

CONCILIAZIONE

Conciliazione delle controversie

Dal primo gennaio 2017, per le eventuali controversie nei settori dell'energia elettrica e del gas, il Cliente può tentare di risolvere il problema con il proprio fornitore utilizzando lo strumento della conciliazione, che diventa una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice. L'operatore ben prima di tale data ha deciso di aderire al sistema della conciliazione per i suoi Clienti, ponendoli come sempre al centro della propria attenzione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità oppure, in alternativa, presso un organismo che offre procedure ADR anche paritetiche ed è iscritto nell'elenco ADR tenuto dall'Autorità, oppure presso una Camera di commercio sulla base della convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Che cos'è la conciliazione

Il servizio della conciliazione è stato introdotto dall'Autorità per mettere a disposizione del Cliente finale una procedura semplice e veloce di risoluzione, grazie all'intervento di un terzo soggetto (il conciliatore), pur non arrivando a una sentenza definitiva, permette alle due parti in conflitto di trovare un accordo amichevole sulla base di reciproci interessi.

Quando si ricorre alla conciliazione

Si ricorre alla conciliazione quando la divergenza creatasi tra l'impresa e il consumatore non può essere ricomposta da loro stessi. Pertanto, il Cliente che ha presentato reclamo scritto per il quale non si è giunti ad una risoluzione può avvalersi di appositi organi imparziali per trovare una soluzione adeguata nell'interesse delle parti litiganti.

Chi è il conciliatore

Il conciliatore è un esperto di mediazione nel settore energetico. Non è un giudice e non decide l'esito della controversia, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo. Se entrambe le parti lo chiedono, può proporre una soluzione che le parti possono accettare o rifiutare.

Chi è sottoposto al servizio della conciliazione

Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità.

Tempi della conciliazione

La procedura si conclude al massimo in 90 giorni dalla presentazione della richiesta di attivazione completata con tutta la documentazione.

Per esigenze motivate, le parti possono richiedere congiuntamente una proroga di 30 giorni al massimo.

Piazza del Popolo, 2 - Savigliano (CN) – 12038

Tel. 0172.050074

www.mandatodirettoenergiaegs.it - info@mandatidiretti.com