Prima di rivolgersi a un giudice, gli utenti (imprese e cittadini) che devono risolvere problemi e controversie con il proprio fornitore di servizi idrici, di telecalore, di energia elettrica e di gas hanno l'obbligo di effettuare il tentativo di conciliazione.

In virtù della convenzione tra l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed Unioncamere, a cui aderisce la Camera di commercio Maremma e Tirreno, è possibile presentare all'Organismo di Mediazione Centro Studi e Servizi istanza di conciliazione per la soluzione non giurisdizionale delle controversie.

L'obbligo del tentativo di conciliazione, quale condizione preliminare all'azione giudiziale, consente la risoluzione della lite entro un massimo di 90 giorni, anche senza l'assistenza di un legale. In caso di esito positivo, il verbale di accordo assume efficacia esecutiva.

L'utente può presentare l'istanza di conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo all'Operatore o al Gestore del servizio e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, oppure dopo che sono trascorsi 40 giorni (50 nel caso del servizio idrico) dall'invio del reclamo.

L'incontro di conciliazione si svolgerà entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, in modalità web-conference. Le parti, congiuntamente, possono richiedere al Conciliatore la formulazione di una proposta non vincolante.

Sono previste tariffe agevolate per gli utenti che intendono ricorrere al servizio di conciliazione ai sensi della Delibera ARERA 209/2016/E/com.

SPESE DI AVVIO (da versare al momento del deposito e/o dell'adesione alla procedura)

€ 30,00 (+ IVA) per le liti di valore non superiore a € 50.000,00;
€ 60,00 (+ IVA) per le liti di valore superiore a € 50.000,00.

SPESE DI MEDIAZIONE (da versare solo in caso di adesione della parte invitata)

€ 40,00 (+ IVA) per le liti di valore non superiore a € 50.000,00;
€ 100,00 (+ IVA) per le liti di valore superiore a € 50.000,00.

Per approfondimenti: www.arera.it/consumatori/conciliazione

Per informazioni: segreteria dell'Organismo di Mediazione Centro Studi e Servizi, mediazione.css@lg.camcom.it

MODULISTICA

Istanza di conciliazione [file PDF compilabile]
Risposta all'istanza di conciliazione [file PDF compilabile]

DOCUMENTAZIONE

Convenzione tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e Unioncamere [file PDF]
Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione (TICO) - In vigore dal 1° gennaio 2022 [File PDF]
Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione (TICO) - In vigore dal 30 giugno 2023 [File PDF]

Ultima modifica

Lun, 28/10/2024 - 11:00

Condividi Condividi

- Facebook Facebook
- X
- LinkedIn LinkedIn
- Whatsapp Whatsapp
- Telegram

Vedi azioni Vedi azioni

- Stampa Stampa
- Invia Invia

Quanto ti è stata utile questa pagina?

Select rating

Average: 5 (1 vote)

A