

## Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Come cliente hai la possibilità di risolvere eventuali controversie legate alla tua **fornitura elettrica e/o gas TIM Energia Powered by Poste Italiane** attivando una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di ricorrere ad eventuali azioni giudiziarie. Potrai attivare detta procedura soltanto dopo aver presentato reclamo e nel caso in cui non ti sia stata fornita una risposta soddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'invio del reclamo senza che ti sia stata fornita risposta. Puoi attivare – alternativamente – una delle seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution):

- la procedura di conciliazione presso il **Servizio Conciliazione dell'Autorità** gestito dall'Acquirente Unico (<https://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione>). Il Servizio è gratuito e rivolto a tutti i Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ai Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, ai Prosumer o Utenti finali e agli Operatori o Gestori. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene online, mediante la compilazione online di un'apposita richiesta. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.
- la **procedura di conciliazione paritetica gestita dall'Organismo di Conciliazione paritetica "Poste Italiane S.p.A. – Associazione dei Consumatori"**, iscritto nell'apposito elenco degli organismi di Alternative Dispute Resolution pubblicato sul sito di ARERA (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione/iscrizione-allelenco-organismi-adr>). Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili alla pagina dedicata del sito Poste (<https://www.poste.it/assistenza/conciliazioni-online>). Puoi accedere alla procedura di conciliazione senza alcun onere e senza alcun obbligo di assistenza legale. Per attivare la procedura è necessario non aver fatto ricorso, per la medesima controversia, né ad altro organismo di risoluzione stragiudiziale previsto dalla normativa vigente, né all'autorità giudiziaria. La domanda di conciliazione può essere presentata dall'intestatario della fornitura o da un suo delegato, munito di apposita delega scritta.

Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online può essere utilizzata la piattaforma europea ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo web <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

L'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.