

Conciliazioni e risoluzione 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 soggetto che eroga loro il servizio, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario. Negli ultimi decenni il ricorso alle ADR ha vissuto un forte incremento perché si è rivelato essere 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.

Il 3 settembre 2015 è entrato in vigore il **D. lgs. 130/2015**, che recepisce la **direttiva 2013/11/UE** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori dettando una disciplina organica sulle ADR. Tale decreto ha modificato il **Codice del Consumo** (d. lgs. n. 206 del 6 settembre 2005) aggiungendo il Titolo II-bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie e sostituendo l'art. 141 con gli articoli dal 141-bis al 141-decies. Il 5 maggio 2016, con la **delibera 209/2016/E/com** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) già Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione (TICO). Il provvedimento disciplina lo svolgimento del **tentativo obbligatorio di conciliazione** per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, prosumer o utenti finali e operatori o gestori. L'ARERA con la **delibera 620/2015/E/com** ha, pertanto, istituito l'**elenco degli organismi ADR** ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Il suddetto elenco aggiornato è disponibile sul [sito dell'autorità](#) nella pagina dedicata al servizio di conciliazione **a questo indirizzo: <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione>**

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice ordinario dovrà obbligatoriamente ricorrere – **a far data dal 1° gennaio 2017** - all'esperimento di uno strumento di ADR. Il ricorso ad una procedura ADR, pertanto, si configura per il cliente finale come condizione di procedibilità dell'azione giudiziale che voglia eventualmente intraprendere.

Rilevante il contributo di Enel ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione sopra descritto. Enel, infatti, partecipa attivamente allo svolgimento delle **ADR** con il **Servizio Conciliazione** (gestito da Acquirente unico S.p.A. per conto di ARERA) e la **Negoziazione Paritetica** (alla luce del protocollo regolamentare concluso con le Associazioni dei consumatori del CNCU) nonché attraverso la **Mediazione civile e commerciale presso organismi di mediazione** (purché iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità) o presso le **Camere di Commercio** che abbiano aderito alla convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere. L'elenco ufficiale degli Organismi di mediazione nonché l'elenco delle Camere di Commercio aderenti alla Convenzione sono consultabili **a questo indirizzo: <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione>**

Il Servizio Conciliazione e la Negoziazione Paritetica sono procedure attivabili gratuitamente dal cliente e prevedono l'obbligo di Enel a prendervi parte. Dette procedure potranno essere attivate dopo aver presentato reclamo scritto ad Enel e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o non aver ricevuto alcuna risposta. La domanda di conciliazione va presentata.

Per il Servizio Conciliazione, è possibile presentare la domanda di conciliazione dopo aver presentato reclamo scritto all'operatore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40

giorni dall'invio del reclamo. E' 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;
- il Servizio Conciliazione abbia archiviato la domanda per rinuncia o mancata comparizione dell'attivante all'incontro. Tuttavia, nel caso di decesso del cliente finale, qualora non sia prodotta adeguata documentazione per la continuazione della procedura (delega degli eredi e attestazione di numero, identità e qualifica degli stessi), l'archiviazione che ne consegue permette la riproposizione della domanda da parte dei soggetti legittimati.

Per la Negoziazione paritetica, a partire dalla data di risposta da parte di Enel ovvero, in caso di mancata risposta, dalla scadenza del termine di 30 giorni solari dall'invio del reclamo.

SiEnergy, inoltre, partecipa alla procedura di **Negoziazione Assistita** secondo le prescrizioni contenute nel testo di legge istitutivo, in osservanza dei provvedimenti dell'ARERA, e secondo quanto verrà previsto negli atti di coordinamento (testi unici, codici, decreti e circolari ministeriali) che regoleranno l'istituto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Alcuni link e indirizzi utili

Per inoltrare inviti alla procedura di **Negoziazione Assistita**:
scrivendo all'indirizzo mail servizio.clienti@egoenergy.it

Gli **Organismi di mediazione e le Camere di Commercio** che intendano inviare un invito per esperire un tentativo di mediazione potranno utilizzare i seguenti indirizzi:
scrivendo all'indirizzo mail servizio.clienti@egoenergy.it

Commissione Europea-piattaforma ODR

Se hai riscontrato un problema con un contratto on line e risiedi nell'UE, per trovare una soluzione extragjudiziale: puoi usare questo sito: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Consulta le relazioni annuali sulle Pratiche di Negoziazione Paritetica nella sezione DOCUMENTI del presente sito web ovvero sul sito della negoziazione paritetica attraverso [questo link](#)