

Streitbeilegung und außergerichtliche Konfliktlösung (ADR)

Zur Klärung von Problemen im Zusammenhang mit dem Liefervertrag haben Kunden die Möglichkeit, **außergerichtliche Streitbelegungsverfahren** zu nutzen, sogenannte **ADR-Verfahren** (Alternative Dispute Resolution).

Diese Verfahren sind gesetzlich geregelt und durch branchenspezifische Vorschriften vorgesehen. Sie ermöglichen es dem Kunden, **gemeinsam mit dem Anbieter** eine Lösung zu finden – **ohne ein gerichtliches Verfahren**. In den letzten Jahrzehnten haben sich ADR-Verfahren bewährt und erfreuen sich wachsender Beliebtheit, da sie **schnell, wirksam und kostengünstig** sind – teilweise sogar kostenlos.

Rechtsrahmen

Am 3. September 2015 trat das **italienische Gesetzesdekret Nr. 130/2015** in Kraft, mit dem die **EU-Richtlinie 2013/11/EU** zur alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten umgesetzt wurde. Das Dekret ergänzte das italienische **Verbraucherschutzgesetz (D. Lgs. 206/2005)** um den neuen **Titel II-bis „Außergerichtliche Streitbeilegung“** mit den Artikeln **141-bis bis 141-decies**.

Für den Strom- und Gasbereich

Am 5. Mai 2016 verabschiedete die **Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA)** die **Entscheidung 209/2016/E/com**, mit der das sogenannte **Integrierte Streitbelegungsverfahren (TICO)** eingeführt wurde.

Dieses Verfahren regelt den **obligatorischen Versuch der Streitbeilegung (Schlichtung)** bei Auseinandersetzungen zwischen Endkunden (Strom in Niedrig-/Mittelspannung, Gas in Niederdruck) und den jeweiligen Anbietern oder Netzbetreibern.

Seit dem **1. Januar 2017** ist es für Endkunden **verpflichtend, vor einer Klage vor Gericht ein ADR-Verfahren durchzuführen**, wenn ein schriftlicher Reklamationsversuch beim Anbieter **ergebnislos blieb oder unbeantwortet** blieb. Der Versuch einer Schlichtung ist somit **Voraussetzung für eine gerichtliche Klage**.

Engagement von Passuello Fratelli S.r.l.

Passuello Fratelli S.r.l. beteiligt sich aktiv an der verpflichtenden ADR-Streitbeilegung, u.a. über folgende Kanäle:

- **ARERA-Schlichtungsdienst „Servizio Conciliazione Energia“**, betrieben durch die AU (Autorità per l'energia);
- **Zivile und kommerzielle Mediation** gemäß D. Lgs. 28/2010 durch offiziell anerkannte Schlichtungsstellen;
- **Mediation bei Schlichtungs- und Schiedskommissionen der Handelskammern;**
- **Assistierte Verhandlung** gemäß D.L. 132/2014 (in Gesetz 162/2014 umgewandelt).

Diese Verfahren sind **für den Kunden kostenlos**, und Passuello Fratelli S.r.l. ist **verpflichtet, daran teilzunehmen**.

Voraussetzungen für das ARERA-Schlichtungsverfahren

Das **ARERA-Schlichtungsverfahren (Servizio Conciliazione)** kann eingeleitet werden, wenn:

- eine **schriftliche Beschwerde** beim Anbieter eingereicht wurde und
- entweder eine **unbefriedigende Antwort** vorliegt oder
- **30 Tage ohne Antwort** vergangen sind.

Das Verfahren kann auch im Rahmen eines gerichtlichen Verweises auf ADR eingeleitet werden.

Eine **Schlichtung ist nicht möglich**, wenn:

- bereits ein Schlichtungsverfahren zur gleichen Streitigkeit begonnen oder abgeschlossen wurde;
- das Verfahren archiviert wurde, weil der Kunde es **zurückgezogen** oder **nicht am Schlichtungsgespräch teilgenommen** hat.

Ausnahme: Im Todesfall des Kunden kann ein neues Verfahren eingeleitet werden, wenn die Erben eine gültige Vollmacht und Nachweise zu Identität und Anzahl vorlegen.

Nützliche Adressen & Links

- Informationen zum **Schlichtungsdienst der ARERA**: www.arera.it
 - Einladungen zur **Assistierten Verhandlung** können gesendet werden an:
 - ✉ **Postfach 32042 – Calalzo di Cadore**
 - ✉ **PEC**: passuellofratelli@postecert.it
 - Auch **Mediationsstellen** oder **Handelskammern** können Einladungen an dieselben Adressen senden.
-

EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR)

Wenn Sie in der **EU wohnhaft** sind und einen **Online-Vertrag** abgeschlossen haben, können Sie die **EU-ODR-Plattform** für eine außergerichtliche Lösung nutzen:

 <https://ec.europa.eu/consumers/odr>