



SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Qualora si verificano delle criticità relative al contratto di fornitura che non sono state risolte attraverso i vari canali che Compagnia Energetica S.p.A. rende disponibili, i Clienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, possono ricorrere allo strumento della conciliazione, che consente di trovare una soluzione condivisa tra Compagnia Energetica S.p.A. e il Cliente, prima di ricorrere al giudice ordinario.

Tale opportunità rientra nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

La Conciliazione permette di risolvere in modo amichevole e completamente gratuito eventuali controversie con l'azienda su problematiche, ad esempio, di fatturazione, di morosità e relative al contratto.

Compagnia Energetica S.p.A. aderisce al Servizio Conciliazione Clienti Energia, al quale Compagnia Energetica S.p.A. partecipa attivamente.

Si tratta dell'attività svolta da Acquirente Unico, anch'essa nel rispetto delle disposizioni in materia ADR, così come previsto dal Testo Integrato della Conciliazione (Delibera ARERA 209/2016). Tale modalità è disponibile sia per gli usi domestici che non.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la relativa sezione del portale Arera all'indirizzo: <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>, oppure direttamente il sito web dello Sportello per il Consumatore di Acquirente Unico all'indirizzo: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

Le informazioni relative al Servizio di Conciliazione sono contenute anche nelle nostre Condizioni Generali di Fornitura, rispettivamente:

- agli articoli 15 per quanto riguarda il servizio di fornitura gas naturale Servizio di Tutela e il servizio di fornitura gas naturale Mercato Libero;
- all'articolo 21 per quanto riguarda il servizio di fornitura energia elettrica.