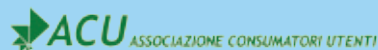




Hanno sottoscritto l'accordo sulla conciliazione le seguenti Associazioni dei consumatori:



Per maggiori informazioni rivolgersi presso le Associazioni o le aziende aderenti all'iniziativa.

Sono partner dell'iniziativa:



[www.aimag.it](http://www.aimag.it)



[www.eniaspa.it](http://www.eniaspa.it)

## Servizio di conciliazione paritetica

# Come trovare una soluzione di comune accordo.

Scopri i vantaggi del servizio di conciliazione, una nuova opportunità per risolvere le controversie.

Iniziativa promossa da



e dalle Associazioni dei Consumatori dell'Emilia-Romagna



[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

# Scegli la conciliazione paritetica.

Il modo gratuito, semplice e veloce per risolvere le controversie.

## Che cos'è

La conciliazione paritetica è una **pratica basata sull'adesione volontaria delle parti** che permette una risoluzione delle controversie in modo semplice e in tempi brevi, **senza ricorrere al Giudice**.

## Perché è nata

E' una procedura promossa da Confservizi Emilia-Romagna in collaborazione con le aziende Aimag, Enia, Hera e le Associazioni dei consumatori, **per consentire ai clienti e alle aziende di risolvere le controversie** attraverso il dialogo.

## Chi può utilizzarla

E' dedicata a **tutti i clienti domestici** che hanno attivo un contratto per la fornitura di **gas**, di **energia elettrica** o di entrambe.

## Quando attivarla

Per accedere alla conciliazione **è necessario aver prima inviato un reclamo scritto** e aver ricevuto dall'azienda una risposta che si ritiene insoddisfacente.

## Come richiederla

**Rivolgendosi ad una delle Associazioni di consumatori** aderenti all'iniziativa che provvederanno ad inoltrare la domanda. **E' possibile anche compilare direttamente l'apposito modulo** disponibile presso gli sportelli o sui siti internet delle aziende e delle Associazioni di consumatori e inviarlo a Confservizi E.R.  
Via Malvasia 6, 40131 Bologna.

## Quanto costa

E' **gratuita** per il cliente perchè le spese sono a carico delle aziende.

## Quali sono i tempi

L'accordo di conciliazione può essere raggiunto dopo soli **20 giorni** dal ricevimento della richiesta di attivazione e comunque non oltre i 60 giorni.

## Come funziona

Ogni caso è trattato da **una commissione composta da due conciliatori**, uno dei quali indicato dall'Associazione dei consumatori in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato dall'azienda. I conciliatori sono esperti appositamente formati con lo scopo primario di risolvere il conflitto per raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti.

## Come si conclude

In caso di accordo, i conciliatori e il cliente **firmano il verbale di conciliazione** avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del codice civile.  
In caso contrario, viene firmato un verbale di mancato accordo.