

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
562/2015/E/COM**

**SCHEMA DI DISCIPLINA
DELLE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL TENTATIVO
OBBLIGATORIO
DI CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI E
UTENTI FINALI E OPERATORI NEI SETTORI REGOLATI
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL
SISTEMA IDRICO**

Documento per la consultazione

26 novembre 2015

Premessa

Ai sensi dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, come modificato, in ultimo, dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, di recepimento di recepimento della direttiva 2013/11/UE "sull'ADR per i consumatori", "Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie: [...] articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti".

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, con la deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/com, al fine di dare attuazione all'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e all'articolo 141, comma 6, lettera c) del Codice del consumo, ha avviato un "procedimento per l'adozione della Disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - ADR europea".

Il presente documento per la consultazione, che si inserisce nell'ambito del procedimento sopra menzionato, propone, unitamente a uno schema di Disciplina, gli orientamenti per definire le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti finali, utenti finali e operatori nei settori regolati, illustrando i presupposti e i principali contenuti dell'intervento e offre l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

Nel rispetto di quanto previsto dalla deliberazione 23 dicembre 2014, 649/2014/A, i soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro

osservazioni e le loro proposte entro il 15 gennaio 2016. È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, potrà essere utilizzato l'apposito indirizzo di posta elettronica - consumatori@autorita.energia.it - allegando il file contenente le osservazioni.

Le osservazioni e le proposte pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, i soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti sono da considerare riservate. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente
indirizzo di posta elettronica:
consumatori@autorita.energia.it
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati
Unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle controversie
piazza Cavour 5 - 20121 Milano
tel. 02-655.65.387/313
fax 02-655.65.230
sito internet: www.autorita.energia.it***

INDICE

1. Presupposti dell'intervento.....	4
2. Ambito di applicazione e tipologie di controversie.....	8
3. Condizione ed effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione	11
4. Servizio Conciliazione dell'Autorità.....	13
5. Conciliazioni paritetiche e altri organismi	19
6. Schema di Disciplina in consultazione.....	21

1. Presupposti dell'intervento

1.1 Il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15), di recepimento della direttiva 2013/11/UE “sull'ADR per i consumatori”¹, ha apportato modifiche alla parte V del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo), sostituendo l'articolo 141 con un intero nuovo Titolo, numerato “II-bis” e denominato “*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*”. Con tale intervento, sono disciplinate le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione Europea, presso organismi ADR (Alternative Dispute Resolution). In particolare, la normativa:

- a) individua i criteri di trasparenza, efficacia, equità e libertà che devono possedere gli organismi ADR, dettando altresì i requisiti di professionalità, terzietà, indipendenza e trasparenza per le persone fisiche di tali organismi incaricate della risoluzione delle controversie;
- b) prevede specifici obblighi in capo agli organismi ADR, fra i quali quello di avere un sito web aggiornato (nuovo articolo 141-bis, comma 1, lettera a), del Codice del consumo) e quello “[...] di consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica [...]” (nuovo articolo 141-bis, comma 1, lettera c), del Codice del consumo);
- c) stabilisce criteri di armonizzazione minima applicabili anche alle procedure delle Autorità indipendenti nei settori di competenza, fatte salve le specificità, statuendo che “*Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico [...] ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo*” (nuovo articolo 141, comma 7, del Codice del consumo);
- d) prevede che, anche sulla base degli esiti dell'apposito tavolo di coordinamento e indirizzo istituito a tal fine presso il Ministero dello Sviluppo Economico (nuovo articolo 141-octies, comma 3, del Codice del consumo), “*Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l'elenco degli*

¹ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori)”

- organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (nuovo articolo 141-decies del Codice del consumo);
- e) stabilisce, all'articolo 2, comma 3, che *“Il Ministero dello Sviluppo Economico, quale punto di contatto unico, comunica alla Commissione europea entro il 9 gennaio 2016 [...]”* l'elenco consolidato degli organismi ADR, ivi inclusi gli organismi settoriali, operativi a livello nazionale.

1.2 Con specifico riferimento all'oggetto della presente consultazione, con il nuovo articolo 141, comma 6, lettera c)², del Codice del consumo, il legislatore ha attribuito all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95)³, avente natura di condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria.

1.3 La predetta disposizione, pertanto, con riferimento ai settori di competenza dell'Autorità, individua nel tentativo obbligatorio di conciliazione quella condizione

² Ai sensi del citato articolo: *“Sono fatte salve le seguenti disposizioni che prevedono l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie: [...] articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico con propri provvedimenti”*..

³ L'articolo recita: *“Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, sono definiti: [...]i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo.”*

di procedibilità per l'azione giudiziale prevista dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, attribuendo all'Autorità medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista.

1.4 L'Autorità, con deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com), ha dunque avviato un procedimento per l'adozione della Disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità, in attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, come integrato dall'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, e ha previsto come termine di conclusione del procedimento medesimo il 30 giugno 2016.

1.5 Nella medesima deliberazione 522/2015/E/com, l'Autorità ha ritenuto opportuno individuare dei criteri guida cui attenersi per il procedimento. In primo luogo, ha previsto di tener conto, per un verso, dei criteri normativi applicabili alla fattispecie - legge 481/95 e Codice del consumo novellato - e, per altro verso, sia del grado di maturità delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nei diversi settori regolati dall'Autorità, sia dell'esperienza del Servizio conciliazione clienti energia⁴ (di seguito: Servizio Conciliazione), ad oggi operativo per le controversie inerenti all'energia elettrica e al gas naturale e ormai prossimo all'operatività a regime (la fase sperimentale terminerà il 31 dicembre 2015).

