

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

COS'E' LA CONCILIAZIONE

Se sei rimasto insoddisfatto della gestione del tuo reclamo o non hai ricevuto risposta entro 50 giorni dall'invio dello stesso, puoi utilizzare lo strumento della conciliazione, che consente di trovare una soluzione condivisa alle problematiche segnalate. Le procedure di conciliazione prevedono infatti un confronto tra cliente finale ed esercente, o tra loro rappresentanti, al fine di trovare una soluzione soddisfacente per entrambi. L'accordo raggiunto a conclusione di una procedura conciliativa, una volta formalizzato, ha valore legale e vincola entrambe le parti al suo rispetto.

Con la Delibera 209/2016/E/com (Testo Integrato Conciliazione - TICO), l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico ha adottato il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori.

QUANDO PUO' ESSERE ATTIVATA

La Conciliazione può essere attivata gratuitamente per tutte le controversie e comunque non oltre un anno dalla data di presentazione del reclamo. La Conciliazione deve avere ad oggetto la stessa controversia del reclamo per il quale non si è avuta risposta o la stessa è stata ritenuta insoddisfacente e deve necessariamente concludersi entro un tempo prestabilito.

COME ATTIVARE LA CONCILIAZIONE

Per attivare il Servizio di Conciliazione è necessario accedere al sito www.conciliazione.energia.it e registrarsi sulla piattaforma telematica di gestione delle pratiche.

La Conciliazione può essere attivata direttamente dal cliente o mediante un soggetto da esso delegato (associazioni dei consumatori).

Ti ricordiamo che a far data dal 1 gennaio 2017 il tentativo di conciliazione è divenuta una tappa obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria dinanzi al giudice.

Per maggiori informazioni sul Servizio di Conciliazione è possibile utilizzare l'indirizzo mail servizioconciliazione@acquirenteunico.it o contattare lo Sportello per il Consumatore di Energia al numero verde 800.166.654.

Per i clienti domestici che hanno stipulato online un contratto di fornitura di gas e/o energia elettrica è accessibile la piattaforma ODR (online Dispute Resolution) mediante il seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>.

Per maggiori informazioni è possibile contattare il punto di contatto ODR italiano (centro europeo consumatori Italia) all'indirizzo e-mail odr@ecc-netitalia.it o ai numeri telefonici 06/44238090 – 0471/980939.

L'elenco aggiornato a cura dell'AEEGSI degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è accessibile anche dal seguente link <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/ADR.htm>.