

Che fa, concilia?

Una procedura per i
piccoli e medi clienti
di luce e gas per
cercare una
soluzione senza
andare in tribunale

avv. Stefania Gorgoglione



La conciliazione delle controversie tra clienti e operatori nel settore dell'energia: una guida passo passo

1. Quali strade può percorrere un cliente per risolvere una controversia sorta nel corso della fornitura di energia?
2. Come si svolge il procedimento di conciliazione?
3. La conciliazione è obbligatoria?



Lo sportello conciliazione clienti

- È un servizio (istituito da Arera e gestito da Acquirente Unico) attivo dal 2017 per i settori energia elettrica e gas (successivamente esteso ad altri settori regolati, come il settore idrico, il telecalore e i rifiuti)
- Ha lo scopo di risolvere eventuali controversie sorte nel corso della fornitura con i venditori di energia e/o con altri operatori (es. distributori) senza doversi rivolgere al giudice. Si tratta comunque di un passaggio obbligatorio prima di adire il giudice (è una «condizione di procedibilità del giudizio»)
- Il conciliatore è un soggetto terzo imparziale che supporta le parti per trovare un accordo

Caratteristiche del procedimento di conciliazione

- Procedura semplice e veloce (si conclude all'incirca in un mese e mezzo dalla presentazione della domanda)
- Strumento di tutela stragiudiziale con la presenza di un conciliatore che supporta le parti per trovare un accordo senza ricorrere (laddove possibile) alle vie giudiziarie

Nel settore energia quali clienti possono accedere alla conciliazione?

SETTORE ELETTRICO: clienti domestici e clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) e media tensione (MT)

SETTORE GAS: clienti domestici e clienti non domestici, sia di gas naturale che di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, connessi in bassa pressione (BP)

Nei confronti di quali soggetti un cliente può attivare la conciliazione?

- Il procedimento di conciliazione può essere attivato nei confronti del fornitore di energia e/o di altri operatori (es. distributori).
- Il distributore può essere sempre chiamato a partecipare alla conciliazione qualora il suo intervento sia ritenuto necessario o utile

Esistono controversie che non possono essere portate in conciliazione?

- Non possono essere proposte davanti allo sportello conciliazione le controversie:
 - relative ai profili tributari e fiscali;
 - per cui è già intervenuta la prescrizione;
 - se è stata attivata una class action

Cosa deve fare il cliente prima di attivare la conciliazione?

- Il cliente deve preliminarmente presentare un **reclamo all'operatore** (fornitore/distributore)
- Se l'operatore non risponde al reclamo entro 40 giorni -o *in maniera ritenuta insoddisfacente dal cliente*- si può attivare la conciliazione (prima di fare causa all'operatore coinvolto e dunque di rivolgersi al giudice)

Quali sono i tempi del procedimento di conciliazione?

- Entro 40 giorni dalla domanda, lo Sportello fissa il primo incontro di conciliazione tra le parti
- Il procedimento si conclude in 90 giorni
- PROROGA: solo se richiesta congiuntamente dalle parti e per non più di 60 giorni

Quale può essere l'esito della conciliazione?

- L'esito della conciliazione può essere
 - **negativo**, se le parti non raggiungono un accordo
 - **positivo**, se le parti trovano una soluzione e si accordano
- In entrambi i casi viene redatto apposito verbale

Alcuni punti chiave

- 1) Il procedimento di conciliazione prevede tempi piuttosto rapidi e si svolge esclusivamente in forma telematica
- 2) È gratuito nel senso che Arera non prevede costi di accesso alla procedura
- 3) La parte può partecipare personalmente alla conciliazione, ma può nominare un professionista di fiducia delegato a partecipare (in tal caso la parte dovrà prevedere un compenso per il soggetto delegato)
- 4) L'operatore, nei cui confronti è attivata la conciliazione, è tenuto a partecipare al procedimento
- 5) La conciliazione è un passaggio necessario (obbligatorio) prima di rivolgersi al giudice
- 6) Oltre allo rivolgersi Sportello conciliazione clienti disciplinato da Arera esistono altri organismi ADR (ma devono essere inseriti in un apposito elenco tenuto da Arera)
- 7) All'esito della conciliazione, il cliente può comunque far valere il maggior danno eventualmente subito davanti al giudice





copertina: Totò e Liana Orfei in «le motorizzate», 1963, pubblico dominio
questa slide: ©Pixabay