

CONCILIAZIONE

Servizio Conciliazione Clienti Energia – ARERA

In caso di controversie relative al contratto di fornitura che non trovino soluzione attraverso il reclamo scritto, il Cliente, nei casi previsti dalla normativa vigente, è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria ordinaria.

La procedura di conciliazione costituisce uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR – Alternative Dispute Resolution), finalizzato alla composizione bonaria delle controversie tra il Cliente e NRG.

La procedura è gratuita e può essere attivata per la risoluzione di controversie relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a fatturazione, corrispettivi, morosità, qualità del servizio e ogni altra materia inerente al rapporto contrattuale.

NRG aderisce al Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), gestito da Acquirente Unico S.p.A., ai sensi del Testo Integrato della Conciliazione (TICO), approvato con deliberazione 209/2016/E/com e successive modifiche e integrazioni.

L'eventuale accordo raggiunto nell'ambito della procedura costituisce titolo esecutivo nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente.

Il Servizio Conciliazione è accessibile ai clienti finali domestici e non domestici.

Per informazioni è possibile consultare il sito istituzionale dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution)

Per le controversie relative a contratti di vendita o di servizi conclusi online, il Cliente può altresì avvalersi della piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) istituita dalla Commissione Europea ai sensi del Regolamento (UE) n. 524/2013.

La piattaforma ODR costituisce uno strumento telematico di risoluzione extragiudiziale delle controversie, accessibile gratuitamente ai consumatori e ai professionisti, finalizzato alla presentazione di reclami telematici e all'individuazione dell'organismo ADR competente.

La piattaforma è accessibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione Europea e consente la gestione delle controversie relative a contratti di vendita o servizi conclusi online.

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>