



GUIDA ALLA PRESENTAZIONE DEL MODULO WEB “RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE”

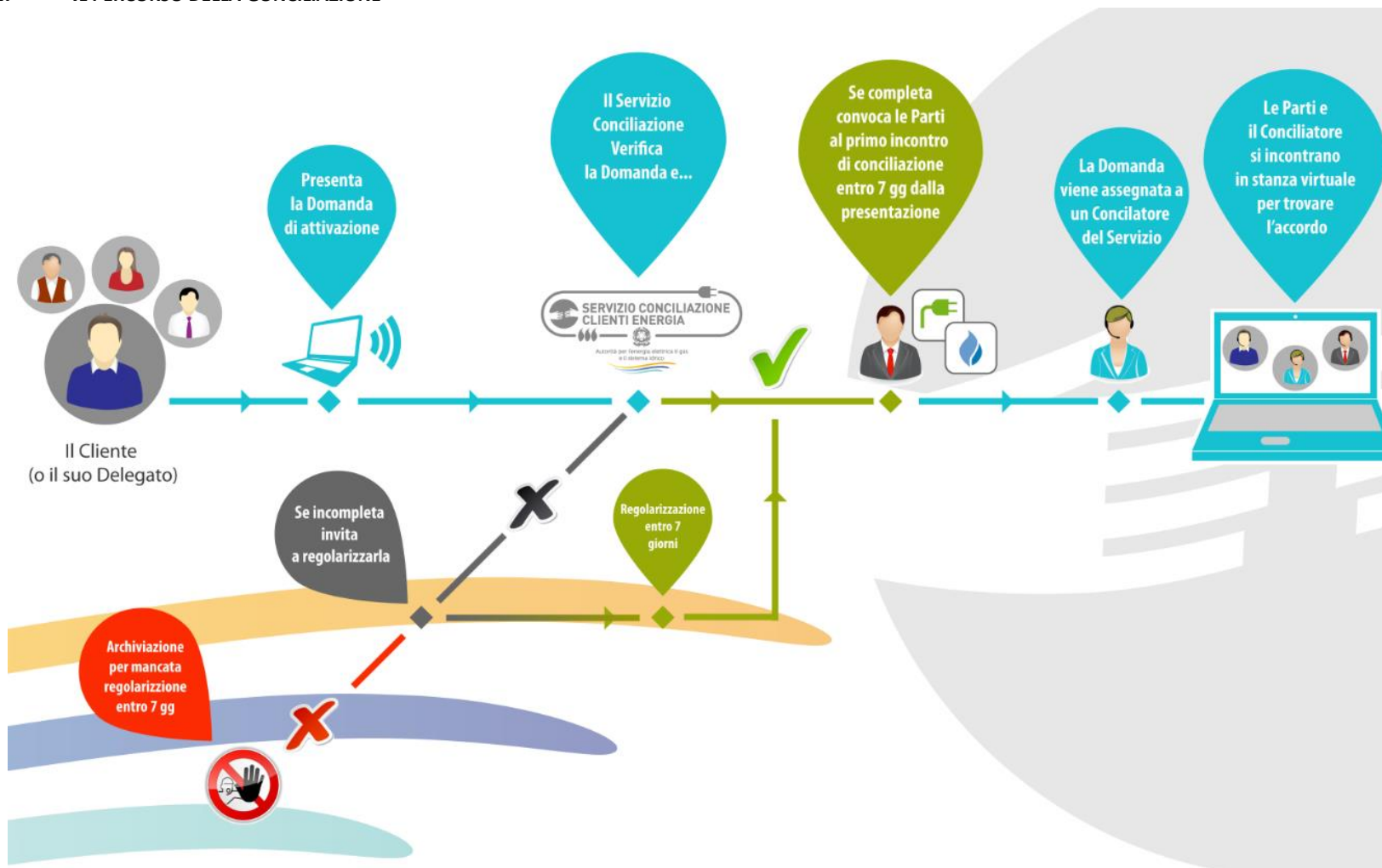
Versione 2.5

Questa Guida è rivolta ad aiutare la persona (Cliente o suo Delegato) che intende presentare un Modulo Web di Richiesta di Attivazione della procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione clienti energia.

Sommario

1. IL PERCORSO DELLA CONCILIAZIONE.....	3
2. PREMESSA	4
3. ISTRUZIONI PER IL CLIENTE	5
3.1. Verifica dell'ammissibilità	5
3.2. Registrazione.....	6
3.3. Scelta del Modulo	11
3.4. Compilazione del Modulo Web Cliente (Video).....	12
4. ISTRUZIONI PER IL DELEGATO.....	18
4.1. Verifica dell'ammissibilità	18
4.2. Registrazione.....	19
4.3. Scelta del Modulo	24
4.4. Compilazione del Modulo Web Delegato (Video)	25

1. IL PERCORSO DELLA CONCILIAZIONE



2. PREMESSA

Il **Servizio Conciliazione clienti energia**, istituito dall'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico** e gestito da **Acquirente Unico SpA**, facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e mettendo a disposizione un conciliatore esperto in mediazione ed energia che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo. Dal 1 gennaio 2017 il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziaria.

Per attivare il Servizio Conciliazione ed usufruire dei servizi online (compilazione online del Modulo web, gestione online del fascicolo e degli incontri) è necessario registrarsi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it.

La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal Cliente oppure da una persona di fiducia (Delegato).

Il Servizio Conciliazione si configura come uno strumento:

- **universale**, poiché attivabile nei confronti di **tutti i venditori e distributori di energia**;
- di **seconda istanza**, in quanto richiede il previo reclamo all'operatore;
- ad **interazione plurima (scritta, verbale e visiva)** tra Cliente ed Operatore, che si incontrano di regola in stanze virtuali (su richiesta delle parti, gli incontri si possono svolgere anche telefonicamente);
- **generale** quanto alla natura delle controversie, essendo escluse soltanto quelle relative ai profili tributari e fiscali, quelle promosse ai sensi del Codice di Consumo (artt. 37, 139, 140 e 140 bis) e quelle oggetto di procedure speciali individuate dalla Deliberazione 383/2016/E/com (fatti salvi eventuali profili risarcitori);
- completamente **online**: dalla presentazione della richiesta di conciliazione (mediante Modulo web) alla conclusione della relativa procedura, incluso l'eventuale raggiungimento dell'accordo. I Clienti domestici possono attivare il Servizio Conciliazione anche in modalità diverse da quella telematica ossia mediante canali offline (es. posta), ferma restando la gestione online della procedura;
- di **tutela stra-giudiziale** (Alternative Dispute Resolution o ADR);
- **gestito da un soggetto terzo** rispetto alle parti e svolto alla presenza di un conciliatore, fornito dal Servizio Conciliazione, dotato di specifica formazione in tema di mediazione e di energia, che guida le parti ad un uso corretto degli strumenti comunicativi offerti dal Servizio e media tra le loro richieste in posizione di terzietà;
- **gratuito** per il Cliente finale e l'Operatore.

