

A partire dal 1 gennaio 2017, in base a quanto disposto dalla delibera 209/2016/E/com, i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, inclusi i prosumer dovranno rivolgersi alla conciliazione per risolvere le controversie non risolte a livello di reclamo con il proprio operatore.

Il tentativo di conciliazione è pertanto una tappa obbligatoria per il cliente per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale.

La procedura di conciliazione potrà essere attivata dal cliente entro 1 anno dall'invio del reclamo, qualora la risposta dell'operatore risulti parziale o insoddisfacente. Nel caso in cui il cliente non riceva risposta al proprio reclamo dal proprio operatore, la domanda di attivazione potrà essere invece inviata dopo 50 giorni sempre dall'invio del reclamo.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico oppure, in alternativa, presso un organismo che offre procedure ADR anche paritetiche ed è iscritto nell'elenco ADR.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge on line.

Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione>.

Scarica l'elenco completo degli organismi ADR.

Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio Conciliazione all'indirizzo servizioconciliazione@acquirenteunico.it, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654.