

STRUMENTI DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Informazioni sui diritti del cliente e strumenti utilizzabili

(Delibera 209/2016/E/com del 5 maggio 2016)

Con la delibera 209/2016/E/com l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO).

Gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie – anche definiti strumenti di ADR (Alternative Dispute Resolution) - sono procedimenti, previsti per legge e dalla regolazione di settore, con i quali i clienti trovano una soluzione condivisa con il soggetto che eroga loro il servizio, senza necessità di ricorrere al giudice ordinario.

In base alla delibera della Autorità potrà ricorrere all'esperimento di uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie, per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura il cliente finale che:

- non abbia ricevuto risposta a reclamo presentato di fronte all' esercente;
- abbia ricevuto risposta ma sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo.

A far data dal 1° gennaio 2017 non si potrà più ricorrere al giudice ordinario senza prima avere tentato di risolvere la controversia tramite il ricorso a strumenti di ADR.

Gli strumenti messi a disposizione dallo Sportello per il Consumatore di Energia sono i seguenti:

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Il Servizio di Conciliazione permette di risolvere una controversia fra il cliente ed il fornitore tramite una conciliazione di fronte ad un conciliatore esperto che garantisce la terzietà e che supporta il cliente, o un suo delegato, e il fornitore a trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie.

La conciliazione avviene interamente on-line, previa registrazione al sito www.conciliazione.energia.it.

Il ricorso al servizio di Conciliazione è gratuito e può essere attivato entro 1 anno dalla presentazione del reclamo nel caso di mancata risposta da parte dell' esercente entro 50 giorni dalla ricezione del reclamo o entro sei mesi dalla risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente su tutte le materie di luce e gas, ad esclusione delle seguenti tipologie di controversie:

- controversie specifiche del Servizio SMART Help elencate di seguito
- controversie di natura tributario-fiscale
- controversie prescritte ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).

La procedura di fronte al Servizio di Conciliazione deve concludersi entro 90 gg dalla presentazione della domanda (è possibile una proroga di ulteriori 30 giorni nei casi di particolare complessità su richiesta delle parti o dello stesso Servizio).

La richiesta di fronte al Servizio di Conciliazione non è procedibile se è attivo un tentativo di conciliazione presso un diverso organismo ADR.

Per maggiori informazioni sul Servizio di Conciliazione invitiamo il cliente a visitare l'apposita sezione sul sito www.sportelloperilconsumatore.it e www.conciliazione.energia.it.

SERVIZIO SMART HELP

Il Servizio fornisce risposte su specifiche controversie. Si tratta di Procedure Speciali Informative e Procedure Speciali Risolutive in materia di:

- BONUS LUCE E GAS: procedure per il riconoscimento e l'erogazione del Bonus luce e gas;
- DOPPIA FATTURAZIONE: ricezione di doppia fatturazione a seguito di cambio fornitore;
- INDENNIZZI: mancata erogazione, di indennizzi automatici a favore del cliente finale da parte del fornitore, nelle tempistiche previste dalla regolazione;
- CONTRATTI NON RICHIESTI: mancato accoglimento o mancata risposta a reclami per contratti non richiesti;
- CMOR: errori nella procedura di addebito del corrispettivo di morosità (CMOR).

Il Servizio può essere attivato, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti finali di energia elettrica e gas per la risoluzione delle controversie nei confronti di venditori e distributori. L'accesso al servizio richiede il preventivo reclamo al venditore e l'attesa di 40 giorni per la risposta (ad eccezione di problematiche relative al Bonus luce e gas).

La richiesta deve essere inviata dal cliente finale on-line accedendo al Portale Clienti Sportello all'indirizzo <http://portale.sportelloperilconsumatore.it/index.php/site/login>. I clienti domestici possono inviare la richiesta anche tramite email, fax o posta agli indirizzi reperibili al seguente indirizzo <http://www.sportelloperilconsumatore.it/contatti>.

Per maggiori informazioni sul Servizio Smart Help invitiamo il cliente a visitare l'apposita sezione sul sito <http://www.sportelloperilconsumatore.it/>.

ALTRI METODI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Altri metodi di risoluzione delle controversie sono le procedure di mediazione, istituite ai sensi del D.Lgs. 28 del 2010, non concepite specificamente per i settori dell'energia e che si attivano presso le Camere di Commercio o altri Organismi di mediazione e accreditate presso l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico [il cui elenco è consultabile qui](#).