



Procedura Commissione Conciliativa Paritetica

(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): <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>entro 30 gg.</u> di calendario dal giorno in cui il Gestore avrebbe dovuto rispondere; ➤ nel caso in cui non abbia avuto una risposta soddisfacente. 	Utente
2	Protocollo	La richiesta viene protocollata e gestita dall'Ufficio Relazioni Utenza.	Protocollo
3	Verifica	È necessario verificare, <u>entro 7 gg.</u> dalla data di protocollo della pratica, se la stessa è ammissibile o meno alla procedura della Commissione Conciliativa Paritetica.	Segreteria Commissione
4	Convocazione	La convocazione della Commissione Conciliativa Paritetica deve avvenire <u>entro 15 gg.</u> dalla data di protocollo.	Segreteria Commissione
5	Convocazione	In fase di analisi della pratica in Conciliazione può rendersi necessario un supplemento di indagine, che comporta un ulteriore tempo aggiuntivo di <u>20 gg.</u>	Segreteria Commissione
6	Verbale	La redazione del verbale deve avvenire <u>entro 30 gg.</u> dalla data di arrivo della richiesta alla Commissione Conciliativa Paritetica.	Segreteria Commissione
7	Invio Verbale/Proposta	Il verbale deve essere inviato alle parti <u>entro 7 gg.</u> dalla data della riunione e della decisione presa dalla Commissione Conciliativa Paritetica.	Segreteria Commissione
8	Risposta	L'Utente ha <u>7 gg.</u> di tempo dal ricevimento della proposta per accettarla. In caso di mancata risposta da parte dell'Utente entro <u>7 gg.</u> la pratica verrà considerata conclusa.	Utente
9	Riesame	In caso di mancata accettazione della proposta, l'Utente può presentare richiesta alla Commissione Conciliativa Regionale <u>entro 15gg.</u> dalla conclusione della conciliazione.	Utente



Procedura Commissione Conciliativa Paritetica

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

Commissione Conciliativa Paritetica

Composizione

- Rappresentante del Gestore.
- Associazione dei Consumatori componente del CRCU.

Attività

- La partecipazione alle attività della Commissione Conciliativa Paritetica 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 Paritetica entro 30 giorni dalla data della risposta fornita dal Gestore, quando la stessa è ritenuta insoddisfacente o non pervenuta entro i tempi previsti.
- La modulistica per la presentazione della domanda alla Commissione Conciliativa Paritetica è reperibile presso i Gestori, l'Associazione dei Consumatori e l'Autorità Idrica Toscana.
- L'Utente può consegnare tale modulistica a una delle Associazioni dei Consumatori facenti parte del CRCU e alla quale lo stesso abbia dato mandato per procedere in Commissione.

Tempi

- I tempi entro le quali deve essere conclusa l'attività della Commissione Conciliativa Paritetica corrispondono a 44 giorni e ulteriori 20 giorni aggiuntivi nel caso sia necessario eseguire un supplemento d'indagine.