

Conciliazione e metodi alternativi di risoluzione delle controversie

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente ARERA con la delibera 209/2016/E/COM ha approvato il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" (Testo Integrato Conciliazione-TICO), contenuto nell'allegato della delibera.

Tale disciplina, in attuazione della legge istitutiva dell'Autorità e del Codice del consumo, definisce la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità, quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, nonché individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico.

Il **Servizio di Conciliazione**, dal 1° gennaio 2017, è accessibile ai clienti finali di gas naturale e di gas diversi distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione, e ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, domestici e non domestici, includendo anche i prosumer, per le controversie nei confronti degli operatori e, limitatamente ai prosumer, anche del GSE per il ritiro dedicato e lo scambio sul posto.

Sono escluse dall'ambito di applicazione del provvedimento le controversie: a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) per le quali il cliente o utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

Per attivare il Servizio Conciliazione è necessario accedere al sito www.conciliazione.energia.it e registrarsi sulla piattaforma telematica di gestione delle pratiche. Il Cliente può attivare e partecipare personalmente alla conciliazione oppure avvalersi di un soggetto appositamente delegato.

Condizione necessaria per l'attivazione del Servizio è l'aver presentato un reclamo scritto a Proenergy S.p.a. mediante i canali di comunicazione messi a disposizione del Cliente e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, oppure, non aver ricevuto alcuna risposta decorsi 50 giorni dal reclamo.

Per ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione, si invita a consultare il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che recepisce nel nostro ordinamento la direttiva 2013/11/UE sull'ADR europea per i consumatori (Alternative Dispute Resolution), modificando il Codice del Consumo, ha introdotto un titolo dedicato alla risoluzione extragiudiziale delle controversie per i consumatori – ADR.

In alternativa al Servizio Conciliazione i Clienti domestici possono dunque svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie del settore energetico presso gli organismi iscritti **nell'elenco ADR dell'Autorità**.

Per ulteriori informazioni sulle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) per i settori di competenza dell'Autorità si invita a consultare il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>