

## SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

### Conciliazioni e risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite Alternative Dispute Resolution (ADR).

Gli strumenti di ADR sono procedimenti, previsti per legge e dalla regolazione di settore, con i quali i clienti trovano una soluzione condivisa con il fornitore, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario. Dal 1° gennaio 2017, il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie tramite un apposito organismo ADR è obbligatorio prima del ricorso alle vie giudiziarie.

Negli ultimi decenni il ricorso alle ADR ha vissuto un forte incremento perché si è rivelato veloce ed efficace nella risoluzione dei conflitti tra cliente e fornitore. Le ADR sono tra gli strumenti meno onerosi a disposizione del consumatore e presentano, talvolta, procedure gratuite.

Tale disciplina, introdotta dal D.Lgs. n. 130/2015, di attuazione della Direttiva 2013/11/UE sulla “risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori”, è contenuta nel Codice del Consumo, nel nuovo Titolo II-bis, artt. 141 bis-141 decies.

Il Decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149, Riforma Cartabia, mira a velocizzare i tempi del processo civile apportando sensibili modifiche anche alle procedure ADR di mediazione e negoziazione assistita (in vigore dal 30 giugno 2023) estendendo le categorie delle materie nelle quali la mediazione è obbligatoria.

### Il servizio di conciliazione clienti energia

Istituito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e gestito da Acquirente Unico S.p.A., facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e fornendo un conciliatore esperto che li aiuta ad individuare una soluzione di comune accordo.

Tutti gli operatori, venditori o distributori, e i gestori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell’Autorità. Dinanzi al servizio di conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l’accesso alla giustizia ordinaria. L’eventuale accordo presso il servizio di conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Il servizio di conciliazione è disponibile anche per i prosumer (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il GSE. In questo caso, il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

È possibile accedere al Servizio Conciliazione Energia istituito dall’Autorità con delibera 260/2012/E/com attraverso il sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm).

V.01.12.23

#### Gaxa SpA

info@gaxaenergia.it

Casella Postale 242 – 09124 Cagliari (CA)

Numero Verde 800.050.101

[www.gaxaenergia.it](http://www.gaxaenergia.it)



## Organismi ADR

Oltre al Servizio di Conciliazione Clienti Energia, è possibile rivolgersi agli organismi ADR abilitati a svolgere tale servizio in piena indipendenza, autonomia e con metodo imparziale.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, designata autorità competente per l'ADR nei settori da essa regolati, ha istituito l'elenco degli organismi che offrono ai consumatori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) per i settori di competenza dell'Autorità. L'elenco di tali organismi ADR è pubblicato sul sito dell'Autorità all'indirizzo: [https://www.arera.it/it/consumatori/concilia\\_dati.htm](https://www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm)

## Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution)

La nuova disciplina del Codice del Consumo si affianca ai Regolamenti n. 2013/524/UE e n. 2015/1051/UE che disciplinano rispettivamente la “risoluzione delle controversie online dei consumatori” e le “modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online e le caratteristiche del modulo elettronico”. L'obiettivo è di mettere a disposizione di consumatori e professionisti dell'Unione una “piattaforma ODR” europea per la risoluzione extragiudiziale imparziale, trasparente, e rapida delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti esclusivamente da contratti di vendita o prestazione di servizi online. La piattaforma ODR, nello specifico, consiste in un sito web interattivo che offre a consumatori e professionisti un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione, attraverso il quale è possibile presentare all'organismo ADR competente il cd. “reclamo telematico”. La procedura di risoluzione telematica delle controversie avrà la durata massima di 90 giorni dal ricevimento della domanda da parte dell'organismo ADR. Per accedere: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

V.01.12.23

### Gaxa SpA

info@gaxaenergia.it

Casella Postale 242 – 09124 Cagliari (CA)

Numero Verde 800.050.101

www.gaxaenergia.it

