



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



ENERGIA: NASCE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Istituita nel settore energia la conciliazione per supportare i reclami extragiudiziali verso i fornitori di luce e gas che non garantiscono risposte soddisfacenti ai clienti.

di **Daniele De Gaetano**

IUS/15 - DIRITTO PROCESSUALE CIVILE

Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile

Raffaele Giaquinto

Publicato, Sabato 29 Ottobre 2016

Dal 1 gennaio 2017 per operatori e clienti il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico diventa il luogo di risoluzione delle problematiche per ogni controversia riguardante le forniture elettriche e gas, nonché **condizione indispensabile per poter eventualmente rivolgersi al giudice**.

A comunicarlo è direttamente l'Autorità per l'energia il gas e il sistema idrico, con una nota pubblicata sul proprio sito, in conformità a quanto previsto nel nuovo Testo Integrato Conciliazione (TICO) dalla stessa approvato che, dando attuazione al nuovo art. 141, comma 6, lett. C) del Codice del consumo, ha introdotto una disciplina organica delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie riformando l'attuale regime che permette di scegliere tra il servizio conciliazione o i reclami di secondo livello allo sportello per il consumatore.

In particolare i clienti di energia elettrica e gas, domestici e PMI (inclusi i prosumer, cioè coloro che allo stesso tempo sono produttori e consumatori di energia elettrica), dopo il primo reclamo all'operatore, per tutte le problematiche non risolte (o risolte solo parzialmente), **potranno attivare la procedura di conciliazione entro il termine massimo di un anno dall'invio del reclamo stesso**.

Il tentativo di conciliazione diventa quindi condizione di procedibilità per l'azione giudiziale e l'eventuale verbale di accordo avrà efficacia esecutiva tra le parti.

La conciliazione presso l'Autorità sarà completamente **gratuita** e **si svolgerà interamente online**; difatti gli incontri si svolgeranno online all'interno di una stanza virtuale con la contemporanea presenza del cliente (o persona delegata), dell'operatore di energia e di un conciliatore imparziale e fornito dal Servizio. In alternativa il cliente potrà rivolgersi agli altri organismi previsti dal TICO e riconosciuti secondo l'art. 141 decies del Codice del Consumo.

Ad essere ridotti saranno anche i tempi, in quanto la conciliazione dovrà concludersi entro 90 giorni (con lo svolgimento del primo incontro entro 30 giorni dalla domanda).

Sulla base dei dati raccolti nei circa tre anni in cui il servizio di conciliazione ha vissuto una fase di sperimentazione volontaria da parte degli operatori di settore (da aprile 2013), i numeri sono decisamente dalla sua parte; infatti il servizio ha registrato un tasso di successo dell'82% e un tempo medio per il raggiungimento di un singolo accordo di 66 giorni solari (rispetto ai 340 giorni medi per un ricorso al Giudice di Pace).

