

LA CONCILIAZIONE

Che cos'è la Conciliazione?

E' uno strumento alternativo alla giustizia ordinaria utilizzato per risolvere le controversie in modo rapido ed economico.

Che cos'è la Conciliazione Paritetica?

E' una tipologia di conciliazione che non prevede la presenza di un terzo decisore ma un confronto diretto fra l'associazione che rappresenta il consumatore e l'azienda.

In un tavolo di discussione i rappresentanti delle parti (consumatore e azienda) cercano insieme di pervenire ad una soluzione della controversia.

Quali sono i vantaggi della Conciliazione?

- **Rapidità:** i tempi sono più veloci della giustizia ordinaria;
- **Economicità:** non vi sono costi inerenti alla procedura;
- **Creatività:** si possono trovare soluzioni di equità che tengano conto dei bisogni e degli interessi delle parti;
- **Libertà di scelta:** il consumatore può decidere se accettare o meno la soluzione conciliativa raggiunta;
- **Libertà di azione:** il consumatore può decidere di adire la giustizia ordinaria se non ritiene soddisfacente l'esito della conciliazione.

CONCILIAZIONE A2A

FASE 1: IL RECLAMO

Il reclamo può essere inviato personalmente o tramite Movimento Consumatori:

- via fax 030 3553204
- via posta: A2A SpA Via Lamamora n. 230 - 25124 Brescia
- via telematica sul sito www.a2aenergia.eu

FASE 2: LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Se la risposta al reclamo non è soddisfacente o se dopo 30 giorni non è pervenuta alcuna risposta è possibile fare domanda di conciliazione presso la sede di Movimento Consumatori, oppure direttamente seguendo le istruzioni sul sito www.a2aenergia.eu

CONDIZIONI DI ACCESSO

Contratti per le forniture ad uso domestico.

CONCILIAZIONE ENI

FASE 1: IL RECLAMO

Il reclamo può essere inviato personalmente o tramite Movimento Consumatori:

- via fax 800 919962
- via posta: eni S.p.A - Divisione gas&power - Corrispondenza clienti - Casella postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- via telematica sul sito www.eni.com

FASE 2: LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Se la risposta al reclamo non è soddisfacente o se dopo 30 giorni non è pervenuta alcuna risposta è possibile fare domanda di conciliazione presso la sede di Movimento Consumatori, oppure direttamente seguendo le istruzioni sul sito www.eni.com

CONDIZIONI DI ACCESSO

Clienti gas di Eni Divisione Gas & Power del mercato domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno.

CONCILIAZIONE EDISON

FASE 1: IL RECLAMO

Il reclamo può essere inviato personalmente o tramite Movimento Consumatori:

- via fax 800 031143
- posta: Edison Energia S.p.A.- Servizio Clienti Edison - Casella Postale 94-20080 Basiglio MI

FASE 2: LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Se la risposta al reclamo non è soddisfacente o se dopo 30 giorni non è pervenuta alcuna risposta, è possibile fare domanda di conciliazione presso la sede di Movimento Consumatori, oppure direttamente seguendo le istruzioni sul sito www.edisonenergia.com

CONDIZIONI DI ACCESSO

Contratti di fornitura elettrica e/o fornitura gas per uso domestico (clienti BT e/o BP domestici).

CONCILIAZIONE SORGENIA

FASE 1: IL RECLAMO

Il reclamo può essere inviato personalmente o tramite Movimento Consumatori:

- via fax 02 45882322
- via posta: Sorgenia S.p.A- Casella postale 14287-20152- Milano
- via posta elettronica: customercare@sorgenia.it

FASE 2: LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Se la risposta al reclamo non è soddisfacente o se dopo 30 giorni non è pervenuta alcuna risposta, è possibile fare domanda di conciliazione presso la sede di Movimento Consumatori, oppure direttamente seguendo le istruzioni sul sito www.sorgenia.it

CONDIZIONI DI ACCESSO

- Contratti per la fornitura energia elettrica per uso: domestico, condominiale o non domestico (con potenza non superiore ai 6 Kw)
- Contratti per la fornitura di gas per uso domestico, condominiale o non domestico (consumi non superiori a 3000 mc/anno).

CONCILIAZIONE ENEL

FASE 1: IL RECLAMO

Il reclamo può essere inviato personalmente o tramite Movimento Consumatori a:

- Bollette ENEL SERVIZIO ELETTRICO – Servizio Maggior Tutela:
 - via fax: 800 900150
 - via raccomandata a/r: casella postale 1100 – 85100 Potenza
 - via internet: sito “prontoenel.it” alla voce “contattateci” e successivamente “reclami”
- Bollette ENEL ENERGIA– Forniture Mercato Libero:
 - via fax: 800 046311
 - via raccomandata a/r: casella postale 8080 – 85100 Potenza
 - via internet: sito “prontoenel.it” alla voce “contattateci” e successivamente “reclami”
- Bollette del gas:
 - via fax: 800 997736
 - via raccomandata a/r: casella postale 1000 – 85100 Potenza
 - via internet: sito “prontoenel.it” alla voce “contattateci” e successivamente “reclami”

FASE 2: LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Entro 90 giorni dalla risposta non soddisfacente al reclamo o dopo 40 giorni senza che sia pervenuta risposta al reclamo è possibile fare domanda di conciliazione presso la sede del Movimento Consumatori.

CONDIZIONI DI ACCESSO

- Titolare fornitura di energia elettrica per uso domestico, o per uso condominiale, con potenza impegnata uguale o inferiore a 15 Kw
- Titolare di contratto di fornitura di gas con consumo effettivo nell'anno precedente il tentativo di conciliazione non superiore a 50'000 metri cubi

Perché rivolgersi al Movimento Consumatori

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fine di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitati dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

La nostra associazione ha sottoscritto Protocolli d'intesa con la maggior parte delle aziende del settore energetico che aderiscono alla conciliazione: indirizzi di posta elettronica e numeri verdi dedicati esclusivamente alle associazioni dei consumatori.

In questo modo l'associazione si confronta direttamente con dell'azienda tentando di risolvere la problematica in maniera rapida.

I servizi sono riservati ai soci.

La quota associativa è di euro 30.00, ha validità 5 anni e dà diritto:

- ad accedere al servizio di consulenza;
- ad un anno di abbonamento a “Consumers’ Magazine”, mensile sul Diritto del Consumatore;
- ad un anno di polizza assicurativa legale “DAS” (Difesa Legale Specializzata e Internazionale).

Dove siamo

A VARESE:

Piazza Fulvio de Salvo n° 5, quartiere Bustecche (laterale di Viale Borri, vicino al campo sportivo “ Scuola calcio giovanile Varese”)

A GAVIRATE:

Piazzale Besozzi n°1 (dove si svolge il mercato comunale). Lo sportello è aperto il sabato mattina.

Contatti

Piazza F. De Salvo n°5, 2100 Varese
 Telefono/Fax : 0332 810569
 Email: varese@movimentoconsumatori.it
www.movimentoconsumatori.varese.it

La Conciliazione



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**
Comitato Regionale Lombardia

**NON CORRERE IN TRIBUNALE,
PROVA A CONCILIARE!**

**VADEMECUM
PER LA RISOLUZIONE
DELLE PROBLEMATICHE
RELATIVE ALLE UTENZE
ENERGETICHE
(BOLLETTE LUCE E GAS)**