

CONCILIAZIONE

Il Cliente finale di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e/o il Cliente finale di gas alimentato in bassa pressione, in caso di controversie nei confronti di venditori e distributori, prima di ricorrere al giudice ordinario, deve esperire, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, il tentativo di conciliazione presso il [Servizio Conciliazione dell'Autorità](#) ovvero dinanzi agli organismi ADR iscritti nell'apposito Elenco degli organismi ADR istituito con deliberazione 17 dicembre 2015, n. 620/2015/E/com s.m.i. e pubblicato sul proprio sito (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>):

La domanda di conciliazione può essere inviata solo dopo aver inviato il reclamo all'Operatore o Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo.

Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente provvedimento le controversie:

- a. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
- b. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- c. promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;

per le quali il cliente o utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

In alternativa al Servizio Conciliazione, per i clienti domestici è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia presso gli organismi iscritti nell'[elenco ADR dell'Autorità](#) ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo.