

PROCEDURE VOLONTARIE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

In caso di **reclamo scritto** la cui risposta sia ritenuta *insoddisfacente* oppure siano *trascorsi 50 giorni dall'invio dello stesso e non sia ancora pervenuta una risposta*, l'Utente, al fine di dirimere l'insorta controversia, può alternativamente:

- richiedere al Gestore **un incontro di approfondimento** inerente alla questione o problematica evidenziata e rimasta irrisolta, trasmettendo relativa istanza a reclami@padania-acque-it o reclami@pec.padania-acque.it;
- attivare una procedura di **conciliazione paritetica**, come previsto dal Protocollo d'Intesa e dal Regolamento di Conciliazione paritetica (reperibile sul sito internet aziendale: www.padania-acque.it) siglato da Padania Acque S.p.A con Federconsumatori Cremona e Adiconsum Cremona. **La domanda di conciliazione** dovrà essere trasmessa agli indirizzi reclami@pec.padania-acque.it, reclami@padania-acque-it o mediante fax (0372/479239) o presentazione della stessa agli sportelli aziendali. Tale procedura, a carattere gratuito, può essere utilizzata dall'utente esclusivamente per le materie di cui al predetto regolamento; la conciliazione paritetica può essere attivata anche qualora il gestore non fornisca riscontro all'utente entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo da parte del gestore;
- usufruire del **Servizio di Conciliazione**, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità (ARERA); tale procedura è gratuita, si svolge on-line ed è attivabile, direttamente o tramite delegato, da tutti gli utenti finali; l'incontro è moderato da un *conciliatore del Servizio* che, pur non avendo poteri decisori, aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia. Gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "*stanze virtuali*" (chat room o video-conferenza). Allorché le parti raggiungano un *accordo, lo stesso ha efficacia transattiva* ai sensi dell'art. 1965 c.c. e, nella vigenza della disciplina transitoria di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr e s.m.i., il verbale di accordo non costituisce titolo esecutivo. **La domanda di conciliazione** deve essere effettuata on-line registrandosi al portale tramite il link www.portalesportello.it. I soli clienti domestici, che non si avvalgono di un delegato, possono inviare la domanda anche a mezzo posta ordinaria (Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo del Monte 45 - 00147 Roma) oppure mediante fax (06-80112087). La conciliazione, nel settore idrico, non costituisce attualmente condizione di procedibilità alla domanda giudiziale. Padania Acque S.p.A. a fa data dall'1 luglio 2019 è obbligata a partecipare alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali innanzi al Servizio Conciliazione. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'apposita sezione (Servizio Conciliazione) rinvenibile sul sito www.sportelloperilconsumatore.it.

Nota:

Si rammenta che le facoltà di cui sopra non pregiudicano in alcun modo il diritto dell'Utenza di agire giudizialmente nei confronti del Gestore o di attivare altre e diverse procedure conciliative previste dall'ordinamento vigente.