



Piattaforma Arera

risoluzione delle controversie di servizi
Energia, Idrico, Gas e Telecalore

Wireframe

PROPOSTA MODELLO COMPLIANCE

Irene Coppola
Francesco Maria Riccio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



Indice Argomenti



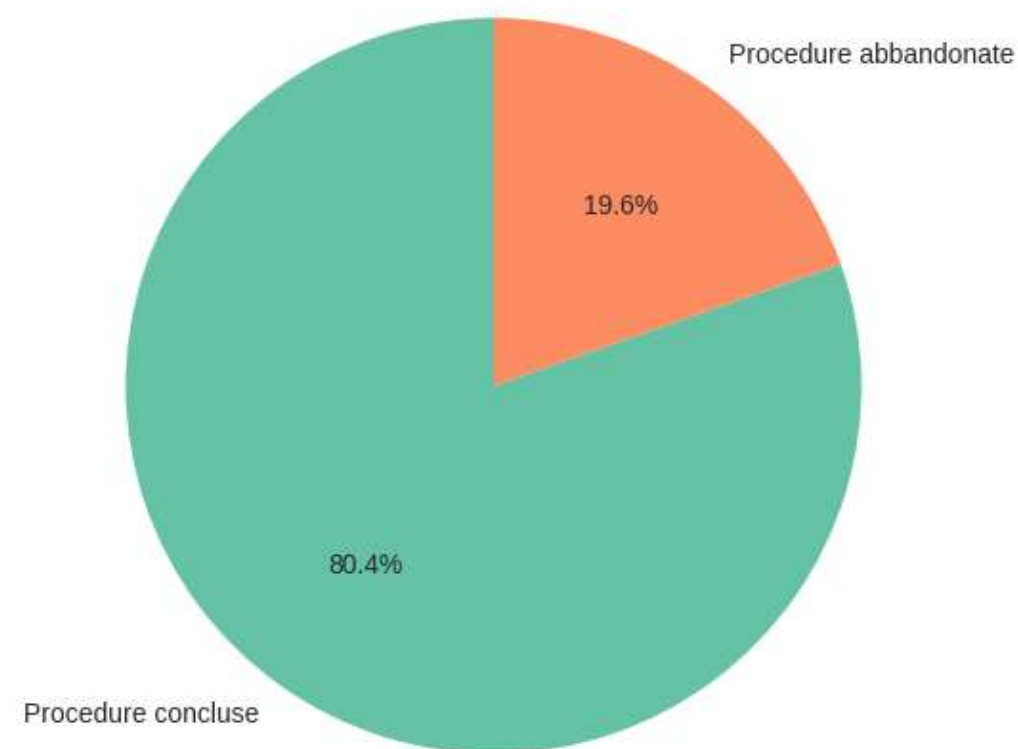
- Metodologia dello studio
- Materiale Giuridico
- Modello e metodo UX/UI
- Implementazione interfaccia Arera
- ArisIA
- Algoritmo
- Conformità Piattaform



L'INIZIO DELLA RIFLESSIONE CHE SOSTIENE QUESTA RICERCA.....



Distribuzione percentuale delle procedure di conciliazione ARERA - 2024



Obiettivo 1

Proposta di **riprogettazione della piattaforma di conciliazione** alla luce dei nuovi contesti per renderla ancora più accessibile, chiara e funzionale, applicando i principi di ergonomia cognitiva e usabilità e introdurre la tecnologia assistiva per le vulnerabilità.

Obiettivo 2

Evitare **costi del contenzioso, rendere efficiente la risoluzione delle controversie** e creare affidamento nell'impresa di fornitura di energia

Costi Controversia



Ecco una stima realistica dei costi di una causa civile media in Italia relativa a contratti di energia elettrica, gas o termocalore, quando le parti non si conciliano:

Costi medi complessivi: €3.000 – €7.000

1. Contributo unificato (tassa di iscrizione a ruolo)

Dipende dal valore della causa:

- Fino a €5.000 → circa €118
- Tra €5.000 e €26.000 → circa €518
- Oltre €26.000 → €759 – €1.214

2. Spese legali (onorari dell'avvocato)

Per una causa di media complessità:

- €2.000 – €5.000 in primo grado
- Tariffa variabile in base al foro, alla durata e alla fase processuale

3. Consulenza tecnica d'ufficio (CTU)

Se il giudice dispone una perizia (es. su consumi, impianti, fatturazioni):

- €500 – €2.000, anticipati dalla parte che ne fa richiesta o su ordine del giudice

4. Spese vive

Notifiche, copie, bolli, indennità testimoni:

- Circa €100 – €300

5. Spese di soccombenza

Se perdi la causa, potresti dover rimborsare le spese legali dell'altra parte:

- Ulteriore €2.000 – €5.000



Durata controversia



La durata media di una causa civile in Italia in materia di contratti di energia elettrica, gas o termocalore (quando non si conciliano le parti) può variare sensibilmente in base al valore della controversia, al tribunale competente e alla complessità tecnica. Ecco una stima realistica:

Durata media stimata: 18 – 36 mesi

Tribunale ordinario (competenza per cause sopra €5.000)

- Fase introduttiva e istruttoria: 6–12 mesi
- CTU e accertamenti tecnici (se richiesti): 6–9 mesi
- Conclusioni e sentenza: 6–12 mesi
- Totale stimato: circa 2–3 anni

Giudice di pace (competenza fino a €5.000)

- Procedura semplificata, meno udienze
- Durata media: circa 12–24 mesi

Fattori che influenzano la durata

Richiesta di consulenza tecnica d'ufficio (CTU): allunga di 6–9 mesi

Numero di udienze rinviate o istruttorie complesse

Carico di lavoro del tribunale

Appello: se la causa viene impugnata, si aggiungono altri 1–2 anni



Metodologia dello studio



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

Metodo della Ricerca Applicata



soluzioni concrete, prodotti, processi, servizi



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



ACTIO PLAN



Fase 1: Ricerca e Analisi :



**Analisi
della Ricerca**



**Analisi dei
Competitor**

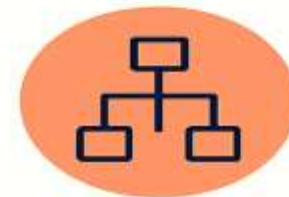


**Ricerca
sugli Utenti**



**Definizione
dei Requisiti**

Fase 2: Progettazione:



**Architettura
dell'Informazione**



Wireframing



**Design
dell'Interfaccia
Utente**



**Design dell'
Interfaccia Utente
(UI)**



ACTIO PLAN



Fase 3: Sviluppo e Implementazione Prototipo



Sviluppo
Front-end



Test di
Usabilità e
Funzionalità



Lancio della
Piattaforma



Analisi
dei Dati



Iterazione
e Miglioramento
Continuo



LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI...



