

Conciliazione e risoluzione delle controversie

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite Alternative Dispute Resolution (ADR).

Gli strumenti di ADR 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. Negli ultimi decenni il ricorso alle ADR ha vissuto un forte incremento perché si è rivelato essere veloce ed efficace nella risoluzione dei conflitti tra cliente e fornitore. Le ADR sono tra gli strumenti meno onerosi a disposizione del consumatore e presentano, talvolta, procedure gratuite.

Il 3 settembre 2015 è entrato in vigore il D. lgs. 130/2015, che recepisce la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori dettando una disciplina organica sulle ADR. Tale decreto ha modificato il Codice del Consumo (d. lgs. n.206 del 6 settembre 2005) aggiungendo il Titolo II-bis Risoluzione extragiudiziale delle controversie e sostituendo l'art.141 con gli articoli dal 141-bis al 141-decies.

Per il settore di Energia Elettrica e Gas Metano

Il 5 maggio 2016, con la delibera 209/2016/E/com l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) già Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione (TICO). Il provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, prosumer o utenti finali e operatori o gestori.

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice ordinario dovrà obbligatoriamente ricorrere – a far data dal 1° gennaio 2017 - all'esperimento di uno strumento di ADR. Il ricorso ad una procedura ADR, pertanto, si configura per il cliente finale come condizione di procedibilità dell'azione giudiziale che voglia eventualmente intraprendere.

Rilevante il contributo di Passuello F.lli S.r.l. ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione sopra descritto. Passuello F.lli S.r.l., infatti, partecipa attivamente allo svolgimento delle ADR con:

- Il Servizio Conciliazione Energia ARERA in avvalimento AU (delibera 260/2012/E/com e ss.mm.ii.);
- La Mediazione civile e commerciale (d.lgs. 28/2010) con gli organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR tenuto presso l'Autorità di settore competente (ARERA) e/o nel

- registro tenuto dal ministero della Giustizia;
- La Mediazione civile presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio;
- La Negoziazione Assistita (ai sensi del D.L. 132/12 convertito in L.162/2014).

Il Servizio Conciliazione Energia ARERA in avvalimento AU e le altre procedure sono attivabili gratuitamente dal cliente e prevedono l'obbligo per Passuello F.lli S.r.l. di prendervi parte. Per il Servizio Conciliazione Energia ARERA in avvalimento AU è possibile presentare la domanda di conciliazione dopo aver presentato reclamo scritto all'operatore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo. È anche possibile attivare il Servizio in presenza di un rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale. Non è possibile presentare domanda di conciliazione quando, per la stessa controversia:

- sia già stato avviato o concluso un tentativo di conciliazione;
- il Servizio Conciliazione abbia archiviato la domanda per rinuncia o mancata comparizione dell'attivante all'incontro. Tuttavia, nel caso di decesso del cliente finale, qualora non sia prodotta adeguata documentazione per la continuazione della procedura (delega degli eredi e attestazione di numero, identità e qualifica degli stessi), l'archiviazione che ne consegue permette la riproposizione della domanda da parte dei soggetti legittimati.

Alcuni link e indirizzi utili

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com, è possibile consultare la pagina dedicata al Servizio Conciliazione Energia.

Per inoltrare inviti alla procedura di Negoziazione Assistita è possibile scrivere a:
Casella Postale 32042 – Calalzo di Cadore oppure all'indirizzo pec passuellofratelli@postecert.it.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano inviare un invito per esperire un tentativo di mediazione civile potranno utilizzare i seguenti indirizzi: Casella Postale 32042 – Calalzo di Cadore oppure l'indirizzo pec passuellofratelli@postecert.it.

Commissione Europea-piattaforma ODR

I residenti nella UE, in caso di problemi con un contratto on line, per trovare una soluzione extragiudiziale possono utilizzare la piattaforma per la Risoluzione delle controversie online.