1.6 In secondo luogo, nella deliberazione di cui al precedente punto, l'Autorità ha ritenuto anche opportuno che alcuni aspetti, necessitanti di un coordinamento con l'attuale assetto di tutele dei clienti finali dei settori regolati, siano consultati nell'ambito del procedimento per la riforma e la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali dei settori regolati, avviato con deliberazione 7 agosto 2014, n. 410/2014/E/com⁵ (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com), in una logica di coerenza di sistema, nonché di efficienza ed economicità di procedimenti, atteso

⁴ Il Servizio conciliazione clienti energia è stato istituito dall'Autorità con la deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com e s.m.i., in attuazione dell'art. 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93. È gestito, mediante avvalimento, presso Acquirente Unico S.p.A.

⁵ "Avvio di procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con gli operatori dei settori regolati". Mediante tale procedimento, l'Autorità intende pervenire, tramite un percorso graduale, ad una migliore e più efficiente gestione delle controversie, a partire dal sistema di tutele già in essere. Al provvedimento sono state allegate Linee Guida ai fini del confronto con gli stakeholder, che è avvenuto sotto forma di audizioni speciali svolte il 7 ottobre u.s.

altresì che, ai sensi del punto 6 della deliberazione in parola, con riferimento alla conclusione del procedimento di riforma e razionalizzazione, sono *“fatti salvi eventuali esiti procedurali intermedi anche conseguenti al recepimento della direttiva 2013/11/UE”*.

1.7 Dal combinato disposto dei sopra citati articoli della legge 481/95 e del Codice del consumo novellato, letto anche alla luce delle esperienze simili di altri settori regolati⁶, si ricava che l’Autorità debba disciplinare il meccanismo di risoluzione extragiudiziale obbligatorio sia sotto il profilo procedurale che per quanto riguarda la sua natura di condizione di procedibilità dell’azione giudiziaria.

1.8 L’Autorità ha già istituito presso di sé una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di tipo conciliativo - il Servizio Conciliazione - emanando la relativa disciplina procedurale applicabile, mediante la deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com) e il relativo Allegato A, al fine di creare uno strumento con caratteristiche di universalità, non eccessiva onerosità, efficienza ed efficacia⁷. Si rileva, inoltre, che tale procedura risulta sostanzialmente già in linea con la normativa comunitaria in materia di ADR, introdotta nel nostro ordinamento con il d.lgs. 130/15 (in virtù dell’articolo 141, comma 7, del Codice del consumo il Servizio Conciliazione è infatti *“[...] considerato procedura ADR ai sensi del presente Codice [...]”* se rispetta *“i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo”*).

1.9 In tale contesto, l’orientamento dell’Autorità è quello di rendere detta procedura obbligatoria ai fini della procedibilità dell’azione giudiziale, ai sensi di quanto disposto dagli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del Consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

1.10 Per mezzo, quindi, dell’attualizzazione della legge 481/95, effettuata dal Codice del consumo novellato (il tentativo obbligatorio è adesso rimesso al potere regolamentare dell’Autorità), il Servizio Conciliazione, la cui genesi è di stampo

⁶ Si pensi, in particolare, al Regolamento Agcom in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. (che, peraltro, condivide con l’Autorità il fondamento normativo della legge 481/95, poi “attualizzato” mediante legge 31 luglio 1997, n. 249), che prevede specifiche norme relative al tentativo obbligatorio (in particolare, artt. 3 e 6) e un corposo articolato sulla procedura presso i Comitati Regionali per le Comunicazioni, sia di conciliazione (artt. 7 e ss.) che di eventuale decisione (Capo III).

⁷ Il trattamento efficace delle procedure di conciliazione, nei settori energetici, è assicurato dall’Autorità ai sensi dell’articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93.

volontaristico (sia per l'attivazione da parte del cliente finale che, in parte, per l'adesione dell'operatore), si evolve, potenzialmente si espande (nel rispetto della normativa primaria) e si colloca al centro del meccanismo dell'obbligatorietà della conciliazione ai fini giudiziali nei settori regolati dall'Autorità, proprio in forza delle caratteristiche sopra illustrate.

1.11 Lo schema di Disciplina di cui alla presente consultazione, pertanto, reca le disposizioni volte a definire l'obbligatorietà ai fini giudiziali dell'esperimento del tentativo di conciliazione delle controversie nei settori regolati dall'Autorità, nel rispetto della normativa primaria, dei poteri della stessa Autorità in materia e tenuto conto delle specificità di tali settori. La Disciplina, una volta approvata, opererà in combinato con la disciplina operativa del Servizio Conciliazione. Tali discipline potranno essere ricondotte ad un provvedimento unitario.

1.12 Il presente Documento per la consultazione propone uno schema di Disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità, illustrando i presupposti e i principali contenuti dell'intervento.

2. Ambito di applicazione e tipologie di controversie

2.1 Con riferimento all'ambito di applicazione dello schema di Disciplina, l'orientamento dell'Autorità, come anticipato nel precedente punto 1.5, è ad oggi, quello di coprire tutti i settori regolati, così come attribuite dalla legge.

2.2 In una prima fase e in una logica di gradualità, si ritiene opportuno che l'operatività della Disciplina trovi applicazione per i settori nei quali l'esperienza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie fra clienti e operatori è maggiormente consolidata, ossia quelli dell'energia elettrica e del gas. In tali settori, infatti, non solo, come detto, è operativo, dall'1 aprile 2013, il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma anche l'Autorità medesima continua a sostenere e promuovere le procedure di conciliazione paritetica, basate su protocolli d'intesa sottoscritti da alcuni fra i principali operatori energetici con le associazioni rappresentative a livello nazionale dei clienti finali domestici e non domestici. Le procedure di cui ai precedenti punti - l'una (Servizio Conciliazione) universale e online e le altre (conciliazioni paritetiche) diffuse fra alcuni dei principali operatori energetici - fanno sì che il fenomeno della risoluzione extragiudiziale delle controversie per i clienti finali di tali settori possa godere, già oggi, di un'ampia e variegata copertura

territoriale a livello nazionale, tale da permettere l'implementazione di un meccanismo di obbligatorietà.

