

# Servizio di conciliazione

Per eventuali controversie relative al contratto di fornitura, che non sono state risolte attraverso i canali di gestione dei reclami, il Cliente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è tenuto a ricorrere allo strumento della Conciliazione, prima che al giudice ordinario.

La Conciliazione permette di risolvere in modo gratuito eventuali controversie su problematiche inerenti la fornitura (quali fatturazione, morosità, ritardi, ecc ...), individuando una soluzione soddisfacente per il Cliente in tempi rapidi e certi.

La procedura potrà essere attivata, da parte del Cliente, solo dopo aver inviato un reclamo scritto a Butangas S.p.A. **alla attenzione dell'Ufficio Energia – Via Larga 9/11 – 20122 Milano** la cui risposta sia stata ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo; in ogni caso la domanda di conciliazione non può essere presentata, sulla base di quanto previsto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO) – Delibera 209/2016/R/eel dell'AEEGSI e s.m.i., oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

Ulteriori informazioni su modalità e tempi di accesso al Servizio di Conciliazione gestito dall'Acquirente Unico per conto di ARERA, nonché sullo svolgimento della procedura sono consultabili sul sito ARERA al link: [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm), dove è anche disponibile l'elenco di tutti gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) presso cui è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione.