

La Federconsumatori fornisce il **servizio della conciliazione**, un utile ed efficace strumento grazie al quale poter risolvere le proprie controversie con le differenti società di servizi, in modo **facile e veloce**, senza ricorrere ad un avvocato e dover affrontare i costi del giudizio, così come stabilito dall'Articolo 141 quater del Codice del Consumo.

Da settembre 2015 è entrato in vigore il **Decreto Legislativo n. 130**, in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che dà la possibilità ai consumatori di risolvere volontariamente, anche in via telematica, le proprie controversie, nazionali e transfrontaliere, con professionisti residenti e stabiliti nell'UE.

Il decreto specifica così in maniera più dettagliata le definizioni di consumatore, professionista, contratto di vendita, contratto di servizi, controversia nazionale e controversia transfrontaliera, inserendo nell'art. 141 del Codice del consumo, il Titolo II-bis- "**Risoluzione extragiudiziale delle controversie**".

Il nuovo decreto stabilisce che i consumatori possano avviare le procedure di conciliazione mediante "**Organismi ADR - Alternative Dispute Resolution**", iscritti in particolari elenchi istituiti presso le Autorità competenti e una procedura comune, sia per quanto riguarda la formazione e i requisiti dei conciliatori, sia relativamente alla richiesta di conciliazione che il consumatore deve presentare.

Per quanto riguarda ad esempio, le conciliazioni afferenti il settore dell'energia elettrica, il gas e l'idrico, l'**AEEGSI** (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico) con la **delibera 620/2015/E/com** ha istituito l'elenco degli organismi ADR e ne ha approvato contestualmente la relativa disciplina di prima attuazione, in materia di iscrizione, tenuta e vigilanza dell'elenco stesso.

COME FUNZIONA

La Conciliazione è caratterizzata dalla presenza di **due conciliatori**: quello rappresentante del consumatore e quello rappresentante dell'azienda, che non hanno il potere di decidere come un giudice e imporre la decisione alle parti, ma solo quello di aiutarvi a risolvere il problema in concreto, suggerendo una soluzione alla controversia.

La conciliazione è nel suo complesso molto semplice e si caratterizza per:

- la rapidità dei tempi di soluzione;
- la semplicità del procedimento;
- la gratuità del servizio;
- la riservatezza della procedura.

Nel caso in cui siate soddisfatti del risultato della conciliazione, potrete sottoscrivere la soluzione proposta dai conciliatori, che sarà a quel punto vincolante per voi e per l'azienda.

In caso contrario potrete non accettare la soluzione proposta e comunque abbandonare la conciliazione in qualsiasi momento.