2.3 Fra i settori e le controversie cui non si applicherà la Disciplina oggetto della presente consultazione, occorre distinguere quelli al di fuori dell'ambito oggettivo di applicazione della Disciplina e quelli che, invece, potranno rientrare in tale ambito, mediante appositi provvedimenti dell'Autorità, una volta che anche per essi si sia raggiunto un grado di maturità sufficiente e/o si siano realizzate le condizioni normative ed operative necessarie.

2.4 Fra i primi, rientrano i settori del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico: infatti, il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, ai sensi del quale l'Autorità esercita poteri di regolazione, controllo, ispezione e sanzione in tali settori, non prevede anche la promozione e lo sviluppo delle modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

2.5 Relativamente ai settori e alle controversie riconducibili, con gradualità, nell'ambito applicativo della Disciplina, e nei quali, dunque, ad oggi, non verrebbe introdotto un tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini giudiziali, si rileva quanto segue:

a) con riferimento al settore dei servizi idrici, l'Autorità, con deliberazione 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr, ha pubblicato gli esiti di un'indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato, dalla quale è emersa una diffusione disomogenea di tali procedure sul territorio nazionale. In linea generale, per gli utenti del servizio idrico integrato, non esiste allo stato attuale un sistema di tutele paragonabile nella sua articolazione a quello operante nei settori energetici e ciò perché, da un lato, non è stata ancora definita, da parte dell'Autorità, una completa regolazione contrattuale che possa garantire all'utente livelli minimi di servizio omogenei sul territorio nazionale⁸ e, dall'altro, non è presente una procedura universale di risoluzione extragiudiziale delle controversie (di tipo conciliativo). La maturità del settore, ai fini dell'inserimento nella Disciplina, potrebbe, tra l'altro, essere connessa all'individuazione di una procedura di conciliazione, quale è il Servizio Conciliazione per i settori energetici, se non anche l'estensione applicativa del Servizio medesimo alle controversie degli utenti finali nei confronti dei gestori. Ciò necessiterebbe di un apposito

⁸ L'Autorità ha posto in consultazione i primi orientamenti con i Documenti per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/idr, 4 giugno 2015, 273/2015/R/idr e 20 novembre 2015, n. 560/2015/R/idr.

intervento normativo, volto ad ampliare le materie per le quali l’Autorità possa avvalersi di un soggetto esterno per la gestione operativa di tale procedura, come Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU), che gestisce il Servizio Conciliazione per conto dell’Autorità. Sul punto, sembra opportuno segnalare che l’articolo 32 del disegno di legge, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”, approvato in prima lettura dalla Camera dei deputati il 7 ottobre 2015, attualmente all’esame delle competenti Commissioni Parlamentari al Senato (AS2085), prevede che l’Autorità garantisca, tra l’altro, il trattamento efficace delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi di AU;

- b) riguardo alle controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente, la novità della fattispecie e l’assenza di esperienze settoriali simili - aspetti che, peraltro, hanno spinto l’Autorità a valutare l’opportunità di attivare appositi incontri tecnici con i soggetti interessati, ai sensi della deliberazione 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com (di seguito: deliberazione n. 605/2014/E/com) - non permetterebbero un’immediata operatività del meccanismo dell’obbligatorietà ai fini giudiziali;
- c) con riferimento, infine, alle controversie attivate dal prosumer (nei confronti degli operatori e del GSE), l’ampliamento del Servizio Conciliazione a tali controversie (mediante la predetta deliberazione 605/2014/E/com) appare troppo recente per poter ritenere acquisito un grado sufficiente di maturità. Per tali controversie, pertanto, resterebbe ferma l’azionabilità del Servizio Conciliazione in via volontaria.

Peraltro, si noti anche che, a seguito della deliberazione 605/2014/E/com, dall’1 luglio 2015, il prosumer può accedere alla procedura giustiziale presso l’Autorità di cui alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, per la decisione del reclamo relativo a controversie, in qualità di produttore, nei confronti del gestore di rete. In particolare, i titolari di impianti fino a 0,5 MW possono presentare reclamo all’Autorità solo dopo aver esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione. Il meccanismo giustiziale non ha natura obbligatoria e non impedisce al prosumer il ricorso al giudice, anche a seguito della conclusione del procedimento giustiziale, per il risarcimento del maggior danno.

2.6 I clienti e gli utenti dei settori per i quali non si applica la Disciplina potranno comunque ricorrere volontariamente al Servizio Conciliazione, se previsto dalla

relativa disciplina, o ad altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove esistenti, prima di accedere ad un eventuale giudizio.

2.7 Pertanto, l'ambito di applicazione dello schema di Disciplina (e del tentativo obbligatorio di conciliazione), individuato dall'Autorità, in una prima attuazione, coinciderebbe con i settori dell'energia elettrica e del gas e, in particolare, valorizzando l'esperienza del Servizio Conciliazione e delle altre procedure settoriali di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra le quali le conciliazioni paritetiche, di cui al successivo paragrafo 5. Conseguentemente, la Disciplina, ad oggi, sarebbe rivolta ai clienti domestici e alle piccole imprese⁹ per le controversie con gli operatori energetici, inclusi i distributori, ferma restando la possibilità di un graduale ampliamento soggettivo ed oggettivo non solo per i settori energetici, tenuto conto della normativa in evoluzione, ma anche con riferimento ai settori e alle controversie di cui al punto 2.5 (una volta che anche per essi si sia raggiunto un sufficiente grado di maturità).

Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare.

3. Condizione ed effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione

3.1 L'Autorità, nella definizione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ritiene opportuno tener conto delle esperienze che si registrano in altri settori regolati, nonché di quanto previsto dalla normativa primaria in relazione alle procedure di mediazione obbligatoria di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i. (di seguito: d.lgs. 28/10). In questa logica l'Autorità è orientata a stabilire che la condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa debba considerarsi avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo. Tale formulazione permetterebbe dunque di considerare avverata la condizione di procedibilità anche nei casi di mancata comparizione della controparte al primo incontro (si tratta di casi in cui l'accordo appare irraggiungibile).

⁹ Il decreto d.lgs. 130/15, come già evidenziato in precedenza, attribuisce all'Autorità il potere di regolamentare il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla legge 481/95, demandando pertanto all'Autorità medesima anche l'individuazione dell'ambito applicativo della relativa disciplina. Il decreto citato, facendo espressamente salva la disciplina settoriale, non preclude pertanto l'applicabilità dello strumento anche a soggetti diversi dal consumatore.

3.2 Al fine di coniugare l'obbligo di attivazione della procedura di conciliazione con il diritto di difesa in giudizio dei propri diritti ed interessi (costituzionalmente garantito dall'articolo 24 Costituzione), in un'ottica di trasparenza e certezza dei termini e delle fasi procedurali, si intende prevedere che il primo incontro debba essere fissato entro un termine decorrente dalla presentazione della domanda di conciliazione. Tale termine si propone pari a 30 giorni, in linea con l'analogo termine previsto dalla normativa primaria in materia di mediazione obbligatoria¹⁰.

3.3 Nello schema di Disciplina l'Autorità ha ritenuto opportuno esplicitare anche il termine massimo per la conclusione della procedura di conciliazione, al fine di attribuire ulteriore certezza all'intero meccanismo, tenuto conto della coincidenza fra tentativo di conciliazione e avveramento della condizione di procedibilità. Tale termine è pari a 90 giorni e coincide, come evidenziato in precedenza, col termine di conclusione della procedura presso il Servizio Conciliazione. È opportuno sottolineare che tale termine appare ormai consolidato nel panorama delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, se si tiene conto che è presente sia nella normativa nazionale in materia di mediazione civile e commerciale, ivi incluse le fattispecie di mediazione obbligatoria (d.lgs. 28/10¹¹) sia nella normativa comunitaria in materia di ADR per i consumatori (Direttiva 2013/11/UE¹², menzionata in premessa) e di settore (Terzo Pacchetto Energia¹³), recepita nel nostro ordinamento.

3.4 Lo schema di Disciplina prevede, inoltre, che il verbale di accordo in esito al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95. Ai fini dell'esecuzione coattiva di tale verbale di accordo, si deve ritenere che non sia necessaria l'apposizione della formula esecutiva¹⁴. Tale previsione potrebbe trovare

¹⁰ Art. 8 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28: *“All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre trenta giorni dal deposito della domanda [...]”*.

¹¹ Articolo 6, comma 1: *“Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a tre mesi”*.

¹² Articolo 8, paragrafo 1, lettera e): *“[...] l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo[...]”*.

¹³ Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, Allegato I, articolo 1, lettera f): *“[...] Tali procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie devono consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi [...]”*.

¹⁴ *“In virtù dell'espressa previsione normativa, di cui all'art. 2 comma 24, lettera b) Legge 481/95 il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ex lege e rientra nel novero dei titoli esecutivi richiamati dall'art. 474, n. 1) cpc ultimo periodo: “gli altri atti ai quali la legge attribuisce espressamente efficacia esecutiva”*. Così il parere reso dall'Avvocatura Generale dello Stato, in data 30 marzo 2009, con riferimento alle procedure di conciliazione disciplinate dall'Agcom.

applicazione anche per l'accordo sottoscritto presso le Camere di commercio industria artigianato e agricoltura (di seguito: Camere di commercio), a valle della stipula di un apposito protocollo con Unioncamere¹⁵.

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.
Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

4. Servizio Conciliazione dell'Autorità

4.1 Con riferimento al Servizio Conciliazione dell'Autorità, presso il quale si svolge il tentativo obbligatorio di conciliazione, occorre ricordare che, ai fini dell'attivazione della procedura, è necessario che il cliente finale abbia dapprima provato a risolvere la problematica direttamente con l'operatore in sede di reclamo di primo livello. La previsione del previo reclamo risulta in linea, ad esempio, con quanto previsto nell'ambito del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 in materia di procedure di conciliazione presso la Consob, e dal regolamento adottato con deliberazione 29 luglio 2008 del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio, ai sensi dell'art. 128-bis del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 - T.U.B., in tema di controversie tra clienti ed intermediari bancari e finanziari, vale a dire casi analoghi di risoluzione extragiudiziale obbligatoria delle controversie. Tale previsione è inoltre coerente con un consolidato orientamento comunitario¹⁶ e con il già

¹⁵ Tale protocollo è stato, ad esempio, stipulato da Agcom (l'ultimo aggiornamento è datato 7 maggio 2014) con riferimento alle procedure di conciliazione obbligatoria nei settori di competenza. Il protocollo Agcom-Unioncamere è redatto anche *"al fine di attribuire al verbale di conciliazione - sottoscritto presso le Camere di commercio - il valore di titolo esecutivo"*.

¹⁶ Direttiva 2013/11/UE, Considerando 50: *"Al fine di evitare inutili oneri per gli organismi ADR, è opportuno che gli Stati membri incoraggino i consumatori a contattare il professionista per tentare di risolvere la problematica in modo bilaterale prima di presentare un reclamo a un organismo ADR. In molti casi, ciò consentirebbe ai consumatori di risolvere le loro controversie in modo rapido e tempestivo"*; Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, Allegato I, articolo 1, lettera f): *"[...] In particolare, tutti i consumatori devono godere del diritto ad una prestazione di servizi di buon livello e alla gestione dei reclami da parte del proprio fornitore di energia elettrica[...]"*; sulla diffusione del previo reclamo all'operatore per accedere ad una procedura ADR di tipo anche aggiudicativo, ACER Market Monitoring Report 2014, par. 546: *"[...] Regarding energy service providers, statutory complaint handling standards should also be in place for ADR. Although not much data was received on this issue, the main standards concern the communication of complaints to the energy service provider(s) before coming to a decision/recommendation"*; sulla necessità del previo reclamo all'operatore prima di accedere a strumenti ADR, CEER Response to the European Commission Consultation on "The use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the EU" 8

