

## SCHEMA TECNICA

**ADOZIONE DEL TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI PROCEDURE DI  
RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O  
UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI  
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO -  
TESTO INTEGRATO CONCILIAZIONE (TICO)  
209/2016/E/COM (\*)**

Con la delibera 209/2016/E/COM l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico approva il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" (Testo Integrato Conciliazione-TICO), contenuto nell'allegato della delibera. Tale disciplina, in attuazione della legge istitutiva dell'Autorità e del Codice del consumo, definisce la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, nonché individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico.

La delibera fa seguito al documento di consultazione 562/2015/E/com - i cui contenuti sono stati anche illustrati in occasione di appositi incontri tecnici con gli *stakeholders* - e risulta complementare e interconnessa con il procedimento per la riforma del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati.

In tale ambito, al fine di massimizzare l'efficacia dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, l'Autorità ha abrogato l'alternatività con il reclamo di secondo livello presso lo Sportello per il Consumatore, in linea con l'obbligatorietà della conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini giudiziali.

Per quanto riguarda **l'ambito di applicazione e le tipologie di controversie**, la procedura si applica, dall'1 gennaio 2017, ai clienti finali di gas naturale e di gas diversi distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione, e ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, domestici e non domestici, includendo anche i *prosumer*, per le controversie nei confronti degli operatori e, limitatamente ai *prosumer*, anche del GSE per il ritiro dedicato e lo scambio sul posto. Parallelamente, viene specificato che per gli altri settori regolati dall'Autorità, la disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione spiegherà la completa efficacia a valle dell'estensione normativa dell'avvalimento per la gestione del Servizio Conciliazione a tutti i settori regolati, nonché a seguito di un confronto con gli *stakeholders*, anche mediante eventuali tavoli tecnici. Allo stesso modo, la delibera conferma la gradualità nell'applicazione della disciplina anche con riferimento alle controversie azionabili da un operatore o gestore nei confronti del cliente o utente finale.

Per quanto riguarda **la procedibilità e gli effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione**, l'Autorità stabilisce che la condizione di procedibilità per gli eventuali seguiti giurisdizionali si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione si conclude senza l'accordo, includendo anche i casi di mancata comparizione della controparte, fermo restando gli eventuali provvedimenti.

Con specifico riferimento al **Servizio Conciliazione**, la delibera puntualizza che la procedura non sia attivabile per le controversie per cui sia pendente o sia già stato esperito un tentativo di conciliazione. Il primo incontro deve essere fissato entro un termine di 30 giorni, decorrente dalla presentazione della domanda di conciliazione e almeno 10 giorni dopo la comunicazione alle parti dello data, fermo restando il termine di conclusione della procedura di 90 giorni, prorogabile di ulteriori 30. Nello specifico, riguardo alle tempistiche per la presentazione della domanda, la delibera conferma il termine minimo, pari a 50 giorni in caso di non risposta al reclamo e il termine massimo di 1 anno dall'invio del reclamo all'operatore o gestore. L'Autorità ha anche previsto che, nel caso in cui il cliente o utente finale documenti nella domanda di conciliazione presentata al Servizio Conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo all'operatore o gestore, l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione sia fissato nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, anziché entro gli ordinari 30 e che in tali ipotesi sia dimezzato anche il termine di 10 giorni tra la comunicazione alle parti della data del primo incontro e tale data, senza possibilità di richiederne il differimento.

La delibera, inoltre, conferma l'orientamento di prevedere l'obbligatorietà della partecipazione alla conciliazione per tutti gli operatori o gestori estendendo in tal modo la previsione ad oggi riguardante gli esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica, i distributori di energia elettrica e gas naturale e il GSE.

L'operatore o gestore convocato in sede conciliativa, entro un termine di 5 giorni antecedenti al primo incontro, potrà addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione da supportare con elementi probatori e riguardanti la sussistenza di una delle cause di inammissibilità del tentativo di conciliazione e oggetto di autodichiarazione da parte del cliente o utente finale. Tali giustificati motivi sono comunicati al cliente o utente finale e comportano l'archiviazione della domanda.

In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, in un'ottica di ampia accessibilità e fruibilità, l'Autorità ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio (previo protocollo fra Autorità e Unioncamere), le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'Autorità con la delibera 620/2015/E/com, fra le quali le conciliazioni paritetiche, e le procedure svolte da uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. n. 28/10, con cui l'Autorità ritenga eventualmente opportuno sottoscrivere, in una seconda fase e in via residuale, appositi protocolli.

Con l'entrata in vigore del TICO la disciplina del Servizio Conciliazione attualmente vigente - contenuta nell'Allegato A alla delibera n. 260/2012/E/com - non produrrà più effetti salvo una applicazione transitoria alle procedure conciliative pendenti presso il Servizio a tale data e fino alla loro conclusione. Analogamente a decorrere dall'1 gennaio 2017, l'Autorità ha stabilito la cessazione degli effetti dell'elenco degli operatori che aderiscono, su base volontaria, alle procedure di conciliazione (delibera n. 475/2012/E/com).

In ogni caso, lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non preclude la concessione di provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentale.