



# CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica



## ENERGÍA: NACE EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

---

*Instituida en el sector energía, el fin de la conciliación es lo de apoyar las denuncias extrajudiciales por los proveedores de luz y gas que no garantizan respuestas satisfactorias a los clientes.*

---

di **Mariarosaria Giongati**

IUS/15 - DIRITTO PROCESSUALE CIVILE

Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile

**Raffaele Giaquinto**

Publicato, Giovedì 24 Novembre 2016

A partir del 1 de enero de 2017, para los operadores y clientes, la tentativa de conciliación a través del Servicio Conciliación Clientes de la Autoridad por la Energía Eléctrica, el Gas y el Sistema Hídrico se convierte en el lugar de resolución de las problemáticas para cada controversia concerniente los abastecimientos eléctricos y gas, y además **condición indispensable a fin de dirigirse al juez**.

La Autoridad por la energía, el gas y el sistema hídrico comunica lo dicho anteriormente con una nota publicada en su página web, en conformidad con cuanto previsto en el nuevo Texto Integrado Conciliación (TICO) aprobado por la misma que, dando realización al nuevo art.141, apartado 6, letra C) del Código de consumo, ha introducido una disciplina orgánica de los procedimientos de resolución extrajudicial de las controversias, reformando el vigente régimen que permite una elección entre el servicio conciliación o las reclamaciones de segundo nivel a la oficina del consumidor.

En particular, los clientes de energía eléctrica y gas, domésticos y PMI (incluidos los *prosumer*, es decir, los que al mismo tiempo son productores y consumidores de energía eléctrica), después de la primera reclamación al operador, a causa de todas las problemáticas no solucionadas (o solucionadas parcialmente), **podrán activar el procedimiento de conciliación, dentro del término máximo de un año, a partir del envío de la misma reclamación**.

La tentativa de conciliación se convierte, por lo tanto, en condición de procedimiento por la acción judicial y la eventual acta del acuerdo tendrá eficacia ejecutiva entre las partes.

La conciliación entre la Autoridad será **gratuita** y **se desarrollará online**; las entrevistas se desarrollarán online al interior de una habitación virtual con la presencia simultánea del cliente (o persona delegada), del operador de energía y de un conciliador imparcial elegido por el Servicio. En alternativa, el cliente podrá contactar los otros organismos previstos por el TICO y reconocidos según el art.141 *decies* del Código de Consumo.

Los tiempos serán reducidos porque la conciliación deberá concluirse dentro de 90 días (realizando la primera entrevista dentro de 30 días del pedido).

Con base en los datos recogidos en los tres años de experimentación voluntaria del Servicio, se ha registrado (a partir de abril 2013) un incremento de los números relativos a los operadores de sector. En efecto, el servicio ha registrado un índice de éxito del 82% y un tiempo medio para el logro de acuerdos, en 66 días solares (con respecto a los 340 días medios por un recurso al Juez de Paz).

---