

Médiation dans le secteur de l'énergie en Italie

AEEGSI (Autorité pour l'électricité, le gaz et le système d'eau) créé par la Loi n. 481/95

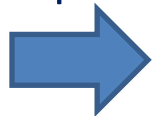


En transposition du Décret Législatif n. 93/11 art. 44 par. 4 **AEEGSI**, la Résolution du 21.06.2012 260/2012/E/com a créé le **Service de Conciliation clients de l'énergie** géré par **Acquirente Unico S.P.A** (qui fait partie du gestionnaire des services énergétiques **G.S.E S.P.A.**)

La Conciliation clients de l'énergie

Après l'envoi d'une réclamation écrite à l'opérateur, le consommateur peut saisir la médiation

- À partir du **1^{er} avril 2013** : phase expérimentale



Acquirente Unico

- À partir de **1^{er} janvier 2017** : médiation obligatoire avant action judiciaire (Loi n. 481/95 + d.lgs. N. 130/15)



Acquirente unico + Chambres de commerce + Organismes ADR + Organismes inscrits sur la liste de l'Autorité

Service de Conciliation clients de l'énergie de Acquirente Unico (AU)

13.150 richieste

dall'avvio (aprile 2013) a giugno 2017



La Conciliation clients de l'énergie : caractéristiques

ACQUIRENTE UNICO (AU)

- Effectué exclusivement on line
- Gratuit
- Durée 90 jours + 30 jours
- Procès-verbal d'accord équivalent à décision judiciaire
- Pas d'accord : procès-verbal nécessaire pour pouvoir aller en justice
- Proposition de solution si pas d'accord amiable mais sans engagement
- Work in progress :
 1. Mise en place de décisions par l'Autorité si pas d'accord amiable
 2. Médiation pour le système d'eau

Cam + org ADR + org liste Autorité

- Face à Face + on line + conference call
- Service payant
- Durée 90 jours (révisable)
- Procès-verbal d'accord équivalent à décision judiciaire
- Pas d'accord : procès-verbal nécessaire pour pouvoir aller en justice
- Proposition de solution si pas d'accord amiable mais sans engagement

Les médiateurs dans le domaine de l'énergie

Acquirente unico



Médiateur
des
chambres de
commerce
de Milan et
Rome
sélectionnés
par AU



Émployés de
AU qui ont
le titre de
médiateur
civil et
commercial

**Cam + org ADR + org liste
Autorité**

Médiateurs civils et
commerciaux avec
connaissance spécifique
des zones réglementées
par l'Autorité