

## **L'ITER della CONCILIAZIONE PARITETICA**

- **Alla procedura si accede solo dopo l'esito negativo, ovvero di mancato riscontro nei termini previsti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato (30gg) di un reclamo scritto inviato a ACQUEDOTTO POIANA SpA**
- **Il cliente in proprio o a mezzo dell'Associazione dei Consumatori: attiva la procedura di conciliazione**
- **I Conciliatori nominati, l'uno in rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori e l'altro di ACQUEDOTTO POIANA SpA, discutono la pratica**
- **I Conciliatori raggiungono un accordo e il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori presenta la proposta al cliente/consumatore**
- **Il cliente accetta la proposta e firma il verbale di conciliazione**
- **Viene data esecuzione all'accordo**

**oppure**

- **I Conciliatori non raggiungono un accordo o il cliente non accetta la proposta**
- **Il cliente firma il verbale di mancato accordo**