Oltre che dai Clienti finali (o da loro Delegati), il Servizio può essere attivato anche dai prosumer nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici SpA ("**GSE**").

I capitoli seguenti offrono un ausilio per verificare se la problematica possa essere trattata dal Servizio Conciliazione, rispettivamente nel caso in cui la richiesta venga presentata dal Cliente direttamente o tramite una persona di fiducia (Delegato).

3. ISTRUZIONI PER IL CLIENTE



3.1. Verifica dell'ammissibilità

Per verificare l'ammissibilità della richiesta, occorre rispondere SI alle seguenti domande.

1) Rientri tra coloro che possono attivare la procedura di conciliazione?

La procedura di conciliazione gestita dal Servizio Conciliazione può essere attivata dai seguenti Clienti (direttamente o tramite Delegati):

Tabella 1

 PER IL SETTORE ELETTRICO:	 PER IL SETTORE GAS:	 PER IL DUAL FUEL
<ul style="list-style-type: none"> - tutti i clienti domestici - i clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) o media tensione (MT) - i prosumers (prosumer: soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore) 	<ul style="list-style-type: none"> - tutti i clienti domestici - i clienti non domestici alimentati in bassa pressione 	<ul style="list-style-type: none"> - È sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas

2) E' stato presentato reclamo all'Operatore?

E' possibile presentare la richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione solo **dopo aver presentato reclamo scritto (o richiesta scritta di rettifica di fatturazione) all'Operatore (venditore, distributore o GSE).**

3) L'Operatore non ha risposto o ha dato una risposta insoddisfacente?


Il Servizio Conciliazione può essere attivato se l'Operatore ha fornito una **risposta scritta ritenuta insoddisfacente** dal Cliente oppure se **non ha fornito risposta nei termini** stabiliti dall'Autorità (v. sotto).

4) Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio Conciliazione?

Se l'Operatore ha risposto ma il Cliente ritiene la risposta non soddisfacente, è possibile attivare il Servizio Conciliazione **subito dopo** aver ricevuto la risposta dell'Operatore. Se l'Operatore non risponde, è possibile attivare il Servizio Conciliazione dopo che siano **trascorsi 50 giorni dall'invio** del reclamo all'Operatore e **non oltre 1 anno da tale invio.**

5) La controversia può essere trattata dal Servizio Conciliazione?

La tabella seguente sintetizza i casi in cui il Servizio Conciliazione non può intervenire.

	A. Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.
	B. Controversie per cui è intervenuta prescrizione
	C. Controversie per le quali siano state promosse le azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. <i>class action</i>)
	D. Controversie oggetto delle procedure speciali individuate dalla Del. 383/2016/E/com (es. Cmor, bonus), fatti salvi eventuali profili risarcitori
	E. Per la stessa controversia: - è pendente/esperito un tentativo di conciliazione dinanzi ad altro organismo di risoluzione alternativa della controversia
	F. Richiesta già archiviata dal Servizio Conciliazione per rinuncia o mancata comparizione della Parte attivante al primo incontro di conciliazione.



Se hai risposto SI alle precedenti domande, hai i requisiti per accedere al Servizio Conciliazione e puoi procedere con le fasi che seguono

3.2. Registrazione

Per presentare e gestire la Richiesta di attivazione online al Servizio Conciliazione, **il Cliente dovrà registrarsi.**

Il Cliente che agisce direttamente può *presentare* la Richiesta anche via fax (+39 (0)6 80112087) o posta (all'indirizzo: Servizio Conciliazione clienti energia, Acquirente Unico SpA, Roma, Via Guidubaldo del Monte, 45, CAP 00197), ferma restando la *gestione online* della procedura.



Sei nel sito web

Clienti

Operatori Energia

Conciliatori

Chi siamo

Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e gestito da Acquirente Unico S.p.A., facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e fornendo un conciliatore esperto che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.



«Nuova Registrazione»

Come attivarci

Il Servizio conciliazione, che è attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore, si svolge **esclusivamente online**: per attivarci il cliente finale dovrà compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. **Le richieste presentate con modalità diversa dall'invio telematico del Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione non potranno essere gestite e si considereranno non ricevute.**

Si ricorda che non è possibile attivare il Servizio conciliazione quando per la stessa controversia sia stata già conclusa o sia ancora in corso una procedura di fronte all'Autorità Giudiziaria, di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia, di conciliazione paritetica.

Selezionando il comando “Nuova Registrazione” si avrà accesso alla seguente informativa:

Sei nel sistema telematico

Clienti

Operatori Energia

Conciliatori

Sei nel dominio Servizio
conciliazione clienti energia.

INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 D.lgs. 196/2003)

I dati personali conferiti con la registrazione sono funzionali all'utilizzo delle applicazioni telematiche fornite da InfoCamere SCpA ai fini dell'operatività del servizio di conciliazione offerto da Servizio conciliazione clienti energia.

I dati personali conferiti con la registrazione verranno trattati, manualmente o con mezzi informatici, per esigenze connesse all'organizzazione e ad elaborazioni statiche relative al servizio. Il conferimento dei dati anagrafici (successive sezioni A e B) contrassegnati con asterisco è obbligatorio ai fini dell'erogazione del servizio. Le ulteriori informazioni conferite sono facoltative.

I dati forniti per la registrazione non saranno comunicati a terzi a meno di consenso specifico da parte dell'interessato. Il titolare del trattamento dei dati forniti per la registrazione è: InfoCamere SCpA - Via G. B. Morgagni, 13 - 00161 Roma.

In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare i propri diritti ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003, scrivendo un'e-mail a help@conciliaonline.net oppure inviando una comunicazione per posta raccomandata a InfoCamere SCpA, all'indirizzo sopra indicato.

Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del D.lgs 196/2003, il sottoscritto autorizza InfoCamere SCpA al trattamento così come descritto nell'informativa.