menzionato d.lgs. 130/15¹⁷. L'onere del preventivo reclamo all'operatore da parte del cliente non appare pertanto ostativo all'esercizio del diritto di accesso alla giustizia, ma, al contrario, sarebbe posto a tutela del cliente finale, il quale potrebbe risolvere il disservizio già in sede di prima interlocuzione con l'operatore. Il reclamo, infatti, interviene in una fase negoziale del rapporto con l'operatore, nella quale la problematica lamentata non è ancora mutata in controversia, azionabile in sede giudiziale per mezzo del filtro della conciliazione obbligatoria. E, peraltro, anche in virtù della regolazione dell'Autorità in materia di standard e contenuti della risposta al reclamo e di relativi indennizzi, si ritiene auspicabile che la problematica sia per l'appunto risolta mediante il predetto reclamo dall'operatore, anche in un'ottica reputazionale e alla luce delle esigenze di fidelizzazione del cliente, quanto mai attuali in vista della progressiva abolizione delle tutele di prezzo per i clienti dei settori energetici.

4.2 La caratteristica di universalità del Servizio Conciliazione, connessa all'ampiezza dell'ambito applicativo, sia soggettivo (attivabile da consumatori e piccole e medie imprese) che oggettivo (per tutte le controversie con gli operatori energetici, ad eccezione di quelle tributarie o fiscali), unitamente allo svolgimento online della procedura, è altresì rafforzata dalla facoltà per il cliente finale, con una ridotta conoscenza degli strumenti informatici o accessibilità ad essi, di poter essere supportato, nello svolgimento della procedura, ed eventualmente rappresentato, anche dalle associazioni dei clienti finali domestici o dei clienti finali non domestici; peraltro, in considerazione della centralità del Servizio Conciliazione nella disciplina del tentativo obbligatorio si potrebbe anche valutare l'implementazione di forme di accesso offline alla procedura, in una ottica residuale e transitoria, eventualmente subordinate al pagamento di un contributo ai costi di struttura per la relativa gestione.

4.3 Il Servizio Conciliazione, come già evidenziato, risulta in linea con la normativa comunitaria in materia di ADR, introdotta nel nostro ordinamento con il d.lgs. 130/15. Tale conformità all'ADR europea, che va tenuta separata dall'oggetto della

March 2011: “[...] we recommend that before submitting a complaint to a third-party body, customers should first contact their service provider to explain their complaint and try to solve it directly with the provider [...]”.

¹⁷ L'articolo 141-bis, comma 2, lettera a), del Codice del consumo, dispone che: “Gli organismi ADR possono, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi: a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista [...]”.

presente consultazione, se non per quei profili strettamente attinenti alla realizzazione del meccanismo dell'obbligatorietà ai fini giudiziali, rappresenta comunque un merito del Servizio Conciliazione e ne rafforza la centralità nel contesto di tale meccanismo, stimolando in direzione comunitaria quel circolo virtuoso con altre procedure settoriali di risoluzione extragiudiziale delle controversie, segnatamente le conciliazioni paritetiche, che sta alla base dell'attuale assetto di tutele stragiudiziali per i clienti finali energetici.

4.4 Fermo restando quanto precede, si ritiene opportuno effettuare alcuni interventi sulla Disciplina del Servizio Conciliazione, di cui all'Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com, al fine di realizzare il meccanismo di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, che potranno essere oggetto di ulteriore specificazione anche alla luce degli esiti del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com.

4.5 In primo luogo, si ritiene opportuno abrogare il termine di 6 mesi decorrente dalla risposta al reclamo per l'attivazione della procedura del Servizio Conciliazione, mantenendo unicamente il termine lungo di 1 anno decorrente dall'inoltro del reclamo, fermo restando il termine minimo di 50 giorni per attendere la risposta al reclamo da parte dell'operatore. Ciò per esigenze di certezza, a vantaggio della parte che intende attivare la procedura ai fini dell'azione giudiziale. Il doppio termine lungo per la presentazione della relativa domanda, invece, appariva più idoneo a disciplinare ipotesi di conciliazione volontaria, poiché era connesso al comportamento delle parti della controversia relativamente alla presentazione del reclamo e alla risposta allo stesso, alla luce della regolazione dell'Autorità in materia; aspetti, questi, che ora devono essere coordinati con la natura obbligatoria del tentativo di conciliazione. Il termine decadenziale previsto dall'Autorità per l'attivazione del Servizio Conciliazione, peraltro, è in linea con esperienze similari - caratterizzate dall'obbligatorietà della procedura ai fini giudiziali, previo reclamo necessario al professionista e in alternativa alle procedure di mediazione obbligatoria ex d.lgs. 28/10 - in altri settori regolati¹⁸, nonché con il d.lgs. 130/15 di recepimento della direttiva 2013/11/UE¹⁹.

¹⁸ Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Sez. VI, articolo 1, delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, del 18 giugno 2009, emanate dalla Banca d'Italia in attuazione dell'articolo 7 della deliberazione 29 luglio 2008 del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio: “[...] Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario [...]”.

¹⁹ Nuovo articolo 141-bis, comma 2, lettera e), del Codice del consumo: “[...] il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista”.

4.6 La carenza di interesse del consumatore, che non attiva la procedura di conciliazione nell'ampio termine previsto, di fatto precludendosi la possibilità di esperire il tentativo obbligatorio presso il Servizio Conciliazione, sarebbe bilanciata dal fatto che la parte può comunque attivare, per quella controversia e ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio, un'altra procedura e, segnatamente, quella presso le Camere di commercio, che non prevede, in attuazione del d.lgs. 28/10, né il previo reclamo necessario né un termine massimo per la presentazione della domanda. Ciò sempre nel rispetto dei termini prescrizionali di legge: a tal fine, dall'ambito di applicazione del presente schema di Disciplina sono infatti espressamente escluse le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge.

Q4. Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare.

