

**DISCIPLINA DI PRIMA ATTUAZIONE PER LA CONCILIAZIONE DI CONTROVERSIE TRA UN CLIENTE FINALE ED UN ESERCENTE LA VENDITA O DISTRIBUTORE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE PRESSO IL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA.**

**Articolo 1**

*Definizioni*

1.1 Ai fini della presente disciplina, si intende per:

- “Autorità”, l’Autorità per l’energia elettrica e il gas istituita dall’articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “Acquirente Unico”, la società 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;
- “Associazione dei consumatori”, le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale dei clienti finali domestici ed iscritte nell’elenco di cui all’art. 137 del Codice del consumo;
- “Associazione di categoria”, le associazioni rappresentative a livello nazionale dei clienti finali non domestici;
- “Cliente finale”, il soggetto che acquista o intende acquistare energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio, connettendosi ad una rete di distribuzione con accesso a terzi;
- “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- “Conciliatore”, la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l’accordo per la risoluzione di una controversia;
- “Conciliazione”, la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della procedura di cui alla presente disciplina;
- “Decreto legge n. 73/07”, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia, come convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- “Decreto legislativo n. 164/00”, il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- “Decreto legislativo n. 28/10”, il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- “DM n. 180 del 2010”, il decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180;
- “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;
- “Elenco”, l’elenco dei Conciliatori del Servizio che svolgono il ruolo di Conciliatori ai sensi della presente disciplina;
- “Esercente la vendita”, il soggetto che svolge l’attività di vendita di energia elettrica e/o di gas naturale al cliente finale;
- “Operatore”, l’esercente la vendita e/o il distributore;
- “Parte”, il cliente finale o l’operatore;

- “Procedura di conciliazione”, la procedura di cui alla presente disciplina;
- “Reclamo”, il reclamo presentato da un cliente finale ad un operatore ai sensi delle deliberazioni: 18 novembre 2008, ARG/com n. 164/08 (TIQV), 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (TUDG), 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11 (TIQE);
- “Responsabile del Servizio”, la persona fisica cui sono attribuiti, con atto interno di Acquirente unico, i compiti e le prerogative di responsabilità del Servizio;
- “Segreteria”, la struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione ai sensi della presente disciplina;
- “Servizio” il Servizio conciliazione clienti energia, istituito dall’Autorità con avvalimento di Acquirente unico, per la gestione delle procedure di conciliazione ai sensi della presente disciplina;
- “Sportello”, lo Sportello per il consumatore di energia, organismo istituito dall’Autorità, con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i..

1.2 I termini previsti nella presente disciplina vanno calcolati in base ai giorni solari.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente atto disciplina le procedure di conciliazione presso il Servizio avviate su richiesta del cliente finale:
- a) del servizio elettrico avente diritto alla maggior tutela di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legge n.73/07;
  - b) del servizio gas considerato cliente vulnerabile ai sensi dell’articolo 22, comma 2, del decreto legislativo n. 164/00, ad esclusione dei clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.
- 2.2 La presente disciplina trova applicazione per le controversie insorte tra il cliente finale di cui al comma 2.1 e un operatore relative al servizio di energia elettrica e/o gas naturale.
- 2.3 La presente disciplina non trova applicazione alle controversie relative ai soli profili tributari e fiscali.

## **Articolo 3**

### *Responsabile del Servizio e Segreteria*

- 3.1 Il Responsabile del Servizio sovrintende alla Segreteria, provvede alla individuazione dei Conciliatori secondo le modalità di cui all’art. 4, comma 4.1, al loro inserimento nell’Elenco ed alla pubblicazione ed aggiornamento dell’Elenco medesimo nonché all’assegnazione dei Conciliatori alle singole procedure.
- 3.2 La Segreteria cura tutti gli aspetti amministrativi del Servizio.
- 3.3 La Segreteria svolge le seguenti attività:
- a) riceve le richieste di accesso alla procedura di conciliazione provenienti dai clienti finali;
  - b) costituisce e gestisce il protocollo e l’archivio delle richieste di cui alla precedente lettera a) e le conseguenti comunicazioni nonché dei verbali della procedura