«Si»



Successivamente si potrà compilare la schermata di registrazione **coi propri dati**:

Sei nel dominio **Servizio
conciliazione clienti energia.**

Sezione A) - Informazioni relative all'azienda/ente/studio/altro

Nome dell'azienda/ente/studio /altro:
[in caso di privati inserire Cognome e Nome]

Forma giuridica:

Indirizzo:
[via/piazza, n°civico]

Località:

Comune:

Provincia:

C.A.P.:

Sito Internet:

Breve descrizione delle attività dell'azienda/ente/studio/altro:

Sezione B) - Informazioni relative alla persona

Nome: *

Cognome: *

E-Mail: *

Tel. fisso:

Fax:

Cellulare: *
(senza prefisso internazionale, solo numeri)

I campi con asterisco vanno compilati obbligatoriamente

Informazioni per il login

User Name: *
(minimo 9 caratteri, deve iniziare con 'scce_', solo lettere e numeri)

Password: *
(minimo 8 caratteri)

Conferma Password: *

Esempio di User Name e Password corrette: scce_prova (è possibile sceglierle coincidenti)

←

Immediatamente dopo la Registrazione, la piattaforma telematica fornirà **User Name e Password** e si potrà **tornare alla Home Page** del Servizio Conciliazione:



**SERVIZIO CONCILIAZIONE
CLIENTI ENERGIA**
Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

**Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico**

Sei nel sistema telematico

Clients | Operatori Energia | Conciliatori

Sei nel dominio Servizio conciliazione clienti energia.

Esito Operazione

La tua registrazione è stata accettata correttamente dal sistema.

ID Utente: █████ (assegnato dal sistema)
User Name: █████
Password: █████

Nome e Cognome: █████
Registrazione effettuata il: **28/08/2014**

Eventualmente puoi stampare e conservare questa pagina in luogo sicuro e riservarla promemoria. In ogni caso ricordati **User Name e Password** per l'accesso, da utilizzare con attenzione al minuscolo e maiuscolo scelti al momento della registrazione.

[Torna alla Home Page](#)

Autenticazione

User Name:
Password:

Conservare User Name e Password per accedere al Servizio

«zione»
» la tua
'»
.ogin
stenza

I propri User Name e Password andranno **inseriti negli appositi campi** e si avrà così **accesso ai servizi online** offerti:



**SERVIZIO CONCILIAZIONE
CLIENTI ENERGIA**
Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

**Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico**

Sei nel sistema telematico

Clients | Operatori Energia | Conciliatori

Benvenuto/a prova prova (ID Utente: 69649)

Sei nel dominio Servizio conciliazione clienti energia.

«Accedi ai Servizi»

Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso
	28/8/2014	28/8/2014

Gestione Posizioni

Nessuna posizione gestita

«Accedi ai Servizi» 

Menu Utente

- «Scrivania Personale»
- «Modifica i tuoi dati di registrazione»
- «Modifica la tua password»
- «Modifica le tue impostazioni avvisi e-mail»
- «Attesa Comunicazioni Fastmeeting»
- «Logout»

[Contatto per assistenza tecnica](#)

Tra tali servizi vi sono i **Moduli web per attivare il Servizio Conciliazione**, già distinti a seconda che la Richiesta di attivazione sia presentata dal Cliente direttamente (Modulo Cliente: “Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Cliente”) o tramite Delegato (Modulo Delegato):

“InfoCamere”

Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Clienti

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione direttamente come Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale sarai **Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona fisica oppure sarai **Rappresentante (legale) della Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona giuridica.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Cliente](#)]



Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Delegati

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione come Delegato del Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale il Cliente (persona fisica o giuridica) rimarrà **Parte attivante** mentre tu sarai **Rappresentante (delegato)** del Cliente in tale procedura.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Delegato](#)]

3.3. Scelta del Modulo online

Non appena **effettuata la Registrazione**, saranno disponibili sulla Home Page del sistema telematico due Moduli web per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione:

Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Clienti

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione direttamente come Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale sarai **Parte attivante** (persona fisica oppure sarai **Rappresentante (legale) della Parte attivante** se avrai inoltrato

Modulo Cliente

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Cliente](#)]

Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Delegati

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione come Delegato del Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale il Cliente (persona fisica) sarà **Parte attivante** mentre tu sarai **Rappresentante (delegato)** del Cliente in tale procedura.

Modulo Delegato

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Delegato](#)]

Per presentare la Richiesta direttamente ed usufruire dei servizi online, il Cliente dovrà utilizzare il Modulo Cliente.



Con la scelta del Modulo Cliente, il Cliente interverrà direttamente nella procedura di conciliazione e parteciperà agli incontri virtuali con l'Operatore e il Conciliatore del Servizio Conciliazione



Nel valutare se agire direttamente (Modulo Cliente) o tramite delegato (Modulo Delegato) occorre considerare che il Servizio Conciliazione invia le comunicazioni sulla pratica all'e-mail di registrazione. Se non si monitora GIORNALMENTE la propria e-mail di registrazione, è preferibile agire tramite Delegato

Se il Cliente vuole farsi rappresentare da un Delegato, vada al Capitolo 4 – ISTRUZIONI PER IL DELEGATO di questa Guida.

3.4. Compilazione del Modulo Web Cliente (Video)

Il Modulo può essere compilato a video e contiene alcuni chiarimenti già al suo interno (contrassegnati come "Nota"). Di seguito ulteriori chiarimenti di ausilio alla compilazione.

L'asterisco identifica i campi a compilazione obbligatoria: qualora non compilati, il Modulo web non verrà accettato dal sistema, che li riproporrà per la compilazione.

Presentazione della richiesta

DATI FORNITURA

Nota: Le informazioni per la compilazione della sezione Dati Fornitura sono di norma riportate sulla prima pagina diverso, inserire l'indirizzo di fornitura e non di recapito delle bollette

Indirizzo di fornitura: via/piazza, n° *:

Regione *:

Provincia *:

Comune *:

CAP *:

Settore *:

Tipo Cliente *:

Tipo mercato *:



Selezionare il settore

Settore *:

Tipo Cliente *:

POD *:

Nota: Scrivere 'Non disponibile' qualora non disponibile

PDR *:

Nota: Scrivere 'Non disponibile' qualora non disponibile

Tipo mercato *:

Dual Fuel

A seconda del settore
selezionato andrà
inserito POD o PDR.
In caso di Dual Fuel
inserire entrambi

Per tutte le controversie attinenti ad una fornitura già esistente (contratto di fornitura concluso) è necessario inserire il POD (elettrico) o il PDR (gas) o entrambi (dual fuel): POD/PDR sono disponibili se il Cliente ha ricevuto almeno una bolletta.

