

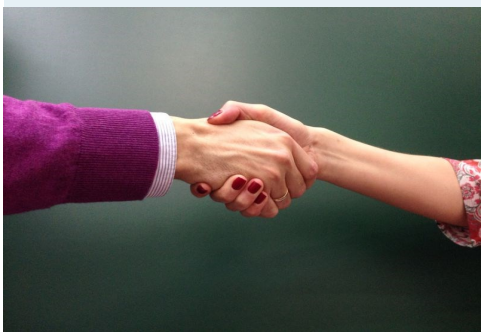
## Mediación

La mediación es un Sistema de resolución de conflictos alternativa a los tribunales, en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un tercero denominado mediador

Está regulada por la **Ley 5/2012, de 6 de Julio, y el Real Decreto 980/2013.**

Es un proceso **sencillo y flexible, rápido, de bajo coste y confidencial.**

Es **voluntario** por lo que **no impide acudir a otras vías** de resolución de conflictos.



Creemos que la mediación es el mejor sistema de resolución de conflictos, voluntario y alternativo a la vía judicial

La solución es elegida de común acuerdo entre las partes de la forma más pacífica y satisfactoria, ya que el acuerdo es vinculante para las partes

**AIFOM cuenta con mediadores expertos en cada materia**



### AIFOM

Asociación Internacional Foro Mediación

C/ San Bernardo 20  
CP: 28015  
Madrid  
Contacto: [info@aifom.co](mailto:info@aifom.co)  
[www.aifom.co](http://www.aifom.co)  
626 852 459

Con el aval de Foro Mediación



### Queremos clientes satisfechos

**Si tienes un conflicto con nosotros, queremos solucionarlo**

Por ello, nos hemos adherido a una institución de mediación, AIFOM, para que nos ayude a resolver los conflictos que existan entre nuestra compañía eléctrica y nuestros clientes a través de un procedimiento de mediación.

Porque cuidamos de nuestros clientes, te ofrecemos la posibilidad de solucionar el conflicto...

## Mediación: Qué es y cómo puedo solicitarla

[www.aifom.co](http://www.aifom.co)  
[www.foromediacion.org](http://www.foromediacion.org)



Además del **Departamento de Atención al Cliente** disponemos de un **nuevo servicio** para resolver conflictos e incidencias: **la mediación.**

Estamos adheridos a la Institución de Mediación, AIFOM, **para resolver un cualquier conflicto que le surja con nuestra compañía eléctrica, a un precio mínimo.**

Si desea solucionar **cualquier otro conflicto ajeno a nuestra entidad**, puede beneficiarse también de los servicios de mediación que ofrece AIFOM en los diversos ámbitos (civil, mercantil, sanitario, escolar, consumo, herencias, comunidades de vecinos, etc.).

**Por ser cliente de nuestra compañía, AIFOM aplicará la tarifa Premium sobre cualquier conflicto que desee solucionar.**

**Infórmese sin compromiso**

**AIFOM**  
**www.aifom.co**  
**www.foromediacion.org**  
**Email: info.@aifom.co**  
**Telf.: 626 852 459**

Con el aval de Foro Mediación



## ¿Cómo solicitar una Mediación ?

Existen tres vías de acceso al servicio:

**Plataforma virtual**  
[www.foromediacion.org](http://www.foromediacion.org)

**Siempre que sea posible, utilice esta vía de forma preferente, agilizando y abaratando los costes del procedimiento.**

**Se tramita y gestiona todo el procedimiento de mediación. Plataforma muy cómoda y sencilla. Deja constancia de todos los trámites efectuados, a través de la cual se hará entrega de las actas y los documentos necesarios.**

1 - Entrar en [www.foromediacion.org](http://www.foromediacion.org), o a través de la web de la Cooperativa.

2 - Rellenar un sencillo formulario de solicitud del procedimiento de mediación.

3 - La institución de mediación, se pone en contacto con la otra parte, para saber si quiere acudir al procedimiento.

4 - Decidida la asistencia, la institución de mediación designará un mediador.

5 - El mediador se pondrá en contacto por correo electrónico con las partes a través de la plataforma (empresa y consumidor), para acordar el inicio del procedimiento.



**Vía Telefónica**

**También ponemos a disposición un teléfono para aquéllas personas a las que no les sea posible el acceso a la plataforma.**

1—Llamando al tfno **626 852 459** se recogerá la solicitud de información.

2 - La institución de mediación se pondrá en contacto con Usted para informarle al respecto e indicarle el procedimiento, en su caso

**Directamente en la web de AIFOM**

Entre en **[www.aifom.co](http://www.aifom.co)**

1 - Rellenando el formulario de información, se recogerá la solicitud.

2 - La institución de mediación se pondrá en contacto con Usted para informarle al respecto e indicarle el procedimiento, en su caso

**www.aifom.co**  
**www.foromediacion.org**

