

# 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](mailto:settoriregolati@concordiaetius.it) Web: [www.concordiaetius.it](http://www.concordiaetius.it)  
IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800  
P.IVA / C.F. 01996100507

PEC settori regolati: [concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu](mailto: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

## ISTANZA DI CONCILIAZIONE - ARERA

Procedura di conciliazione in materia di energia elettrica, gas, servizio idrico e telecalore  
ai sensi della TICO - Del. ARERA 209/2016/E/com

### ! PERIMETRO DELLA PROCEDURA ARERA

La presente istanza attiva la procedura di conciliazione svolta dall'Organismo in forza dell'iscrizione nell'Elenco degli organismi ADR pubblicato dall'Autorità (art. 3.3 TICO), secondo la delibera ARERA 209/2016/E/com, Testo integrato conciliazione (TICO), nella versione in vigore dal 1 ottobre 2025.

NON si applica alle controversie di consumo ordinarie (vendita di beni, turismo, servizi bancari e assicurativi), per le quali si utilizza l'Istanza di Mediazione ADR Consumo, né alle materie riservate alle altre Autorità di regolazione.

### 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

Qualifica di chi presenta la domanda

Consumatore

Microimpresa

Prosumer

Utente professionale (persona fisica o giuridica non consumatore)

## PARTE ISTANTE - UTENTE

A1

Dati anagrafici della parte istante

Nominativo \*

Codice Fiscale \*

Nato/a il

Residenza / Sede \*

Città \*

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC

P. IVA (solo se utente professionale o microimpresa)

A1-L

Legale della parte istante (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

|       |       |     |
|-------|-------|-----|
| Città | Prov. | CAP |
| Tel.  | Email |     |
| PEC   |       |     |

## MODULO A1+ - ALTRE PARTI ISTANTI

### A1+ Ulteriori parti istanti

Compilare un riquadro per ciascuna ulteriore parte istante. Per più di quattro parti, allegare copia del presente modulo.

#### A1+.1 Utente istante n. 2

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

#### A1+.2 Utente istante n. 3

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

#### A1+.3 Utente istante n. 4

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

## PARTE INVITATA - OPERATORE / GESTORE

**CHIEDE** l'avvio della procedura di conciliazione nei confronti di congiuntamente a

### A2 Dati anagrafici dell'operatore invitato

Ragione sociale / Denominazione \*

C.F. \*

P. IVA \*

**Sede legale / Indirizzo \*****Città \*****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC \*****Legale rappresentante \*****C.F. legale rappresentante \*****A2-L Legale dell'operatore invitato (facoltativo)****Nominativo****Codice Fiscale****P. IVA****Studio / Indirizzo****Città****Prov.****CAP****Tel.****Email****PEC****A2+ Ulteriore operatore invitato***Compilare solo se la procedura è avviata nei confronti di più operatori. Per più di due operatori, allegare copia del presente modulo.***A2+.1 Operatore invitato n. 2****Ragione sociale / Denominazione****C.F.****P. IVA****Sede legale / Indirizzo****Città****Prov.****CAP****Tel.****Email****PEC****Legale rappr.****B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA****Selezionare i disservizi in materia di energia elettrica, gas, servizio idrico e telecalore per cui si sta procedendo***È possibile selezionare più voci. Le materie riservate alle altre Autorità di regolazione e le controversie di consumo ordinarie sono escluse dal perimetro della presente procedura.***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

Morosità, 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  
 Morosità, 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 - DESCRIZIONE DEI FATTI E RAGIONI DELLA DOMANDA

C1

Riferimenti temporali e contrattuali

Data dei fatti \*

Luogo dei fatti \*

Estremi del contratto o del titolo di viaggio  
(data, tipologia, numero) \*

Oggetto della controversia (sintesi) \*

C2

Descrizione dei fatti in ordine cronologico

Descrivere in modo sintetico e cronologico i fatti da cui è sorta la controversia. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