4.7 In secondo luogo, si intende abrogare gli articoli che prevedono l'alternatività fra Servizio Conciliazione e reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore di energia²⁰ (di seguito: Sportello), quali strumenti di seconda istanza successivi al reclamo all'operatore, che si traduce, ad oggi, in un'ipotesi di inammissibilità della domanda di conciliazione se, per il medesimo reclamo, sia pendente o sia stato già concluso il procedimento allo Sportello (fatti salvi i casi in cui lo Sportello rinvii alla conciliazione presso il Servizio per le questioni non risolvibili con l'applicazione della regolazione). Tale alternatività sarebbe infatti in contraddizione con la necessità della (sola) conciliazione ai fini giudiziali. Gli effetti dell'abrogazione - per quanto riguarda, in particolare, il rapporto con le tempistiche per l'attivazione del Servizio Conciliazione - sarebbero comunque attenuati alla luce delle considerazioni espresse nel precedente punto 4.6, con particolare riferimento alla disponibilità di ulteriori procedure per l'esperimento del tentativo, che non presuppongono il previo reclamo e non prevedono un termine massimo per la presentazione della domanda (ad es. procedure di mediazione presso le Camere di

²⁰ Lo Sportello per il consumatore di energia, gestito da AU per conto dell'Autorità, è strutturato in un Call Center informativo e un'Unità reclami di analisi del reclamo derivante da una mancata o insoddisfacente risposta dell'operatore. Con deliberazione 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, l'Autorità ha dato attuazione all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, per quanto riguarda il trattamento efficace dei reclami di seconda istanza, compresi i reclami dei prosumer, nei settori elettrico e gas mediante un aggiornamento dello Sportello per il consumatore di energia.

commercio). Come accennato in precedenza, i rapporti fra strumenti di tutela saranno comunque oggetto di ulteriore specificazione ed efficientamento, anche alla luce degli esiti del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com.

4.8 Un ulteriore intervento nella Disciplina del Servizio Conciliazione si propone riguardi la previsione, mediante specifica direttiva ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, di un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione in capo agli operatori per le controversie azionate (obbligatoriamente ai fini giudiziali) dai propri clienti, estendendo, in tal modo, l'attuale previsione, ad oggi riguardante i soli esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica e i distributori di energia elettrica e gas naturale. Nel novero di tali operatori vanno inclusi anche gli esercenti la vendita del mercato libero che si sono iscritti volontariamente nell'elenco istituito dall'Autorità con deliberazione 15 novembre 2012, 475/2012/E/com, apponendo un segno di spunta sul Servizio Conciliazione medesimo e impegnandosi alla partecipazione alla procedura per un biennio dall'iscrizione.

L'estensione a tutti gli operatori di un tale obbligo partecipativo, che naturalmente non comporta anche un obbligo di addivenire a un accordo (il cui raggiungimento è rimesso esclusivamente alla volontà delle parti), non è sconosciuto al d.lgs. 130/15, che prende in considerazione anche le procedure che prevedono l'obbligo di partecipazione per il professionista, riconducibili alle ADR, purché rispettino principi e requisiti dettati dal medesimo d.lgs. 130/15. Il nuovo articolo 141, comma 7, del Codice del consumo, infatti, fra le procedure ADR delle Autorità indipendenti, fra le quali rientra il Servizio Conciliazione, include quelle "che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista". Nella relazione di accompagnamento al testo del d.lgs., si legge che tale specificazione è stata ritenuta opportuna al fine di equiparare alle procedure nelle quali è già operativa l'obbligatorietà della partecipazione del professionista (in particolare, l'Arbitro Bancario Finanziario, al quale gli intermediari sono obbligati ad aderire ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 - T.U.B.) quelle nelle quali tale obbligatorietà non è presente.

L'obbligo partecipativo dell'operatore realizzerebbe quell'effettività della conciliazione che consiste nella materiale possibilità, per la parte che attiva la procedura, di incontrare l'operatore e provare a risolvere la controversia insorta e permetterebbe, inoltre, di dare un significato concreto al concetto di tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al d.lgs. 130/15 e all'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95. L'obbligo dell'operatore, peraltro, si esaurirebbe nella

partecipazione al primo incontro presso il Servizio Conciliazione, da fissarsi nel ristretto limite di 30 giorni dalla domanda di conciliazione per come precedentemente proposto: infatti, il medesimo operatore, in questa sede, potrebbe anche affermare di non voler comporre la controversia, il che, alla luce di quanto sopra esposto, permetterebbe comunque l'avveramento della condizione di procedibilità ai sensi del presente schema di Disciplina.

La presenza simultanea delle parti al primo incontro, che concretizza il tentativo obbligatorio di conciliazione, sarebbe peraltro in linea con quanto ad oggi previsto, in una logica di efficienza ed economicità di sistema, dal d.lgs. 28/10 in materia di mediazione civile e commerciale²¹, come interpretato dalla giurisprudenza costante²², relativamente alla necessaria presenza delle parti al primo incontro di mediazione con funzione “esplorativa”²³.

L'obbligatorietà della partecipazione dell'operatore risulta particolarmente opportuna anche per il seguente motivo. Ai sensi dello schema di Disciplina, quantomeno in una prima fase, l'obbligatorietà del tentativo ai fini giudiziali varrebbe per il solo cliente o utente e non anche per l'operatore, qualora questi intendesse agire giudizialmente nei confronti dei primi. In tale contesto, l'obbligo partecipativo dell'operatore andrebbe a riequilibrare la posizione delle parti con riferimento al fatto che la condizione di procedibilità non varrebbe per l'operatore medesimo. Inoltre, la partecipazione obbligatoria dell'operatore sarebbe idonea a sopperire ad una eventuale insufficiente gestione del primo reclamo (le controversie in parola, infatti, sono di norma effetto e segnale di una non adeguata qualità del servizio fornito, e quindi finalizzate alla risoluzione di eventuali problematiche sorte nella sua fruizione e, più in generale, al miglioramento del servizio medesimo).

²¹ Articolo 8: “[...] Al primo incontro e agli incontri successivi, fino al termine della procedura, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato [...]”.