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

Materiale Giuridico



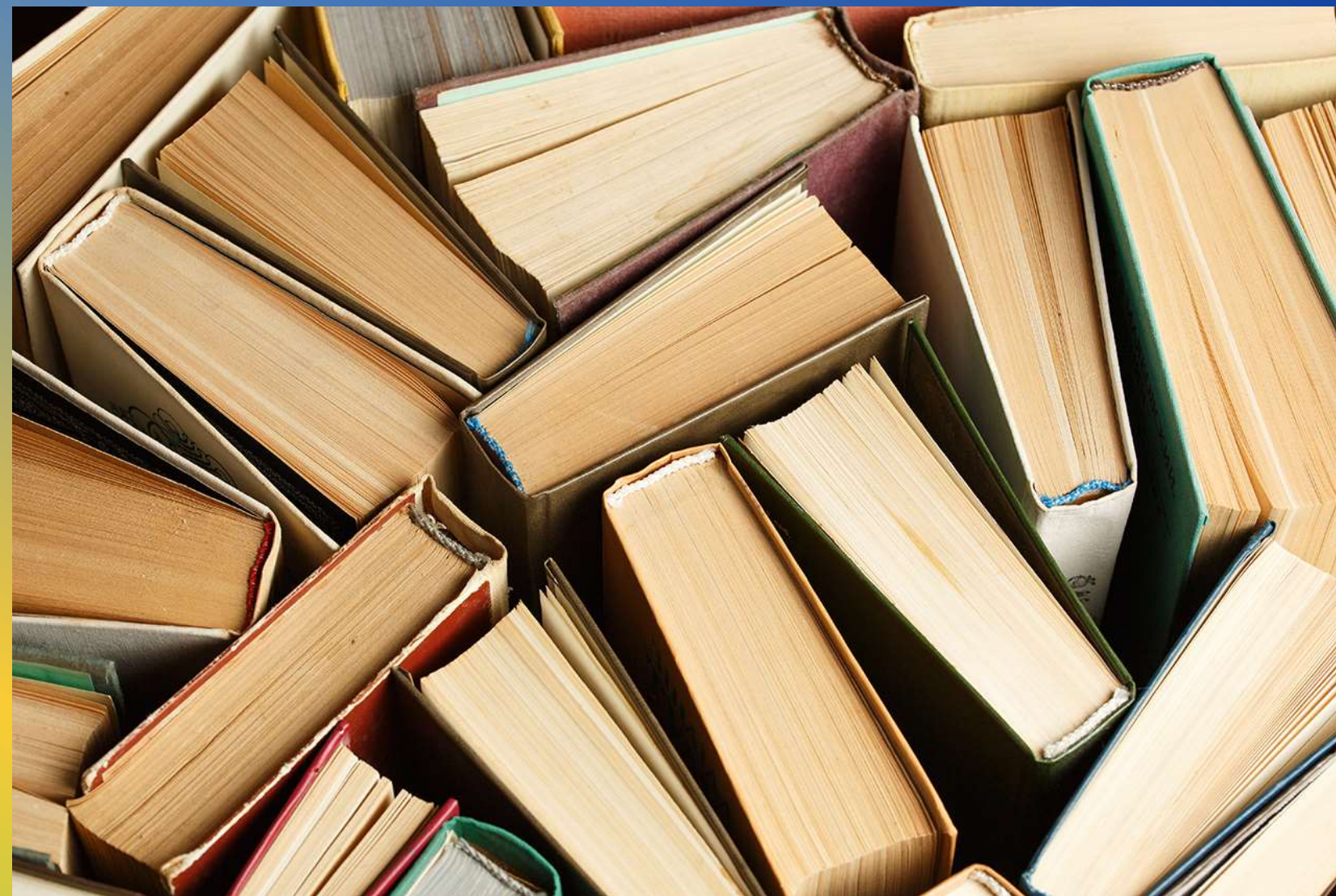
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



FRAMWORK NORMATIVO



ARCHITETTURA DEL TESTO



ARCHITETTURA DELL'INTERFACCIA



Architettura DEL TESTO GIURIDICO E DEL LINGUAGGIO GIURIDICO



Dallo scritto a Diagrammi di flusso, Timeline, Tabele Infografiche ...quando utili a migliorare la comprensione e l'usabilità del testo giuridico

CLARITY



ART. 12 PRELEGGI

ART. 1365 CC

DM 110/2023

UNI ISO 24495-1:2024

ISO 24495-2 : COMMUNICATION E LEGAL

Rilevanza

Comprensibilità

Reperibilità

Usabilità



NORMATIVA SETTORIALE – ARERA



- Nel settore dell'energia, delle telecomunicazioni e dei servizi idrici, la tutela dei diritti digitali e la risoluzione delle controversie sono affidate all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), che ha introdotto strumenti specifici per garantire l'accesso equo e semplificato alla giustizia.
- **La Delibera ARERA 209/2016/E/com ha istituito il Servizio Conciliazione**, una piattaforma pubblica per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e operatori. Tale servizio è caratterizzato da:
 - **Obbligo di partecipazione** per gli operatori coinvolti;
 - **Valore esecutivo** dell'accordo raggiunto, equiparabile a una sentenza;
 - **Accessibilità digitale**, con attenzione alle esigenze delle persone con disabilità.
- **A supporto del Servizio Conciliazione, ARERA ha adottato il Testo Integrato Conciliazione (TICO)**, che disciplina:
 - Le modalità di accesso alla piattaforma;
 - L'ambito soggettivo (utenti e operatori) e oggettivo (tipologie di controversie);
 - Le alternative disponibili, come la mediazione civile o altri organismi ADR.
- Questo impianto normativo settoriale rappresenta un modello avanzato di giustizia digitale, in linea con i principi europei di accessibilità, trasparenza e partecipazione.

