

# CONCILIAZIONE

Ai sensi del TICO (del. ARERA n. 209/2016/R/Com come integrata e modificata dalla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e dalla deliberazione 355/2018/R/com), qualora il cliente finale intenda proporre una domanda giudiziale nei confronti di **Omnia é**, l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero presso i diversi organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie a ciò deputati, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

## Il Servizio di Conciliazione dell'Autorità ARERA

La conciliazione è un metodo di composizione extragiudiziale delle controversie, nell'ambito del quale il cliente finale e l'operatore, con l'aiuto di un Conciliatore terzo e appositamente formato, ricercano l'accordo per la risoluzione della controversia. Dal 1° gennaio 2017 il cliente finale di energia elettrica e di gas può tentare di risolvere la controversia insorta con il proprio operatore utilizzando il Servizio Conciliazione, che diventa una tappa necessaria prima di rivolgersi al giudice.

## Come si attiva il servizio conciliazione presso l'Autorità

Il cliente può presentare la domanda di conciliazione solo dopo aver presentato un reclamo scritto al fornitore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente, o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo senza averne ricevuta risposta.

Una volta attivata la procedura di Conciliazione, **Omnia é** si impegna a partecipare ai relativi incontri. Il Servizio Conciliazione si svolge esclusivamente online in "stanze virtuali": per attivarsi è necessario registrarsi alla Piattaforma del Servizio compilando il Modulo di domanda e allegando i documenti richiesti. Il cliente finale domestico (che agisca senza delegato) può compilare il Modulo di richiesta di attivazione anche in modalità offline (posta o fax), ferma restando la gestione online della procedura. Non è possibile attivare il Servizio Conciliazione quando per la stessa controversia sia stato già concluso un precedente tentativo.

Per accedere al sistema è necessario registrarsi nel sistema telematico del Servizio Conciliazione dove sarà possibile scaricare la modulistica necessaria. [Clicca qui!](#) :

## Organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution). L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la delibera 620/2015/E/com (così come modificata e integrata con delibera 267/2020/E/com), ha istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Ulteriori informazioni su tali modalità di risoluzione delle controversie e il suddetto elenco aggiornato sono disponibili sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) nella pagina dedicata al servizio di conciliazione. Dinanzi ad uno degli organismi iscritti in elenco, è quindi possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in alternativa al Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.