

# Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, definite ADR (Alternative Dispute Resolution).

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la delibera 620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR, ex art. 141 *decies* del Codice del Consumo. Tale elenco aggiornato è disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it), nella pagina dedicata al servizio di conciliazione. Gli strumenti di ADR sono procedimenti con i quali i clienti trovano una soluzione condivisa con il soggetto che eroga loro il servizio, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario. E' tra gli strumenti meno onerosi a disposizione del consumatore.

Il 5 maggio 2016, 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, nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (il Testo Integrato Conciliazione). Tale provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.

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 di uno strumento di ADR prima di ricorrere al giudice ordinario.

## Come funziona la conciliazione obbligatoria

- ha natura volontaria
- è gratuito per le Parti
- è on-line
- è successivo ad un reclamo
- è alternativo ad altre procedure
- prevede la possibilità di chiamata in causa del Distributore

Il servizio di conciliazione trova applicazione nelle controversie relative all'energia elettrica e/o gas naturale con esclusione di quelle che riguardano profili tributari e fiscali, e può essere attivato nei confronti dell'Esercente la vendita o il Distributore da parte di clienti finali, rappresentati da:

- per il settore elettrico clienti domestici e piccole imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro;
- per il settore gas clienti domestici e quelli non domestici con consumo non superiore a 50.000 metri cubi annui (per i condomini non superiori a 200.000 metri cubi annui).

La richiesta di accesso al SERVIZIO può essere presentata dal cliente direttamente, oppure tramite un'associazione di consumatori o di categoria, o da soggetti diversi dai quali il cliente decida di farsi rappresentare (con procura generale o speciale).

Per essere ammessi al servizio di conciliazione deve essere stato in precedenza inviato un reclamo scritto al quale, trascorsi almeno 50 giorni (e non più di un anno) non sia stata data risposta oppure entro 6 mesi da una risposta che sia stata insoddisfacente.

Una volta effettuata la richiesta di ADR essa dovrà concludersi entro 90 giorni. Questi 90 giorni saranno utilizzati per effettuare le comunicazioni tra le parti e per procedere alla conciliazione stessa, la cui data e luogo di svolgimento devono essere fissati entro 30 giorni dalla comunicazione alle parti. Nella maggior parte dei casi, il luogo dello svolgimento non è una sede fisica, ma una modalità telematica: in tal caso, nel giorno e all'ora fissati dall'ente di conciliazione si potrà avere un incontro in video-chat. Il consumatore, in questo incontro, sarà assistito un esperto dell'ente di conciliazione al quale si è rivolto che avrà il fondamentale ruolo di mediatore tra le parti. Sarà infatti compito del mediatore fare arrivare le due parti a un accordo che sia conveniente ad entrambi.

La conciliazione può prevedere due possibili esiti: positivo o negativo. In caso di esito positivo, l'ente conciliatore redigerà un verbale all'interno del quale verranno riportati i punti controversi, l'andamento della conciliazione e il tipo di accordo raggiunto con tutte le specifiche e caratteristiche relative all'accordo stesso. Il verbale che viene emesso può essere vincolante o meno a seconda di quanto sia riportato sul verbale stesso: questo significa che se l'ente ADR vuole garantire il vincolo alla risoluzione presa dovrà specificare sul verbale stesso che esso è di tipo vincolante. Può essere che il tentativo di conciliazione non si concluda con un esito positivo. In tal caso il Conciliatore dovrà comunque redigere un verbale all'interno del quale dovrà riportare quali erano i punti controversi, come si è svolto il tentativo di conciliazione e come esso abbia avuto esito negativo. In questo caso, pertanto, il consumatore potrà rivolgersi all'autorità giudiziaria, ossia fare causa al proprio fornitore per le problematiche che lo avevano portato a rivolgersi precedentemente all'ente ADR. Tuttavia, va sottolineato che in nessun caso il consumatore potrà rivolgersi all'autorità giudiziaria se non ha prima effettuato un tentativo di conciliazione con un ente ADR. Per quanto questo ulteriore passaggio possa creare allungamento dei tempi di risoluzione del contenzioso, va tuttavia sottolineato che nella maggior parte dei casi l'ADR va a buon fine, visto che è interesse comune evitare una causa vera e propria.

Si ricorda ai lettori che il contenuto esiste unicamente a scopo informativo e non ha natura di comunicazione ufficiale. Le informazioni possono essere verificate e approfondite sul sito web dell'Autorità di regolazione [www.arera.it](http://www.arera.it). Prima di sottoscrivere un'offerta si invita a leggere attentamente le condizioni contrattuali ed economiche delle singole offerte commerciali per verificarne l'attualità e la convenienza in relazione alle proprie personali esigenze.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito internet: [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

### **Condizioni generali:**

**PROCEDURA DI CONCILIAZIONE – EXTRAGIUDIZIALE RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE** Per risolvere eventuali controversie il Fornitore aderisce alle procedure di conciliazione dell'Autorità. Il Servizio conciliazione di clienti energia è volontario e completamente gratuito. Si invita il Cliente a consultare il sito web: [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione)