

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo di Conciliazione

SEDE LEGALE: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
T. +39 091 7725986 F. +39 091 7725972 M. +39 335 7739714
Email dedicata: settoriregolati@concordiaetius.it Web: www.concordiaetius.it
IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800
P.IVA / C.F. 01996100507

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

ISCRIZIONI E TITOLI

ARERA: Elenco organismi ADR ARERA (art. 3.3 TICO)

Sezione Speciale ADR n. 5

Organismi di Mediazione n. 809

Enti di Formazione n. 427

accreditato dal Ministero della Giustizia

Disciplina applicabile:

TICO - Del. ARERA 209/2016/E/com

DOMANDA DI ADESIONE - ARERA

AdeSIONE dell'operatore invitato alla procedura di conciliazione ARERA
ai sensi della TICO - Del. ARERA 209/2016/E/com

! ADESIONE ALLA PROCEDURA ARERA

Il presente modulo consente all'operatore invitato di aderire alla procedura di conciliazione ARERA già avviata dall'utente.

Va trasmesso entro il termine indicato nella comunicazione di invito, unitamente alla ricevuta di pagamento dell'indennità dovuta secondo il tariffario dell'Organismo.

QUADRO NORMATIVO DELLA PROCEDURA ARERA

Riferimento: delibera ARERA 209/2016/E/com, Testo integrato conciliazione (TICO), nella versione in vigore dal 1 ottobre 2025.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale (art. 3.1 TICO). Il cliente domestico può rivolgersi, in alternativa al Servizio Conciliazione, agli organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità (art. 3.3 TICO).

Prima della domanda è necessario il reclamo scritto al venditore o al distributore e l'attesa della risposta per quaranta giorni; il termine è di cinquanta giorni nel settore idrico e di sessanta giorni nel settore dei rifiuti urbani (art. 7.1 TICO).

Il primo incontro si svolge entro quaranta giorni dalla presentazione della domanda completa (art. 4.1) e la procedura si conclude entro novanta giorni (art. 4.2), prorogabili per un periodo non superiore a sessanta giorni (art. 4.3).

In caso di sospensione o riduzione della fornitura il primo incontro è fissato entro quindici giorni (art. 9.2 TICO).

Presentata presso la Sede di

Riferimenti della procedura ARERA cui si aderisce

N. procedura *

Data invito ricevuto *

Nominativo del Conciliatore designato

PARTE ADERENTE - OPERATORE / GESTORE INVITATO

A1 Dati anagrafici dell'operatore aderente

Ragione sociale / Denominazione *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC *

Legale rappresentante *

C.F. legale rappresentante *

A1-L Legale dell'operatore aderente (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città	Prov.	CAP
Tel.	Email	
PEC		

PARTE ISTANTE - UTENTE (INDICATO NELL'INVITO)

ADERISCE alla procedura di conciliazione ARERA avviata dall'utente sotto indicato

A2 Dati anagrafici dell'utente istante

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel.	Cellulare	
Email	PEC	

A2-L Legale dell'utente istante (facoltativo, se noto)

Nominativo	
PEC	Email

A2+ Ulteriori utenti istanti indicati nella comunicazione di invito

Compilare solo se la procedura è stata promossa da più utenti congiuntamente. Riportare i dati come risultano dalla comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo.

A2+.1 Utente istante n. 2

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	

A2.3 Utente istante n. 3

Nominativo		
Codice Fiscale	Nato/a il	
Residenza / Sede		
Città	Prov.	CAP
Tel. / Cellulare	Email / PEC	

B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Confermare i disservizi contestati dall'utente nella comunicazione di invito

Confermare le voci corrispondenti al disservizio contestato. Se si ritiene che la controversia sia riconducibile a un disservizio diverso, spuntare quello corretto e specificare nella sezione C.

B1 Servizio elettrico e gas naturale

Fatturazioni contestate, pagamenti e rimborsi
 Doppia fatturazione e conguagli
 Prescrizione biennale ex L. 205/2017
 Guasti e malfunzionamento del servizio
 Errata gestione dei reclami
 Passaggio ad altro venditore (switching)
 Attivazione non richiesta di servizi
 Disattivazione non richiesta di servizi
 Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
 Recesso, voltura, subentro e cambio di intestazione
 Sospensione non richiesta dei servizi
 Morosita, sospensione della fornitura e riattivazione
 Sostituzione e verifica del misuratore, mancate letture
 Mancata ricostruzione dei consumi
 Nuovi contratti, switching time e condizioni economiche
 Contratti non richiesti e pratiche commerciali scorrette
 Mancato riconoscimento di indennizzo automatico
 Indennizzo automatico riconosciuto ma non erogato
 Bonus sociale elettrico e gas non applicato
 Controversie relative ai Prosumer (autoproduzione e immissione in rete)
 Danni documentabili derivanti dal disservizio contestato
 Mancato funzionamento del servizio clienti
 Eccessiva coda allo sportello
 Problemi con il personale della società

