



Conciliazione

CONCILIAZIONE IN MATERIA DI ENERGIA:

Energia elettrica, gas, sistema idrico e telecalore

Nel caso insorgano controversie in materia di energia tra i clienti finali, i prosumer e l'operatore, **prima di rivolgersi al giudice** deve essere avviato il tentativo obbligatorio di conciliazione, necessario per una futura azione giudiziale.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere avviato presso il Servizio di conciliazione ARERA **oppure** presso un Ente accreditato che si avvale di conciliatori esperti e specificamente formati sul tema dell'energia.

In base alla Convenzione tra ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e Unioncamere (Unione italiana delle Camere di Commercio) l'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Salerno offre il proprio servizio di Conciliazione per la risoluzione delle controversie in materia di energia, sulla

base del proprio regolamento di procedura conforme al Regolamento unico approvato da Unioncamere.

Con la citata Convenzione sono previste delle eccezioni al Regolamento e al Tariffario del nostro Servizio di conciliazione come di seguito riportate:

- le parti possono partecipare alla procedura senza l'assistenza di un avvocato;
- l'accordo eventualmente raggiunto all'esito della conciliazione costituisce titolo esecutivo, anche senza la presenza dell'avvocato;
- le parti sono tenute a versare le spese di avvio e le spese di mediazione, ma non è dovuta alcuna maggiorazione in caso di accordo

Il mediatore è nominato nel rispetto di criteri di imparzialità, neutralità e indipendenza. Viene scelto all'interno di un elenco di esperti, con formazione specifica in materia di energia

Quando si può avviare la procedura

L'utente può presentare l'istanza di conciliazione alla Segreteria dello Sportello di Conciliazione **solo** dopo aver inviato un reclamo all'Operatore o al Gestore del servizio e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, **oppure** dopo che sono trascorsi 40 giorni (50 nel caso del servizio idrico) dall'invio del reclamo (art. 7 TICO).

Come si avvia la procedura

Per attivare la procedura è sufficiente:

- compilare il modello di domanda di conciliazione
- pagare le spese di avvio
- trasmettere il modello di domanda all'Organismo di Conciliazione della Camera di Commercio di Salerno tramite

pec con gli allegati indicati nel modello di domanda

Al momento della presentazione della domanda **la Parte Istante** deve versare le **Spese di avvio**:

- **€ 36,60** (€ 30,00 + IVA 22%) per le liti di valore non superiore a euro 50.000,00
- **€ 73,20** (€ 60,00 + IVA 22%) per le liti di valore superiore a euro 50.000,00

La Segreteria fissa il primo incontro entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e la procedura deve concludersi entro 90 giorni, salvo deroghe concordate tra le parti.

La **Parte Invitata** che aderisce è tenuta a versare le **Spese di avvio sopra indicate**.

Nel caso in cui, **al termine del primo incontro**, le Parti decidano di comune accordo di procedere con lo svolgimento della procedura **ciascuna Parte** è tenuta a versare le **Spese di conciliazione** :

- **€ 48,80** (€ 40,00 € + IVA 22%) per le liti di valore non superiore a euro 50.000,00
- **€ 122,00** (€ 100,00 + IVA 22%) per le liti di valore superiore a euro 50.000,00

Come pagare

Per il pagamento utilizzare **esclusivamente la modalità PagoPA** al seguente indirizzo:

https://pagamentionline.camcom.it/Autenticazione?codiceEnte=CCIAA_SA

SPESE DI AVVIO

all'interno della piattaforma:

selezionare in “Servizio” la voce Servizi di Mediazione, Conciliazione e Arbitrato

inserire nel campo “Causale” “ Spese di Avvio Conciliazione

inserire nel campo “Importo” “ € 36,60 oppure € 73,20

SPESE DI CONCILIAZIONE

all'interno della piattaforma :

selezionare in “Servizio” la voce Servizi di Mediazione, Conciliazione e Arbitrato

inserire nel campo “Causale” “ Spese di Conciliazione

inserire nel campo “Importo” “ € 48,80 oppure € 122,00

N.B. Qualora l'utente fosse in difficoltà, può comunicare alla mail mediazione@sa.camcom.it i seguenti dati:

- Nome-cognome o denominazione dell'impresa
- Codice Fiscale o Partita Iva
- Indirizzo della residenza o sede legale
- Indirizzo e-mail a cui si desidera ricevere l'avviso di pagamento
- Riferimento alle parti istante e chiamata e valore della controversia (inferiore o superiore a E. 50.000,00)

L'Ufficio provvederà ad emettere apposito avviso di pagamento da pagare tramite homebanking oppure presso tabaccherie, lottomatica e uffici postali.

La domanda e l'adesione vanno trasmesse all'indirizzo Pec: cciaa.salerno@sa.legalmail.camcom.it

Dal 1 gennaio 2019 è entrata in vigore la fatturazione elettronica. Gli utenti sono pregati di fornire i dati necessari con la compilazione del campo "dati per la fatturazione" presente nei moduli scaricabili su questo sito.

Nel caso di mancata comunicazione di tali dati vi informiamo che i documenti fiscali verranno emessi con codice generico "0000000" e saranno disponibili nella vostra Area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

La fattura per le spese di conciliazione sarà intestata alle parti direttamente interessate dalla procedura di conciliazione (come previsto dalla Risoluzione del 13/06/1981 n.331350 - Min. Finanze - Tasse e Imposte Indirette sugli Affari). Non è possibile intestare la fattura allo studio legale o a soggetti diversi dai portatori di interessi direttamente coinvolti nella conciliazione.

CONCILIAZIONE IN MATERIA DI: TELEFONIA E TELECOMUNICAZIONI

Dal regolamento Agcom allegato B 194/23/cons Allegato B alla del. n. 194/23/CONS

3-bis. L'utente che intende istaurare una controversia ai sensi dell'articolo 2, comma 1-*bis*, può presentare istanza di conciliazione solo dopo aver proposto reclamo al fornitore di servizi di media audiovisivi e questi abbia fornito un riscontro ritenuto insoddisfacente o **siano decorsi almeno trenta giorni dall'invio del predetto reclamo. In ogni caso l'istanza è inammissibile se non presentata entro quattro mesi dalla proposizione del reclamo.**

Art 7

Comma 4. L'Ufficio comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, **nel**

caso di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi.

Articolo 8

Conciliazione semplificata per le materie di cui al comma 2

1. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle parti può accettare o rifiutare
2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:
 - a) Addebiti per traffico in *Roaming* europeo e internazionale;
 - b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
 - c) Restituzione del credito residuo;
 - d) Restituzione del deposito cauzionale;
 - e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
 - f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.
 - g) Controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi.
1. 3. Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, redige e sottoscrive un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1, 2 e 3, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.

Articolo 9

Udienza di conciliazione

1. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto materie **non elencate all'articolo 8, comma 2**, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 3, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione
2. **Entro quindici giorni dalla proposizione** dell'istanza la piattaforma notifica alle parti l'avviso circa la data e l'orario individuati per l'udienza di conciliazione

Art 13 quater

1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi all'Autorità, per la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 13-*bis*, gli utenti possono rivolgersi a uno degli organismi di negoziazione paritetica ovvero a uno degli organismi di mediazione, riconosciuti ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che siano registrati nell'elenco degli organismi ADR, di cui alla delibera n. 661/15/CONS.
2. Dinanzi agli organismi di mediazione la procedura è svolta secondo le disposizioni del Capo II del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.
3. Ciascuno degli organismi di cui al comma 1 che abbia avviato o concluso procedure di conciliazione ai sensi all'articolo 13-*bis* nel corso del precedente anno solare, trasmette alla Direzione, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, una relazione sull'attività svolta, fornendo dettagliate informazioni circa il numero delle procedure avviate e concluse, sui tempi di conclusione e sugli esiti delle stesse.