LINEE GUIDA E STANDARD



- A complemento del quadro normativo multilivello, assumono rilievo le **linee guida tecniche** e gli **standard di qualità** elaborati da enti nazionali ed europei, che orientano la progettazione e la gestione dei servizi digitali in chiave inclusiva.
- In ambito nazionale, l'**AGID** (Agenzia per l'Italia Digitale) ha emanato linee guida sull'accessibilità, l'usabilità e la qualità dei siti web e delle piattaforme digitali della pubblica amministrazione. Tali indicazioni recepiscono i principi delle **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)** e promuovono un approccio universale alla progettazione, volto a garantire la fruibilità dei contenuti da parte di tutti gli utenti, inclusi quelli con disabilità sensoriali, motorie o cognitive.
- A livello europeo, il **Consiglio d'Europa**, attraverso la **CEPEJ** (Commissione per l'Efficienza della Giustizia) ha formulato linee guida specifiche adottate **il 4 dicembre 2023**,
 - **Riferimento:** <https://rm.coe.int/online-adr-guidelines-ecj-november-2024/1680b2b41f>
- Assicurare la comprensibilità dei procedimenti online;
- Favorire la partecipazione attiva degli utenti;
- Garantire la trasparenza e la tracciabilità delle interazioni digitali.
- L'adozione di tali standard è essenziale per rendere effettiva la **giustizia digitale inclusiva**, in linea con i principi della Convenzione ONU e con gli obiettivi di equità e accessibilità sanciti dall'Agenda 2030.



Tribunale di Siracusa, Sentenza n. 381/2024

Riguarda la ricostruzione dei consumi energetici in presenza di guasti ai contatori.

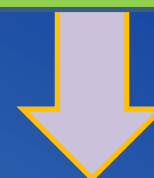
Fa riferimento alla **Delibera ARERA 200/99**, che stabilisce le modalità di calcolo presuntivo.

Rilevanza: evidenza come le interfacce di comunicazione tra utente e gestore (anche digitali) debbano garantire trasparenza e tracciabilità

CONVENZIONE ONU 13/12/2006



ITALIA L. 18/2009
Obiettivo: Promuovere, proteggere e assicurare il pieno godimento dei diritti umani da parte delle persone con disabilità



Direttiva WAD (2016/2102)
Ambito: Siti web e app mobili di enti pubblici (PA, università, ospedali)
Recepita: D.lgs. . 106/2018 →
modifica la Legge Stanca (L. 4/2004)



Direttiva EEA (2019/883)
Ambito: Prodotti e servizi digitali del settore privato (smartphone, e-commerce, bancomat, software, trasporti, audiovisivi)
Recepita: D.lgs. . 82/2022 → applicazione obbligatoria dal 28 giugno 2025

Entrambe prevedono conformità agli standard **WCAG 2.1 livello AA**



Modello e metodo UX/UI



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

Materiali UX/UI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



Architettura dell'interfaccia



La progettazione universale è: «La progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutta le persone, nella misura più ampia possibile, senza necessità di adattamenti o progettazioni speciali».

Ronald Mace, Center Ford Universal Design



WEB ACCESSIBILITY



I PRINCIPI DELL'ACCESSIBILITA' :

- PERCEPIBILE
- UTILIZZABILE
- COMPRENSIBILE
- ROBUSTO

Principi di accessibilità – WCAG 2.1 Livello AA



Percepibile

I contenuti devono essere presentati in un modo che gli utenti possano percepirli facilmente, indipendentemente dalle loro capacità sensoriali.



Utilizzabile

L'interfaccia deve essere navigabile e controllabile da tutti, anche da chi utilizza tecnologie assistive.



Comprensibile

Le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia devono essere facili da capire.



Robusto

I contenuti devono essere abbastanza solidi da poter essere interpretati in modo affidabile da una vasta gamma di dispositivi e tecnologie assistive.



IL FOCUS SULLE VULNERABILITÀ



IMPATTO SULLA PIATTAFORMA DI CONCILIAZIONE ARERA

 **Direttiva 2019/882**
European Accessibility Act

Progettazione universale Dispositivi elettronici E-commerce Trasporti

 **Direttiva 2016/2102**
Web Accessibility Directive

Pubbliche amministrazioni Siti web Dichiarazione di accessibilità



LA PIATTAFORMA ARERA APRE A.....



I PRINCIPI DI INCLUSIVITÀ PER LE VULNERABILITÀ



CATEGORIE DEI VULNERABILI



1. Disabilità visive

Cecità totale o parziale



Ipovisione



Daltonismo



➔ *Soluzioni richieste:* compatibilità con screen reader, contrasto elevato, testi alternativi per immagini.

2. Disabilità Uditive

Sordità



Ipoacusia



➔ *Soluzioni richieste:* sottotitoli, trascrizioni, avvisi visivi alternativi ai suoni.



CATEGORIE DEI VULNERABILI



3. Disabilità motorie

Limitazioni nell'uso di
mani o braccia



Paralisi, tremori, disturbi
neuromotori



➔ Soluzioni richieste: navigazione da tastiera, comandi vocali, interfacce semplificate

4. Disabilità cognitive e neurologiche

Disturbi
dell'apprendimento

Deficit di attenzione



Autismo



Alzheimer o demenza



➔ Soluzioni richieste: linguaggio semplice, layout chiari, assenza di distrazioni visive o sonore.

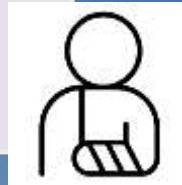


CATEGORIE DEI VULNERABILI



5. Disabilità temporanee o situazionali

Braccio ingessato



Ambiente rumoroso



Connessione lenta o instabile



Soluzioni richieste: design adattivo, accesso offline, interfacce resilienti.



Material Design e font



Material Design è un sistema di design creato da Google nel 2014. Si basa su **principi visivi ispirati alla carta**, luci e ombre reali, animazioni fluide e una gerarchia chiara.

Obiettivi Principali:

- Uniformità cross-platform (mobile, web, tablet)
- Chiarezza e accessibilità
- Assistenza e Interattività
- Esperienze utente coerenti e intuitive



Material Design e font



Elementi chiave:

- Layout a griglia
- Colori dinamici e coerenti
- Iconografia semplice
- Ombre e profondità per indicare interazioni
- Lettere ben spaziate e proporzioni armoniche
- Facile da leggere su display di ogni dimensione
- Supporta diverse lingue e pesi tipografici



