

Informativa relativa al Servizio di Conciliazione

Con la Delibera 209/2016/R/eel, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori, c.d. Testo Integrato Conciliazione (TICO).

Dal 1° gennaio 2017, dunque, per la risoluzione di eventuali controversie relative al contratto di fornitura, il Cliente potrà esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito dall'Acquirente Unico, le cui modalità ed i termini di accesso sono consultabili sul sito: www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm.

In alternativa al Servizio Conciliazione, è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia, presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione necessario per l'accesso alla giustizia ordinaria, cioè tentare di risolvere bonariamente la controversia prima di andare in giudizio, così come previsto dalla delibera 209/2016/E/com (Testo Integrato Conciliazione – TICO), che attua l'articolo 2, comma 24, lettera b), della Legge 481/95 e l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.

Le procedure di conciliazione prevedono un confronto tra cliente finale ed esercente, o tra loro rappresentanti, al fine di trovare una soluzione soddisfacente per entrambi. L'accordo raggiunto a conclusione di una procedura conciliativa, una volta formalizzato, ha valore legale e vincola entrambe le parti al suo rispetto.

La procedura potrà essere attivata, da parte del Cliente, solo dopo aver inviato un redamo, la cui risposta sia ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto redamo. Non è, invece, possibile presentare domanda di conciliazione quando, per la stessa controversia sia già stato avviato o concluso un tentativo di conciliazione o quando il Servizio Conciliazione abbia archiviato la domanda per rinuncia o mancata comparizione al primo incontro dell'attivante.

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta, dovrà obbligatoriamente ricorrere – a far data dal 1° gennaio 2017 – all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione prima di ricorrere al giudice ordinario.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito

www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm