

# Servizio di Conciliazione

## **Cosa è il Servizio di Conciliazione?**

È uno strumento di tutela per i clienti finali di energia elettrica e gas, che agevola la risoluzione delle controversie con il fornitore e/o il distributore in tempi rapidi e certi.

Quando una contestazione relativa alla fornitura non ha trovato soluzione attraverso i canali di gestione dei reclami, il Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è tenuto a ricorrere allo strumento della Conciliazione, prima che al giudice ordinario.

Il Servizio di Conciliazione di ARERA è uno strumento gratuito di tutela per problematiche inerenti la fornitura (ad esempio fatturazione, tariffe, ecc ...), che agevola la risoluzione della controversia insorta, facendo incontrare le parti via web o in call conference senza la necessità di assistenza legale e alla presenza di un conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo.

## **Come si attiva il Servizio di Conciliazione**

Il Cliente può attivare la procedura del Servizio di Conciliazione di ARERA registrandosi alla piattaforma del sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

È possibile proporre la domanda di conciliazione solo dopo aver presentato reclamo scritto all'operatore (via pec o raccomandata) e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo.

È anche possibile attivare il Servizio in presenza di un rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

Non è possibile presentare domanda di conciliazione quando, per la stessa controversia, sia già stato avviato o concluso un tentativo di conciliazione.

La domanda di conciliazione non può essere presentata, sulla base di quanto previsto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO) – Delibera 209/2016/R/eel dell'AEEGSI e s.m.i., oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

Qualora il Cliente non intenda avvalersi del Servizio di Conciliazione dell'ARERA per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie, potrà rivolgersi ad uno degli altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie (cosiddetti "ADR" Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco dell'ARERA, disponibile al link "elenco ADR dell'Autorità" oppure attivi presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Ulteriori informazioni sul Servizio di Conciliazione sono disponibili sul sito internet di ARERA.