

SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA

I Clienti IBERDROLA hanno a disposizione lo strumento della Conciliazione che consente di trovare una soluzione condivisa alle controversie senza necessità di ricorrere al giudice ordinario, qualora le problematiche che interessano il contratto di fornitura non sono state risolte attraverso i canali di assistenza tradizionali.

Tale opportunità rientra nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution).

La Conciliazione - che interessa anche i clienti del mercato gas ed energia elettrica gestito da IBERDROLA in Italia - permette di risolvere in modo amichevole e gratuito eventuali controversie con l'Azienda ad esempio su problematiche di fatturazione, di morosità e relative al contratto di fornitura.

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.

IBERDROLA offre il Servizio Conciliazione Clienti Energia disponibile <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

IBERDROLA, aderendo all'attività svolta da Acquirente Unico, rispetta le disposizioni in materia ADR, così come previsto dal Testo Integrato della Conciliazione (Delibera Aeegsi 209/2016). Tale servizio è disponibile sia per gli usi domestici che non.