

SERVIZIO CONCILIAZIONE

Dall'1 gennaio 2017 è stato istituito il Servizio di Conciliazione dell'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

È possibile accedere al Servizio Conciliazione Energia istituito dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com attraverso il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Possono attivare la procedura di conciliazione i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, i clienti finali di gas alimentati in bassa pressione e i prosumer (consumatori e al tempo stesso produttori di energia elettrica).

Per attivare la procedura è necessario che il cliente finale abbia inviato un reclamo scritto al quale non sia pervenuta alcuna risposta entro 50 giorni dall'invio o al quale sia pervenuta una risposta insoddisfacente. Il servizio può essere richiesto fino a un anno di distanza dall'invio del reclamo.

La domanda di conciliazione deve essere presentata in via telematica sul sito web dell'ARERA, previa registrazione on line (<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=85&page=home>).

Il servizio è gratuito e si svolge on-line, tramite l'incontro delle parti in causa e di un conciliatore fornito dal servizio medesimo in stanze virtuali. Gesam Gas & Luce SpA è obbligata a partecipare alle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione.

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 https://www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm