di revisione della Direttiva 2013/11/UE - impatto sulle procedure settoriali

Fonti istituzionali di verifica

- AGCOM - elenco degli Organismi ADR: <https://www.agcom.it/organismi-adr>

- ARERA - Servizio Conciliazione e Organismi ADR:
<https://www.arera.it/consumatori/tutela-dei-consumatori/il-servizio-conciliazione>
- ART - Delibera 21/2016 e successive: <https://www.autorita-trasporti.it/>
- Codice del Consumo - testo coordinato:
<https://www.altalex.com/documents/codici-altalex/2014/06/25/codice-del-consumo>
- COM(2023) 649 final: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023PC0649>

AUTONOMIA DELLE TRE PROCEDURE

Le tre procedure regolate sono autonome e non cumulabili: se la controversia coinvolge profili di più Autorità (ad esempio un pacchetto convergente telefonia + energia offerto dallo stesso operatore) va scelto l'Organismo competente in base al servizio principale oggetto di reclamo. La segreteria dell'Organismo Concordia et Ius verifica in fase di protocollo la corretta attribuzione all'una o all'altra procedura e comunica alla parte istante l'eventuale trasferimento al modulo corretto.

In nessun caso le procedure regolate si sovrappongono con la Sezione Speciale ADR Consumo n. 5 (art. 141-septies c. 1 Cod. Cons.: le procedure ADR nei settori regolati sono disciplinate dai regolamenti settoriali con carattere di specialità).