

CONCILIAZIONE ARERA

Con deliberazione 209/2016/E/com l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha istituito il Servizio Conciliazione 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.

Il Servizio Conciliazione è gratuito, si svolge on line e, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution), permette di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo raggiunto costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti. La conciliazione può riguardare tutte le tematiche relative alla fornitura di energia elettrica e gas (quali: bollette e fatturazione, contratti, distacco fornitura, contatore, lavori, impianti di produzione e risarcimento danni), ad esclusione delle controversie specifiche del Servizio SMART Help di ARERA, quelle di natura tributario-fiscale o prescritte ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005).

In alternativa al Servizio Conciliazione, il Cliente domestico può svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia, presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (<https://www.arera.it/allegati/consumatori/ElencoOrganismiADR.xlsx>), 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 all'Autorità con Unioncamere. Maggiori informazioni sulla piattaforma dedicata: <http://conciliazione.arera.it/>

