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 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.