

Sommario

1. La conciliazione in generale	pag. 7	1.7.3. La liberalizzazione dei servizi idrici	pag. 26
1.1. Inquadramento storico e normativo dell'istituto della conciliazione	pag. 7	1.7.4. La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni	pag. 28
1.2. Come opera la conciliazione in generale	pag. 8	1.7.5. La liberalizzazione dei servizi postali	pag. 29
1.3. Come opera la conciliazione in materia di elettricità, gas naturale, telecomunicazioni, servizi idrici e postali	pag. 9	2. La conciliazione e i rapporti con la giurisdizione ordinaria	pag. 32
1.4. Caratteristiche e tratti comuni dei vari tipi di conciliazione	pag. 10	2.1. Condizione di procedibilità	pag. 32
1.5. Leggi istitutive delle diverse Autorità Amministrative Indipendenti (AAI) e loro ruolo	pag. 12	2.2. Effetti sulla ragionevole durata del processo	pag. 40
1.5.1. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)	pag. 13	2.3. Esecutività dell'accordo di conciliazione	pag. 41
1.5.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM)	pag. 16	3. Il ruolo dell'avvocato nelle conciliazioni	pag. 45
1.6. L'azione legislativa ed il ruolo svolto dall'Unione Europea	pag. 21	3.1. Profili deontologici	pag. 45
1.7. La liberalizzazione dei servizi	pag. 25	3.2. Obbligo di informativa	pag. 45
1.7.1. La liberalizzazione del settore dell'energia elettrica	pag. 25	3.3. Obbligo di preventivo	pag. 46
1.7.2. La liberalizzazione del settore del Gas naturale	pag. 26	3.4. La preparazione del cliente al procedimento di conciliazione ed il rapporto di fiducia tra avvocati, cliente e conciliatore	pag. 46
		4. La conciliazione nel settore dell'energia e del gas	pag. 48
		4.1. La normativa di riferimento: il TICO e il d.lgs. n. 28/2010	pag. 48

Sommario

4.1.1. Ambito di applicazione e soggetti interessati	pag. 49	6.1. Finalità	pag. 67
4.1.2. Procedura del Servizio Conciliazione. Condizioni e termini	pag. 50	6.1.1. Le fonti normative	pag. 67
4.2. Avvio della procedura e contenuto della domanda	pag. 50	6.1.2. Le parti del procedimento	pag. 67
4.2.1. Convocazione delle parti	pag. 51	6.1.3. Ambito della conciliazione telefonica elettronica	pag. 68
4.2.2. Partecipazione della parte e svolgimento della procedura	pag. 52	6.1.4. Presupposti	pag. 69
4.3. Ruolo del conciliatore	pag. 53	6.2. Procedimento	pag. 69
4.3.1. Esito del tentativo di conciliazione	pag. 56	6.2.1. Le caratteristiche della procedura al CO.RE.COM	pag. 69
4.3.2. Accesso agli atti e riservatezza	pag. 56	6.2.2. La procedura ADR con gli Organismi	pag. 71
5. La conciliazione nel settore idrico	pag. 58	6.2.3. La procedura di conciliazione presso le Camere di Commercio	pag. 71
5.1. Il Servizio Idrico Integrato	pag. 58	6.2.4. La negoziazione paritetica	pag. 72
5.1.1. La conciliazione nel settore idrico: il reclamo	pag. 60	6.3. Svolgimento e chiusura della procedura (dati comuni alle procedure e vantaggi)	pag. 73
5.1.2. Il Servizio Conciliazione nel settore idrico	pag. 61	7. La conciliazione nel settore postale	pag. 74
6. La conciliazione nel settore delle comunicazioni	pag. 67	7.1. Le procedure per la gestione dei reclami e le procedure conciliative	pag. 74
		7.2. La Carta dei servizi e la documentazione informativa per i consumatori	pag. 75

GLI AUTORI

Erika Corti Avvocato civilista, del foro di Milano.

Marisa F. Costelli Avvocato cassazionista del foro di Milano, esperta nei diritti dei consumatori e conciliatore Consob.

Fiorenza Fabi Avvocato del foro di Milano, mediatrice civile e commerciale e conciliatrice del settore energia, gas telecomunicazioni e servizi idrici. Collabora dal 2017 con Equilibrium Adr-Organismo di Mediazione, Camera Arbitrale, Sede di Conciliazione in materia di acqua, gas, energia e telecomunicazioni, Ente di Formazione di Milano (www.equilibrium-adr.eu).

Sara Giuggioli Avvocato del foro di Milano, mediatrice civile e commerciale e conciliatrice del settore energia, gas telecomunicazioni e servizi idrici. Collabora dal 2017 con Equilibrium Adr-Organismo di Mediazione, Camera Arbitrale, Sede di Conciliazione in materia di acqua, gas, energia e telecomunicazioni, Ente di Formazione di Milano (www.equilibrium-adr.eu).