

Informativa sul tentativo obbligatorio di conciliazione

Qualora si verificano problematiche relative al contratto di fornitura che non sono state risolte attraverso i molteplici canali che MCM Energy rende disponibili, i Clienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, sono tenuti a ricorrere allo strumento della Conciliazione, che consente di trovare una soluzione condivisa tra MCM Energy e il Cliente, prima di ricorrere al giudice ordinario. Tale opportunità rientra nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie. La Conciliazione – che interessa oltre 7 milioni di clienti del mercato gas ed energia elettrica gestito da MCM Energy in Italia – permette di risolvere in modo amichevole e gratuito eventuali controversie con l'azienda su problematiche, ad esempio, di fatturazione, di morosità e 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.

MCM Energy oltre alla Conciliazione Paritetica ADR (descritta in altra sezione del sito web) aderisce anche al Servizio Conciliazione Clienti Energia, al quale MCM Energy partecipa attivamente da aprile 2015. 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>

Altri Strumenti di Conciliazione

Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione anche altri strumenti ADR di risoluzione extragiudiziale delle controversie. **In particolare** ARERA, autorità competente per l'ADR nei settori regolati con delibera [620/2015/E/com](#) e relativa Disciplina di cui all'allegato A, ha istituito l'elenco e definito le modalità di iscrizione degli organismi che offrono ai consumatori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i settori di competenza dell'Autorità. Per risolvere le controversie insorte fra un consumatore e un operatore è dunque possibile rivolgersi anche a uno degli organismi iscritti nell'[elenco degli organismi ADR](#) istituito dall'Autorità.