



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

Versione 0.1

## Sommario

<b>1. ISTRUZIONI PER IL CLIENTE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Verifica dell'ammissibilità .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Registrazione .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Scelta del Modulo .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4. Compilazione del Modulo Web Cliente (Video).....</b>	<b>10</b>
<b>2. ISTRUZIONI PER IL DELEGATO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Verifica dell'ammissibilità .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Registrazione .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Scelta del Modulo .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4. Compilazione del Modulo Web Delegato (Video) .....</b>	<b>22</b>

## 1. ISTRUZIONI PER IL CLIENTE




### 1.1. Verifica dell'ammissibilità

**Ai fini di verificare l'ammissibilità della richiesta, occorre rispondere SI alle seguenti domande.**

#### **Rientri tra coloro che possono attivare la procedura di conciliazione?**

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

Tabella 1

 <b>PER IL SETTORE ELETTRICO:</b>	 <b>PER IL SETTORE GAS:</b>	 <b>PER IL DUAL FUEL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- tutti i clienti domestici</li><li>- piccole e medie imprese (PMI) connesse in bassa tensione (BT) aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tutti i clienti domestici</li><li>- piccole e medie imprese (PMI) con consumi non superiori a 50.000 metri cubi annui</li><li>- condomini uso domestico con consumi non superiori a 200.000 metri cubi annui</li></ul>	È sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas

#### **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 o distributore).**

#### **L'Operatore non ha risposto o ha dato una risposta insoddisfacente?**

Il Servizio 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 (es. il venditore ha 40 giorni solari per rispondere al reclamo).

#### **Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio?**


Se l'Operatore ha risposto ma il Cliente ritiene la risposta non soddisfacente, è possibile attivare il Servizio **subito dopo** aver ricevuto la risposta dell'Operatore **e non oltre 6 mesi dal ricevimento della risposta.**

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.**

## La controversia può essere trattata dal Servizio?

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

Tabella 2

	<b>Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.</b>
	Non è possibile attivare la procedura di conciliazione <b>quando, per la stessa controversia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- sia già stata avviata o conclusa una procedura di fronte all'autorità giudiziaria;</li><li>- sia ancora in corso o sia stata svolta altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica;</li><li>- sia ancora in corso o sia stata svolta una procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia, salvo che nella risposta lo Sportello, per tutte le problematiche o solo per alcune di esse, non abbia suggerito al cliente di provare a risolverle utilizzando altre procedure.</li></ul>
	<b>Non è consentito ripresentare una Richiesta già archiviata dal Servizio.</b>

**SE HAI RISPOSTO SÌ ALLE PRECEDENTI DOMANDE, HAI I REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO E PUOI PROCEDERE CON LE FASI CHE SEGUONO**

## 1.2. Registrazione

Per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente dovrà registrarsi:

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

**Chi siamo**  
Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.

**Come attivarci**  
Il Servizio conciliazione 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.**

**«Nuova Registrazione»**

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

CONCILIA on line

CONCILIA on line CONCILIA suite CONCILIA clic CONCILIA flow CONCILIA meet

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**

La registrazione non è necessaria se sei già registrato in una delle iniziative indicate a sinistra: il tuo login è unico, e valido per accedere anche a questo sito !

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

I dati personali conferiti per 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 con Conciliaonline**.

I dati personali forniti per 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) è obbligatorio ai fini dell'erogazione del servizio. Le ulteriori informazioni conferite all'interno del sistema 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 - Piazza Sallustio 21, 00187 - 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](mailto:help@conciliaonline.net) oppure inviando una comunicazione per posta raccomandata a InfoCamere SCpA, all'indirizzo sopra indicato.

La registrazione permette di accedere con lo stesso login (stessa username e password) anche alle altre iniziative del Network INNrete, sia quelle visualizzate nella lista ([Clicca qui](#)) sia quelle che InfoCamere inserirà in futuro nel Network stesso.

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>>**

( RICORDA CHE LA REGISTRAZIONE NON E' NECESSARIA SE SEI GIA' REGISTRATO IN UNA DELLE INIZIATIVE INDICATE A SINISTRA: IL TUO LOGIN E' UNICO, E VALIDO PER ACCEDERE ANCHE A QUESTO SITO )

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

W3C XHTML 1.0 W3C CSS

Successivamente si potrà compilare la schermata di registrazione **coi propri dati**, che andranno in seguito confermati nel Modulo di Richiesta attivazione:

The image shows a web browser window displaying the registration page for CONCILIA on line. The browser address bar shows the URL <https://www.conciliaonline.net/concilia>. The page header includes the logo "CONCILIA on line" and the INNrete logo. A navigation menu contains links for "CONCILIA on line", "CONCILIA suite", "CONCILIA dic", "CONCILIA flow", and "CONCILIA meet".

The main content area is divided into two sections:

- Sezione A) - Informazioni relative all'azienda/ente/studio/altro**: This section contains several form fields, each marked with a red asterisk to indicate they are required. The fields are: "Nome dell'azienda/ente/studio/altro: [In caso di privati inserire Cognome e Nome]", "Forma giuridica:", "Settore:", "Indirizzo: [via/piazza, n°civico]", "Località:", "Comune:", "Provincia:", "C.A.P.:", "Sito Internet:", and "Breve descrizione delle attività dell'azienda/ente/studio/altro:". A blue callout box with the text "I dati inseriti nei campi C.A.P., Nome, Cognome e Telefono andranno confermati nel Modulo di Richiesta attivazione" has four blue arrows pointing to the C.A.P., Name, Surname, and Phone fields.
- Sezione B) - Informazioni relative alla persona**: This section contains form fields for "Nome:", "Cognome:", "E-Mail:", "Telefono:", "Fax:", and "Cellulare:". The "Telefono:" field has a note "(senza prefisso internazionale, solo numeri)".

Below the personal information section, there is a checkbox labeled "Pubblicazione dei Propri Dati" with the text "Si, voglio che i dati inseriti nelle sezioni A) e B) siano resi visibili agli altri utenti registrati".

