
La conciliazione

La **conciliazione** è uno strumento che consente di risolvere le controversie che possono insorgere tra l'utente e il proprio gestore senza ricorrere alle vie giudiziarie, nei casi in cui la problematica non ha trovato soluzione mediante la presentazione di un reclamo.

Le procedure di conciliazione prevedono un confronto tra l'utente (o un suo rappresentante) e il gestore, al fine di trovare una soluzione soddisfacente per entrambi.

È possibile avviare una procedura di conciliazione presso un **organismo ADR, iscritto in un apposito elenco tenuto dall'autorità di competenza (in questo caso l'ARERA)**.

Alcuni grandi gestori del settore idrico (**ACEA, A2A, Iren**) hanno istituito un proprio organismo ADR, iscritto all'elenco tenuto dall'ARERA.

Di seguito ne sono indicati i riferimenti.

- Organismo ADR **A2A SpA** - Associazioni dei consumatori (www.conciliazione.a2a.eu)
- Organismo ADR **Acea SpA** - Associazioni dei consumatori (<https://www.associazioniconciliazioneadr.acea.it>)
- Organismo di conciliazione paritetica **Iren SpA** - Associazioni C.N.C.U. (<https://conciliazione.gruppoiren.it>)

È inoltre disponibile anche il Servizio Conciliazione dell'Autorità (per info conciliazione.arera.it).

In alternativa alla conciliazione svolta presso un organismo (come i casi sopra indicati), l'utente può attivare **ulteriori procedure conciliative**, indicate dal proprio gestore, basate su **accordi stipulati tra gestori e associazioni dei consumatori**.