- conciliativa. A tal fine, provvede alla fase di archiviazione, ordinamento e conservazione dei relativi documenti in modalità informatica;
- c) verifica l'ammissibilità della richiesta di conciliazione ai sensi dell'articolo 2, la sussistenza dei requisiti formali e sostanziali di cui al successivo articolo 5 e invita il cliente finale a regolarizzare la richiesta d'accesso, assegnando a tal fine un termine perentorio pari a 7 giorni, nei casi di cui all'articolo 6, comma 6.2;
  - d) tiene un apposito fascicolo per ogni procedura di conciliazione con le annotazioni relative a:
    - i. numero di ordine progressivo;
    - ii. dati delle Parti;
    - iii. oggetto della controversia;
    - iv. Conciliatore designato;
    - v. durata della procedura e relativo esito.
  - e) comunica alle Parti il giorno e l'ora dell'incontro per l'espletamento della procedura;
  - f) dichiara conclusa la procedura, disponendone l'archiviazione:
    - i. in qualsiasi momento le Parti dichiarino di non aver interesse a proseguire la procedura;
    - ii. qualora la procedura non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, dell'operatore invitato ad aderire alla procedura;
    - iii. nei casi di cui all'art. 6, commi 6.2 e 6.3, all'art. 7, comma 7.3, e nei casi nei quali siano scaduti i termini di cui all'art. 10, commi 10.1 e 10.2;
  - g) conserva, con aggiornamento annuale, le schede dei Conciliatori, contenenti per ciascuno di essi il *curriculum* dettagliato (titoli di studio e professionali, specializzazioni eventualmente conseguite, attestati relativi ai corsi frequentati), le procedure gestite;
  - h) raccoglie e trasmette all'Autorità i dati relativi al numero di richieste ricevute, di procedure svolte e ai loro esiti. Nessuna informazione viene trasferita sul contenuto degli accordi.

#### **Articolo 4**

##### *Conciliatore e criteri di nomina*

- 4.1 Il Conciliatore viene inserito nell'Elenco a seguito del superamento di una procedura di selezione, aperta a coloro che sono in possesso dei requisiti di cui al successivo comma 4.2, lettera c), nonché mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo n. 28/10, in base alle esigenze del Servizio.
- 4.2 Il Conciliatore:
  - a) non decide la controversia ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversie;
  - b) viene individuato sulla base dell'elenco con atto del Responsabile del Servizio, nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza;
  - c) deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'art. 17 del DM n. 180 del 2010 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti e una specifica conoscenza del settore energetico;
  - d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice etico, allegato sub a) al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall'incarico;

- e) dichiara, al momento dell'iscrizione all'elenco di cui al successivo comma 4.7 e ai fini dell'inserimento nell'elenco medesimo, di aderire al Codice etico di cui al precedente comma, sottoscrivendo altresì un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità;
  - f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, deve provvedere a comunicare al Responsabile del Servizio tale circostanza non oltre due giorni dalla designazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta.
- 4.3 Nei casi di cui all'art. 4, comma 4.2, lettera f), il Responsabile del Servizio provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle Parti.
- 4.4 La designazione del Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal *curriculum* personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.
- 4.5 L'elenco è consultabile sul sito web del Servizio.
- 4.6 Il Responsabile del Servizio dispone l'aggiornamento dell'Elenco, procedendo alle nuove iscrizioni ed alla cancellazione di coloro che hanno perso i requisiti di cui all'art. 4, comma 4.2, lett. c), o che sono incorsi nelle situazioni di incompatibilità di cui all'art. 4, comma 4.2, lett. d), ovvero di coloro che ne hanno fatto domanda. La cancellazione può altresì essere disposta nei casi di inadempimento degli obblighi stabiliti dalla presente disciplina e dal Codice etico o, comunque, connessi alla funzione svolta. La cancellazione, se non segue alla domanda del conciliatore, è pronunciata dal Responsabile del Servizio, sentito l'interessato.