B2 Servizio idrico integrato

Fatturazioni contestate, pagamenti e rimborsi
 Guasti e malfunzionamenti del servizio
 Errata gestione dei reclami
 Attivazione non richiesta di servizi
 Disattivazione non richiesta di servizi
 Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
 Recesso, voltura, subentro e cambio di intestazione
 Sospensione non richiesta dei servizi
 Morosita, sospensione e riattivazione della fornitura
 Sostituzione e verifica del misuratore, mancate letture
 Qualità tecnica del servizio, continuità e interruzioni
 Perdite occulte e ricalcolo dei consumi
 Allacciamenti e tempi di esecuzione
 Mancato riconoscimento di indennizzo
 Bonus sociale idrico non applicato
 Danni documentabili derivanti dal disservizio contestato
 Eccessiva coda allo sportello

B3 Servizi di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento)

Mancato espletamento del servizio
 Qualità tecnica del servizio, continuità e interruzioni
 Trasparenza contrattuale, fatturazione e tariffe
 Qualità commerciale, tempi di esecuzione e connessioni
 Allacciamenti, tempi di esecuzione e recesso
 Morosità, sospensione della fornitura e riattivazione
 Sostituzione e verifica dei dispositivi di misura
 Danni documentabili derivanti dal disservizio contestato

B4 Altri ambiti di competenza ARERA

Servizio di gestione dei rifiuti urbani (qualità contrattuale e tecnica)
 Mercato tutelato e servizio a tutele gradualità
 Altro (specificare nella descrizione dei fatti)

B5 Tipologia della procedura

Conciliazione obbligatoria per:

Servizio elettrico
 Gas naturale
 Telecalore

Conciliazione volontaria per:

Servizio idrico integrato

N. utenza / contratto *

Codice cliente

Tipo di utenza: Utenza privata / domestica

Utenza aziendale / non domestica

Giudice territorialmente competente

C - POSIZIONE DELL'OPERATORE ADERENTE

Indicare la posizione assunta rispetto alla domanda dell'utente. Le opzioni non sono mutuamente esclusive: è possibile aderire alla procedura pur contestando parte della pretesa e formulando al contempo una proposta conciliativa.

C1 Atteggiamento rispetto alla pretesa dell'utente

Riconosce integralmente la pretesa dell'utente ed è disponibile a soddisfarla
 Riconosce parzialmente la pretesa per l'importo o la prestazione indicata alla sezione E
 Contesta integralmente la pretesa, ma aderisce per ricercare una soluzione conciliativa
 Formula una proposta conciliativa alternativa, indicata alla sezione E
 Riconosce l'indennizzo automatico previsto dalla disciplina regolatoria applicabile
 Altro (specificare al riquadro C2)

C2

Difese, precisazioni e proposta conciliativa

Esporre le proprie difese, le precisazioni sul contratto e sui fatti, la ricostruzione alternativa della vicenda ed eventuali proposte conciliative. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE RICEVUTO DALL'UTENTE

Indicare gli estremi del reclamo che l'utente ha inviato all'operatore prima di attivare la procedura e la risposta eventualmente fornita. Reclamo preventivo obbligatorio (art. 7.1 TICO): occorre attendere la risposta per quaranta giorni (cinquanta nel settore idrico, sessanta nel settore dei rifiuti urbani) o il decorso del termine senza risposta.

Data ricezione reclamo ***Modalità di ricezione *****Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) *****Data risposta fornita****Esito della risposta**

L'utente ha effettivamente inviato reclamo preliminare

L'operatore ha fornito riscontro al reclamo nei termini previsti

L'indennizzo automatico eventualmente dovuto è stato erogato

E - INDENNITÀ E ADESIONE ECONOMICA**E1 Valore della controversia comunicato nell'invito****Valore in euro dichiarato dall'utente *****Fascia di valore:**

Fino a EUR 1.000,00 - indennità EUR 25,00 + IVA

Da EUR 1.000,01 a EUR 5.000,00 - indennità EUR 30,00 + IVA

Da EUR 5.000,01 a EUR 25.000,00 - indennità EUR 50,00 + IVA

Da EUR 25.000,01 a EUR 250.000,00 - indennità EUR 90,00 + IVA

Oltre EUR 250.000,00 - indennità EUR 120,00 + IVA

Valore indeterminato / indeterminabile

Regime dei costi - tariffario dell'Organismo

Le procedure per i soli consumatori hanno un costo fisso di EUR 10,00 oltre IVA a carico del consumatore.

