

## Procedura di conciliazione e risoluzione delle controversie

### Trasparenza e tutela del consumatore

In conformità con le tutele stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e secondo quanto disposto dal Codice di Condotta Commerciale (Art. 3.5 Allegato A Del. 426/2020/R/com), Unica SpA garantisce ai propri clienti l'accesso a strumenti gratuiti, paritetici e indipendenti per la risoluzione amichevole di eventuali controversie commerciali. Qualora un cliente finale (domestico o business alimentato in bassa tensione o con consumi di gas inferiori a 200.000 Smc/anno) ritenga insoddisfacente la gestione di un reclamo o non riceva risposta entro i termini stabiliti dall'Autorità, può avviare la procedura di conciliazione prima di ricorrere alle vie giudiziarie ordinarie.

### Cos'è la conciliazione energetica?

La conciliazione è uno strumento di tutela (noto come ADR - Alternative Dispute Resolution) rapido, gratuito e interamente online, volto a trovare un accordo condiviso tra il consumatore e Unica SpA. Per legge, l'esperimento del tentativo di conciliazione rappresenta una condizione di procedibilità imprescindibile per poter eventualmente avviare un'azione legale in sede giudiziaria.

### Quando è possibile presentare la domanda?

Il cliente può attivare la procedura in due casi specifici:

- Dopo aver ricevuto da Unica SpA una risposta scritta al reclamo considerata non soddisfacente.
- Se sono decorsi 40 giorni solari dall'invio del reclamo scritto senza che l'azienda abbia fornito alcuna risposta motivata.

La domanda deve essere trasmessa non prima dei termini sopra indicati ed entro un periodo massimo di 12 mesi dalla data di invio della risposta al reclamo.

### Il servizio di conciliazione dell'Autorità (ARERA)

Istituito dall'Autorità e gestito dall'Acquirente Unico SpA, il Servizio Conciliazione assiste le parti a distanza mediante la presenza di un mediatore terzo e imparziale. L'intera procedura si svolge in via telematica.

Come presentare la richiesta ad ARERA:

L'invio della pratica avviene principalmente attraverso il portale ufficiale telematico o tramite l'applicazione mobile del Servizio Conciliazione. L'autenticazione è protetta e richiede credenziali d'identità digitale (SPID o CIE).

I clienti domestici che scelgono di non farsi rappresentare da un'associazione o da un professionista delegato possono, in via eccezionale, inoltrare il modulo cartaceo tramite posta ordinaria o raccomandata al seguente indirizzo di segreteria: Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A., Via Lovanio 16, 00198 Roma. Resta inteso che la successiva discussione e le relative udienze si terranno comunque in modalità telematica virtuale.

### Altri organismi di risoluzione extragiudiziale (ADR)

In alternativa al Servizio Conciliazione istituzionale, il consumatore domestico ha la facoltà di rivolgersi ad altri organismi di conciliazione iscritti nell'elenco ufficiale tenuto da ARERA:

Tipologia di Organismo	Descrizione e Funzionamento
<b>Conciliazione Paritetica</b>	Basata su protocolli d'intesa d'alleanza siglati tra l'operatore energetico e le Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello nazionale (CNCU). Prevede una commissione paritetica composta da un rappresentante dei clienti e uno della società di vendita.
<b>Mediazione Civile e Commerciale</b>	Gestita da organismi di mediazione indipendenti accreditati presso il Ministero della Giustizia, incaricati di gestire le controversie secondo le disposizioni civilistiche vigenti. Possono applicarsi ridotti costi di segreteria ministeriali.
<b>Camere di Commercio (CCIAA)</b>	Sportelli territoriali e camere arbitrali delle Camere di Commercio che hanno sottoscritto specifiche convenzioni con l'Autorità energetica per la gestione delle liti nei servizi di pubblica utilità.

L'elenco completo e costantemente aggiornato degli organismi ADR accreditati è consultabile pubblicamente sul sito dell'Autorità alla sezione dedicata alla conciliazione dei consumatori.

**Efficacia del verbale di accordo**

Qualora l'incontro telematico si concluda positivamente, le parti sottoscrivono un verbale di accordo. Ai sensi della normativa, tale documento acquisisce valore di titolo esecutivo a tutti gli effetti di legge, obbligando i soggetti firmatari al puntuale rispetto di quanto concordato davanti al mediatore.

Per ricevere assistenza informativa generica sui propri diritti, è possibile contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente di ARERA al numero verde gratuito 800.166.654.