## **Articolo 5**

### *Presentazione della richiesta di attivazione della procedura*

- 5.1 Il cliente finale può presentare la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione:
- a) direttamente;
  - b) tramite un'Associazione dei consumatori o un'Associazione di categoria o soggetti diversi dai quali decida di farsi rappresentare nei termini di cui all'art. 8, comma 8.4.
- 5.2 Il cliente finale può presentare la richiesta di attivazione della procedura di conciliazione solo dopo aver inviato il reclamo di cui all'art. 1, comma 1.1, e l'operatore abbia risposto e tale risposta sia ritenuta insoddisfacente o, comunque, siano decorsi almeno 50 giorni dall'invio del predetto reclamo.
- 5.3 Il cliente finale deve presentare la richiesta di attivazione della procedura non oltre 6 mesi dalla data di ricevimento della risposta dell'operatore al reclamo e, in assenza di risposta, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo medesimo. La richiesta è dichiarata inammissibile qualora non sia presentata nei predetti termini.
- 5.4 La richiesta di attivazione della procedura viene presentata in modalità telematica attraverso la compilazione di apposito modello, reso disponibile sul sito web del Servizio, previa registrazione on line, a seguito della quale, al cliente finale vengono attribuite una *username* ed una *password* personali. La Segreteria rilascia apposita ricevuta telematica.
- 5.5 La richiesta di attivazione della procedura deve prevedere i seguenti elementi:
- a) nome, residenza o domicilio, recapito telefonico del cliente finale ed indirizzo di posta elettronica al quale il cliente stesso intende ricevere tutti gli atti della procedura;
  - b) denominazione dell'operatore;
  - c) POD/PDR del cliente finale o, ove non disponibili, indirizzo della fornitura a cui si riferisce la richiesta;
  - d) oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredata della documentazione relativa e dell'indicazione degli eventuali elementi di prova;
  - e) dichiarazione della data di invio del reclamo all'operatore;

- f) dichiarazione, per la controversia in oggetto, della non pendenza di procedimento o giudizio di fronte all'autorità giudiziaria o di procedura alternativa di risoluzione della controversia presso altro organismo, o le procedure di conciliazione, anche qualora volontarie e paritetiche;
  - g) dichiarazione che per la controversia in oggetto non sia pendente un reclamo allo Sportello per il consumatore di energia;
  - h) eventuali procure o deleghe nel caso in cui il cliente finale decida di farsi rappresentare da un'Associazione dei consumatori o un'Associazione di categoria o da un terzo soggetto;
  - i) specifica accettazione delle previsioni di cui ai commi 11.2 e 11.3 dell'articolo 11 della presente disciplina.
- 5.6 Alla richiesta di cui al precedente comma 5.5, compilata in tutti i suoi campi, devono essere allegati:
- a) copia di un documento di identità in corso di validità del cliente finale;
  - b) copia del reclamo;
  - c) copia dell'eventuale ricevuta o avviso di ricevimento del reclamo da parte dell'operatore;
  - d) copia dell'eventuale risposta dell'operatore.
- 5.7 L'invio della richiesta di attivazione della procedura da parte del cliente finale e l'adesione alla procedura stessa da parte dell'operatore costituiscono accettazione della presente disciplina e di tutte le sue previsioni.

## **Art. 6**

### *Inammissibilità della richiesta e archiviazione*

- 6.1 La richiesta di attivazione è inammissibile nei seguenti casi:
- a) quando è presentata senza il previo reclamo all'operatore e senza il rispetto del termine di cui all'art. 5, comma 5.2;
  - b) quando è presentata fuori termine ai sensi dell'articolo 5, comma 5.3;
  - c) quando per la medesima controversia sia già stata avviata procedura di fronte all'autorità giudiziaria o sia in corso altra procedura di risoluzione alternativa della controversia o sia pendente un reclamo presso lo Sportello;
  - d) quando essa verta su controversie di cui all'art. 2, comma 2.3 o non contenga anche uno solo degli elementi di cui all'articolo 5, comma 5.5;
  - e) qualora risulti riproduttiva di richiesta già archiviata.
- 6.2 Qualora la richiesta di attivazione della procedura risulti incompleta rispetto agli elementi prescritti dall'art. 5 comma 5.6, la Segreteria, entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della richiesta stessa, invita il cliente finale al perfezionamento e all'integrazione della medesima entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorso inutilmente il quale la richiesta viene archiviata.
- 6.3 La Segreteria dispone l'archiviazione della richiesta di attivazione della procedura, oltre che nell'ipotesi di cui al comma precedente, nelle ipotesi di cui all'art. 3 comma 3.4 lettera f) e nel caso in cui la richiesta sia stata nelle more soddisfatta dall'operatore. Di tale archiviazione è data comunicazione al cliente finale e all'operatore nel caso in cui quest'ultimo abbia aderito alla procedura.

## **Art. 7**

### *Avviso di convocazione delle Parti*

- 7.1 La Segreteria verifica l'ammissibilità della richiesta di attivazione della procedura e qualora essa risulti ammissibile comunica in via telematica, entro 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta stessa o dalla sua regolarizzazione, l'avvio della procedura al cliente finale e all'operatore, provvedendo contestualmente a richiedere all'operatore medesimo l'adesione alla procedura di cui alla presente disciplina previa conferma entro il termine di 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.
- 7.2 Nella comunicazione sono specificatamente indicati:
- a) la data di iscrizione al protocollo della richiesta di attivazione della procedura;
  - b) la data entro la quale l'operatore deve aderire, la modalità di tale adesione e il termine entro cui mettere a disposizione sull'apposita area web l'eventuale documentazione ai sensi del successivo comma 7.5;
  - c) l'oggetto della procedura;
  - d) l'accettazione delle previsioni di cui ai commi 11.2 e 11.3 dell'articolo 11 della presente disciplina;
  - e) la data entro la quale deve concludersi la procedura.
- 7.3 La mancata conferma entro i termini di cui al precedente comma 7.1. o, comunque, la mancata accettazione delle previsioni di cui all'art. 11, commi 11.2 e 11.3 della presente disciplina equivalgono a rifiuto di partecipazione alla procedura. Decorso il termine di cui al comma 7.1, in mancanza di conferma della partecipazione da parte dell'operatore o nel caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare alla procedura, la Segreteria redige un verbale con il quale viene dato atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione e trasmette il verbale medesimo al cliente finale, provvedendo alla relativa archiviazione.
- 7.4 Il cliente finale che intenda rinunciare all'esperimento della procedura di conciliazione ne dà tempestiva comunicazione alla Segreteria.
- 7.5 L'operatore che abbia aderito alla procedura può presentare documentazione entro i 10 giorni successivi alla comunicazione di adesione alla procedura medesima.

## **Articolo 8**

### *Svolgimento della procedura*

- 8.1 La procedura di conciliazione si svolge in modalità telematica, ad eccezione della facoltà prevista dal successivo comma 8.3.
- 8.2 Le Parti ed il Conciliatore si incontrano nel giorno ed ora comunicati dalla Segreteria, secondo le modalità di comunicazione messe a disposizione dal Servizio. Gli incontri possono svolgersi mediante accesso ad un'area virtuale riservata quale web, conference tramite chat, audio, video o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti, secondo la valutazione del Conciliatore.
- 8.3 Per quanto riguarda la sottoscrizione dell'eventuale verbale di conciliazione, nell'ipotesi di mancanza di firma digitale, alla modalità telematica di trasmissione del verbale potrà essere affiancato l'utilizzo di fax.
- 8.4 Le Parti possono intervenire alla procedura facendosi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante, ai sensi dell'articolo 5, comma 5.5, lettera h). Al fine di rendere più agevole la procedura, i rappresentanti degli operatori possono indicare i propri delegati a partecipare alla procedura di conciliazione tramite

comunicazione generale e preventiva al Servizio, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati.