**C3**

**Ragioni della domanda e riferimenti normativi**

---

*Indicare le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della domanda, con i riferimenti alla disciplina regolatoria applicabile e alle condizioni contrattuali. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.*

**D - RECLAMO PRELIMINARE ALL'OPERATORE**

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 invio reclamo \*****Modalità di invio \*****Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) \*****Data risposta operatore****Esito (accolto/rifiutato/silenzio)**

Dichiaro di aver inviato reclamo preliminare all'operatore

Dichiaro che il termine di risposta al reclamo previsto dalla disciplina applicabile è decorso

Dichiaro che la medesima controversia non è pendente presso altro organismo o autorità

**E - VALORE DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE****E1 Valore indicativo della controversia****Valore in euro \*****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 Richieste della parte istante**

Rimborso di somme indebitamente addebitate o versate

Storno o rettifica della fatturazione contestata

Ricalcolo dei consumi o rideterminazione degli importi

Riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla regolazione

Ripristino o riattivazione del servizio

Adeguamento del servizio agli standard contrattuali e regolatori

Risarcimento del danno documentato derivante dal disservizio

Recesso senza penali o annullamento di costi di cessazione

Annullamento di attivazioni o addebiti non richiesti

Altro (specificare):

**Se 'Altro', specificare****Importo complessivo richiesto in EUR (se quantificabile)****E3 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

## INTEGRAZIONI rev. 3 · parte integrante del presente modulo

**D+**

### Riferimenti normativi integrati (rev. 3)

Riferimenti integrati: TICO ? Del. ARERA 209/2016/E/com, nella versione in vigore dal 1° ottobre 2025 (reclamo preventivo ex art. 7.1; iscrizione dell'Organismo nell'elenco ADR ex art. 3.3 TICO).

## F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELLA PARTE ISTANTE

Il/La sottoscritto/a, 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](http://www.concordiaetius.it), e di accettarne integralmente le disposizioni

di aver preso visione del tariffario dell'Organismo e di impegnarsi a corrispondere le spese di avvio dovute secondo la fascia di valore selezionata alla sezione E

che la controversia rientra nell'ambito di competenza della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e nel perimetro dei disservizi selezionati alla sezione B

di aver preventivamente inviato reclamo all'operatore e che il termine di risposta previsto dalla disciplina applicabile è decorso

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

che la domanda non è futile o temeraria

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 assumere l'obbligo di comunicare alla parte invitata l'avvenuto deposito della presente domanda, ove la controversia sia soggetta a termini di prescrizione o decadenza, riconoscendo che l'Organismo non assume responsabilità in tal senso

di non essere interdetto, inabilitato o sottoposto a misure che limitino la capacità di agire

## 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 sottoscrittore (fronte/retro, in corso di validità)

Copia del codice fiscale del sottoscrittore

Copia del contratto di fornitura o di servizio

Copia dell'ultima fattura o del documento contestato

Copia del reclamo inviato all'operatore

Ricevuta di invio del reclamo (racc. AR, PEC, ticket portale)

Eventuale risposta dell'operatore al reclamo

Documentazione tecnica a supporto (letture, rilievi, misurazioni, fotografie)

Documentazione del danno lamentato (preventivi, fatture di riparazione, perizie)

Ricevuta di pagamento delle spese di avvio

Procura o mandato al legale (se nominato)

Delega alla rappresentanza / procura per persone giuridiche

Visura camerale (solo se utente professionale o microimpresa)

**Ulteriori allegati (elencare)**

**Documenti riservati al solo Conciliatore**

## H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

**Luogo \***

**Data \***

**Firma della parte istante**

## Firma del legale (se nominato)

### MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELL'ISTANZA

PEC settori regolati: [concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu](mailto:concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu)

Posta elettronica: [settoriregolati@concordiaetius.it](mailto: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](http://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](mailto:settoriregolati@concordiaetius.it) o alla PEC [concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu](mailto:concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu). L'informativa completa è consultabile su [www.concordiaetius.it/privacy](http://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.