DATI RECLAMO/RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il Cliente ha presentato all'Operatore *:

Data invio Reclamo *:

n° Reclamo:

Nota: Indicare eventuale numero attribuito dall'Operatore al reclamo/riciesta

Risposta a Reclamo *:

Data Risposta *:

n° Prot. Risposta:

Nota: Indicare eventuale numero di protocollo attribuito dall'Operatore alla risposta fornita al reclamo

Si intende il codice univoco che l'Operatore deve indicare nella risposta al Cliente

Se si è ricevuta Risposta dall'Operatore verrà chiesto di inserire la data

CONTROVERSIA

Oggetto *:

Valore stimato:

Descrizione *:

Richieste del Cliente *:

Disponibilità per incontro virtuale *:

Note:

Gli incontri si svolgono dal lunedì al venerdì, negli orari 9-13.30 e 14-18.30

Nota: Per agevolare la fissazione degli incontri ed accelerare la trattazione della pratica si raccomanda di indicare una disponibilità il più possibile ampia. Il Servizio terrà conto della disponibilità indicata salvo casi eccezionali (es. imminente scadenza della pratica) e fermi restando gli orari di svolgimento incontri (9-13.30 e 14-18.30).

Selezionare la voce attinente al proprio caso (v. gli esempi nella scheda seguente)

Inserire una stima documentabile del valore della controversia

Indicare giorni/orari preferiti. Il Servizio ne terrà conto, salvo esigenze procedurali ed organizzative

Spazio per comunicazioni utili alla procedura

Di seguito alcuni suggerimenti per la scelta delle voci del campo "Oggetto":

VOCE	ESEMPI DI PROBLEMATICHE ATTINENTI LA VOCE INDICATA
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati sui preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate

Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
Morosità o sospensione	Reclami e richieste relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa
Prosumer	Contestazioni relative alla convenzione stipulata con il GSE (ritardi, interessi, pagamenti in attuazione convenzione, ecc.)
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del Servizio Clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Danni	Questa voce può essere scelta qualora il cliente ritenga di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Il campo **“Oggetto”** consente la selezione di una sola voce: in caso di pluralità di problematiche, il compilante potrà selezionare la voce che ritiene essere prevalente.

La controversia potrà essere esplicitata più chiaramente nei campi **“Descrizione”** (massimo 2.500 caratteri – eventuali descrizioni più complesse potranno essere inserite nel fascicolo della pratica come allegato) e **“Richieste del Cliente”**.

Si raccomanda di porre la massima attenzione alla compilazione dei campi **“Oggetto”** e **“Descrizione”** (della problematica lamentata), ai fini della identificazione della fattispecie controversa e della relativa procedibilità della domanda giudiziale.

Nel selezionare gli **Allegati**, occorre accertarsi di inserire quelli indicati come obbligatori nel Modulo:

ALLEGATI	
Allegati alla richiesta *:	<input type="checkbox"/> (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (B) Copia Reclamo (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità (obbligatorio se conferita delega) <input type="checkbox"/> (E) Copia delega a transigere conferita al Delegato (obbligatorio se conferita delega) <input type="checkbox"/> (F) Risposta dell'Operatore al Reclamo (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (H) Ricevuta di presentazione del Reclamo <input type="checkbox"/> (I) Ulteriori allegati alla richiesta pertinenti la controversia



**Si ricorda l'importanza di selezionare (mediante l'apposito flag)
TUTTI GLI ALLEGATI richiesti dalla procedura
e gli eventuali allegati che si ritenga utile inserire**

I seguenti allegati sono **sempre richiesti per avviare la pratica**:

- (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità
- (B) Copia Reclamo presentato all'Operatore
- (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato

Modulo disponibile alla Pagina Clienti

Pagina Clienti (<http://www.conciliaonline.net/concilia/?idtema=85&page=informazioni&index=1&order=c0&idcategoria=851904>)

Sei nel sistema telematico	Clienti	Operatori Energia	Conciliatori
Sei nella cartella: Informazioni >> Servizio Conciliazione Energia >> Sistema telematico - Istruzioni >> Sistema telematico - Aree modulistica >> Modulistica Clienti			
Modulistica Clienti Vai al sito web	Modulistica Clienti Benvenuti nell'area modulistica Clienti Per i contenuti di questa sezione scrivere a: servizioconciliazione@acquirenteunico.it		
	Modulistica per Clienti 01.1 ALL Dichiarazioni del Cliente/Delegato 02.1 ALL Delega o mandato Associazione (PF) 02.2 ALL Delega o mandato Associazione (PG) 02.3 ALL Delega o mandato delegato (PF) 02.4 ALL Delega o mandato delegato (PG)		

Se ricevuti dal Cliente, sono richiesti anche i seguenti allegati:

- (D) Risposta dell'Operatore a Reclamo
- (E) Ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore



Consigliamo di preparare gli Allegati sul desktop del computer, in formato PDF, per averli pronti all'inserimento nel fascicolo informatico cui si avrà accesso immediatamente dopo l'invio del Modulo web di Richiesta di attivazione al Servizio Conciliazione

E' possibile firmare i documenti con firma digitale. Qualora non si disponga di firma digitale, si potrà stampare il documento da firmare, firmarlo ed inserirlo nel fascicolo.

DATI CLIENTE (titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)

Confermare qui i dati inseriti nella registrazione

Nome *:

Cognome *:

Codice Fiscale *:

Anno di nascita *:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP: [suggerisci](#)

Telefono/Cellulare *:

Canale informativo *:

Seleziona l'Operatore *:

Selezionare l'Operatore (venditore, distributore o GSE) cui è stato inviato il Reclamo

Questo campo consente di accedere ad un elenco Operatori che coincide con l'Anagrafica operatori ufficiale dell'Autorità.

Dopo aver compilato il Modulo si può inviarlo al Servizio Conciliazione digitando sul tasto "Conferma".



Dopo aver inviato il Modulo web di Richiesta di attivazione, si potrà accedere alla pratica ed inserire gli allegati.

Si raccomanda di inserire gli allegati IMMEDIATAMENTE DOPO aver ricevuto il messaggio automatico di ricezione Richiesta e numero pratica



Il sistema online consentirà di seguire la pratica accedendo al fascicolo informatico e faciliterà nel seguirla, inviando alert automatici direttamente alla E-MAIL DI REGISTRAZIONE del Cliente per avvisarlo della presenza di nuova documentazione (es. richiesta integrazione pratica) e della fissazione dell'incontro virtuale con l'Operatore

PER INFORMAZIONI SU COME UTILIZZARE IL SISTEMA, SEGUIRE LA PROCEDURA E PARTECIPARE ALL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE ONLINE (STRUMENTAZIONI, TEST PRELIMINARE) SI RACCOMANDA L'ATTENTA LETTURA DELLE ISTRUZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA TELEMATICO, ALLA PAGINA CLIENTI

<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=85&page=cercainfo&action=cerca&idtemainfo=3>

4. ISTRUZIONI PER IL DELEGATO

Queste istruzioni valgono anche quando il Delegato del Cliente è operatore di un'Associazione dei consumatori o di categoria.