## **Articolo 9**

### *Esito della procedura*

- 9.1 Quando l'accordo è raggiunto, il Conciliatore redige il verbale di conciliazione, che deve essere sottoscritto dalle Parti e dallo stesso Conciliatore nelle modalità di cui al precedente articolo 8, comma 8.3.
- 9.2 Le Parti, congiuntamente, qualora non venga raggiunto un accordo ed entro i termini di decadenza della procedura, possono altresì richiedere al Conciliatore la formulazione di una proposta non vincolante, la cui accettazione o il cui rifiuto devono pervenire per iscritto entro 7 giorni. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si intende rifiutata. La proposta, salvo diversa volontà delle Parti, non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso della procedura, ad eccezione degli elementi risultanti dai documenti depositati e noti alle Parti.
- 9.3 L'accordo ha efficacia transattiva tra le Parti ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile e tutti gli oneri e gli obblighi derivanti dall'accordo medesimo restano a carico delle Parti.
- 9.4 Fuori dei casi previsti dai precedenti commi 9.1. e 9.2, il Conciliatore redige il verbale di chiusura del procedimento.
- 9.5 Al termine della procedura, la Segreteria può richiedere alle Parti la compilazione di un format di valutazione sullo svolgimento della procedura medesima.

## **Articolo 10**

### *Termini di conclusione della procedura*

- 10.1 Fatti salvi i casi di cui ai commi successivi, il termine di conclusione della procedura è pari a 90 giorni e decorre dalla ricezione della richiesta di attivazione della procedura o dalla data della sua regolarizzazione ai sensi dell'articolo 6, comma 6.2.
- 10.2 I termini di cui al comma 10.1 possono essere ulteriormente prorogati, per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti avanzata entro i termini di cui al comma 10.1.

## **Articolo 11**

### *Accesso agli atti e riservatezza*

- 11.1 Il personale del Servizio e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.
- 11.2 Le Parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l'insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della Parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni.

- 11.3 Le Parti non possono chiamare a testimoniare in giudizio il Conciliatore, il personale del Servizio, né deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura medesima.
- 11.4 Il Servizio si impegna a garantire e a salvaguardare la riservatezza delle Parti nella trattazione dei dati personali, delle credenziali di accesso e delle informazioni fornite dalle Parti medesime, anche al fine di tutelarsi da accessi e attività di comunicazione e divulgazione non autorizzati.
- 11.5 Il Servizio non può comunque essere considerato responsabile quando:
- a) le Parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie *username* e *password* personali;
  - b) soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private;
  - c) altri soggetti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.
- 11.6 Ogni Parte ha diritto di accesso agli atti della procedura solo dopo aver aderito alla procedura medesima.

## **Articolo 12**

### *Responsabilità delle Parti*

- 12.1 Sono di esclusiva responsabilità delle Parti:
- a) la proponibilità della richiesta di attivazione della procedura;
  - b) la qualificazione della controversia;
  - c) la compilazione del modello di richiesta di attivazione della procedura;
  - d) la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte conferisce delega al proprio rappresentante;
  - e) la veridicità e correttezza delle dichiarazioni;
  - f) l'eventuale indicazione del valore della controversia;
  - g) l'individuazione dell'operatore nei confronti dei quali la richiesta viene presentata;
  - h) la dichiarazione, che il cliente finale rilascia contestualmente al deposito della richiesta, che non sia stata avviata una procedura di conciliazione presso altri organismi o che sia pendente un procedimento presso l'autorità giudiziaria.
- 12.2 Il Servizio non può comunque essere ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni conseguenti a:
- a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità del Servizio medesimo;
  - b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della richiesta e del diritto tutelato ad opera del cliente finale.

## **Articolo 13**

### *Disposizioni finali*

- 13.1 Il Servizio comunica semestralmente all'Autorità i risultati delle attività svolte ai fini della presente disciplina.