

COSA E' LA CONCILIAZIONE

La conciliazione è uno strumento per tutelare, gratuitamente, i propri diritti in modo rapido e certo. In pratica l'utente, anziché procedere per le vie legali, può decidere di affidare la soluzione della controversia a due persone: i conciliatori.

L'utente che chiede di attivare la procedura di conciliazione non deve sostenere alcuna spesa ed è sicuro di avere una risposta al suo problema entro al massimo 60 giorni dalla data di ricevimento della domanda.

CHI SONO I CONCILIATORI

La quasi totalità delle associazioni dei consumatori facenti parte dell'OTUC hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione e hanno designato i loro conciliatori, cioè le persone che rappresenteranno gli utenti in sede di riunione paritetica. Anche il gestore ha predisposto un elenco dei propri conciliatori.

Tutti, sia quelli delle associazioni che quelli del gestore, hanno seguito un apposito corso di formazione.

L' [elenco di tutti i conciliatori ` disponibile su questo sito](#) , e presso le sedi sia del gestore che delle associazioni.

CHI PUO' ATTIVARE LA CONCILIAZIONE

Tutti gli utenti che hanno una controversia con il gestore possono attivare la procedura di conciliazione a patto che abbiano già inoltrato reclamo entro la scadenza della fattura e non abbiano ricevuto risposta entro 30 giorni, oppure non ritengano soddisfacente la risposta.

Qualora il reclamo sia stato inoltrato dopo la scadenza della fattura, per accedere alla conciliazione basterà aver versato il 10% dell'importo, laddove la fattura contestata sia inferiore a 8000€; per importi superiori basterà aver pagato il relativo 5%.

COME FUNZIONA LA CONCILIAZIONE

Nella domanda di conciliazione l'utente può scegliere da quale [associazione dei consumatori](#), tra quelle che hanno sottoscritto il protocollo di intesa, vuole farsi rappresentare.

Se non ne indica nessuna ne sarà scelta una d'ufficio, secondo criterio turnario, tra quelle presenti nell'elenco. I due conciliatori, uno per l'utente ed uno per il gestore, si riuniscono e dopo aver ascoltato l'utente se questi ha chiesto di essere presente, propongono una soluzione alla controversia.

Se l'utente accetta, l'accordo firmato ha valore transattivo, cioè chiude la controversia. In caso contrario ciascuna delle due parti può procedere come ritiene più opportuno. Fino alla firma dell'accordo nessuna delle parti è vincolata in alcun modo.

TUTTE LE INFORMAZIONI

Per sapere di più sulla Camera di Conciliazione potete chiedere informazioni con l'apposito [modulo](#) predisposto nel sito dell'OTUC o inviando direttamente una mail all'indirizzo otuclatina@gmail.com

In alternativa potrete rivolgervi direttamente ad una delle [associazioni dei consumatori](#) firmatarie, al gestore del Servizio Idrico Integrato, oppure chiamare al numero verde 800 085 580.

I moduli per attivare la la procedura di conciliazione ed il Regolamento sono disponibili all'interno del sito dell'OTUC nella sezione [Download](#) , nelle sedi delle associazioni aderenti o presso gli sportelli e il [sito internet](#) del gestore.