Material Design e font



Roboto è il carattere tipografico di Google per il web

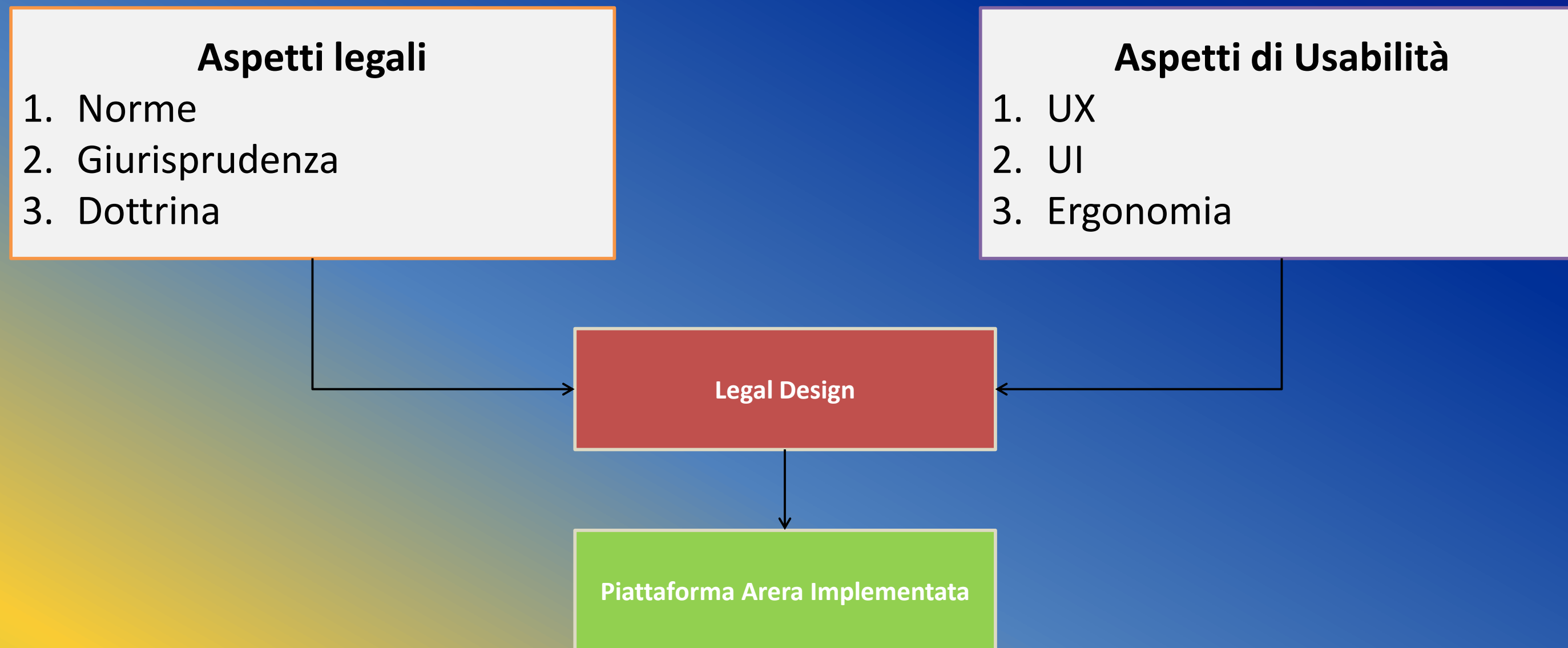
Elementi chiave:

- Creato da Google nel 2011 per Android Ice Cream Sandwich.
- Disegnato da Christian Robertson, con l'obiettivo di unire estetica moderna e funzionalità digitale.
- È diventato lo standard per molti prodotti Google, inclusi Android, Google Fonts e Google Docs.

Caratteristica	Descrizione
Sans-serif	Font senza grazie, pulito e moderno
Dualità geometrica e meccanica	Equilibrio tra forme circolari e linee diritte, che offre struttura senza rigidità
Ampia famiglia tipografica	Disponibile in più pesi: Thin, Light, Regular, Medium, Bold, Black, con versioni italic
Ottimizzazione per schermo	Studiato per rimanere leggibile anche in piccoli corpi su display ad alta e bassa risoluzione
Spaziatura bilanciata	Lo spazio tra lettere è calibrato per favorire la leggibilità senza affaticare l'occhio



I TRE FORMANTI ED IL LEGAL DESIGN (LE FONTI DEL NOSTRO LAVORO)



Interfaccia Arera IMPLEMENTATA



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



PIATTAFORMA ARERA - PUNTI DI INTERVENTO



1. Dimensione del font troppo ridotta
2. Contrasto colore inadeguato tra testo e sfondo, che comprometteva la visibilità per utenti ipovedenti
3. ScheRMata istanza suddivisa in più sezioni bloccanti che non consentono una visione di insieme all'utente che deve avere sempre tutto sotto controllo
4. Icone non presenti
5. Difetto di tecnologia assistiva per le diverse vulnerabilità

1. Navigazione poco accessibile da tastiera, con elementi interattivi non adeguatamente focalizzabili
2. Assenza di etichette vocali e supporti alternativi per utenti con disabilità uditive, visive o motorie
3. Assenza di IA per dettatura automatica
4. Assenza di video tutorial con sottotitoli
5. Assenza di allegazioni di file multimediali
6. Assenza di messaggio errore

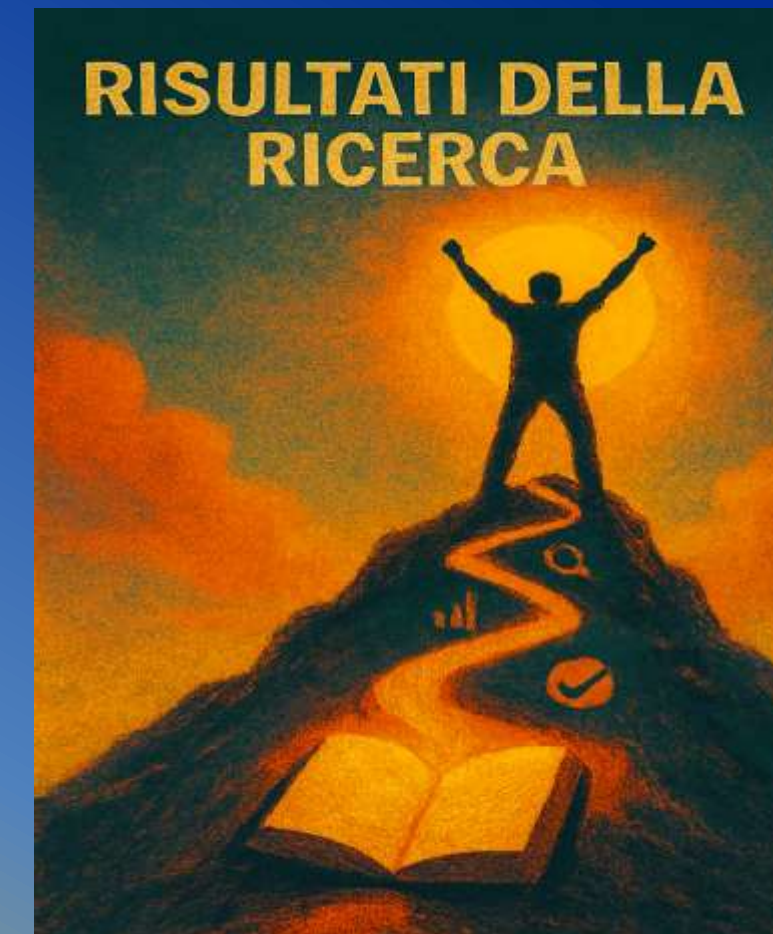
UN'OCCASIONE DA NON PERDERE PER ARERA



INTERVENTO DEL ReCEPL



IPOTESI DI SOLUZIONE



ESEMPIO



Prima

Dopo

SERVIZIO CONCILIAZIONE
ARERA
La mia area personale
Servizio Conciliazione
ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Torna a scelta del servizio | La mia area personale | Help online