²² Ex multis, Tribunale di Vasto 23 giugno 2015: “Le parti devono partecipare personalmente al procedimento di mediazione. La mancata partecipazione personale delle parti senza giustificato motivo agli incontri di mediazione può costituire, per la parte attrice, causa di improcedibilità della domanda e, per tutte le parti costituite, presupposto per l'irrogazione – anche nel corso del giudizio – della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 8, comma 4 bis, D. Lgs. n. 28/10, nonché fattore da cui desumere argomenti di prova, ai sensi dell'art. 116, secondo comma, c.p.c. [...]”; Tribunale di Vasto, 9 marzo 2015: “[...] Va dichiarato il mancato avveramento della condizione di procedibilità nel caso in cui le parti non siano comparse personalmente (mentre in loro rappresentanza siano intervenuti soltanto i difensori, i quali non abbiano, peraltro, esposto al mediatore alcun giustificato motivo dell'assenza dei rispettivi assistiti) [...]”; Tribunale di Pavia, 9 marzo 2015: “[...] il suo tempestivo esperimento – presenti le parti o i loro procuratori speciali (se a conoscenza dei fatti e muniti del potere di conciliare) e i loro difensori – è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, non potendosi di contro considerarsi esperita la mediazione con un semplice incontro preliminare tra i soli legali delle parti [...]”.

²³ Articolo 8: “[...] Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Il mediatore, sempre nello stesso primo incontro, invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, procede con lo svolgimento [...]”.

Infine, tale previsione appare funzionale da un punto di vista di “sistema”, in quanto, attraverso la valorizzazione dello strumento conciliativo, oltre a realizzare i classici effetti deflattivi del contenzioso giudiziario, potrebbe scoraggiare comportamenti che sminuiscano il valore del tentativo obbligatorio di conciliazione: colui che attiva la procedura sarebbe indotto a non considerare l’attivazione della procedura obbligatoria una tappa insignificante, confidando nella mancata adesione della controparte; l’operatore verrebbe spinto ad impegnarsi fattivamente nella risoluzione della questione in sede extragiudiziale, soprattutto nel caso in cui la stessa questione non fosse stata affrontata compiutamente con il previo reclamo.

Q5. Si condivide la previsione estesa dell’obbligo partecipativo dell’operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare.

4.9 Alla luce degli orientamenti sopra esposti in merito alla Disciplina del Servizio Conciliazione, l’Autorità ritiene opportuno che, in esito alla presente consultazione, siano ulteriormente semplificate le modalità di convocazione del primo incontro, che tengano conto, in particolare, dell’individuazione del termine di cui al precedente punto 3.2 per la sua fissazione. Si propone, quindi, che, a valle della verifica di ammissibilità della domanda di attivazione della procedura, il Servizio Conciliazione comunichi alle parti la data del primo incontro.

4.10 Inoltre, a fronte dei proposti obblighi partecipativi tout court, se confermati, le parti della Disciplina del Servizio Conciliazione che, ad oggi, regolamentano la facoltatività dell’adesione dell’operatore, verrebbero meno, ferme restando le ipotesi di partecipazione volontaria alla procedura, che, comunque, potrebbero residuare (si pensi alle ipotesi di partecipazione facoltativa del GSE alle controversie azionate dal prosumer al Servizio Conciliazione, alle quali tale schema, in una prima attuazione, come detto, non troverebbe applicazione).

5. Conciliazioni paritetiche e altri organismi

5.1 Al fine di evitare che la condizione di procedibilità prevista per il solo Servizio Conciliazione possa costituire un ostacolo, da un lato, alla promozione di un’ampia accessibilità e fruibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche presso organismi ADR diversi dal Servizio Conciliazione, e, dall’altro lato, allo stesso accesso alla giustizia ordinaria, l’Autorità ritiene opportuno che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere svolto, in

alternativa al Servizio Conciliazione, anche presso altri organismi, con procedure diverse, ma con equipollenti garanzie di tutela e requisiti di qualità.

5.2 In particolare, si tratterebbe delle procedure:

- a) di media/conciliazione presso le Camere di Commercio, così come previsto dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95²⁴, previa stipula di un apposito protocollo con Unioncamere²⁵, che, per garantire uniformità di trattamento a livello nazionale, individui, salvaguardando la specificità dei settori di competenza dell'Autorità, principi e metodologie applicabili a tali procedure, ai sensi del presente schema di Disciplina e della disciplina del Servizio Conciliazione. In particolare, il protocollo dovrebbe, fra l'altro, garantire un accesso poco oneroso alla procedura, nonché escludere la possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo ai sensi del d.lgs. 28/10;
- b) gestite dagli organismi ADR iscritti nell'elenco citato al precedente punto 1.1 lettera d), fra cui le conciliazioni paritetiche, di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo. L'inserimento nel citato elenco sottintende, infatti, la rispondenza dell'organismo medesimo ai requisiti di stabilità, efficienza, qualità e imparzialità stabiliti dalla normativa comunitaria, recepita nel Codice del consumo novellato: tali requisiti appaiono ancor più importanti se si considera l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai fini giudiziali, il cui esperimento andrebbe opportunamente "affidato" a organismi di qualità;
- c) presso uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. 28/10, con cui l'Autorità ritenga opportuno sottoscrivere appositi protocolli, al fine di garantire ulteriore accessibilità e fruibilità.

Si intende far sì che di quanto preceda venga data opportuna informazione sul sito dell'Autorità.

Q6. Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

²⁴ Si veda precedente nota 3.

²⁵ Si veda precedente nota 14.

6. Schema di Disciplina in consultazione

6.1 Di seguito, è presentato, in forma di bozza di articolato, lo “Schema di Disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico”.

6.2 Tutti i soggetti interessati sono invitati a formulare osservazioni e commenti, sia di carattere generale che di carattere puntuale, facendo riferimento, oltre che ai predetti quesiti, anche ai singoli articoli e commi.

