

LA CONCILIAZIONE: GLI STRUMENTI DI ADR

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.

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), integrato con la delibera 355/2018/R/(Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie). 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.

L'ARERA con la delibera 620/2015/E/com ha, pertanto, istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Il suddetto elenco aggiornato è disponibile sul sito www.arera.it nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.

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.

Volt & Gas Italia S.r.l. partecipa allo svolgimento delle **ADR con il Servizio Conciliazione** gestito da Acquirente unico S.p.A. per conto di ARERA.