Scelta del settore relativo alla controversia

- Elettrico e/o Gas**
- Servizi Idrici**
- Telecalore**

ATTENZIONE! Si ricorda che, nel rispetto delle tempistiche stabilite dall'Allegato A (TICO) alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 e s.m.i., per le domande presentate nel mese di luglio, il Servizio può fissare il primo incontro nel successivo mese di agosto. Si segnala che, dopo la fissazione dell'incontro, la Parte che chiede il rinvio deve indicare una successiva data di disponibilità non oltre 10 giorni dall'incontro da rinviare.

Si informa che mediante deliberazione 371/2024/R/com del 26 settembre 2024, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sono state introdotte le seguenti novità procedurali per le domande di conciliazione presentate dal 1° gennaio 2025:

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Home | Aris IA

Scelta del settore relativo alla Controversia

- Elettrico e/o Gas**
Settore: Fornitura di energia per la casa e le aziende.
Criticità: Problemi con contratti, tariffe e bollette.
Ruolo ARERA: Piattaforma di Conciliazione per risolvere le dispute tra clienti e fornitori in modo rapido e gratuito.
- Servizi Idrici**
Settore: Gestione dell'acqua potabile, della fognatura e della depurazione.
Criticità: Disagi sulla qualità del servizio, letture dei contatori o bollette errate.
Ruolo ARERA: Piattaforma di Conciliazione per trovare un accordo con il gestore.
- Telecalore**
Settore: Riscaldamento centralizzato distribuito tramite una rete di tubazioni.
Criticità: Questioni legate alla misurazione dei consumi, alle tariffe o alla qualità del servizio.
Ruolo ARERA: Piattaforma di Conciliazione per aiutare i consumatori a risolvere le controversie con i gestori del teleriscaldamento.

Video Tutorial



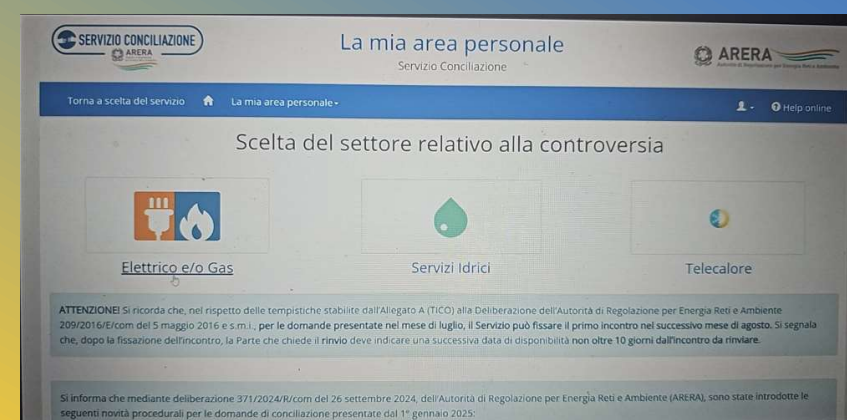
NEL DETTAGLIO DEGLI INTERVENTI



Modifiche:

- Descrizione degli elementi e delle istanze appartenenti alla stessa categoria.
- Reformulazione e rischedulamento delle voci del menu.
- Armonizzazione de font e degli schemi colore.
- Integrazione delle funzioni di supporto IA .
- Integrazione Video Tutorial.
- Migliorata l'accessibilità a persone con disabilità, sia con l'uso dell'IA, sia con font e sistemi audio visivi adeguati per sopperire a queste difficoltà.

Prima



Dopo



Arera Video Tutorial

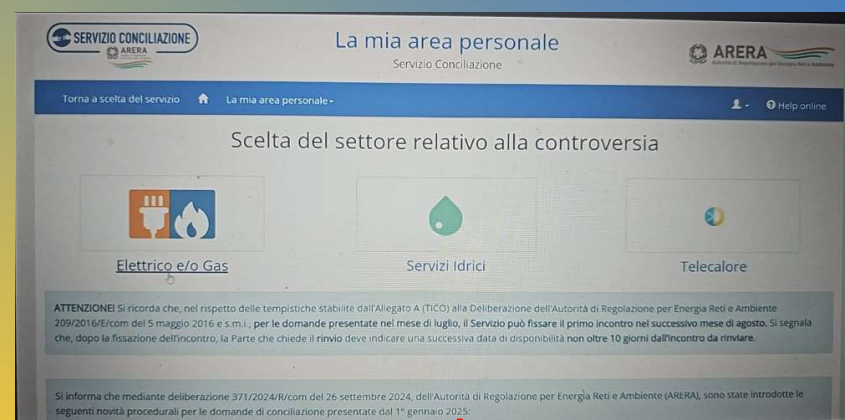


Il video tutorial integrato nella piattaforma guida l'utente attraverso le principali sezioni e i passaggi fondamentali delle diverse procedure, spiegando:

- Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile
- Evidenzia visivamente ogni azione da compiere
- Struttura sintetica, senza elementi superflui

Questo strumento è stato pensato per agevolare l'apprendimento dell'interfaccia anche agli utenti meno esperti.

Prima



Dopo



Procedura Arera Prima-Dopo 1\3



Prima

Torna a scelta del servizio | La mia area personale | Help online

Requisiti per l'accesso alla procedura di Conciliazione

Si è in possesso dei requisiti per attivare il Servizio Conciliazione? *

Si ricorda che il Servizio può essere attivato da:

1. Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione
2. Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione
3. Prosumer (soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica)

Selezionare...

E' stato presentato reclamo scritto all'Operatore o è stato disposto in sede giudiziale un rinvio in conciliazione? *

Selezionare...

Da quanto tempo è stato inviato il reclamo all'Operatore? *

Selezionare...

La pratica può essere trattata dal Servizio Conciliazione? *

Si ricorda che attualmente il Servizio **NON può trattare** le seguenti controversie:

1. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali
2. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge
3. per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori
4. oggetto delle Procedure Speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/Com, fatti salvi eventuali profili risarcitori
5. già archiviata dal Servizio Conciliazione per rinuncia o mancata comparizione della Parte che aveva presentato domanda di conciliazione;
6. per cui è pendente o è stato esperito un tentativo di conciliazione di fronte ad altro organismo ADR iscritto nell'elenco disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure di fronte ad altro organismo ADR con cui l'Autorità abbia stipulato appositi Protocolli.

Selezionare...

Browser compatibili da dispositivo mobile

Android

- Chrome > v.85 - 86
- Samsung Browser > v.11.2.2 - 12.0.1
- Microsoft Edge Chromium > v.85 - 86

iOS

- Safari v. 13.1.2 - 14.0

Gestione documenti

Per la redazione e gestione dei documenti sono necessari:

- Software di scrittura (es. Word Processor)
- Stampante (in particolare per la presentazione della domanda di conciliazione)
- Scanner (non necessario in caso di utilizzo di dispositivo mobile dotato di fotocamera)
- Da dispositivo mobile è necessaria la presenza di software per la redazione e la gestione dei documenti con l'estensione file tra quelle previste dal sistema (.pdf, .tif, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .tst, .eml, .odt, .fodt, .docx, .ods, .fods, .xlsx, .odp, .fodp, .pptx, .odg, .fodg, .p7m, .mp3, .html, .xml)

Stanza virtuale

Sono necessari i seguenti dispositivi audio/video anche se non integrati:

- Videocamera compatibile con la tecnologia WebRTC
- Microfono
- Dispositivi audio (es. casse, auricolari)

Test di Connessione Audio Video | Condizioni di servizio della stanza virtuale

Dopo

ARERA

Servizio di Conciliazione

Browser compatibili da PC

Windows 10

- Firefox > v.80 - 81
- Chrome > v.85-86
- Microsoft Edge Chromium > v.84-85

MAC OS

- Safari > v.13.1.2 - 14.0
- Firefox > v.80 - 81
- Chrome > v.85-86

Browser compatibili da dispositivo mobile

Android

- Chrome > v.85-86
- Samsung Browser > v.11.2.2-12.0.1
- Microsoft Edge Chromium > v.85-86

iOS

- Safari v. 13.1.2-14.0

Video Tutorial

Servizio di Conciliazione

Informativa Privacy

Per proseguire è necessario prendere visione dell'informativa sulla Privacy

Ho preso visione*

Sono necessari:

- Dispositivi richiesti per svolgere la conciliazione
- Sono necessari:
 - Computer (desktop o notebook) con CPU Intel 15 o superiore, in alternativa Dispositivo mobile (smartphone o tablet)
 - Browser web (vedi versioni compatibili più avanti)

Connettività

Per i servizi audio/video da PC è necessaria la connessione ADSL con almeno 1 Mbps upload/download). La connessione, qualora avvenga anche da dispositivo mobile, deve essere stabile; interruzioni o cali, anche se momentanei, possono impattare negativamente sulla qualità dello streaming audio/video.

Browser compatibili da PC

Windows 10

Video Tutorial



Procedura Arera Prima-Dopo 2\3



Prima

Torna a scelta del servizio | La mia area personale | Help online

Dati cliente

Tipo Utente*
Persona Giuridica

Ragione sociale* | Codice Fiscale/Partita Iva*

Sede legale* | Rappresentante legale* | Titolare fornitura condominio

E-Mail | Telefono cellulare* | Telefono fisso

(*): dato obbligatorio

Dopo

ARERA | IT | Aria IA

Scelta del settore relativo alla Controversia

← Scelta del settore relativo alla Controversia

Selezionare la tipologia di persona

Persona Fisica | Persona Giuridica | Delegato

1. Dati Cliente

Nome* | Paolo

Cognome* | Rossi

Codice Fiscale*

Data di nascita*

Telefono fisso*

Cellulare*

Comune di nascita/Stato Estero*

Provincia*

Regione*

E-mail*

Sex*

* Campo obbligatorio



Procedura Arera Prima-Dopo 3\3



Prima

The screenshot shows the 'Dati controversia' form on the ARERA website. The form includes the following fields:

- Operatore* (text input with search icon and help icon)
- Data invio reclamo a operatore/Data del provvedimento giudiziale* (date input with calendar icon and help icon)
- Identificativo reclamo (text input with help icon)
- Risposta a reclamo* (dropdown menu)
- Argomento* (text input with search icon)
- Sub argomento* (text input with search icon)
- Valore stimato non quantificabile (checkbox)
- Valore stimato (€)* (text input with help icon)
- Descrizione* (text input with help icon)

A link 'Guida alla scelta dell'argomento della controversia' is visible on the right side of the form.

Dopo

The screenshot shows the 'Scelta del settore relativo alla Controversia' form on the ARERA website. The form includes the following sections and fields:

- 1. Dettocità e/o Gas**
- 2. Servizi Idrici**
- 3. Telecomore**
- 4. Bozza Istanza**
- 5. Verificatore di Ammissibilità dell'Istanza**
- 6. Banca Dati**
- 7. Conciliazione PreDittiva Soluzione Algoritmica**

The main form area contains the following fields:

- Selezione Operatore* (dropdown menu, Ex: ENEL/ENERGAS)
- Data invio reclamo / Provvedimento giudiziale* (date input with calendar icon)
- Risposta Reclamo* (text input)
- Data risposta Reclamo* (date input with calendar icon)
- Identificativo Reclamo* (text input)
- Problema / Disservizio Lamentato (dropdown menu, Ex: ENEL/ENERGAS)
- Previsioni ragioni della pretesa (text input with help icon)
- Descrizione della prova (text input)

Below this section is the **3. Dati Fornitura** section, which includes the field:

- Indirizzo di Fatturazione* (text input with help icon)

