

# Sommario

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

# Sommario

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

## 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](http://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](http://www.equilibrium-adr.eu)).