



La conciliazione AIT

È uno strumento gratuito di AIT per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra gli utenti e i gestori del servizio idrico integrato in Toscana.

PERCHÉ RICHIEDERLA

Gli utenti possono chiedere la conciliazione AIT se non hanno avuto risposta dai gestori a reclami o rettifiche di fatturazione, o trovano la risposta insoddisfacente.

CHI LA SVOLGE

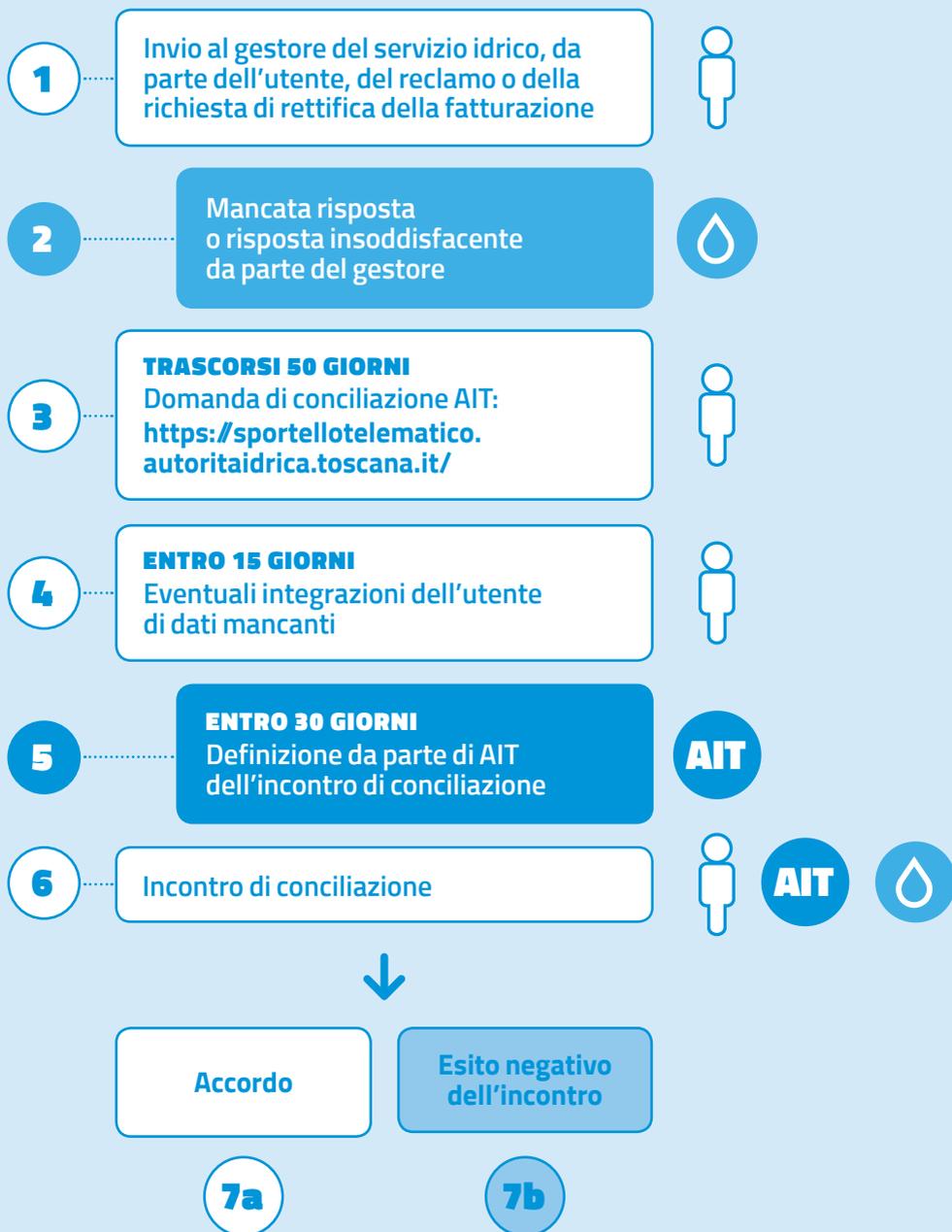
La conciliazione viene svolta da un organismo di conciliazione istituito dall'Autorità Idrica Toscana.

Alternativamente l'utente può riferirsi ad altri organismi di conciliazione istituiti a livello nazionale.

QUANDO

La procedura di conciliazione può essere attivata dopo la ricezione della risposta al reclamo o alla rettifica di fatturazione e comunque non prima che siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo o della richiesta di rettifica.

La conciliazione AIT



COME SI ATTIVA LA PROCEDURA?

3

La domanda di conciliazione può essere presentata attraverso il **sito web** dell'Autorità Idrica Toscana: **www.autoritaidrica.toscana.it**

L'utente si registra allo sportello online e da questo può inviare la domanda inserendo i propri dati e allegando i documenti richiesti.

La domanda di conciliazione può essere presentata anche tramite **e-mail, Pec, fax, posta ordinaria** o consegnata manualmente all'Autorità Idrica Toscana.

4

Se mancano alcuni elementi **la domanda può essere integrata entro 15 giorni**; decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni.

6

L'utente finale può partecipare direttamente alla conciliazione oppure può farsi rappresentare da un proprio delegato.

È POSSIBILE CONCILIARE SU TUTTO?

Sì, **a eccezione delle controversie** relative a:

- profili di natura fiscale;
- questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo;
- suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;

- rapporti tra utenti;
- questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.

QUANTO PUÒ DURARE LA PROCEDURA?

La procedura si conclude in un termine massimo di 90 giorni solari dalla presentazione della domanda di conciliazione.

Si può disporre una proroga di 30 giorni al massimo, anche su richiesta del conciliatore nei casi di controversia complessa oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti.

QUALI SONO GLI ESITI DELLA PROCEDURA?

7a

Se le parti trovano una soluzione per la controversia sottoscrivono un **verbale di accordo**, che ha **valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile**.

7b

Nel caso in cui non si raggiunga un accordo, il conciliatore redige un verbale con cui indica che il tentativo ha avuto esito negativo.

Se l'utente non si presenta all'incontro, il conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la domanda è archiviata.

QUANTO COSTA ATTIVARE LA PROCEDURA?

La procedura è gratuita.

Qualora ci si avvalga di un delegato, è l'utente che, scegliendo il delegato, concorda le eventuali condizioni economiche per le sue prestazioni.



Autorità Idrica Toscana

Via Verdi n. 16
50122 Firenze

Tel 055 263291
Fax 055 2632940

Email: info@autoritaidrica.toscana.it
PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it

www.autoritaidricatoscana.it