

RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE delle CONTROVERSIE: LA CONCILIAZIONE PARTITETICA ED IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE AUTORITA'

L'ARERA ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati da ARERA - Testo Integrato Conciliazione (**TICO**). Il provvedimento disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta dalla società di vendita, prima di ricorrere al giudice ordinario dovrà obbligatoriamente esperire – a far data dal 1° gennaio 2017 – il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Per tale ragione ARERA ha istituito il Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, che è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution).

In alternativa al Servizio Conciliazione, è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia, rivolgendosi agli organismi ADR iscritti all'albo tenuto presso l'Autorità e pubblicato nel sito ARERA <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

Rome Energy partecipa attivamente allo svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il Servizio Conciliazione Autorità:

Per attivare il Servizio Conciliazione è necessario registrarsi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it. La conciliazione può essere attivata e seguita direttamente dal Cliente o mediante un soggetto da esso

ROMEO ENERGY S.R.L.

SEDE LEGALE: C.da Sant'Irene, Z.I. 87064 Corigliano - Rossano (CS) - **SEDE OPERATIVA:** Via Monte Grappa, 49 - 87100 Cosenza (CS)

☎ (+39) 0983 031636 - ✉ info@romeoenergy.it - info@pec.romeoenergy.it - 🌐 romeoenergy.it



romeoenergy

PARTE DI ROMEO GROUP

delegato. La richiesta di attivazione del Servizio Conciliazione va inoltrata da parte del Cliente **solo dopo aver presentato reclamo** scritto alla società di vendita al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo senza aver ricevuto risposta.

La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

ROMEO ENERGY S.R.L.

SEDE LEGALE: C.da Sant'Irene, Z.I. 87064 Corigliano - Rossano (CS) - SEDE OPERATIVA: Via Monte Grappa, 49 - 87100 Cosenza (CS)

☎ (+39) 0983 031636 - ✉ info@romeoenergy.it - info@pec.romeoenergy.it - 🌐 romeoenergy.it