



Controversie con gli operatori energetici? Obbligatoria la conciliazione con Arera

Descrizione

(Adnkronos) – State litigando con le società di gas, elettricità o acqua e non riuscite ad uscirne? Provate con il servizio di conciliazione di Arera, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. È uno strumento messo a disposizione dei consumatori per risolvere in maniera semplice e veloce eventuali controversie con gli operatori che forniscono servizi di energia elettrica, gas naturale, servizi idrici e telecalore.

La normativa stabilisce che il tentativo di conciliazione è obbligatorio per i clienti o utenti di tutti i settori regolati, ad eccezione del settore dei rifiuti urbani, per il quale il tentativo è facoltativo e alternativo al reclamo di seconda istanza allo Sportello, sulla base di una disciplina transitoria.

Sono escluse dal Servizio di Conciliazione: le tematiche relative alle sole questioni tributarie e fiscali; oggetto di procedure Smart Help o in tema di bonus sociale idrico o rifiuti, fatti salvi eventuali risarcimenti; che il cliente/utente non potrebbe eventualmente presentare in giudizio perché intervenuta la prescrizione; per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da Associazioni dei Consumatori; relative alla qualità dell'acqua.

Per il settore elettrico possono attivare la procedura tutti i clienti domestici e i clienti non domestici connessi in bassa tensione e media tensione. Per il settore del gas la possono attivare tutti i clienti domestici e i clienti non domestici, sia di gas naturale che di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, connessi in bassa pressione. Gli stessi criteri valgono anche per i clienti dual fuel e cioè coloro che hanno sottoscritto un unico contratto per la fornitura di luce e gas,

Per il settore idrico la può attivare l'utente finale, ossia la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII (insieme dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi).

Per il settore del telecalore la può attivare l'utente finale, ossia la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del

telecalore (il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività), con esclusione degli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o dei richiedenti un allacciamento con potenza superiore al medesimo valore.

Anche per il settore dei rifiuti urbani può attivare la procedura l'utente finale, ossia la persona fisica o giuridica che è o sarà intestataria del documento di riscossione. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

La procedura conciliativa si svolge esclusivamente in stanza virtuale o tramite call conference, nelle date e orari stabiliti dal Servizio, alla presenza di un conciliatore che funge da facilitatore terzo e imparziale. Il conciliatore aiuta le parti nella ricerca di un accordo equo e condiviso.

Durante il processo di conciliazione, è importante sapere che solo l'accordo sottoscritto davanti al Servizio nelle forme previste dalla regolazione Arera ha valore di titolo esecutivo, ovvero può essere utilizzato per iniziare l'esecuzione forzata ed è condizione per l'applicazione delle sanzioni previste dall'ordinamento giuridico in caso di inadempimento.

Le parti mantengono comunque il diritto di gestire eventuali problematiche anche attraverso procedure alternative al Servizio dell'Autorità, purché avvenga in maniera trasparente e consapevole per il consumatore. Tuttavia, la risoluzione di una controversia già pendente presso il Servizio comporta automaticamente la cessazione della materia del contendere e la conseguente rinuncia alla domanda presentata dal cliente.

Tutti gli operatori di energia elettrica e gas (venditori e distributori), i gestori del servizio idrico integrato e gli operatori del telecalore sono tenuti a partecipare al tentativo di conciliazione. La partecipazione dei gestori nel settore dei rifiuti urbani è facoltativa sulla base di una disciplina transitoria. Il gestore comunica la partecipazione entro 5 giorni antecedenti alla data dell'incontro; nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione, la procedura è archiviata.

Il Servizio di Conciliazione prevede che la procedura si concluda entro un massimo di 90 giorni solari dalla ricezione della richiesta completa di tutta la documentazione necessaria. Questo termine può essere prorogato fino a un massimo di 60 giorni aggiuntivi in casi di particolare complessità o su richiesta congiunta e motivata delle parti.

La durata effettiva della procedura dipende dalla disponibilità delle parti coinvolte e dalla velocità con cui vengono presentate le informazioni e la documentazione richieste dal Servizio.

Il Servizio di Conciliazione ARERA rappresenta un'alternativa efficace e gratuita al ricorso presso le autorità giudiziarie ordinarie. I principali vantaggi includono la gratuità per il consumatore, la velocità di risoluzione, la semplicità della procedura guidata online, l'efficacia dell'accordo raggiunto che ha valore di titolo esecutivo, e l'assistenza di un conciliatore terzo e imparziale.

Questo strumento si configura come una soluzione accessibile e professionale per la risoluzione di controversie nei settori energetici e idrici, rappresentando spesso la prima scelta consigliabile prima di intraprendere azioni legali più complesse e costose.

Nel 2024, il Servizio conciliazione ha ricevuto 34.564 domande (+6% rispetto al 2023). Il 38% delle domande di conciliazione Ã stato presentato da delegati di clienti o utenti finali diversi dalle associazioni rappresentative della clientela domestica e non domestica, il 33% direttamente dai clienti interessati mentre una quota pari al 29% da delegati delle associazioni CNCU. Per quanto riguarda i settori, prevalgono elettricitÃ (13.826) e gas (11.407); seguono il settore idrico e il dual fuel (unica bolletta per luce e gas) con, rispettivamente, 5.185 e 3.803 domande, infine le pratiche attivate dai prosumer (i produttori-consumatori di energia elettrica (346) e telecalore (44)). Il tasso di accordo si riduce al 63% (70% nel 2023) con un tempo medio di conclusione di 57 giorni (un giorno in piÃ¹ rispetto al 2023). Guardando ai tre principali settori per numero di domande, Ã il settore idrico a registrare il tasso di accordo maggiore (66%), seguito dal gas (63% e dallâ??elettrico (59%). Nel 2024 Ã di circa 23 milioni di euro la â??compensationâ?, ossia il corrispettivo economico ottenuto dai clienti o utenti finali mediante lâ??accordo di conciliazione (sotto forma di valore recuperato anche rispetto al valore della controversia oppure di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate, rinuncia a spese e interessi moratori ecc.).

link pagina dedicata sul sito arera <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Novembre 10, 2025

Autore

redazione