

Procedura Commissione Conciliativa Regionale
(A.I.T. decreto n.22 del 31 marzo 2014)

Step	Attività	Dettaglio	Soggetto
1	Compilazione modulistica	L'Utente, al 2° livello di tutela, presenta domanda di Conciliazione attraverso i canali messi a disposizione dalla società (sportello, sito internet, corrispondenza) <u>entro 30 gg.</u> di calendario dal giorno in cui: <ul style="list-style-type: none"> ➤ il Gestore avrebbe dovuto rispondere; ➤ nel caso in cui non abbia dato una risposta soddisfacente; ➤ <u>entro 15 gg.</u> dalla formalizzazione dell'esito della Conciliazione Paritetica. 	Utente
2	Protocollo	La richiesta viene protocollata e gestita dall'Ufficio Relazioni Utenza.	Protocollo
3	Verifica/Convocazione	La convocazione della Commissione Conciliativa Regionale deve avvenire <u>entro 30 gg.</u> dalla data di protocollo, tempo entro il quale è necessario verificare se la pratica è ammissibile o meno alla procedura conciliativa.	Segreteria Commissione
4	Ordine del giorno	L'ordine del giorno con relativo materiale deve pervenire ai componenti della Commissione <u>almeno 7 gg.</u> prima della seduta.	Segreteria Commissione
5	Verbale	Il verbale della seduta deve essere redatto <u>entro 45 gg.</u> dalla data di arrivo della richiesta di conciliazione.	Segreteria Commissione
6	Invio Verbale	Il verbale deve essere inviato all'Utente <u>entro 7 gg.</u> dalla data dell'esame nella seduta di conciliazione.	Segreteria Commissione
7	Risposta/Chiusura	Invio della proposta a mezzo raccomandata A/R alle parti, che hanno <u>7 gg.</u> dalla data di ricezione per sottoscriverla e restituirla in originale alla Commissione Conciliativa Regionale o al Gestore. In caso di mancata risposta da parte dell'Utente, decorsi i <u>7 gg.</u> , la procedura è ritenuta chiusa.	Utente

Procedura Commissione Conciliativa Regionale
(A.I.T. decreto n.22 del 31 marzo 2014)

8	Ulteriore riesame	L'utente entro <u>7 gg.</u> dalla ricezione della proposta può chiedere ulteriore riesame della proposta solo nel caso in cui siano sopravvenuti elementi nuovi o non presi in considerazione della Commissione Regionale.	Utente
9	Intervento A.I.T.	Se l'Utente non sottoscrive la proposta può produrre, <u>entro 7gg</u> dalla ricezione, istanza adducendo nuovi elementi all'Autorità Idrica Toscana rimettendosi alle valutazioni che quest'ultima assumerà.	Utente

Procedura Commissione Conciliativa Regionale (A.I.T. decreto n.22 del 31 marzo 2014)

Commissione Conciliativa Regionale

Composizione

- Il Presidente della Commissione Conciliativa Regionale nella figura del Difensore Civico Regionale o funzionario da Lui designato e facente parte del Suo ufficio.
- Rappresentante del Gestore.
- Utente o suo rappresentante (Legale, rappresentante del CRCU dell'Utente o rappresentante nominato dall'Autorità Idrica Toscana).

Attività

- La partecipazione alle attività della Commissione Conciliativa Regionale sospende ogni azione esecutiva inerente la contestazione oggetto della pratica.
- La Commissione non può prendere in carico pratiche aventi come oggetto richieste danni, contestazioni di occupazioni abusive di immobile servito o suddivisioni di spese idriche delle utenze condominiali, atti azionati presso altre autorità di ogni ordine o grado; in generale sono escluse le materie che non trovano riferimento nella Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato o nei Regolamenti relativi all'Utenza.

Modalità di partecipazione

- L'Utente può adire alla Commissione Conciliativa Regionale entro 30 giorni dalla data della risposta fornita dal Gestore, quando la stessa è ritenuta insoddisfacente o non pervenuta entro i tempi previsti.
- L'Utente può inoltre rivolgersi alla Commissione Conciliativa Regionale entro 15 giorni dalla formalizzazione dell'esito della Commissione Conciliativa Paritetica, se questa non è ritenuta soddisfacente.
- La modulistica per la presentazione della domanda di Conciliazione Regionale è reperibile presso il sito web e le sedi del Gestore e dell'Autorità Idrica Toscana.

Tempi

Procedura Commissione Conciliativa Regionale

(A.I.T. decreto n.22 del 31 marzo 2014)

- I tempi entro le quali deve essere conclusa l'attività della Commissione Conciliativa Regionale corrispondono a 59 giorni derivanti da:
- 45 giorni dall'arrivo della richiesta di conciliazione la stessa deve essere trattata e fatto il verbale;
 - 7 giorni dalla data della seduta all'invio del verbale;
 - 7 giorni dalla data di ricezione per la sottoscrizione e restituzione della proposta.