



ASSOLOMBARDA

Il Servizio Conciliazione

Per la risoluzione delle controversie per i clienti
del servizio elettrico, gas

Industria, Energia e Innovazione

Milano, 5 dicembre 2025

www.assolombarda.it
www.genioimpresa.it





ASSOLOMBARDA

Industria, Energia e Innovazione

Il Servizio Conciliazione

Per la risoluzione delle controversie per i clienti
del servizio elettrico, gas

Milano, 5 dicembre 2025

www.assolombarda.it
www.genioeimpresa.it

Ne parliamo con:

Vittoria Catalano

Lead Expert Energia
Industria, Energia e Innovazione
Assolombarda

Avv. Stefania Gorgoglione

Diritto dell'Ambiente e dell'Energia

Roberto Villa

Service Manager
Gruppo di Acquisto Energia Elettrica e Gas
Assolombarda Servizi SB



Il Servizio Conciliazione

Per la risoluzione delle controversie per i clienti del servizio elettrico, gas

Avv. Stefania Gorgoglione

Diritto dell'Ambiente e dell'Energia



Cos'è lo sportello conciliazione clienti?

- È un servizio (istituito da Arera e gestito da Acquirente Unico) attivo dal 2017 per i settori energia elettrica e gas (successivamente esteso ad altri settori regolati, come il settore idrico, il telecalore e i rifiuti).
- Ha lo scopo di risolvere le problematiche /controversie sorte nel corso della fornitura con i venditori di energia e/o con altri operatori (es. distributori) senza doversi rivolgere al giudice. E' comunque un passaggio obbligatorio prima di adire il giudice (=condizione di procedibilità del giudizio).
- Il ruolo del conciliatore (che è un soggetto terzo imparziale) è quello di supportare le parti nel trovare un accordo.



Caratteristiche del procedimento di conciliazione

- Procedura semplice e veloce (statisticamente si conclude in un mese e mezzo dalla presentazione della domanda).
- Strumento di tutela stragiudiziale con la presenza di un conciliatore che supporta le parti per trovare un accordo senza ricorrere (laddove possibile) alle vie giudiziarie.



Chi può accedere allo sportello?

- **SETTORE ELETTRICO:** clienti domestici e clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) e media tensione (MT).
- **SETTORE GAS:** clienti domestici e clienti non domestici, sia di gas naturale che di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, connessi in bassa pressione (BP).



Cosa deve fare il cliente prima di attivare la conciliazione?

- È obbligatorio (e necessario) presentare un reclamo preventivo all'operatore (fornitore/distributore).
- Se al reclamo l'operatore non risponde entro 40 giorni o risponde in maniera ritenuta insoddisfacente dal cliente si può attivare la conciliazione (come detto, prima di fare causa e dunque di rivolgersi al giudice).



L'operatore può non partecipare alla conciliazione?

- **No**, l'operatore chiamato in conciliazione è obbligato (è tenuto...) a partecipare e può essere chiamato a partecipare anche il distributore locale (sia dal cliente sia dall'operatore, sia dallo sportello).
- Se l'operatore non partecipa, la conciliazione si chiude con esito negativo (ma lo sportello segnala l'operatore assente agli uffici competenti di Arera e possono essergli applicate sanzioni).



Tempi del procedimento

- **40 giorni** dalla domanda: fissazione del primo incontro di conciliazione tra le parti.
- **90 giorni**: conclusione del procedimento.
- **PROROGA**: solo se richiesta congiuntamente dalle parti e **per non più di 60 giorni**.



Esistono altri organismi per attivare la conciliazione?

Sì, oltre allo Sportello conciliazione clienti energia disciplinato da Arera è possibile rivolgersi ad altri organismi ADR (purché siano inseriti in un apposito elenco tenuto da Arera).



Come si svolge la conciliazione

- Procedura esclusivamente telematica sulla piattaforma informatica dello sportello
- Possibilità di nominare un proprio delegato
- Svolgimento di un incontro (o anche più di uno, ma è meno usuale)



Quale può essere l'esito della conciliazione?

- **Negativo**: le parti non raggiungono un accordo.
- **Positivo**: le parti si accordano.

In entrambe le ipotesi viene redatto un verbale conclusivo (sia esso positivo o negativo).



Vi sono dei costi per attivare la conciliazione?

- Arera non prevede costi di accesso alla conciliazione (altri organismi potrebbero invece richiedere il pagamento di diritti).

Se però ci si fa assistere da un professionista di fiducia ci saranno i costi del professionista delegato.



Cosa accade se non si raggiunge un accordo in conciliazione?

Il cliente potrà rivolgersi al giudice per far valere le proprie ragioni

- Va ribadito che **il tentativo di conciliazione è obbligatorio** e che, quindi, va comunque esperito prima di rivolgersi al giudice
- Inoltre, il cliente può comunque far valere il maggior danno eventualmente subito davanti al giudice



Grazie dell'attenzione!

Avv. Stefania Gorgoglione

Diritto dell'Ambiente e dell'Energia

info@avvocatogorgoglione.it

Per ulteriori informazioni:

Industria, Energia e Innovazione

Assolombarda

e-mail: energia@assolombarda.it