

Conciliazione

COS'È

La conciliazione è un metodo di composizione extragiudiziale delle controversie, nell'ambito del quale il Cliente finale e l'Operatore, con l'aiuto di un Conciliatore terzo e appositamente formato, ricercano l'accordo per la risoluzione della controversia. Dall'1 gennaio 2017 il cliente finale di energia elettrica e di gas può tentare di risolvere la controversia insorta con il proprio operatore utilizzando la conciliazione, che diventa una tappa necessaria prima di rivolgersi al giudice.

IL SERVIZIO CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice, veloce e gratuita di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

COME SI ATTIVA LA CONCILIAZIONE PRESSO L'AUTORITÀ

Il Cliente può presentare la domanda di conciliazione solo dopo avere inviato un reclamo scritto al Fornitore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo. Una volta attivata la procedura di conciliazione, Green Gas si impegna a partecipare ai relativi incontri. Il Servizio Conciliazione si svolge esclusivamente online: per attivarsi è necessario compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico (che agisca senza delegato) può compilare il Modulo di richiesta di attivazione anche in modalità offline (posta o fax), ferma restando la gestione online della procedura. Non è possibile attivare il Servizio Conciliazione quando per la stessa controversia sia stata già conclusa. Per accedere al sistema è necessario registrarsi nel sistema telematico del Servizio Conciliazione dove sarà possibile scaricare la Modulistica necessaria:
<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87>.

ORGANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE (ADR)

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution).

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la delibera 620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Ulteriori informazioni su tali modalità di risoluzione delle controversie e il suddetto elenco aggiornato sono disponibili sul sito www.arera.it nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.

DATI SOCIETARI

Green Gas Italia Srl
Via Alcide De Gasperi, 129 - 80021 Afragola (NA)
C.F. e P.IVA 07542541219

Reg. imprese Napoli NA899050