

Servizio di conciliazione

NeN aderisce al Servizio Conciliazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o l’ “Autorità”). Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall’Autorità per mettere a disposizione di tutti i clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione stragiudiziale di eventuali controversie con gli Operatori, venditori o distributori, mediante l’intervento di un Conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo.

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 Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico S.p.A. 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). Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione, disciplinato dalla delibera ARERA 209/2016/E/com (Testo Integrato Conciliazione – TICO) che attua l’articolo 2, comma 24, lettera b) della Legge 481/95 e l’articolo 141, comma 6, lettera c) del Codice del Consumo. In forza della predetta delibera, a decorrere dal 1 gennaio 2017 i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e i clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, domestici e non domestici, inclusi i Prosumer, sono tenuti ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione per risolvere le controversie non risolte a livello di reclamo con il proprio Operatore. Il tentativo di conciliazione è dunque una tappa obbligatoria per il cliente e si configura come condizione di procedibilità dell’azione giudiziale che il cliente intenda eventualmente intraprendere.

Quando può essere attivato il servizio di conciliazione

È possibile presentare la richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione esclusivamente dopo aver presentato reclamo scritto all’ esercente ed aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o non aver ricevuto risposta nei termini stabiliti dall’Autorità (il venditore ha 40 giorni solari per rispondere al reclamo). Il cliente finale (o il suo delegato) può presentare la richiesta di attivazione della procedura non prima di 50 giorni dall’invio del reclamo all’ esercente e non oltre un anno di tempo dalla data di invio del reclamo stesso.

Non è possibile presentare domanda di conciliazione quando, per la stessa controversia:

- sia già stato avviato o concluso un tentativo di conciliazione;
- il Servizio Conciliazione abbia archiviato la domanda per rinuncia o mancata comparizione al primo incontro dell’attivante.

Come si svolge il servizio di conciliazione

La procedura coinvolge il cliente o un suo delegato, il venditore e/o il distributore di energia/gas interessato ed il Conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. La conciliazione si svolge on line mediante l'accesso all'apposita area virtuale riservata, web conference tramite chat, audio, video o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti. In alternativa, secondo la valutazione del Conciliatore e delle Parti, l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.

La conciliazione si svolge alla presenza di un Conciliatore, che non decide la controversia ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della lite, anche formulando una proposta non vincolante. I Conciliatori sono esperti in materia di mediazione e sono specificamente formati sul settore energetico. I Conciliatori garantiscono la massima terzietà, sono designati su base turnaria e sono tenuti al rispetto del Codice deontologico del Servizio. AEG COOP è tenuta a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità e si impegna, pertanto, a prendervi parte.

Come si attiva la procedura

Il cliente finale attiva la procedura del Servizio Conciliazione registrandosi alla piattaforma on line del portale ARERA al link <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>, compilando la maschera ed allegando i documenti richiesti. Qualora la domanda risulti incompleta, la Segreteria del Servizio Conciliazione invita il cliente finale ad integrare la propria domanda entro 7 giorni. Se il cliente non provvede all'integrazione nel termine indicato, la domanda diviene improcedibile e viene archiviata. Il cliente finale domestico che agisce in prima persona, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'Associazione o di altro delegato, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

Il cliente finale può partecipare direttamente alla conciliazione, oppure può farsi rappresentare da un proprio delegato, anche appartenente ad una Associazione dei consumatori o ad una Associazione di categoria, che possa sottoscrivere l'accordo di definizione della controversia. A tal fine il delegato deve essere munito di una procura generale o speciale a trattare e chiudere la controversia (procura a conciliare e transigere), conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.

Quali sono gli esiti della procedura

Se la conciliazione ha esito positivo, le parti sottoscrivono un verbale di accordo che ha valore di titolo esecutivo. Il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto dalle Parti e dal Conciliatore con firma elettronica. In mancanza di firma elettronica, alla modalità telematica di trasmissione del verbale potrà essere affiancata altra modalità compatibile e idonea a garantirne la provenienza. Nel caso in cui non si raggiunga un accordo o qualora l'Operatore, pur obbligato, non partecipi all'incontro, il Conciliatore redige un verbale con cui indica che il tentativo ha avuto esito negativo. In questi casi, il tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, si considera esperito e il cliente potrà rivolgersi eventualmente al Giudice ordinario per risolvere la controversia. Se il cliente che ha attivato la procedura non si presenta al primo incontro, la domanda è archiviata e il tentativo non si considera svolto.

Il Servizio Conciliazione è iscritto nell'Elenco degli organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza dell'Autorità, procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione Europea. L'Elenco aggiornato degli organismi ADR è disponibile sul sito **www.arera.it nella pagina dedicata al Servizio Conciliazione <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>**. Per informazioni sul Servizio Conciliazione ed ai fini dell'attivazione del Servizio medesimo, La invitiamo a consultare il sito **<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>**.

Per ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione La invitiamo altresì a contattare il Numero Verde 800.166.654 o ad inviare una richiesta di informazioni all'indirizzo e-mail **info.sportello@acquirenteunico.it**.