

## 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;
- D.** 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.