

### CONCILIAZIONE PARITETICA ADR (Delib. AEEGSI 260/2012/E/com)

Il cliente rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo, dal 1° gennaio 2017 deve obbligatoriamente ricorrere allo strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution) prima di ricorrere al giudice ordinario.

L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, con la Delib.620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo disponibile sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.

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.

Sono escluse, ai sensi dell'art. 2.3 dell'All. A della Delib. 620/2015/E/com dalla procedura di conciliazione le controversie, salvo i profili risarcitori attinenti i casi di cui alle lettere da d) a h) delle materie sotto elencate:

- 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) al bonus sociale ed in particolare ai casi di mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del Regolamento Recupero Bonus Elettrico e Bonus Gas;
- e) a casi di doppia fatturazione a seguito di switching;
- f) ai casi di mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto;
- g) ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV;
- h) ai casi di errori nell'addebito del Cmor da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del Cmor in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del Cmor a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)