At the bottom of the form, there is a section titled "Informazioni per il login" with fields for "User Name:", "Password:", and "Conferma Password:". The "User Name:" field has a note "(minimo 6 caratteri, solo lettere e numeri)", and the "Password:" field has a note "(minimo 8 caratteri)". A blue arrow points to the "Registrami" button at the bottom right of the form.

The footer of the page includes the text "Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits" and logos for "W3C XHTML 1.0" and "W3C CSS".

Immediatamente dopo la Registrazione, la piattaforma telematica fornirà **User Name e Password personali** e si potrà **tornerà nel sistema telematico** del Servizio conciliazione:

**CONCILIA on line**

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**

**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: **27/03/2013**

Ti ricordiamo che la registrazione appena effettuata valida per tutti i siti, portali, servizi di **INNrete**, anche per quelli che verranno aggiunti in futuro.

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

[Torna alla Home Page](#)

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

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

I propri User Name e Password andranno **inseriti nel sistema telematico**:

**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
 Autorità per l'energia elettrica e il gas

Autorità per l'energia elettrica e il gas

**Sei nel sistema telematico** | Clienti | Operatori Energia | Conciliatori

**Il sistema telematico**  
 Benvenuti nel **sistema telematico** per la gestione delle procedure di conciliazione del **Servizio conciliazione clienti energia**.

Al sistema telematico hanno accesso le parti (**Clienti e Operatori**), gli eventuali **Delegati**, i **Conciliatori**.

Nelle sezioni in alto sono disponibili, per ciascun soggetto coinvolto nelle procedure di conciliazione le **istruzioni** sia per l'accesso sia per l'utilizzo delle funzioni previste dal sistema telematico.

Per l'utilizzo del sistema telematico è consigliata la [verifica delle strumentazioni necessarie](#) e, prima dell'incontro di conciliazione, la [verifica delle configurazioni audio e video con l'apposito test](#).

La presentazione delle richieste di attivazione è possibile sia da parte dei Clienti che da parte dei loro Delegati. **E' necessario essere utenti registrati ed è necessario fare accesso utilizzando username e password scelte al momento della registrazione.**

Automaticamente, dopo l'accesso, nella home page del sistema telematico compariranno, in apposite sezioni, le funzioni per la presentazione della richiesta di attivazione nei due casi (Cliente o Delegato).

Per assistenza tecnico informatica sul sistema telematico: [help@conciliaonline.net](mailto:help@conciliaonline.net)

Per tutte le altre informazioni consultare [il sito del Servizio conciliazione clienti energia](#).

**AU**  
 Acquisto Unico

User Name:   
 Password:


**Entra**

«Nuova Registrazione»  
 «Hai dimenticato la tua password?»

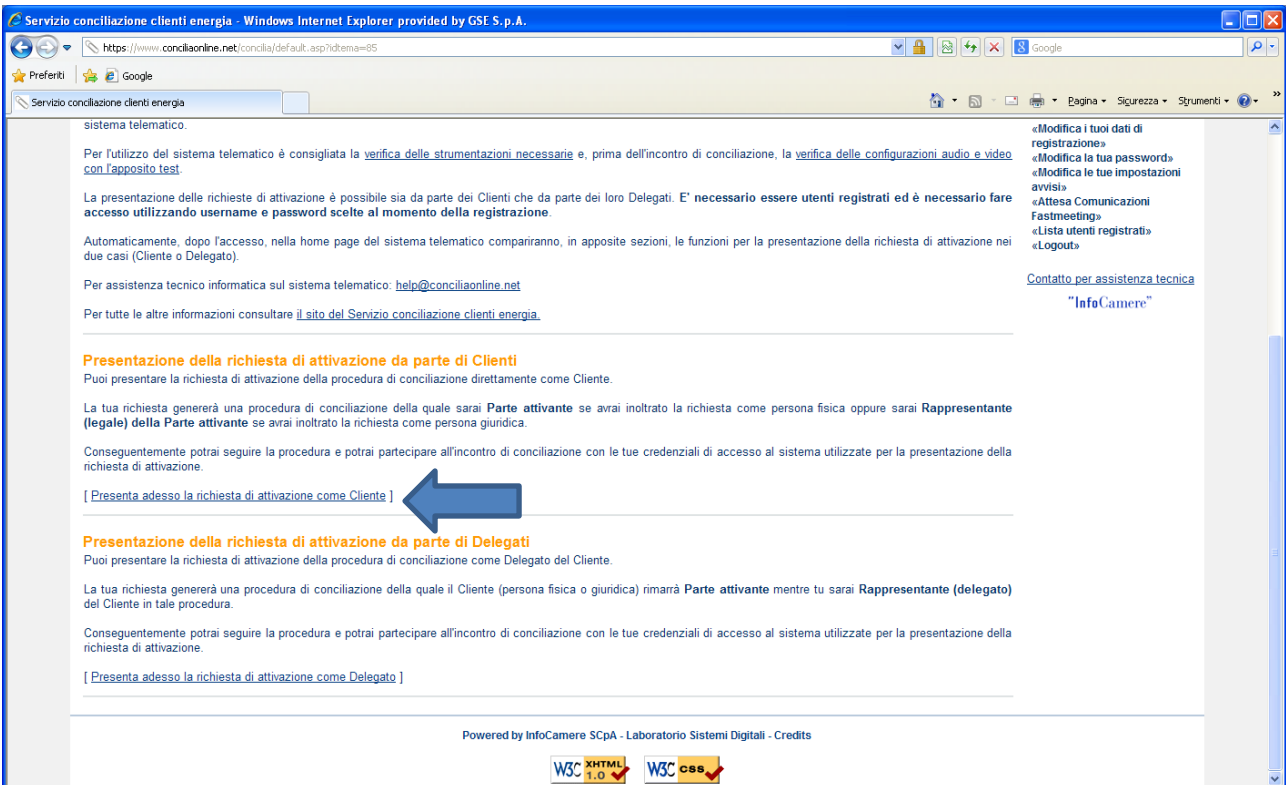
» **Smart Login**

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

Si avrà così **accesso ai servizi** offerti:

Sei nel sistema telematico		Clienti	Operatori Energia	Conciliatori							
Benvenuto/a bbb bbb (ID Utente: 59521)											
<p>Sei nel dominio <b>Servizio conciliazione clienti energia</b> Con le stesse username e password sei autenticato anche per le altre iniziative di <b>INNrete</b> di seguito consultabili e accessibili.</p> <p>Viste disponibili:  <a href="#">Per categoria soggetto</a> - Per tipo iniziativa - <a href="#">Per argomento dominio</a> - <a href="#">Per soggetto</a> - <a href="#">Per iniziativa</a> - <a href="#">Per dominio</a></p> <p>Naviga (<a href="#">apri tutti</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Portale di servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Portale tematico</li> <li><input type="checkbox"/> Sito aziendale</li> <li><input type="checkbox"/> Sito di un evento</li> <li><input type="checkbox"/> Sito istituzionale</li> </ul> <p>Vai al portale di <a href="#">INNrete</a></p>	<p>«Accedi ai Servizi»</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome Azienda/Ente/Studio/Altro</th> <th>Primo Accesso</th> <th>Ultimo Accesso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bbb</td> <td>27/3/2013</td> <td>27/3/2013</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Posizioni Gestite</b></p> <p>Nessuna posizione gestita</p> <p style="text-align: center;">«Accedi ai Servizi» </p>			Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso	bbb	27/3/2013	27/3/2013	<p><b>Menu Utente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Scrivania Personale»</li> <li>«Modifica i tuoi dati di registrazione»</li> <li>«Modifica la tua password»</li> <li>«Modifica le tue impostazioni avvisi»</li> <li>«Attesa Comunicazioni Fastmeeting»</li> <li>«Logout»</li> </ul> <p style="text-align: center;"> <a href="#">Contatto per assistenza tecnica</a>  <b>"InfoCamere"</b> </p>	
	Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso								
	bbb	27/3/2013	27/3/2013								

Tra tali servizi vi è la **modulistica per attivare il Servizio conciliazione**:



Servizio conciliazione clienti energia - Windows Internet Explorer provided by GSE S.p.A.

https://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idema=85

servizio conciliazione clienti energia

sistema telematico.

Per l'utilizzo del sistema telematico è consigliata la [verifica delle strumentazioni necessarie](#) e, prima dell'incontro di conciliazione, la [verifica delle configurazioni audio e video con l'apposito test](#).

La presentazione delle richieste di attivazione è possibile sia da parte dei Clienti che da parte dei loro Delegati. E' necessario essere utenti registrati ed è necessario fare accesso utilizzando username e password scelte al momento della registrazione.

Automaticamente, dopo l'accesso, nella home page del sistema telematico compariranno, in apposite sezioni, le funzioni per la presentazione della richiesta di attivazione nei due casi (Cliente o Delegato).

Per assistenza tecnico informatica sul sistema telematico: [help@conciliaonline.net](mailto:help@conciliaonline.net)


Per tutte le altre informazioni consultare il [sito del Servizio conciliazione clienti energia](#).

**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.

Consequentemente 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.

Consequentemente 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](#) ]

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

W3C XHTML 1.0 W3C CSS



### 1.3. Scelta del Modulo

Non appena **effettuata la Registrazione**, saranno disponibili sulla Home page del sito due Moduli web per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio conciliazione clienti energia:

**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](#) ]



**Per presentare la Richiesta direttamente, il Cliente dovrà utilizzare il Modulo Cliente.**

Se vuole farsi aiutare a compilare il Modulo Cliente da un'Associazione (di consumatori o di categoria), vada al Paragrafo 1.4 Compilazione del Modulo Web Cliente (Video) di questa Guida (IPOTESI 2).

Se invece il Cliente preferisce farsi rappresentare da un Delegato, si vada al Paragrafo 2 – ISTRUZIONI PER IL DELEGATO di questa Guida.

**CON LA SCELTA DEL MODULO CLIENTE, IL CLIENTE INTERVERRÀ DIRETTAMENTE NELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E PARTECIPERÀ DIRETTAMENTE AGLI INCONTRI VIRTUALI CON L'OPERATORE ED IL CONCILIATORE MESSO A DISPOSIZIONE DEL SERVIZIO**

#### 1.4. Compilazione del Modulo Web Cliente (Video)

Il Modulo va compilato a video e contiene alcuni chiarimenti già al suo interno (contrassegnati come “Nota”). Di seguito alcuni chiarimenti ulteriori che possono essere 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.

DATI FORNITURA	
Nota: Le informazioni per la compilazione della sezione Dati Fornitura sono di norma riportate sulla prima pagina della bolletta. Se diverso, inserire l'indirizzo di fornitura e non di recapito delle bollette	
Indirizzo di fornitura: via/piazza, n° *:	<input type="text"/>
Regione *:	<input type="text"/>
Provincia *:	<input type="text"/>
Comune *:	<input type="text"/>
CAP *:	<input type="text"/> <a href="#">suggerisci</a>
Settore *:	<input type="text"/>
Tipo Cliente *:	<input type="text"/>
POD:	<input type="text"/>
PDR:	<input type="text"/>

Si consiglia di compilare il Modulo avendo accanto la bolletta

Il POD è presente sulla bolletta elettrica

Il PDR è presente sulla bolletta gas

**Per tutte le controversie attinenti ad una fornitura già attivata (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 *:	<input type="text"/>
Data invio Reclamo/Richiesta di rettifica:	<input type="text"/>
n° Reclamo/Richiesta di rettifica:	<input type="text"/>
Nota: Indicare eventuale numero attribuito dall'Operatore al reclamo/richiesta	
Risposta a Reclamo/Richiesta di rettifica *:	<input type="text"/>
Data Risposta:	<input type="text"/>
n° Prot. Risposta:	<input type="text"/>
Nota: Indicare eventuale numero di protocollo attribuito dall'Operatore alla risposta fornita al reclamo/richiesta di rettifica di fatturazione	

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

Occorre inserirla, se si è ricevuta Risposta dall'Operatore

CONTROVERSIA

Oggetto:

- Fatturazione
- Mercato
- Contratti
- Qualità
- Attivazione/allaccio
- Danni
- Ulteriore tipo di disservizio

Valore stimato:  (i)

Descrizione \*:

Richieste del Cliente \*:

Note:

E' possibile selezionare più voci, scegliendo quella/e attinente/i al proprio caso (v. sotto).

Inserire una stima documentabile del valore della controversia

Spazio per comunicazioni utili alla procedura: es. giorni/ orari nei quali il Cliente non può partecipare all'incontro virtuale

Nel campo “**Oggetto**” è possibile indicare in modo sintetico l’argomento della controversia, che potrà essere esplicitato più chiaramente nei campi “**Descrizione**” e “**Richieste del Cliente**”.

La compilazione di questo campo è comunque facoltativa e non vincolante.

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

VOCE	ESEMPI DI PROBLEMATICHE ATTINENTI LA VOCE INDICATA
Fatturazione	Contestazioni relative a: <i>conguagli</i> (es. tempistica); <i>letture</i> (es. mancato rispetto della periodicità, mancato aggiornamento del dato di misura a seguito di sostituzione misuratore); <i>autoletture</i> (es. impossibilità di fornirle, mancata acquisizione/utilizzo da parte dell’Operatore, veridicità autolettura riportata); <i>consumi</i> (es. stimati vs. effettivi); <i>periodicità di fatturazione</i> (es. mancato rispetto della periodicità prevista); <i>rettifica di fatturazione</i> (es. tempistica dell’Operatore nel procedere alla rettifica, ritardato/mancato rimborso di importi a credito); <i>misura</i> (es. contestazioni sui consumi imputati per fascia, ricostruzione consumi a seguito di malfunzionamento misuratore, modalità di sostituzione del misuratore), ecc.
Mercato	Contestazioni relative a: <i>cambio fornitore o switching</i> (es. tempistiche completamento switching, mancata ricezione bollette, doppia fatturazione sia dal fornitore entrante che dall’uscente); <i>mancata/errata applicazione del Codice di Condotta Commerciale</i> da parte dell’Operatore (es. contratto non richiesto, firma apocrifia, ripensamento non eseguito), ecc.
Contratti	Contestazioni relative a: <i>deposito cauzionale</i> (es. mancata/ritardata restituzione); <i>voltura</i> (es. ritardo/mancata esecuzione, costi, lettura di voltura); <i>morosità</i> (es. comunicazione di messa in mora, distacchi/riduzione potenza, interessi di mora); <i>rateizzazione</i> (es. mancato riscontro alla richiesta di rateizzazione avanzata dal Cliente, contestazioni al piano di rateizzazione concesso dall’Operatore), ecc.
Qualità	Contestazioni relative a: <i>Call Center</i> dell’Operatore; <i>indennizzi</i> (es. mancato riconoscimento, ritardo nella corresponsione); <i>interruzioni</i> (es. tempi di riattivazione a seguito di problemi sulla rete); <i>tensione</i> (es. valori non corretti); <i>sicurezza</i> (es. mancato recepimento richieste di intervento fughe gas), ecc.
Attivazione/ allaccio	Contestazioni relative a: <i>preventivo</i> (es. tempo di messa a disposizione/validità, contenuto); <i>tempi o costi di esecuzione lavori</i> (es. allacciamenti, aumento/diminuzione di potenza/pressione), ecc.
Danni	Questa voce può essere scelta qualora il cliente ritenga di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato
Ulteriore tipo di disservizio	Selezionare questa voce per ogni contestazione non rientrante nelle voci precedenti

La compilazione della sezione seguente differisce a seconda che il Delegato sia Cliente compili il Modulo da solo oppure si faccia aiutare da un'Associazione dei consumatori appartenente al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) o da un'Associazione aderente al Protocollo d'intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese (PMI).

### IPOTESI 1: NESSUN AUSILIO NELLA COMPILAZIONE

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO	
Tipo di ausilio/delega *:	<input type="text"/>
Associazione coinvolta *:	<input type="text"/>
CAP Sede Associazione:	<input type="text"/>

Selezionare la voce "Nessuno (in proprio)"

Selezionare la voce "Nessuna"

### IPOTESI 2: AUSILIO NELLA COMPILAZIONE DA PARTE DI UN'ASSOCIAZIONE

L'eventuale Associazione ausiliante dovrà selezionare l'apposita voce "Ausilio alla compilazione", indicare la **denominazione** dell'Associazione, inserire la **password** dell'Associazione ed il **CAP della Sede Associazione**:

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO	
Tipo di ausilio/delega *:	Ausilio nella compilazione
Associazione coinvolta *:	<input type="text"/>
Password associazione *:	<input type="text"/>
CAP Sede Associazione:	<input type="text"/>

Nel selezionare gli Allegati, occorre accertarsi di inserire gli Allegati 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/Richiesta di rettifica di fatturazione (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/Richiesta di rettifica (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta) <input type="checkbox"/> (H) Ricevuta di presentazione del Reclamo/Richiesta di rettifica <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 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 OPPURE della Richiesta di rettifica di fatturazione presentato/a 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](mailto: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 al Reclamo OPPURE alla Richiesta di rettifica di fatturazione**
- (E) **Risposta dello Sportello per il consumatore di energia**

Si intende la risposta al reclamo presentato allo Sportello per il consumatore di energia, in cui lo Sportello rinvia ad altra procedura

**CONSIGLIAMO DI PREPARARE GLI ALLEGATI RICHIESTI SUL DESKTOP DEL COMPUTER, IN FORMATO PDF, PER AVERLI PRONTI ALL'INSERIMENTO NEL FASCICOLO INFORMATICO CUI AVRAI ACCESSO IMMEDIATAMENTE DOPO L'INVIO DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

**DATI CLIENTE (titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)**

Nome \*:

Cognome \*:

Codice Fiscale \*:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP:  [suggerisci](#)

Telefono \*:

Confermare qui i dati inseriti nella registrazione

Seleziona l'Operatore \*:

Selezionare l'Operatore (venditore o distributore) cui è stato inviato il Reclamo o la Richiesta di rettifica di fatturazione

Questo campo consente di accedere ad un elenco Operatori che coincide con l'Anagrafica operatori ufficiale dell'Autorità ed è distinto e separato dall'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione di cui alla determinazione 3/DCOU/2013 dell'Autorità.