6.3 Il provvedimento finale sarà adottato tenendo conto delle osservazioni ricevute.

6.4 Si ritiene opportuno prevedere che la Disciplina entri in vigore l’1 gennaio 2017. Infatti, se, da un lato, la fase “istitutiva” vedrà la realizzazione entro il termine di conclusione del procedimento avviato con la deliberazione 522/2015/E/com (30 giugno 2016), dall’altro, ai fini di dar seguito alla fase “operativa”, saranno necessari:

- a) l’aggiornamento tecnico della piattaforma online del Servizio Conciliazione in relazione ai volumi derivanti dall’implementazione del meccanismo obbligatorio di conciliazione;
- b) il coordinamento con gli esiti del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com, di cui si dirà nel corso del 2016;
- c) l’adeguamento al nuovo meccanismo da parte degli stakeholders, sia a livello informativo che tecnico-operativo.

Al riguardo, con la deliberazione 522/2015/E/com, è stato dato mandato ad AU per la stesura di un progetto annuale di “continuità” del Servizio Conciliazione per l’anno 2016 e per l’individuazione delle attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un successivo progetto triennale, con operatività proprio a decorrere dall’1 gennaio 2017, in vista del mutamento di scenario legato all’implementazione dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

**SCHEMA DI DISCIPLINA DELLE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL
TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA CLIENTI E UTENTI FINALI E OPERATORI NEI
SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL
GAS E IL SISTEMA IDRICO**

**Articolo 1
Definizioni**

1.1 Ai fini della presente Disciplina, si intende per:

- a) “Autorità”, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico istituita dall'articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- b) “Cliente finale”, il cliente finale domestico che acquista o intende acquistare energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio, connettendosi ad una rete di distribuzione con accesso a terzi, ivi incluse le utenze condominiali fino a 200.000 Smc annui, nonché il soggetto diverso dal cliente finale domestico, avente meno di 50 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro o con consumi non superiori a 50.000 Smc annui;
- c) “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato, in ultimo, dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2994 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR per i consumatori”;
- d) “Decreto legislativo n. 28/10”, il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i.;
- e) “Disciplina del Servizio”, l'Allegato A alla deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com s.m.i.;
- f) “Distributore”, il soggetto che svolge l'attività di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale ai sensi, rispettivamente, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- g) “Domanda di conciliazione”, la domanda completa di attivazione della procedura di conciliazione di cui alla presente Disciplina;
- h) “Elenco”, l'elenco degli organismi ADR, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo;
- i) “Gestore del servizio idrico”, il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del servizio idrico integrato in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in autonomia;
- j) “GSE”, il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;
- k) “Operatore”, il venditore, il distributore, il gestore del SII, il GSE, come definiti dal presente articolo;

- l) “Organismo ADR”, l’organismo di cui all’articolo 141, comma 1, lettera h), del Codice del consumo, conforme all’ADR europea e iscritto nell’Elenco;
- m) “Parte”, il cliente finale, l’utente finale del servizio idrico integrato, il prosumer, l’operatore;
- n) “Prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
- o) “Servizio Conciliazione”, il Servizio Conciliazione istituito dall’Autorità, con deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com s.m.i. e gestito da Acquirente Unico S.p.A., di cui si avvale l’Autorità ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- p) “Servizio Idrico Integrato (SII)”, l’insieme dei servizi di captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione, fognatura e depurazione, sui quali l’Autorità esercita poteri di regolazione e controllo in virtù dell’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- q) “Utente finale”, la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;
- r) “Venditore”, il soggetto che svolge l’attività di vendita di energia elettrica e/o di gas naturale al cliente finale, ivi incluso l’esercente la maggior tutela.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento, disciplina, in attuazione della legge 481/95 e dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie insorte tra clienti finali, prosumer, utenti finali e operatori relative ai servizi regolati dall’Autorità.
- 2.2 Sono escluse dall’ambito di applicazione della presente Disciplina le controversie:
- a) attinenti esclusivamente a profili tributari e fiscali;
 - b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
 - c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
 - d) in materia di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico;
 - e, fino all’emanazione dei relativi provvedimenti da parte dell’Autorità,
 - e) attivate dal prosumer;
 - f) attivate da un operatore nei confronti del cliente finale;
 - g) in materia di Servizio Idrico Integrato.
- 2.3 Per le controversie di cui al precedente comma 2.2 è fatto salvo il ricorso a procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove presenti.

Articolo 3

Obbligatorietà del tentativo di conciliazione

- 3.1 Per le controversie di cui al precedente articolo 2, comma 2.1, l'esperienza del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, nel rispetto della relativa procedura e della presente Disciplina, ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al successivo articolo 5, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.
- 3.2 La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro dinanzi al conciliatore, da fissarsi non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda di conciliazione, si conclude senza l'accordo.
- 3.3 Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 90 giorni, decorrenti dalla data di proposizione della domanda di conciliazione.

Articolo 4

Effetti della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione

- 4.1 Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione della domanda di conciliazione, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c) del Codice del consumo, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale.

Articolo 5

Conciliazione presso altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie

- 5.1 In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, per le materie oggetto della presente Disciplina, la parte ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra Unioncamere e l'Autorità.
- 5.2 La parte, al medesimo fine, può altresì rivolgersi ad altri organismi operativi nei settori di competenza dell'Autorità che siano anche Organismi ADR e risultino iscritti nell'Elenco.
- 5.3 In casi eccezionali e al fine di cui al precedente comma 5.1, l'Autorità può stipulare appositi protocolli con uno o più organismi di mediazione di cui all'articolo 16, del decreto legislativo 28/10.
- 5.4 Alle procedure di cui ai commi precedenti, per tutto quanto non specificamente previsto dalla presente Disciplina e fatta salva l'applicazione della normativa primaria, si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti.

Articolo 6
Titolo esecutivo

6.1 Il verbale di accordo in esito al tentativo di conciliazione di cui alla presente Disciplina e sottoscritto presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

Articolo 7
Entrata in vigore

7.1 La presente Disciplina è efficace dall'1 gennaio 2017.