

### ### Risoluzione delle Controversie e Conciliazioni

Per affrontare le problematiche legate ai contratti di fornitura, i clienti possono utilizzare strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, noti come Alternative Dispute Resolution (ADR).

Questi strumenti, previsti dalla legislazione e dalle norme di settore, offrono ai clienti la possibilità di trovare un accordo con i fornitori senza dover ricorrere ai tribunali. Negli ultimi anni, l'uso delle ADR è aumentato notevolmente, rivelandosi un metodo rapido ed efficiente per risolvere conflitti tra clienti e fornitori. Le ADR si caratterizzano anche per i costi contenuti, spesso offrendo procedure gratuite.

Il 3 settembre 2015, il Decreto Legislativo 130/2015 ha introdotto nuove regole per la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recependo la direttiva europea 2013/11/UE. Questo decreto ha modificato il Codice del Consumo, aggiungendo un nuovo titolo dedicato alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In seguito, il Decreto Legislativo n. 149 del 10 ottobre 2022 ha avviato una riforma della giustizia italiana, in linea con gli accordi con l'Unione Europea. Questa riforma mira a snellire le procedure civili, con importanti aggiornamenti anche per le pratiche di mediazione e negoziazione assistita, che entreranno in vigore il 30 giugno 2023 e copriranno nuove aree di applicazione obbligatoria.

### #### Settori Elettrico e Gas

Il 5 maggio 2016, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato un regolamento per la risoluzione delle controversie tra clienti e fornitori nel settore energetico. Questo provvedimento stabilisce l'obbligo di tentare una conciliazione per le controversie relative ai clienti di energia elettrica e gas.

Se un cliente non è soddisfatto della gestione del proprio reclamo o non riceve una risposta entro i tempi stabiliti, deve tentare una procedura ADR prima di ricorrere al giudice. Il ricorso a queste procedure è una condizione necessaria per avviare eventuali azioni legali.

Il Servizio Conciliazione Energia consente ai clienti di presentare una richiesta di conciliazione dopo un reclamo scritto all'operatore, se non soddisfatti della risposta. Anche in caso di rinvio in sede giudiziale, è possibile attivare questo servizio.

#### **Alcuni link e indirizzi utili**

Per informazioni ed accesso al **Servizio Conciliazione Energia** introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com, è possibile consultare la pagina dedicata al [Servizio Conciliazione Energia](#).

### ### Informazioni Utili

Per ulteriori dettagli sui servizi di conciliazione e sulle procedure ADR, è possibile consultare i siti web delle autorità competenti e seguire le indicazioni fornite per l'inoltro di richieste di mediazione.

---

Se hai bisogno di ulteriori modifiche o di un focus su un aspetto specifico, fammi sapere!