Dopo aver compilato il Modulo si può inviarlo al Sistema 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**

## 2. ISTRUZIONI PER IL DELEGATO

Queste istruzioni valgono anche qualora il Delegato del Cliente sia un membro di un'Associazione dei consumatori o di categoria.




### 2.1. Verifica dell'ammissibilità

**Ai fini di verificare l'ammissibilità della richiesta, occorre rispondere SI alle seguenti domande.**

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

La procedura di conciliazione gestita dal Servizio conciliazione clienti energia 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"><li>- tutti i clienti domestici</li><li>- piccole e medie imprese (PMI) connesse in bassa tensione (BT) aventi meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tutti i clienti domestici</li><li>- piccole e medie imprese (PMI) con consumi non superiori a 50.000 metri cubi annui</li><li>- condomini uso domestico con consumi non superiori a 200.000 metri cubi annui</li></ul>	È sufficiente rientrare in una delle tipologie indicate per i settori elettrico o gas

#### 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 o distributore).**

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

Il Servizio 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 (es. il venditore ha 40 giorni solari per rispondere al reclamo).

#### Si rientra nei tempi di attivazione del Servizio?


Se l'Operatore ha risposto ma il Cliente ritiene la risposta non soddisfacente, è possibile attivare il Servizio **subito dopo** aver ricevuto la risposta dell'Operatore **e non oltre 6 mesi dal ricevimento della risposta.**

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.**

## La controversia può essere trattata dal Servizio?

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

Tabella 2

	<b>Controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.</b>
	Non è possibile attivare la procedura di conciliazione <b>quando, per la stessa controversia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- sia già stata avviata o conclusa una procedura di fronte all'autorità giudiziaria;</li><li>- sia in corso o sia stata svolta altra procedura di risoluzione alternativa della controversia, anche volontaria e paritetica;</li><li>- sia in corso o sia stata svolta una procedura di reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia, salvo che nella risposta lo Sportello, per tutte le problematiche o solo per alcune di esse, non abbia suggerito al cliente di provare a risolverle utilizzando altre procedure.</li></ul>
	<b>Non è consentito ripresentare una Richiesta già archiviata dal Servizio.</b>

**SE HAI RISPOSTO SÌ ALLE PRECEDENTI DOMANDE, IL CLIENTE HA I REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO E PUOI PROCEDERE CON LE FASI CHE SEGUONO**



## 2.2. Registrazione

**Se un'Associazione agisce come Delegato del Cliente, sarà il membro dell'Associazione a registrarsi.**

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

**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
Autorità per l'energia elettrica e il gas

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Sei nel sito web | Clienti | Operatori Energia | Conciliatori

**Chi siamo**  
Il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.

**Come attivarci**  
Il Servizio conciliazione 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.

**«Nuova Registrazione»**

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

CONCILIA on line

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

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**

La registrazione non è necessaria se sei già registrato in una delle iniziative indicate a sinistra: il tuo login è unico, e valido per accedere anche a questo sito !

I dati personali conferiti per 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 con Conciliaonline**.

I dati personali forniti per 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) è obbligatorio ai fini dell'erogazione del servizio. Le ulteriori informazioni conferite all'interno del sistema 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 - Piazza Sallustio 21, 00187 - 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](mailto:help@conciliaonline.net) oppure inviando una comunicazione per posta raccomandata a InfoCamere SCpA, all'indirizzo sopra indicato.

La registrazione permette di accedere con lo stesso login (stessa username e password) anche alle altre iniziative del Network INNrete, sia quelle visualizzate nella lista ([Clicca qui](#)) sia quelle che InfoCamere inserirà in futuro nel Network stesso.

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.

**<<Sì>>**

( RICORDA CHE LA REGISTRAZIONE NON E' NECESSARIA SE SEI GIA' REGISTRATO IN UNA DELLE INIZIATIVE INDICATE A SINISTRA: IL TUO LOGIN E' UNICO, E VALIDO PER ACCEDERE ANCHE A QUESTO SITO )

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

W3C HTML 1.0 | W3C CSS

Successivamente si potrà compilare la schermata di registrazione **coi propri dati**, che andranno in seguito confermati nel Modulo di Richiesta attivazione:

The screenshot shows the registration page of the CONCILIA on line website. The page is divided into several sections. On the left, there is a navigation menu with links like 'Portale di servizi', 'Portale tematico', 'Sito aziendale', etc. The main content area is titled 'Sezione A) - Informazioni relative all'azienda/ente/studio/altro' and contains various input fields for company information. Below this is 'Sezione B) - Informazioni relative alla persona' with fields for personal details. At the bottom, there are sections for 'Pubblicazione dei Propri Dati' and 'Informazioni per il login'. A blue callout box with white text is overlaid on the form, stating: 'I dati inseriti nei campi C.A.P., Nome, Cognome e Telefono andranno confermati nel Modulo di Richiesta attivazione'. Four blue arrows point from this box to the C.A.P., Name, Surname, and Telephone fields. At the bottom of the form, there is a 'Registrami' button with a blue arrow pointing to it.

**CONCILIA on line**

Informazioni | Ricerca | F.A.Q.

CONCILIA on line | CONCILIA suite | CONCILIA dic | CONCILIA flow | CONCILIA meet

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](#)

**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:  \*

Settore:

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:  \*

Telefono:  \*

Fax:

Cellulare:  (senza prefisso internazionale, solo numeri)

**Pubblicazione dei Propri Dati**

Sì, voglio che i dati inseriti nelle sezioni A) e B) siano resi visibili agli altri utenti registrati

**Informazioni per il login**

User Name:  \* (minimo 6 caratteri, solo lettere e numeri)

Password:  \* (minimo 8 caratteri)

Conferma Password:  \*

**Registrami**

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

W3C XHTML 1.0 W3C CSS

Immediatamente dopo la Registrazione, la piattaforma telematica fornirà **User Name e Password personali** e si potrà  **tornare nel sistema telematico** del Servizio conciliazione:

**CONCILIA on line**

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**

**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: **27/03/2013**

Ti ricordiamo che la registrazione appena effettuata valida per tutti i siti, portali, servizi di **INNrete**, anche per quelli che verranno aggiunti in futuro.

