

Conciliazione

Il Servizio Conciliazione Clienti – Autorità (ARERA)

Qualora si verificano problematiche relative al contratto di fornitura che non sono state risolte bonariamente, i Clienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, sono tenuti a ricorrere allo strumento della Conciliazione, che consente di trovare una soluzione condivisa tra Tua Energia S.r.l. 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 gratuito eventuali controversie con l'azienda su problematiche, ad esempio, di fatturazione, di morosità e altre questioni relative al contratto. Oltre ad un contenimento dei costi della controversia, la Conciliazione permette una drastica riduzione dei tempi di risoluzione e consente di individuare una soluzione soddisfacente sia per il Cliente che per l'azienda.

Tua Energia S.r.l. aderisce al Servizio Conciliazione Clienti Energia. 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. Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la relativa sezione del portale dedicato all'indirizzo: <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Piattaforma ODR (On Line Dispute Resolution)

La nuova disciplina del Codice del Consumo si affianca ai Regolamenti n. 2013/524/UE e n. 2015/1051/UE che disciplinano rispettivamente la “risoluzione delle controversie online dei consumatori” e le “modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online e le caratteristiche del modulo elettronico”.

Tale piattaforma on line, creata dall'Unione Europea, nasce per mettere a disposizione dei consumatori e professionisti uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie riguardanti obbligazioni contrattuali derivanti esclusivamente da contratti di vendita o prestazione di servizi online.

La piattaforma ODR, nello specifico, consiste in un sito web interattivo che offre a consumatori e professionisti un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione, attraverso il quale è possibile presentare all'organismo ADR competente il cd. “reclamo telematico”.

La procedura di risoluzione telematica delle controversie avrà la durata massima di 90 giorni dal ricevimento della domanda da parte dell'organismo ADR.

Per accedere

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>