4.1. Verifica dell'ammissibilità

Per verificare l'ammissibilità della richiesta, occorre rispondere SI alle seguenti domande.

1) Il Cliente rientra tra coloro che possono attivare la procedura di conciliazione?

La procedura di conciliazione gestita dal Servizio Conciliazione può essere attivata dai seguenti Clienti (direttamente o tramite Delegati, che possono anche appartenere ad un'Associazione, dei consumatori o di categoria):

Tabella 1

 PER IL SETTORE ELETTRICO:	 PER IL SETTORE GAS:	 PER IL DUAL FUEL
<ul style="list-style-type: none"> - tutti i clienti domestici - i clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) o media tensione (MT) - i prosumers (prosumer: soggetto che è al contempo cliente finale di energia elettrica e produttore) 	<ul style="list-style-type: none"> - tutti i clienti domestici - i clienti non domestici alimentati in bassa pressione 	<ul style="list-style-type: none"> - È sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas

2) E' stato presentato reclamo all'Operatore?

E' possibile presentare la richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione solo **dopo aver presentato reclamo scritto all'Operatore (venditore, distributore o GSE).**

3) L'Operatore non ha risposto o ha dato una risposta insoddisfacente?


Il Servizio Conciliazione può essere attivato se l'Operatore ha fornito una **risposta scritta ritenuta insoddisfacente** dal Cliente oppure se **non ha fornito risposta nei termini** stabiliti dall'Autorità (v. sotto).

4) Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio Conciliazione?

Se l'Operatore ha risposto ma il Cliente ritiene la risposta non soddisfacente, è possibile attivare il Servizio Conciliazione **subito dopo** aver ricevuto la risposta dell'Operatore. Se l'Operatore non risponde, è possibile attivare il Servizio Conciliazione dopo che siano **trascorsi 50 giorni dall'invio** del reclamo all'Operatore e **non oltre 1 anno da tale invio.**

5) La controversia può essere trattata dal Servizio Conciliazione?

La tabella seguente sintetizza i casi in cui il Servizio Conciliazione non può intervenire.

	A. Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.
	B. Controversie per cui è intervenuta prescrizione
	C. Controversie per le quali siano state promosse le azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie O inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. <i>class action</i>)
	D. Controversie oggetto delle procedure speciali individuate dalla Del. 383/2016/E/com (es. Cmor, bonus), fatti salvi eventuali profili risarcitori
	E. Per la stessa controversia: - è pendente/esperto un tentativo di conciliazione dinanzi ad altro organismo di risoluzione alternativa della controversia
	F. Richiesta già archiviata dal Servizio Conciliazione per rinuncia o mancata comparizione della Parte attivante al primo incontro di conciliazione.



Se hai risposto SI alle precedenti domande, il Cliente ha i requisiti per accedere al Servizio Conciliazione e puoi procedere con le fasi che seguono

4.2. Registrazione

Se un'Associazione agisce come Delegato del Cliente, sarà l'operatore dell'Associazione a registrarsi.

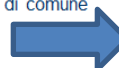
Per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione, **il Delegato dovrà registrarsi:**



Sei nel sito web	Clienti	Operatori Energia	Conciliatori
------------------	---------	-------------------	--------------

Chi siamo

Il **Servizio conciliazione clienti energia**, istituito dall'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico** e gestito da **Acquirente Unico S.p.A.**, facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e fornendo un conciliatore esperto che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.



«Nuova Registrazione»

Come attivarci

Il Servizio conciliazione, **che è attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore, si svolge esclusivamente online**: per attivarci il cliente finale dovrà compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. **Le richieste presentate con modalità diversa dall'invio telematico del Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione non potranno essere gestite e si considereranno non ricevute.**

Si ricorda che non è possibile attivare il Servizio conciliazione quando per la stessa controversia sia stata già conclusa o sia ancora in corso una procedura di fronte all'Autorità Giudiziaria, di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia, di conciliazione paritetica.

Selezionando il comando **“Nuova Registrazione”** si avrà accesso alla seguente informativa privacy:

Sei nel sistema telematico	Clienti	Operatori Energia	Conciliatori
----------------------------	---------	-------------------	--------------

Sei nel dominio **Servizio conciliazione clienti energia**.

INFORMATIVA PRIVACY (art. 13 D.lgs. 196/2003)

I dati personali conferiti con la registrazione sono funzionali all'utilizzo delle applicazioni telematiche fornite da InfoCamere SCpA ai fini dell'operatività del servizio di conciliazione offerto da **Servizio conciliazione clienti energia**.

I dati personali conferiti con la registrazione verranno trattati, manualmente o con mezzi informatici, per esigenze connesse all'organizzazione e ad elaborazioni statiche relative al servizio. Il conferimento dei dati anagrafici (successive sezioni A e B) contrassegnati con asterisco è obbligatorio ai fini dell'erogazione del servizio. Le ulteriori informazioni conferite sono facoltative.

I dati forniti per la registrazione non saranno comunicati a terzi a meno di consenso specifico da parte dell'interessato. Il titolare del trattamento dei dati forniti per la registrazione è: InfoCamere SCpA - Via G. B. Morgagni, 13 - 00161 Roma.

In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare i propri diritti ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003, scrivendo un'e-mail a help@conciliaonline.net oppure inviando una comunicazione per posta raccomandata a InfoCamere SCpA, all'indirizzo sopra indicato.

Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003, il sottoscritto autorizza InfoCamere SCpA al trattamento così come descritto nell'informativa.