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

[Torna alla Home Page](#)

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

Powered by InfoCamere SCPA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

I propri User Name e Password andranno  **inseriti nel sistema telematico**:

**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
 Autorità per l'energia elettrica e il gas

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

**Sei nel sistema telematico** | Clienti | Operatori Energia | Conciliatori

**Il sistema telematico**  
 Benvenuti nel **sistema telematico** per la gestione delle procedure di conciliazione del **Servizio conciliazione clienti energia**.

Al sistema telematico hanno accesso le parti (**Clienti e Operatori**), gli eventuali **Delegati**, i **Conciliatori**.

Nelle sezioni in alto sono disponibili, per ciascun soggetto coinvolto nelle procedure di conciliazione le **istruzioni** sia per l'accesso sia per l'utilizzo delle funzioni previste dal sistema telematico.

Per l'utilizzo del sistema telematico è consigliata la [verifica delle strumentazioni necessarie](#) e, prima dell'incontro di conciliazione, la [verifica delle configurazioni audio e video con l'apposito test](#).

La presentazione delle richieste di attivazione è possibile sia da parte dei Clienti che da parte dei loro Delegati. **E' necessario essere utenti registrati ed è necessario fare accesso utilizzando username e password scelte al momento della registrazione.**

Automaticamente, dopo l'accesso, nella home page del sistema telematico compariranno, in apposite sezioni, le funzioni per la presentazione della richiesta di attivazione nei due casi (Cliente o Delegato).

Per assistenza tecnico informatica sul sistema telematico: [help@conciliaonline.net](mailto:help@conciliaonline.net)

Per tutte le altre informazioni consultare [il sito del Servizio conciliazione clienti energia](#).

**AU**  
 Acquisto Unico

User Name:   
 Password:


**Entra**

«Nuova Registrazione»  
 «Hai dimenticato la tua password?»

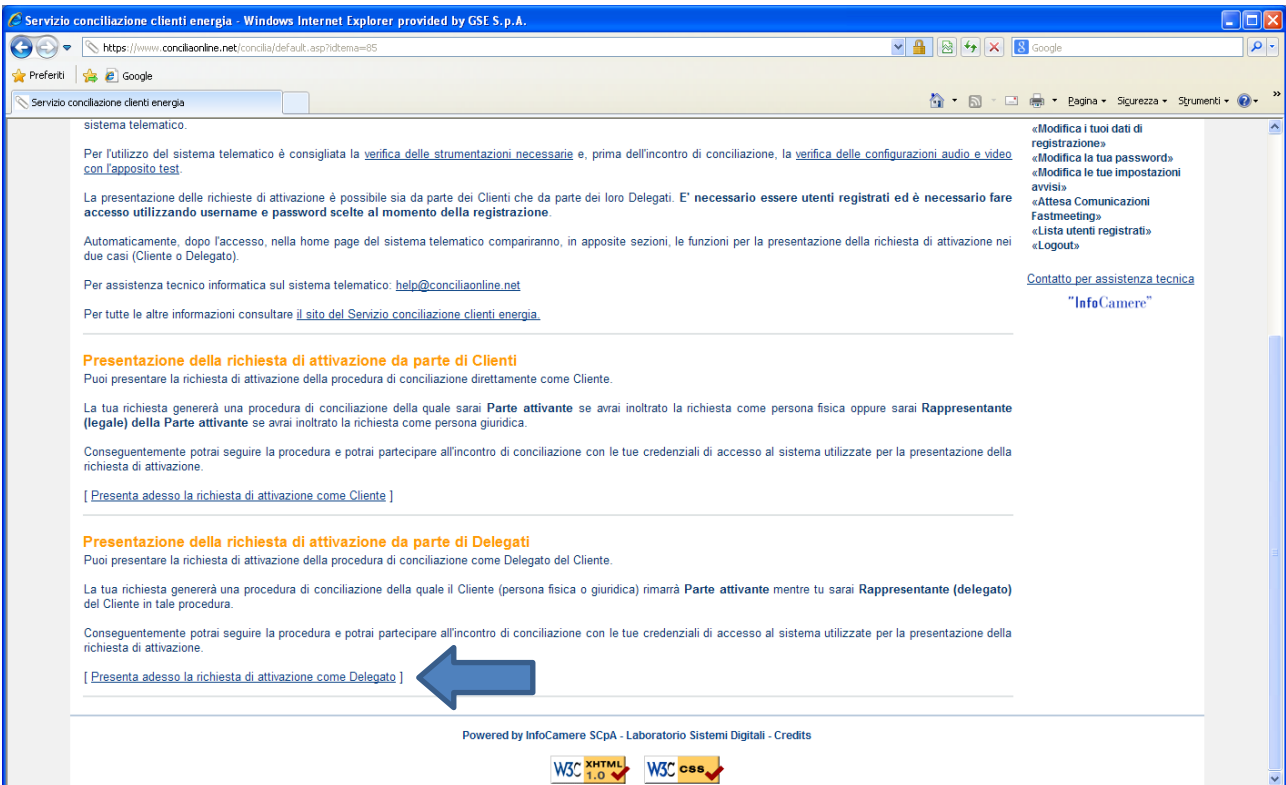
» **Smart Login**

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

Si avrà così **accesso ai servizi** offerti:

Sei nel sistema telematico	Clienti	Operatori Energia	Conciliatori						
Benvenuto/a bbb bbb (ID Utente: 59521)									
<p>Sei nel dominio <b>Servizio conciliazione clienti energia</b>. Con le stesse username e password sei autenticato anche per le altre iniziative di <b>INNrete</b> di seguito consultabili e accessibili.</p> <p>Viste disponibili:  <a href="#">Per categoria soggetto</a> - Per tipo iniziativa - <a href="#">Per argomento dominio</a> - <a href="#">Per soggetto</a> - <a href="#">Per iniziativa</a> - <a href="#">Per dominio</a></p> <p>Naviga (<a href="#">apri tutti</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Portale di servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Portale tematico</li> <li><input type="checkbox"/> Sito aziendale</li> <li><input type="checkbox"/> Sito di un evento</li> <li><input type="checkbox"/> Sito istituzionale</li> </ul> <p>Vai al portale di <a href="#">INNrete</a></p>	<p>«Accedi ai Servizi»</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome Azienda/Ente/Studio/Altro</th> <th>Primo Accesso</th> <th>Ultimo Accesso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bbb</td> <td>27/3/2013</td> <td>27/3/2013</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Posizioni Gestite</b></p> <p>Nessuna posizione gestita</p> <p style="text-align: center;">«Accedi ai Servizi» </p>	Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso	bbb	27/3/2013	27/3/2013	<p style="text-align: center;"><b>Menu Utente</b></p> <p>«Scrivania Personale»            «Modifica i tuoi dati di registrazione»            «Modifica la tua password»            «Modifica le tue impostazioni avvisi»            «Attesa Comunicazioni Fastmeeting»            «Logout»</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Contatto per assistenza tecnica</a></p> <p style="text-align: center;">"InfoCamere"</p>	
Nome Azienda/Ente/Studio/Altro	Primo Accesso	Ultimo Accesso							
bbb	27/3/2013	27/3/2013							

Tra tali servizi vi è la **modulistica per attivare il Servizio conciliazione**:



servizio telematico.

Per l'utilizzo del sistema telematico è consigliata la [verifica delle strumentazioni necessarie](#) e, prima dell'incontro di conciliazione, la [verifica delle configurazioni audio e video con l'apposito test](#).

La presentazione delle richieste di attivazione è possibile sia da parte dei Clienti che da parte dei loro Delegati. E' necessario essere utenti registrati ed è necessario fare **accesso utilizzando username e password scelte al momento della registrazione**.

Automaticamente, dopo l'accesso, nella home page del sistema telematico compariranno, in apposite sezioni, le funzioni per la presentazione della richiesta di attivazione nei due casi (Cliente o Delegato).

Per assistenza tecnico informatica sul sistema telematico: [help@conciliaonline.net](mailto:help@conciliaonline.net)

Per tutte le altre informazioni consultare il [sito del Servizio conciliazione clienti energia](#).

---

**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.

Consequentemente 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.

Consequentemente 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](#) ] 

Powered by InfoCamere SCpA - Laboratorio Sistemi Digitali - Credits

### 2.3. Scelta del Modulo

Non appena **effettuata la Registrazione**, saranno disponibili sulla Home page del sito due Moduli web per presentare la Richiesta di attivazione del Servizio conciliazione clienti energia:

#### 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 dovrà presentare la Richiesta utilizzando il Modulo Delegato.**

**Se il Cliente ha delegato un membro di un'Associazione, quest'ultimo dovrà presentare la Richiesta utilizzando il Modulo Delegato.**

CON LA SCELTA DEL MODULO DELEGATO, IL DELEGATO INTERVERRÀ NELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E PARTECIPERÀ AGLI INCONTRI VIRTUALI CON L'OPERATORE ED IL CONCILIATORE MESSO A DISPOSIZIONE DEL SERVIZIO, COL POTERE ANCHE DI TRANSIGERE, CHE IL CLIENTE DOVRÀ DARGLI CON IDONEA PROCURA (V. PUNTO SEGUENTE)

## 2.4. Compilazione del Modulo Web Delegato (Video)

Il Modulo va compilato a video e contiene alcuni chiarimenti già al suo interno (contrassegnati come "Nota"). Di seguito alcuni chiarimenti ulteriori che possono essere 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 riporterà per la compilazione.

DATI FORNITURA		Si consiglia di compilare il Modulo avendo accanto la bolletta	
Nota: Le informazioni per la compilazione della sezione Dati Fornitura sono di norma riportate sulla prima pagina della bolletta. Se diverso, inserire l'indirizzo di fornitura e non di recapito delle bollette			
Indirizzo di fornitura: via/piazza, n° *	<input type="text"/>		
Regione *	<input type="text"/>		
Provincia *	<input type="text"/>		
Comune *	<input type="text"/>		
CAP *	<input type="text"/>	<a href="#">suggerisci</a>	
Settore *	<input type="text"/>		
Tipo Cliente *	<input type="text"/>		
POD:	<input type="text"/>		Il POD è presente sulla bolletta elettrica
PDR:	<input type="text"/>		Il PDR è presente sulla bolletta gas

**Per tutte le controversie attinenti ad una fornitura già attivata (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		Si intende il codice univoco che l'Operatore deve indicare nella risposta al Cliente	
Il Cliente ha presentato all'Operatore *	<input type="text"/>		
Data invio Reclamo/Richiesta di rettifica:	<input type="text"/>		
n° Reclamo/Richiesta di rettifica:	<input type="text"/>		
Nota: Indicare eventuale numero attribuito dall'Operatore al reclamo/richiesta			
Risposta a Reclamo/Richiesta di rettifica *	<input type="text"/>		
Data Risposta:	<input type="text"/>		Occorre inserirla, se si è ricevuta Risposta dall'Operatore
n° Prot. Risposta:	<input type="text"/>		
Nota: Indicare eventuale numero di protocollo attribuito dall'Operatore alla risposta fornita al reclamo/richiesta di rettifica di fatturazione			

CONTROVERSIA

Oggetto:

- Fatturazione
- Mercato
- Contratti
- Qualità
- Attivazione/allaccio
- Danni
- Ulteriore tipo di disservizio

Valore stimato:  (i)

Descrizione \*:

Richieste del Cliente \*:

Note:

E' possibile selezionare più voci, scegliendo quella/e attinente/i al proprio caso (v. sotto).

Inserire una stima documentabile del valore della controversia

Spazio per comunicazioni utili alla procedura: es. giorni/ orari nei quali il Delegato non può partecipare all'incontro virtuale

Nel campo “**Oggetto**” è possibile indicare in modo sintetico l’argomento della controversia, che potrà essere esplicitato più chiaramente nei campi “**Descrizione**” e “**Richieste del Cliente**”.

La compilazione di questo campo è comunque facoltativa e non vincolante.

