

## **Informativa sul tentativo obbligatorio di conciliazione**

**Dall'1 gennaio 2017, per le controversie nei settori dell'energia elettrica e del gas, il cliente finale e il prosumer possono tentare di risolvere il problema con il proprio operatore utilizzando la conciliazione, che diventa una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice.**

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente oppure, in alternativa, presso un organismo che offre procedure ADR anche paritetiche ed è iscritto nell'elenco ADR tenuto dall'Autorità oppure presso una Camera di commercio sulla base della convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Il Servizio Conciliazione è stato introdotto dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, che prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. Il Servizio Conciliazione è disponibile anche per i prosumer (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il GSE.

Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato, In tutti gli altri casi, il GSE può decidere volta per volta se aderire alla procedura oppure no.

L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR e ODR europei in materia di consumo.

Le modalità di accesso al Servizio conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm> . Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo [servizioconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:servizioconciliazione@acquirenteunico.it), oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654.

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 (consultabile al link <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>), 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 individuate sulla base della convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.