«Si»



Successivamente si potrà compilare la schermata di registrazione **coi propri dati**:

Sei nel dominio **Servizio
conciliazione clienti energia.**

Sezione A) - Informazioni relative all'azienda/ente/studio/altro

Nome dell'azienda/ente/studio /altro:
[in caso di privati inserire Cognome e Nome]

Forma giuridica:

Indirizzo:
[via/piazza, n°civico]

Località:

Comune:

Provincia:

C.A.P.:

Sito Internet:

Breve descrizione delle attività dell'azienda/ente/studio/altro:

Sezione B) - Informazioni relative alla persona

Nome: *

Cognome: *

E-Mail: *

Tel. fisso:

Fax:

Cellulare: *
(senza prefisso internazionale, solo numeri)

**I campi
con asterisco vanno
compilati
obbligatoriamente**

Informazioni per il login

User Name: *
(minimo 9 caratteri, deve iniziare con 'scce_', solo lettere e numeri)

Password: *
(minimo 8 caratteri)

Conferma Password: *

**Esempio di
User Name e
Password corrette:
scce_prova (è
possibile sceglierle
coincidenti)**

Immediatamente dopo la Registrazione, la piattaforma telematica fornirà **User Name e Password personali** e si potrà **tornare alla Home Page** del Servizio Conciliazione:



**SERVIZIO CONCILIAZIONE
CLIENTI ENERGIA**
Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

**Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico**

Sei nel sistema telematico Clienti Operatori Energia Conciliatori

Sei nel dominio Servizio conciliazione clienti energia.

Esito Operazione
La tua registrazione è stata accettata correttamente dal sistema.

ID Utente: ██████ (assegnato dal sistema)
User Name: ██████
Password: ██████

Nome e Cognome: ██████
Registrazione effettuata il: **28/08/2014**

Eventualmente puoi stampare e conservare questa pagina in luogo sicuro e riservatela come promemoria. In ogni caso ricordati **User Name e Password** per l'accesso, da utilizzare con attenzione al minuscolo e maiuscolo scelti al momento della registrazione.

[Torna alla Home Page](#)

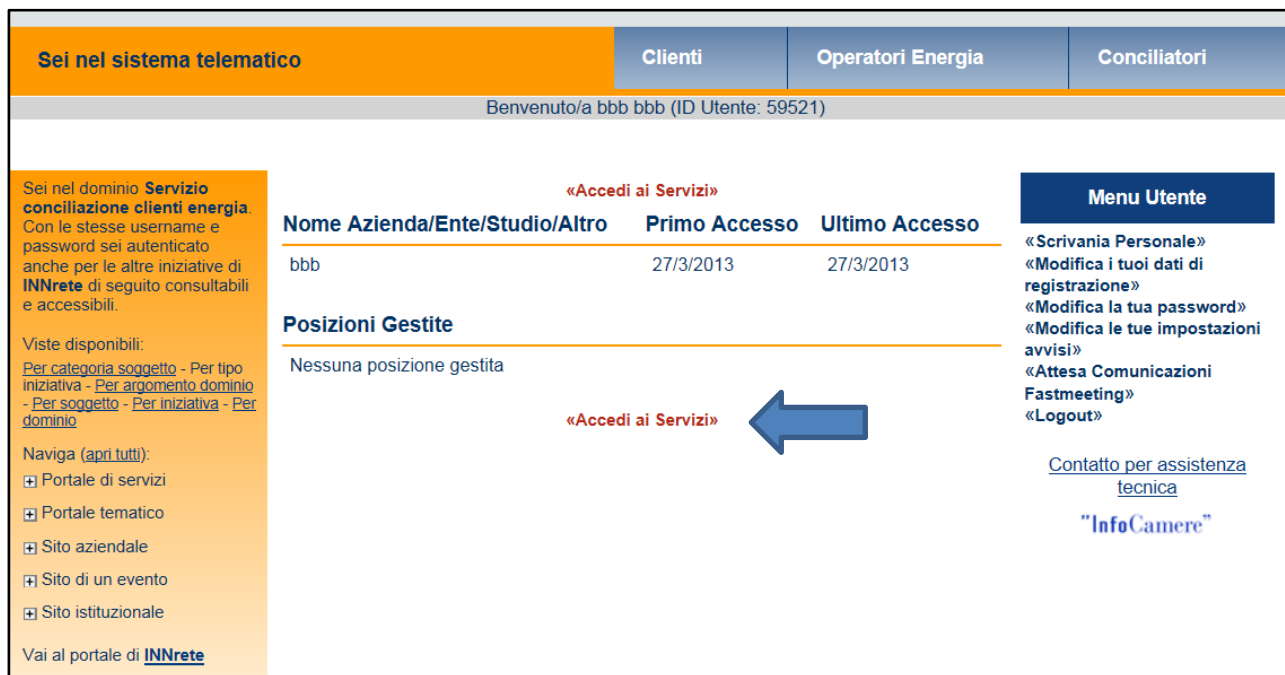
Autenticazione
User Name:
Password:

Conservare User Name e Password per accedere al Servizio

[« Accedi ai Servizi »](#)
[« Modifica i tuoi dati di registrazione »](#)
[« Modifica la tua password »](#)
[« Modifica le tue impostazioni avvisi »](#)
[« Attesa Comunicazioni Fastmeeting »](#)
[« Logout »](#)

[Contatto per assistenza tecnica](#)
"InfoCamere"

I propri User Name e Password andranno **inseriti negli appositi campi** e si avrà così **accesso ai servizi** offerti:



Sei nel sistema telematico Clienti Operatori Energia Conciliatori

Benvenuto/a bbb bbb (ID Utente: 59521)

«Accedi ai Servizi»

Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso
bbb	27/3/2013	27/3/2013

Posizioni Gestite
Nessuna posizione gestita

«Accedi ai Servizi» ←

Menu Utente
« Scrivania Personale »
« Modifica i tuoi dati di registrazione »
« Modifica la tua password »
« Modifica le tue impostazioni avvisi »
« Attesa Comunicazioni Fastmeeting »
« Logout »

[Contatto per assistenza tecnica](#)
"InfoCamere"

Sei nel dominio **Servizio conciliazione clienti energia**. Con le stesse username e password sei autenticato anche per le altre iniziative di **INNrete** di seguito consultabili e accessibili.

Viste disponibili:
[Per categoria soggetto](#) - [Per tipo iniziativa](#) - [Per argomento dominio](#) - [Per soggetto](#) - [Per iniziativa](#) - [Per dominio](#)

Naviga (apri tutti):
 Portale di servizi
 Portale tematico
 Sito aziendale
 Sito di un evento
 Sito istituzionale

Vai al portale di **INNrete**

Tra tali servizi vi sono i **Moduli web per attivare il Servizio Conciliazione**, già distinti a seconda che la Richiesta di attivazione sia presentata dal Cliente direttamente o tramite Delegato (Modulo Delegato: “Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Delegato”):

“InfoCamere”

Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Clienti

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione direttamente come Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale sarai **Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona fisica oppure sarai **Rappresentante (legale) della Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona giuridica.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Cliente](#)]

Presentazione della Richiesta di attivazione da parte di Delegati

Puoi presentare la Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione come Delegato del Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale il Cliente (persona fisica o giuridica) rimarrà **Parte attivante** mentre tu sarai **Rappresentante (delegato)** del Cliente in tale procedura.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della Richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la Richiesta di attivazione come Delegato](#)]



4.3. Scelta del Modulo

Non appena **effettuata la Registrazione**, saranno disponibili sulla Home Page del sistema telematico due Moduli web per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione:

Presentazione della richiesta di attivazione da parte di Clienti

Puoi presentare la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione direttamente come Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale sarai **Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona fisica oppure sarai **Rappresentante (legale) della Parte attivante** se avrai inoltrato la richiesta come persona giuridica.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la richiesta di attivazione come Cliente](#)]

Modulo Cliente

Presentazione della richiesta di attivazione da parte di Delegati

Puoi presentare la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione come Delegato del Cliente.

