

# Il Servizio Conciliazione

**Si informano i Clienti che dal 1 gennaio 2017 è a disposizione il servizio di conciliazione: i clienti possono tentare di risolvere la controversia insorta con il proprio operatore utilizzando la conciliazione, che diventa una tappa necessaria prima di rivolgersi al giudice**

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. Il Servizio Conciliazione è disponibile anche per i prosumer (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il GSE.

Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal prosumer se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.

L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR e ODR europei in materia di consumo.

Per maggiori informazioni e per visualizzare l'elenco degli organismi ADR cliccare sul seguente link  
<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>