



Conciliazioni e risoluzione delle controversie

Per la risoluzione di controversie relative al proprio contratto di fornitura, i clienti possono usufruire di strumenti di risoluzione extragiudiziale definiti Alternative Dispute Resolution (ADR).

Il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie è **condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria** e l'eventuale **accordo costituisce titolo esecutivo** (cioè può essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti).

Con Delibera 209/2016/E/com s.m.i. e a partire dal 1° gennaio 2017, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA" o "Autorità") - già Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) - ha introdotto il tentativo obbligatorio della procedura ADR 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, utenze condominiali, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori (come definiti nella Delibera sopra citata).

La **conciliazione ARERA** è una **procedura gratuita**, semplice e veloce che si svolge **in modalità telematica** e prevede l'intervento di un conciliatore, soggetto terzo e imparziale appositamente formato in materia di mediazione e di regolazione di settore, che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie.

Il Cliente che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione al Servizio di Conciliazione seguendo le istruzioni riportate al sito <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>, dopo aver inviato un reclamo al proprio Operatore o Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o non abbia risposto nel termine di 40 (quaranta) giorni dall'invio del reclamo.

In alternativa al Servizio di Conciliazione ARERA, i Clienti o Utenti finali possono usufruire:

- delle procedure previste da altri organismi ADR iscritti nell'elenco aggiornato e pubblicato sul sito web dell'Autorità <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione/adr-e-odr> (seguendo le indicazioni delineate dai singoli organismi SDR);
- delle procedure istituite presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di commercio (seguendo le indicazioni delineate dalle singole Camere di commercio).

Di seguito, il sito dove trovare le informazioni utili per l'avvio della procedura di conciliazione ARERA: <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>.

Per maggiori informazioni è possibile utilizzare i contatti riportati al sito dello Sportello del Consumatore: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti>.