--- ? La data dell'udienza:

- è **stabilita discrezionalmente** dall'organismo
 - è **successiva alla notifica**
 - deve comunque:
 - rispettare il **termine complessivo di 30 giorni** per la conclusione della procedura.
-

In pratica (schema temporale)

- **Giorno 0** ? presentazione istanza
 - **Entro giorno 15** ? notifica alle parti di:
 - data e orario dell'udienza
 - **Udienza** ? in una data successiva, **compatibile con il termine finale dei 30 giorni**
-

Limite implicito (importante)

L'udienza **non può essere fissata oltre un termine tale da:**

- rendere impossibile la conclusione della procedura
- entro i **30 giorni complessivi** previsti dalla disciplina AGCOM

? Quindi l'udienza è normalmente collocata **tra il 15° e il 25° giorno circa**, ma **non per previsione normativa**, bensì **per necessità funzionale**.

Nel caso insorgano controversie tra utenti e operatori di telecomunicazioni (**telefonia, internet, abbonamenti a servizi televisivi, ecc.**), **prima di rivolgersi al giudice** deve essere avviato il **tentativo obbligatorio di conciliazione**, necessario per

una futura azione giudiziale.

L'**AGCOM** (Autorità Garante delle Telecomunicazioni) oltre che **al CORECOM Regionale** attribuisce anche alle Camere di commercio la competenza a svolgere tentativi di conciliazione in materia di telefonia e telecomunicazioni.

La Camera di Commercio di Salerno ha aderito al Protocollo di Intesa stipulato tra **AGCOM** (Autorità Garante delle Telecomunicazioni) e **Unioncamere** (Unione italiana delle Camere di Commercio) e **offre** il proprio servizio di Conciliazione nella materia della Telefonia e delle Telecomunicazioni.

L'eventuale accordo di conciliazione stipulato presso la Camera di Commercio di Salerno costituisce titolo esecutivo.

In caso di esito negativo dell'incontro, le parti possono scegliere se far ricorso al giudice o se far definire la controversia al Corecom.

Nel caso in cui sia stata sospesa l'erogazione del servizio, in pendenza di un procedimento di conciliazione può essere inoltrata al Corecom richiesta di provvedimento temporaneo di riattivazione.

Quando si può avviare la procedura

L'utente può presentare l'istanza di conciliazione alla Segreteria dello Sportello di Conciliazione dopo aver inviato un reclamo all'Operatore e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, **oppure** dopo che è trascorso il termine previsto dall'Operatore nel contratto senza aver ricevuto riscontro al reclamo.

Come si avvia la procedura

Per attivare la procedura è sufficiente:

-
- compilare il modello di **domanda di conciliazione**
 - pagare le spese di avvio
 - trasmettere il modello di domanda all'Organismo di Conciliazione della Camera di Commercio di Salerno tramite **pec** con gli allegati indicati

È possibile presentare la domanda anche online tramite **ConciliaCamera**, il portale del sistema camerale per la mediazione.

Al momento della presentazione della domanda **la Parte Istante** deve versare le **Spese di avvio**:

- **€ 36,60** (€ 30,00 + IVA 22%) per le liti di valore non superiore a euro 50.000,00
- **€ 73,20** (€ 60,00 + IVA 22%) per le liti di valore superiore a euro 50.000,00

La Segreteria fissa il primo incontro entro 30 giorni dal deposito dell'istanza e la procedura dovrà concludersi entro 90 giorni.

I termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di

proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale

anche ove la procedura non sia stata conclusa.

La **Parte Invitata** che aderisce è tenuta a versare le **Spese di avvio sopra indicate**.