La tua richiesta genererà una procedura di conciliazione della quale il Cliente (persona fisica o giuridica) rimarrà **Parte attivante** mentre tu sarai **Rappresentante (delegato)** del Cliente in tale procedura.

Conseguentemente potrai seguire la procedura e potrai partecipare all'incontro di conciliazione con le tue credenziali di accesso al sistema utilizzate per la presentazione della richiesta di attivazione.

[[Presenta adesso la richiesta di attivazione come Delegato](#)]

Modulo Delegato

Il Delegato del Cliente (incluso l'operatore di un'Associazione) dovrà presentare la Richiesta utilizzando il Modulo Delegato.



Con la scelta del Modulo Delegato, il Delegato interverrà direttamente nella procedura di conciliazione e parteciperà agli incontri virtuali con l'Operatore e il Conciliatore del Servizio Conciliazione, col potere anche di transigere conferito da Cliente tramite idonea procura (v. punto seguente)



Il Servizio Conciliazione invia le comunicazioni sulla pratica all'e-mail di registrazione. il Delegato dovrà monitorare GIORNALMENTE la propria e-mail di registrazione

4.4. Compilazione del Modulo Web Delegato (Video)

Il Modulo deve essere compilato a video e contiene alcuni chiarimenti già al suo interno (contrassegnati come "Nota"). Di seguito ulteriori chiarimenti di ausilio alla compilazione.

L'asterisco identifica i campi a compilazione obbligatoria: qualora non compilati, il Modulo web non verrà accettato dal sistema, che li riproporrà per la compilazione.

Presentazione della richiesta

DATI FORNITURA

Nota: Le informazioni per la compilazione della sezione Dati Fornitura sono di norma riportate sulla prima pagina diverso, inserire l'indirizzo di fornitura e non di recapito delle bollette

Indirizzo di fornitura: via/piazza, n°

Regione *:

Provincia *:

Comune *:

CAP *: [suggerisci](#)

Settore *:

Tipo Cliente *:

Tipo mercato *:

Si consiglia di compilare il Modulo avendo accanto la bolletta

Selezionare il settore

Settore *: Dual Fuel

Tipo Cliente *:

POD *:

Nota: Scrivere 'Non disponibile' qualora non disponibile

PDR *:

A seconda del settore selezionato andrà inserito POD o PDR. In caso di Dual Fuel inserire entrambi

Per tutte le controversie attinenti ad una fornitura già esistente (contratto di fornitura concluso) è necessario inserire il POD (elettrico) o il PDR (gas) o entrambi (dual fuel): POD/PDR sono disponibili se il Cliente ha ricevuto almeno una bolletta.

DATI RECLAMO/RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il Cliente ha presentato all'Operatore *:

Data invio Reclamo *:

n° Reclamo:

Nota: Indicare eventuale numero attribuito dall'Operatore al reclamo/richesta

Risposta a Reclamo *: Ricevuta ma ritenuta non soddisfacente

Data Risposta *:

n° Prot. Risposta:

Nota: Indicare eventuale numero di protocollo attribuito dall'Operatore alla risposta fornita al reclamo/richesta di rettifica di fatturazione

Si intende il codice univoco che l'Operatore deve indicare nella risposta al Cliente

Se si è ricevuta Risposta dall'Operatore verrà chiesto di inserire la data

CONTROVERSIA

Oggetto *:

Valore stimato:

Descrizione *:

Richieste del Cliente *:

Disponibilità per incontro virtuale *:

Note:

Gli incontri si svolgono dal lunedì al venerdì, negli orari 9-13.30 e 14-18.30

Nota: Per agevolare la fissazione degli incontri ed accelerare la trattazione della pratica si raccomanda di indicare una disponibilità il più possibile ampia. Il Servizio terrà conto della disponibilità indicata salvo casi eccezionali (es. imminente scadenza della pratica) e fermi restando gli orari di svolgimento incontri (9-13.30 e 14-18.30).

Selezionare la voce attinente al proprio caso (v. gli esempi nella scheda seguente)

Inserire una stima documentabile del valore della controversia

Indicare giorni/orari preferiti. Il Servizio ne terrà conto, salvo esigenze procedurali ed organizzative

Spazio per comunicazioni utili alla procedura

Di seguito alcuni suggerimenti per la scelta delle voci del campo “Oggetto”:

VOCE	ESEMPI DI PROBLEMATICHE ATTINENTI LA VOCE INDICATA
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati sui preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate
Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
Morosità o sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa
Prosumer	Contestazioni relative alla convenzione stipulata con il GSE (ritardi, interessi, pagamenti in attuazione convenzione, ecc.)
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del Servizio Clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Danni	Questa voce può essere scelta qualora il cliente ritenga di aver subito un danno

	(documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Il campo “**Oggetto**” consente la selezione di una sola voce: in caso di pluralità di problematiche, il compilante potrà selezionare la voce che ritiene essere prevalente.

La controversia potrà essere esplicitata più chiaramente nei campi “**Descrizione**” (massimo 2.500 caratteri – eventuali descrizioni più complesse potranno essere inserite nel fascicolo della pratica come allegato) e “**Richieste del Cliente**”.

Si raccomanda di porre la massima attenzione alla compilazione dei campi “**Oggetto**” e “**Descrizione**” (della problematica lamentata), ai fini della identificazione della fattispecie controversa e della relativa procedibilità della domanda giudiziale.

La compilazione della sezione “ASSOCIAZIONE CONSUMATORI/PMI/DELEGATO” differisce a seconda che il Delegato sia un’Associazione dei consumatori appartenente al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) o aderente al Protocollo d’intesa tra l’Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese (PMI), oppure si tratti di altro Delegato.

