



## Conciliazione controversie

Con la Deliberazione 142/2019/E/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA) ha individuato i gestori del settore idrico, tra cui anche MM S.p.A., obbligati a partecipare, dal 1° luglio 2019, alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione.

Per questo settore ed in via transitoria, infatti, non vi è l'obbligo del tentativo di conciliazione per l'accesso alla giustizia ordinaria cui l'utente potrà comunque rivolgersi direttamente.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità, è gratuito, si svolge on-line ed è attivabile, direttamente o tramite delegato, da tutti gli utenti finali, solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio gestore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente, oppure siano trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo e non sia ancora pervenuta una risposta.

L'incontro è moderato da un conciliatore del Servizio che, pur non avendo poteri decisori, aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia.

L'eventuale accordo concluso tra le parti al termine della procedura ha efficacia transattiva e, nella vigenza della disciplina transitoria di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr e s.m.i., il verbale di accordo non costituisce titolo esecutivo.

Per maggiori informazioni relative all'attivazione di una conciliazione è disponibile sul sito dell'Autorità una sezione dedicata accessibile al seguente link: <http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>.

I soli utenti finali domestici, che non si avvalgono di delegato, possono inviare il modulo di domanda e la documentazione necessaria anche via posta a "Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A., via Guidubaldo del Monte 45 (Roma)" oppure al fax 06-80112087, ferma restando la gestione on-line della procedura.

In alternativa al Servizio Conciliazione, l'utente può richiedere in forma scritta al gestore, con le medesime modalità di cui al paragrafo 8.5. della Carta della Qualità dei Servizi, un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo, qualora non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni lavorativi o abbia ricevuto una risposta negativa o ritenuta non soddisfacente. Il gestore s'impegna ad organizzare entro 7 giorni lavorativi un incontro con l'utente.

Durante tale incontro, il gestore e l'utente, anche assistito dalle Associazioni di tutela dei Consumatori e degli Utenti e/o di categoria, si attivano al fine di individuare una ipotesi di accordo. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione di un verbale, che, in caso di definizione della controversia, ha efficacia transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile. Il verbale viene redatto in duplice copia di cui una da consegnare all'utente e l'altra da depositare presso l'ufficio "Servizio Clienti" (cfr. paragrafo 8.7. della Carta della Qualità dei Servizi disponibile al seguente link: [http://www.milanoblu.com/wp-content/uploads/2012/07/CARTA-DEI-SERVIZI\\_def.pdf](http://www.milanoblu.com/wp-content/uploads/2012/07/CARTA-DEI-SERVIZI_def.pdf)).

**MM Spa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu  
info@pec.metropolitanamilanese.it  
[www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu)  
[www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com)

**Ingegneria**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
info@mmspa.eu

**Servizio Idrico**  
Via Meda 44  
20141 Milano  
TEL +39 02 84 771  
FAX +39 02 78 00 33  
SERVIZIO CLIENTI Via Borsieri 4  
servizio.clienti@mmspa.eu  
N° VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 021 800

**Casa**  
Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano  
TEL +39 02 77 471  
FAX +39 02 78 00 33  
N° VERDE CASA 800013191