Nel caso in cui, **al termine del primo incontro**, le Parti decidano di comune accordo di procedere con lo svolgimento della

procedura **ciascuna Parte** è tenuta a versare le **Spese di conciliazione** :

- **€ 48,80** (€ 40,00 € + IVA 22%) per le liti di valore non superiore a euro 50.000,00
- **€ 122,00** (€ 100,00 + IVA 22%) per le liti di valore superiore a euro 50.000,00

Come pagare

Per il pagamento utilizzare **esclusivamente la modalità PagoPA** al seguente indirizzo:

https://pagamentionline.camcom.it/Autenticazione?codiceEnte=CCIAA_SA

SPESE DI AVVIO

all'interno della piattaforma :

selezionare in “Servizio” la voce **Servizi di Mediazione, Conciliazione e Arbitrato**

inserire nel campo “Causale” **“ Spese di Avvio Conciliazione**

inserire nel campo “Importo” **“ € 36,60 oppure € 73,20**

SPESE DI CONCILIAZIONE

all'interno della piattaforma :

inserire nel campo “Causale” **“ Spese di Conciliazione**

inserire nel campo “Importo” **€ 48,80 oppure € 122,00**

N.B. Qualora l'utente fosse in difficoltà, può comunicare alla mail mediazione@sa.camcom.it i seguenti dati:

- Nome-cognome o denominazione dell'impresa
- Codice Fiscale o Partita Iva
- Indirizzo della residenza o sede legale
- Indirizzo e-mail a cui si desidera ricevere l'avviso di pagamento
- Riferimento alle parti istante e chiamata e valore della controversia (inferiore o superiore a E. 50.000,00)

L'Ufficio provvederà ad emettere apposito avviso di pagamento da pagare tramite homebanking oppure presso tabaccherie, lottomatica e uffici postali.

Modulistica e Tariffario

La domanda e l'adesione vanno trasmesse all'indirizzo Pec: cciaa.salerno@sa.legalmail.camcom.it

Dal 1 gennaio 2019 è entrata in vigore la fatturazione elettronica. Gli utenti sono pregati di fornire i dati necessari con la compilazione del campo "dati per la fatturazione" presente nei moduli scaricabili su questo sito.

Nel caso di mancata comunicazione di tali dati vi informiamo che i documenti fiscali verranno emessi con codice generico "0000000" e saranno disponibili nella vostra Area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

La fattura per le spese di conciliazione sarà intestata alle parti direttamente interessate dalla procedura di conciliazione (come previsto dalla Risoluzione del 13/06/1981 n.331350 - Min. Finanze - Tasse e Imposte Indirette sugli Affari). Non è possibile intestare la fattura allo studio legale o a soggetti diversi dai portatori di interessi

direttamente coinvolti nella conciliazione.

Contatti

Segreteria dello Sportello di Conciliazione della Camera di
Commercio di Salerno

Organismo iscritto al n. 996 del Registro degli OdM del Ministero
della Giustizia

Daniele Lanza - Responsabile Ufficio dei Consumatori e degli
Utenti

tel. 089 3068225 e mail: mediazione@sa.camcom.it -

daniele.lanza@sa.camcom.it - Pec: cciaa.salerno@sa.legalmail.camcom.it

Allegati

[Convenzione ARERA Unioncamere](#)

[Domanda di conciliazione - energia](#)

[Modulo di adesione - energia](#)

[Procura alla conciliazione](#)

[Tariffario conciliazione energia](#)

[Testo Integrato Conciliazione \(TICO\) in vigore dal 01.10.2025](#)

[Protocollo d'intesa Unioncamere-AGCOM](#)

[Regolamento AGCOM](#)

[Domanda di conciliazione - telecomunicazioni](#)

[Modulo di adesione conciliazione - telecomunicazioni](#)

Ultima modifica

Giovedì 5 Febbraio 2026

Condividi

Reti Sociali

Quanto ti è stata utile questa pagina?

Media 4 (1 vote)

Aliquota

Argomenti

[Conciliazione](#)

