



SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Dall'1 gennaio 2017 il Cliente finale di energia elettrica e di gas e il Prosumer possono tentare di risolvere bonariamente la controversia insorta con il proprio Operatore utilizzando la conciliazione, che diventa una tappa necessaria prima di rivolgersi al Giudice.

Il **Servizio Conciliazione** è stato istituito dall'AEEGSI 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 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, a 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.

Dinanzi al Servizio 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 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.

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** (per i Clienti domestici), 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 dall'Autorità con Unioncamere**.

Per maggiori informazioni e per accedere al Servizio Conciliazione, consulta il sito dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico a questo link: <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Le informazioni relative al Servizio di Conciliazione sono contenute anche nelle nostre **Condizioni Generali di Fornitura**, rispettivamente:

- agli articoli 15 per quanto riguarda il **servizio di fornitura gas naturale Servizio di Tutela** e il **servizio di fornitura gas naturale Mercato Libero**;
- all'articolo 21 per quanto riguarda il **servizio di fornitura energia elettrica**.