



## **Associazione Nazionale Seniores Enel**

Associazione di solidarietà tra dipendenti e pensionati delle Aziende del Gruppo Enel

SEZIONE TERRITORIALE LAZIO-ABRUZZO-MOLISE

VIALE REGINA MARGHERITA, 125 - 00198 ROMA

TEL. 06 83052452 - FAX 06 83052435

E-mail: [anselazio17@gmail.com](mailto:anselazio17@gmail.com)

SEDE NAZIONALE ROMA

CODICE FISCALE 97080490580 - [www.anse-enel.it](http://www.anse-enel.it)

### **FOGLIO INFORMATIVO N. 14 / 2019**

#### **L'A.R.E.R.A**

**I compiti e le funzioni: procedure di gestione del contenzioso, una garanzia per le tariffe su elettricità, gas, acqua e rifiuti. Tutela dei diritti fuori dal Tribunale.**

**L'A. R. E. R. A. - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** – è un autorità indipendente che svolge attività di regolazione e di controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del tele – calore, garantendo la promozione della concorrenza e dell'efficienza dei servizi, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sul territorio nazionale, nonché il mantenimento di alti livelli di qualità, e tutelando, nel contempo, gli interessi di utenti e consumatori, soprattutto per mezzo di una regolazione tariffaria basata su criteri trasparenti e predefiniti.

Istituita inizialmente con il nome di Autorità per l'energia elettrica e il gas dalla legge 481/1995, è operativa da 23 aprile 1997.

A seguito della liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale avvenuta con il decreto Bersani, l'Authority ha assunto il ruolo di soggetto regolatore dei mercati così liberalizzati, estendendo gradualmente la sua azione grazie a diversi interventi normativi, dapprima in materia di servizi idrici e successivamente in materia di teleriscaldamento, fino ad arrivare, più recentemente, all'assunzione di funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

Dal punto di vista strutturale, l'Autorità si presenta come organo collegiale costituito dal presidente e da quattro membri nominati con decreto del Presidente della Repubblica che restano in carica per sette anni, senza possibilità di rinnovo.

Oltre a svolgere una funzione consultiva nei confronti del Parlamento e del Governo, ai quali può formulare segnalazione e proposte, l'Autorità adotta tutti i provvedimenti necessari a regolare le materie di propria competenza, a partire dal regolamento per il proprio funzionamento interno.

Nell'ambito delle proprie competenze, l'ARERA:

- 1) determina le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture, garantendone la parità d'accesso agli operatori;
- 2) promuove la concorrenza e l'adozione di elevati modelli di sicurezza negli approvvigionamenti;
- 3) assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- 4) definisce i livelli minimi di qualità dei servizi sia dal punto di vista tecnico che da quello contrattuale e vigila, anche in collaborazione con la Guardia di Finanza, sulla qualità complessiva del servizio erogato dai singoli operatori, sui loro livelli di sicurezza, sulle tariffe effettivamente applicate, incentivando il ricorso alle fonti rinnovabili e promuovendo gli investimenti strutturali opportuni.

Tra l'altro, l'ARERA valuta i reclami e le segnalazioni presentate dagli utenti, siano essi professionisti o consumatori e, soprattutto, può imporre sanzioni alle imprese che operino in pregiudizio agli interessi degli utenti.

#### **In caso di disservizio: le procedure di gestione del contenzioso.**

L'ARERA ha istituito il “**Servizio di conciliazione**” mettendo a disposizione dei clienti finali una procedura semplice e veloce per la risoluzione delle controversie nei confronti di tutti gli operatori, sia venditori che distributori, di energia elettrica e gas, nonché di tutti i gestori del Servizio idrico integrato.

Per i settori elettrico e gas l'espletamento della procedura di conciliazione è condizione di procedibilità per eventuale azione avanti all'Autorità giudiziaria, mentre per gli utenti del settore idrico il tentativo di conciliazione è volontario.

In tutti i casi, i gestori del settore elettrico e gas, nonché quelli del settore idrico inseriti nell'apposito elenco pubblicato sul sito dell'Autorità, sono obbligati a partecipare alla procedura attivata dall'utente.

Il Servizio di conciliazione può essere attivato da qualunque cliente finale a condizione che il precedente reclamo inoltrato al proprio operatore o gestore sia rimasto disatteso, oppure abbia ricevuto una risposta considerata insoddisfacente.

Una volta attivato, il Servizio di conciliazione consente l'accesso ad una procedura on line, interamente basata sull'utilizzo di stanze virtuali (chat room o video-conferenza), all'interno delle quali le parti ed il conciliatore possono interagire in diversi modi (scritto, verbale e visivo), fino al raggiungimento di eventuale accordo.

Agli incontri possono partecipare, come ausilio tecnico, anche i distributori di energia potendo altresì, in conformità con la parte attivante, assumere specifici obblighi in relazione all'accordo eventualmente intercorso il quale, se afferente ai soli settori elettrico e gas, ha valore di titolo esecutivo.