IPOTESI 1: DELEGATO ASSOCIAZIONE CNCU/PMI FIRMATARIA DI PROTOCOLLO

Il **Delegato appartenente ad una delle Associazioni indicate nell’elenco** visualizzabile nel campo “Associazione coinvolta”, dovrà indicare la **denominazione** dell’Associazione, inserire il **CODICE ASSOCIAZIONE** ed il **CAP della Sede Associazione**:

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO	
Tipo di ausilio/delega *:	Delega a transigere
Associazione coinvolta *:	██████████
Codice Associazione (Può essere richiesto alla sede nazionale dell’Associazione) *:	
CAP Sede Associazione:	

Questo campo si compila in automatico con la voce “Delega a transigere”

Selezionare l’Associazione di appartenenza del Delegato

Il CODICE ASSOCIAZIONE è un codice identificativo unico per ogni Associazione ed è stato comunicato (prima dell’avvio del Servizio conciliazione, avvenuto il 1 aprile 2013), alla sede nazionale dell’Associazione, in persona del Presidente, con invito a darne opportuna diffusione alla sedi interessate. In caso di smarrimento, la stessa sede nazionale può richiederne copia al Servizio Conciliazione.

Si precisa che il CODICE ASSOCIAZIONE non ha nulla a che vedere con Username e Password (che vengono scelti in fase di registrazione dalla persona fisica che effettua la registrazione a sistema), né con l’ID utente (che viene assegnato in fase di registrazione).

Il CODICE ASSOCIAZIONE consente di collegare la pratica all’Associazione per poter accedere (ove ne ricorrano le condizioni) ai fondi stanziati dall’Autorità per l’attività di supporto ai clienti finali nell’utilizzo del Servizio Conciliazione clienti energia (c.d. “contributo PAC”, di cui alla Deliberazione 489/2012/E/com).

Resta comunque ferma la possibilità di presentare la richiesta senza inserimento del Codice: la pratica viene trattata ugualmente dal Servizio Conciliazione.

IPOTESI 2: ALTRO DELEGATO

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO		Questo campo si compila in automatico con la voce "Delega a transigere"
Tipo di ausilio/delega *:	Delega a transigere	
Associazione coinvolta *:		Selezionare la voce "Nessuna"
CAP Sede Associazione:		

Nel selezionare gli **Allegati**, occorre accertarsi di inserire quelli indicati come obbligatori nel Modulo:

ALLEGATI	
Allegati alla richiesta *:	<input type="checkbox"/> (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (B) Copia Reclamo (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato (obbligatorio) <input type="checkbox"/> (D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità (obbligatorio se conferita delega) <input type="checkbox"/> (E) Copia delega a transigere conferita al Delegato (obbligatorio se conferita delega) <input type="checkbox"/> (F) Risposta dell'Operatore al Reclamo (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (H) Ricevuta di presentazione del Reclamo <input type="checkbox"/> (I) Ulteriori allegati alla richiesta pertinenti la controversia



Si ricorda l'importanza di selezionare (mediante l'apposito flag) TUTTI gli allegati richiesti dalla procedura e gli eventuali allegati che si ritenga utile inserire

I seguenti allegati sono **sempre richiesti per avviare la pratica:**

- (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità
- (B) Copia Reclamo presentato all'Operatore
- (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato
- (D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità
- (E) Delega a transigere conferita al Delegato

Modulo disponibile alla Pagina Clienti

Modulo disponibile alla Pagina Clienti.
La delega può essere redatta anche in
forma libera, purché idonea a conciliare e
transigere

Pagina Clienti (<http://www.conciliaonline.net/concilia/?idtema=85&page=informazi>)



The screenshot shows the 'Modulistica Clienti' page with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area includes a welcome message and a list of document templates for delegation. A blue callout box points to the list of templates, stating that there are 4 models available based on the nature of the delegatee (Association or other) and the client (physical or legal person).

Sono disponibili 4 modelli di delega, a
seconda della natura del Delegato
(Associazione o altri) e del Cliente
(persona fisica o giuridica)

Se ricevuti dal Cliente, sono richiesti anche i seguenti allegati:

- (F) Risposta dell'Operatore a Reclamo
- (G) Ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore



Consigliamo di preparare gli Allegati sul desktop del computer, in formato PDF, per averli pronti all'inserimento nel fascicolo informatico cui si avrà accesso immediatamente dopo l'invio del Modulo web di Richiesta di attivazione al Servizio Conciliazione

E' possibile firmare i documenti con firma digitale. Qualora non si disponga di firma digitale, si potrà stampare il documento da firmare, firmarlo ed inserirlo nel fascicolo.

DATI CLIENTE (titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)

Inserire i dati del Cliente da cui si
è ricevuta Delega

Nome *:

Cognome *:

Codice Fiscale *:

Anno di nascita *:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP: [suggerisci](#)

Telefono/Cellulare *:

Canale informativo *:

DATI RAPPRESENTANTE LEGALE / RAPPRESENTANTE DELEGATO

Confermare qui i dati inseriti nella
registrazione

Nome *:

Cognome *:

Codice Fiscale:

Anno di nascita *:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP: [suggerisci](#)

Telefono/Cellulare *:

Canale informativo *:

Seleziona l'Operatore *:

Selezionare l'Operatore
(venditore, distributore o GSE)
cui è stato inviato il Reclamo

Questo campo consente di accedere ad un elenco Operatori che coincide con l'Anagrafica operatori ufficiale dell'Autorità.

Dopo aver compilato il Modulo si può inviarlo al Servizio Conciliazione digitando sul tasto "Conferma".



<input type="button" value="Conferma"/> <input type="button" value="Annulla"/>
--



Dopo aver inviato il Modulo WEB di Richiesta di attivazione, si potrà accedere alla pratica ed inserire gli allegati.

Si raccomanda di inserire gli allegati IMMEDIATAMENTE DOPO aver ricevuto il messaggio automatico di ricezione Richiesta e numero pratica



Il sistema online consentirà di seguire la pratica accedendo al fascicolo informatico e faciliterà nel seguirla, inviando alert automatici direttamente alla E-MAIL DI REGISTRAZIONE del Delegato per avvisarlo della presenza di nuova documentazione (es. richiesta integrazione pratica) e della fissazione dell'incontro virtuale con l'Operatore

PER INFORMAZIONI SU COME UTILIZZARE IL SISTEMA, SEGUIRE LA PROCEDURA E PARTECIPARE ALL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE ONLINE (STRUMENTAZIONI, TEST PRELIMINARE) SI RACCOMANDA L'ATTENTA LETTURA DELLE ISTRUZIONI CONTENUTE NEL SISTEMA TELEMATICO, ALLA PAGINA CLIENTI

<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=85&page=cercainfo&action=cerca&idtemainfo=3>