ARIS IA

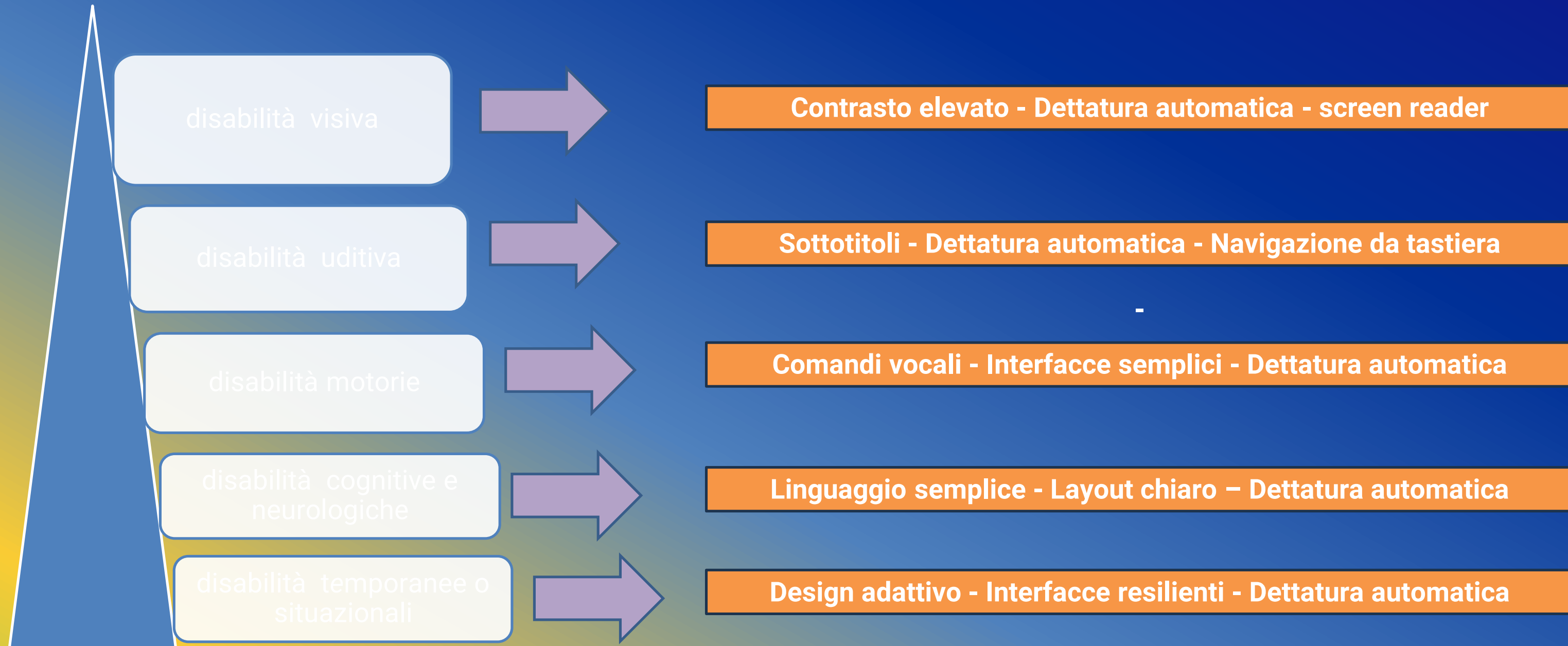
ARIS

Assistente Regolatore
Intelligente per ARERA



Nello specifico della tutela delle vulnerabilità

INTERVENTO SULLE DISABILITÀ



Integrazioni Apportate



Miglioramenti introdotti (post restyling):

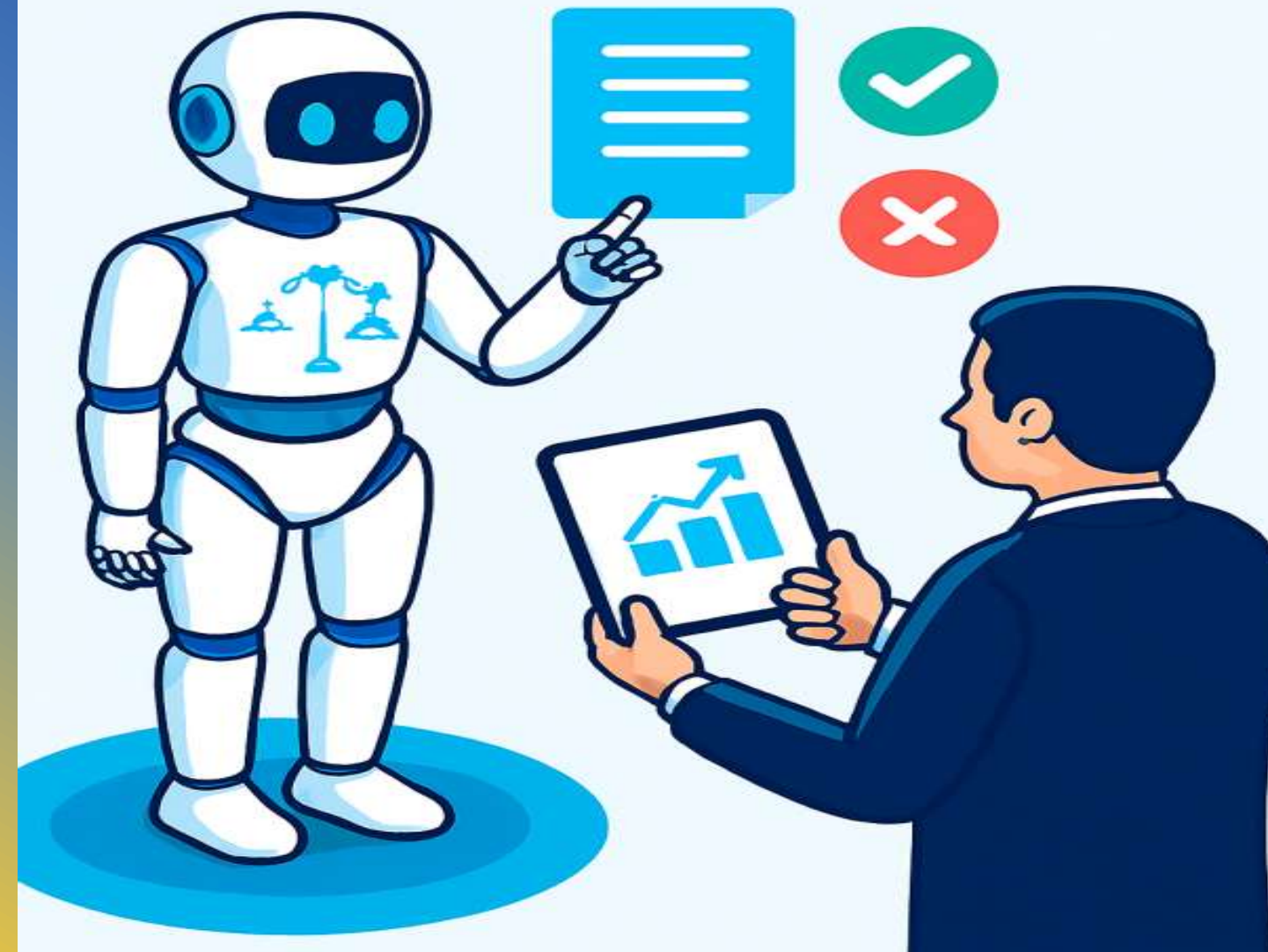
- Adozione di font accessibili, scalabili fino al 200% senza perdita di contenuto o funzionalità.
- Utilizzo di palette cromatiche ad alto contrasto.
- Iconografia rivisitata con simboli universali e semanticamente descrivibili.
- Ottimizzazione della navigazione da tastiera e interazione vocale tramite comandi IA. Integrazione di **Aris IA**, un assistente basato su AI che supporta la compilazione vocale per utenti con disabilità motorie e offre risposte contestuali per dubbi procedurali.
- Rispetto delle normative: Legge 4/2004 (Legge Stanca) sull'accessibilità, Linee guida AGID, WCAG 2.1 AA, e Regolamento UE 2016/2102 sull'accessibilità dei siti della PA.