Gli utenti professionali e i prosumer versano la somma prevista dal tariffario dell'Organismo per il relativo valore di controversia, oltre IVA.

Versamento sul c/c intestato a Concordia et Ius s.r.l. - IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800.

E2 Contestazione del valore (facoltativa)

Contesto il valore dichiarato dall'utente e indico il valore corretto:

Valore in euro secondo l'operatore**E3 Pagamento dell'indennità****Importo versato in EUR *****Data del versamento *****CRO / TRN / riferimento pagamento *****E4 Proposta conciliativa (facoltativa)****Importo / prestazione offerta****E5 Dati per la fatturazione elettronica**

Le fatture sono intestate esclusivamente alle parti, in conformità alla Ris. Min. n. 331350 del 13 giugno 1981.

Intestatario della fattura**C.F. / P. IVA****Codice destinatario SDI****PEC per fatturazione elettronica****Split payment:** SI NO Assenza di indirizzo telematico

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELL'OPERATORE ADERENTE

Il/La sottoscritto/a, in qualità di legale rappresentante dell'operatore aderente, sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze previste in caso di dichiarazioni non veritiere, DICHIARA:

- di aver preso visione del Regolamento delle procedure di conciliazione nei settori regolati di Concordia et Ius s.r.l., consultabile su www.concordiaetius.it, e di accettarne integralmente le disposizioni
- di aver preso visione del tariffario dell'Organismo e di aver corrisposto l'indennità dovuta per la fascia di valore indicata alla sezione E, oltre IVA nella misura di legge
- di essere il legale rappresentante o soggetto munito di procura dell'operatore indicato alla sezione A1, con potere di transigere la controversia
- di aver ricevuto la comunicazione di invito dell'Organismo e di aderire alla procedura entro il termine ivi indicato
- che la medesima controversia non è pendente né è stata definita presso altro organismo ADR, presso l'Autorità di regolazione o presso l'autorità giudiziaria con esito definitivo
- di essere consapevole che la procedura si svolge, di regola, in modalità telematica e che il verbale di conciliazione ha valore contrattuale tra le parti
- di aver ricevuto informativa privacy ex art. 13 Reg. UE 2016/679 e di prestare consenso al trattamento dei dati per le finalità della procedura
- di eleggere domicilio ai fini della procedura presso la PEC, l'email o il recapito indicati alla sezione A1, o presso il proprio legale se nominato
- di impegnarsi a partecipare al primo incontro convocato dall'Organismo
- di essere consapevole che la mancata partecipazione senza giustificato motivo può essere valutata dall'Autorità di regolazione ai fini della vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di risoluzione delle controversie

G - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Contrassegnare i documenti allegati. Indicare espressamente i documenti riservati al solo Conciliatore, che non saranno condivisi con la controparte.

- Copia del documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore
- Visura camerale dell'operatore in corso di validità
- Ricevuta di pagamento dell'indennità
- Copia della comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo
- Copia del contratto di fornitura o di servizio
- Copia della risposta al reclamo fornita all'utente
- Documentazione tecnica a supporto delle proprie difese (log, letture, verifiche, rilievi)
- Estratto conto o prospetto dei pagamenti e degli addebiti
- Documentazione dell'eventuale indennizzo automatico erogato
- Procura o mandato al legale (se nominato)
- Procura speciale a transigere, se il sottoscrittore non è il legale rappresentante
- Proposta conciliativa scritta (se distinta dal riquadro C2 / E4)

Ulteriori allegati (elencare)

Documenti riservati al solo Conciliatore

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo *

Data *

Firma del legale rappresentante dell'operatore aderente

Firma del legale (se nominato)

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLA DOMANDA DI ADESIONE

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

Posta elettronica: settoriregolati@concordiaetius.it

Raccomandata A/R: Organismo di Conciliazione Concordia et lus s.r.l. - Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo

Deposito diretto: presso la Sede Legale o presso una delle sedi operative locali (elenco su www.concordiaetius.it)

INFORMATIVA PRIVACY - art. 13 Reg. UE 2016/679

Titolare del trattamento è Concordia et lus s.r.l., con sede in Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo, P.IVA / C.F. 01996100507. I dati personali sono trattati per l'espletamento della procedura di conciliazione e per gli adempimenti connessi, anche in adempimento degli obblighi di reportistica verso l'Autorità di regolazione. I dati sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento della procedura e per la conservazione degli atti secondo i termini di legge. I diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) possono essere esercitati scrivendo a settoriregolati@concordiaetius.it o alla PEC concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu. L'informativa completa è consultabile su www.concordiaetius.it/privacy.

Presto consenso al trattamento dei dati personali per le finalità della procedura

RIQUADRO PER LA FIRMA DIGITALE (PaDES)

Alla sottoscrizione digitale tutti i campi del modulo vengono bloccati.