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

VOCE	ESEMPI DI PROBLEMATICHE ATTINENTI LA VOCE INDICATA
Fatturazione	Contestazioni relative a: <i>conguagli</i> (es. tempistica); <i>letture</i> (es. mancato rispetto della periodicità, mancato aggiornamento del dato di misura a seguito di sostituzione misuratore); <i>autoletture</i> (es. impossibilità di fornirle, mancata acquisizione/utilizzo da parte dell’Operatore, veridicità autolettura riportata); <i>consumi</i> (es. stimati vs. effettivi); <i>periodicità di fatturazione</i> (es. mancato rispetto della periodicità prevista); <i>rettifica di fatturazione</i> (es. tempistica dell’Operatore nel procedere alla rettifica, ritardato/mancato rimborso di importi a credito); <i>misura</i> (es. contestazioni sui consumi imputati per fascia, ricostruzione consumi a seguito di malfunzionamento misuratore, modalità di sostituzione del misuratore), ecc.
Mercato	Contestazioni relative a: <i>cambio fornitore</i> o <i>switching</i> (es. tempistiche completamento switching, mancata ricezione bollette, doppia fatturazione sia dal fornitore entrante che dall’uscente); <i>mancata/errata applicazione del Codice di Condotta Commerciale</i> da parte dell’Operatore (es. contratto non richiesto, firma apocrifia, ripensamento non eseguito), ecc.
Contratti	Contestazioni relative a: <i>deposito cauzionale</i> (es. mancata/ritardata restituzione); <i>voltura</i> (es. ritardo/mancata esecuzione, costi, lettura di voltura); <i>morosità</i> (es. comunicazione di messa in mora, distacchi/riduzione potenza, interessi di mora); <i>rateizzazione</i> (es. mancato riscontro alla richiesta di rateizzazione avanzata dal Cliente, contestazioni al piano di rateizzazione concesso dall’Operatore), ecc.
Qualità	Contestazioni relative a: <i>Call Center</i> dell’Operatore; <i>indennizzi</i> (es. mancato riconoscimento, ritardo nella corresponsione); <i>interruzioni</i> (es. tempi di riattivazione a seguito di problemi sulla rete); <i>tensione</i> (es. valori non corretti); <i>sicurezza</i> (es. mancato recepimento richieste di intervento fughe gas), ecc.
Attivazione/ allaccio	Contestazioni relative a: <i>preventivo</i> (es. tempo di messa a disposizione/validità, contenuto); <i>tempi o costi di esecuzione lavori</i> (es. allacciamenti, aumento/diminuzione di potenza/pressione), ecc.
Danni	Questa voce può essere scelta qualora il cliente ritenga di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato
Ulteriore tipo di disservizio	Selezionare questa voce per ogni contestazione non rientrante nelle voci precedenti

La compilazione della sezione seguente differisce a seconda che il Delegato sia un'Associazione dei consumatori appartenente al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) o un'Associazione 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 (NON ASSOCIAZIONE)

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO

Tipo di ausilio/delega \*:

Associazione coinvolta \*:

CAP Sede Associazione:

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

Selezionare la voce "Nessuna"

### IPOTESI 2: DELEGATO ASSOCIAZIONE

Il Delegato appartenente ad una delle Associazioni indicate nell'elenco visualizzabile nel campo "Associazione coinvolta", dovrà indicare la denominazione dell'Associazione, inserire la relativa password ed il CAP della Sede Associazione:

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI / PMI / DELEGATO

Tipo di ausilio/delega \*:

Associazione coinvolta \*:

Password associazione \*:

CAP Sede Associazione:

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

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

ALLEGATI

Allegati alla richiesta \*:  (A) Copia documento d'identità del Cliente in corso di validità (obbligatorio)  
 (B) Copia Reclamo/Richiesta di rettifica di fatturazione (obbligatorio)  
 (C) Dichiarazioni del Cliente/Delegato (obbligatorio)  
 (D) Copia documento d'identità del Delegato in corso di validità (obbligatorio se conferita delega)  
 (E) Copia delega a transigere conferita al Delegato (obbligatorio se conferita delega)  
 (F) Risposta dell'Operatore al Reclamo/Richiesta di rettifica (obbligatorio se ricevuta)  
 (G) Risposta dello Sportello (obbligatorio se ricevuta)  
 (H) Ricevuta di presentazione del Reclamo/Richiesta di rettifica  
 (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 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 OPPURE della Richiesta di rettifica di fatturazione presentato/a 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=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

Benvenuti nell'area modulistica Clienti

Per i contenuti di questa sezione scrivere a: [servizioconciliazione@acquirenteunico.it](mailto: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)

Il Cliente può scegliere fra 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 al Reclamo OPPURE alla Richiesta di rettifica di fatturazione**
- (G) **Risposta dello Sportello per il consumatore di energia**

Si intende la risposta al reclamo presentato allo Sportello per il consumatore di energia, in cui lo Sportello rinvia ad altra procedura

CONSIGLIAMO DI PREPARARE GLI ALLEGATI RICHIESTI SUL DESKTOP DEL COMPUTER, IN FORMATO PDF, PER AVERLI PRONTI ALL'INSERIMENTO NEL FASCICOLO INFORMATICO CUI AVRAI ACCESSO IMMEDIATAMENTE DOPO L'INVIO DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Inserire i dati del Cliente da cui si è ricevuta Delega

DATI CLIENTE (titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)

Nome \*:

Cognome \*:

Codice Fiscale \*:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP:  [suggerisci](#)

Telefono \*:

Confermare qui i dati inseriti nella registrazione

DATI RAPPRESENTANTE LEGALE / RAPPRESENTANTE DELEGATO

Nome \*:

Cognome \*:

Codice Fiscale:

Indirizzo: via/piazza, n°:

Regione:

Provincia:

Comune:

CAP:  [suggerisci](#)

Telefono \*:

Selezionare l'Operatore (venditore o distributore) cui è stato inviato il Reclamo o la Richiesta di rettifica di fatturazione

Seleziona l'Operatore \*:

Questo campo consente di accedere ad un elenco Operatori che coincide con l'Anagrafica operatori ufficiale dell'Autorità ed è distinto e separato dall'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione di cui alla determinazione 3/DCOU/2013 dell'Autorità.

Dopo aver compilato il Modulo si può inviarlo al Sistema 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**