ALGORITMO



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

ALGORITMO Verificatore di Ammissibilità



EUROPEAN JOURNAL
OF PRIVACY LAW
& TECHNOLOGIES

RE:LAB



ALGORITMO Verificatore di Ammissibilità



L'adozione di un Verificatore di Ammissibilità offre numerosi vantaggi:

Massima Oggettività

Eliminando l'intervento umano nella fase preliminare di verifica, si garantisce un'analisi imparziale e priva di errori o interpretazioni soggettive. Ogni istanza viene valutata secondo gli stessi criteri rigorosi.

Efficienza Operativa

Il processo di verifica, che altrimenti richiederebbe tempo e risorse considerevoli, viene automatizzato, riducendo drasticamente i tempi di attesa e permettendo agli operatori di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto.

Riduzione degli Errori

La verifica automatica previene l'accettazione di istanze incomplete o non conformi, evitando sprechi di tempo e risorse in procedure che sarebbero comunque destinate a essere rigettate.

Trasparenza per i Richiedenti

I soggetti che presentano l'istanza possono ricevere un feedback immediato sulla conformità della loro richiesta, potendo così correggere eventuali mancanze prima che l'istanza venga definitivamente inviata.



Piattaforma contiene il test automatizzato di valutazione dell'inammissibilità dell'istanza

Nello specifico, se l'istanza non dovesse essere conforme perfettamente a quanto stabilito dal contesto normativo e dal Regolamento, in automatico comparirà il messaggio di errore per evitare che il consumatore perda altro tempo a fronte di una risposta di inammissibilità.

In sintesi, il Verificatore di Ammissibilità è un elemento chiave per modernizzare e ottimizzare la gestione delle istanze di conciliazione, trasformando un potenziale collo di bottiglia in un processo fluido, preciso e affidabile, a beneficio di tutti gli attori coinvolti.

Algoritmo e Conciliazione



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

**ALGORITMO
DECISIONI
AUTOMATIZZATE
E
CONCILIAZIONE
PREDITTIVA**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



ALGORITMO

Decisioni Automatizzate e Conciliazione Predittiva



Nel panorama attuale, l'intersezione tra **tecnologia avanzata** e **risoluzione delle controversie** sta aprendo nuove frontiere. Abbiamo sviluppato una piattaforma innovativa che sfrutta il potenziale delle **decisioni automatizzate** e della **giustizia predittiva**, integrando una robusta **banca dati** specifica per la conciliazione.

Questa soluzione all'avanguardia è progettata per ottimizzare i processi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), offrendo un supporto decisionale basato su **analisi statistiche** e **modelli predittivi** derivati da un vasto archivio di casi precedenti. L'obiettivo è fornire alle parti e ai conciliatori strumenti intelligenti per:



Valutare in modo più oggettivo le probabilità di successo e gli esiti potenziali di una conciliazione.



Identificare soluzioni ottimali e compromessi efficaci, basandosi su dati storici e pattern ricorrenti.



Accelerare i tempi di risoluzione, riducendo oneri e costi associati alle procedure tradizionali.



Promuovere accordi equi e duraturi, aumentando la soddisfazione delle parti.



La nostra piattaforma non intende sostituire il ruolo cruciale del conciliatore, ma piuttosto potenziarlo, fornendo insights preziosi e supporto analitico per decisioni più informate e strategiche. È un passo avanti verso una giustizia più efficiente, accessibile e prevedibile, dove l'innovazione tecnologica si pone al servizio della risoluzione pacifica dei conflitti.

Conformità Piattaforma



Università
Mercatorum
Ateneo Digitale delle
Camere di Commercio

STRUMENTO DI MISURAZIONE CONFORMITÀ PIATTAFORMA



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE



Strumento di misurazione chiarezza/ adeguatezza/ conformità della Piattaforma. REQUISITI MINIMI, MEDI E MASSIMI



Questo strumento può essere utilizzato come **metrica sintetica** per monitorare e migliorare l'usabilità e l'inclusività del sistema.

Un modello di **misuratore di adeguatezza/conformità della piattaforma** su scala da **0 a 10**, che valuta il livello di conformità in base a **norme legali, requisiti ergonomici e linee guida sull'accessibilità**.

Area	Descrizione
1. Conformità Normativa (legale)	Ad esempio cfr. European Accessibility Act (d.lgs 82\2022 giugno 2025) ISO 24495-2 (agosto 2025)
2. Ergonomia Interattiva	Facilità di utilizzo, coerenza visiva, prevedibilità delle azioni
3. Accessibilità Tecnica	Navigabilità da tastiera, screen reader, contrasti cromatici, testi scalabili, etc.
4. Inclusività e Supporti Alternativi	Presenza di AI assistiva, comandi vocali, supporti a disabilità
5. Comunicazione Visiva e Iconografia	Chiarezza di icone, etichette, font e struttura delle informazioni



Strumento di misurazione adeguatezza o conformità della Piattaforma



Punteggio	Livello di Adeguatezza	Interpretazione
0 – 3	✘ Inadeguato	La piattaforma viola standard minimi di accessibilità e usabilità
4 – 5	⚠️ Critico, interventi urgenti necessari	Solo parziale rispetto alle normative; rischi di esclusione
6 – 7	🔍 Sufficiente con margini di miglioramento	Alcuni elementi inclusivi presenti, ma ergonomia ancora carente
8 – 9	✓ Buono	Alta aderenza alle linee guida e buona accessibilità
10	🏆 Eccellente	Massima conformità normativa, ergonomica e inclusiva



LA PROPOSTA



- **Deflazione del contenzioso:** Una migliore comprensione delle clausole critiche, può ridurre incomprensioni e conflitti, favorendo la prevenzione delle liti.
- **Vantaggio Reputazionale:** La trasparenza autentica Genera fiducia e diventa leva competitiva, rafforzando la credibilità e l'attrattività dell'offerta sul mercato e quindi incrementando la clientela.
- **Efficienza della tutela:** la migliore accessibilità e fruibilità della piattaforma rendono i procedimenti più celeri ed efficienti con conseguente aumento del grado di soddisfazione del consumatore che aumenta la propria percezione di giustizia effettiva.



Grazie per l'attenzione



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
PARTHENOPE

