

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
447/2017/E/COM**

**DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE
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 (TERZO LIVELLO)**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica/gas*

22 giugno 2017

Premessa

Con deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) ha avviato un procedimento per la razionalizzazione 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 e ha contestualmente approvato le Linee guida per un confronto con i soggetti interessati, declinate nell'Allegato A alla medesima deliberazione.

Con il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito alla riforma del sistema delle tutele sopra richiamate e alla promozione di una più puntuale assistenza dei clienti finali con il supporto delle associazioni dei consumatori.

Con successivo documento per la consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com, l'Autorità ha esposto i propri orientamenti finali. Con ulteriore documento per la consultazione 4 novembre 2016, 621/2016/E/com, l'Autorità ha, infine, illustrato gli orientamenti volti a definire le modalità di svolgimento di un terzo livello decisorio delle controversie, non risolte in sede conciliativa, tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati ed ha, in particolare, illustrato i presupposti e i contenuti principali dell'intervento.

L'ambito applicativo del terzo livello decisorio, già oggetto di specifica consultazione nel documento per la consultazione 621/2016/E/com, verrà definito secondo una logica di selettività e graduale estensione.

Il presente documento per la consultazione propone uno schema di provvedimento contenente la "Disciplina della procedura decisoria per la risoluzione 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".

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e proposte **entro e non oltre il 24/07/2017**.

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it o, in alternativa, all'indirizzo e-mail consumatori@autorita.energia.it.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Unità Arbitrati e Decisioni Controversie
Piazza Cavour 5 - 20121 Milano
tel. 02-655.65.387/313
fax 02-655.65.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

Sommario

1. Introduzione.....	4
2. Schema di provvedimento in consultazione	6

1. Introduzione

- 1.1 La presente consultazione si inserisce nel procedimento avviato con deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com, a cui hanno fatto seguito i documenti per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com, 12 maggio 2016, 225/2016/E/com e, da ultimo, 4 novembre 2016, 621/2016/E/com, con cui l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori da essa regolati, non risolte attraverso gli strumenti di primo (reclamo all'operatore o gestore) e secondo (conciliazione) livello di tutela. L'ambito applicativo del terzo livello decisorio, già oggetto di specifica consultazione nel documento per la consultazione 621/2016/E/com, verrà definito secondo una logica di selettività e graduale estensione.
- 1.2 Tramite la Disciplina oggetto della presente consultazione, i clienti o utenti finali che abbiano esperito, con esito negativo, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso uno degli organismi di cui all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, potranno presentare istanza all'Autorità al fine di ottenere la definizione della controversia con una decisione amministrativa, assunta dall'Autorità con propria deliberazione.
- 1.3 La decisione dell'Autorità di definizione della controversia, al pari degli altri atti e provvedimenti dell'Autorità, potrà essere impugnata dinanzi al Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano. L'attivazione del procedimento giurisdizionale non costituisce condizione di procedibilità dell'azione giurisdizionale che potrà essere esperita dinanzi al giudice ordinario una volta fallito il tentativo obbligatorio di conciliazione e, dunque, a prescindere dalla presentazione all'Autorità di una istanza per la risoluzione della controversia attraverso lo strumento decisorio

2. Schema di provvedimento in consultazione

- 2.1 Di seguito è presentato lo schema di provvedimento, in forma di bozza di articolato, contenente la Disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità.
- 2.2 Tutti i soggetti interessati sono invitati a formulare osservazioni e commenti, sia di carattere generale che di carattere puntuale, facendo riferimento ai singoli articoli e

commi. Il provvedimento finale sarà adottato tenendo conto delle osservazioni pervenute.

DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE 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

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

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 con legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “Acquirente Unico”, la società Acquirente Unico S.p.a., di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- c) “cliente o utente finale”, è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di servizi dei settori regolati dall’Autorità, nonché il prosumer per le controversie in qualità di cliente finale;
- d) “Direzione competente”, la Direzione che gestisce la procedura di risoluzione delle controversie dell’Autorità;
- e) “Direzioni tecniche”, le Direzioni dell’Autorità competenti per quanto concerne i profili tecnici eventualmente coinvolti nella trattazione delle istanze;
- f) “istanza”, l’istanza, presentata dal cliente o utente finale, successivamente all’esperimento, con esito negativo, del tentativo obbligatorio di conciliazione, e finalizzata alla definizione della controversia con una decisione amministrativa dell’Autorità;
- g) “parti”, il cliente o utente finale e l’operatore o gestore di un settore regolato dall’Autorità;
- h) “proponente”, il soggetto o i soggetti che presentano l’istanza;
- i) “tentativo obbligatorio di conciliazione”, il tentativo di conciliazione esperito presso gli organismi di cui al “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), Allegato A alla deliberazione 05 maggio 2016, 209/2016/E/com.

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

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il cliente o utente finale può presentare istanza di definizione della controversia all'Autorità con riferimento alle controversie¹:
- 2.2 Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione ovvero qualora per i medesimi fatti e tra le stesse parti sia stata adita l'Autorità giudiziaria.
- 2.3 Sono escluse dall'applicazione della presente Disciplina le controversie relative al recupero crediti ovvero le controversie che riguardano esclusivamente profili tributari o fiscali.

TITOLO II

GESTIONE E DECISIONE DELLE ISTANZE

Articolo 3

Presentazione delle istanze

- 3.1 Le istanze con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia sono redatte in conformità al modello allegato alla presente Disciplina e contengono almeno i seguenti elementi:
- nome, cognome, residenza o domicilio ovvero denominazione o ragione sociale, sede del proponente;
 - denominazione e sede dell'operatore o gestore;
 - descrizione della specifica violazione lamentata, corredata dell'indicazione degli eventuali elementi di prova;
 - dichiarazione che attesti la mancata partecipazione dell'operatore o gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione ovvero copia del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.
- L'istanza deve, inoltre, indicare il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica ove il proponente intende ricevere tutti gli atti del procedimento.

¹ L'ambito applicativo del terzo livello decisorio, già oggetto di specifica consultazione nel documento per la consultazione 4 novembre 2016, 621/2016/E/com, verrà definito secondo una logica di selettività e graduale estensione.

3.2 A seguito della ricezione dell'istanza, l'Autorità comunica per via telematica alle parti l'avvio del procedimento. In tale comunicazione sono specificatamente indicati:

- data di deposito dell'istanza;
- oggetto della procedura;
- ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
- il responsabile del procedimento;
- i termini entro cui produrre memorie, documenti e deduzioni, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, e il termine di conclusione del procedimento;
- gli indirizzi di posta elettronica delle parti.

3.3 Se l'istanza risulta inammissibile, manifestamente infondata, riproduttiva di istanze già dichiarate inammissibili o respinte o, comunque, non diretta a dare impulso a interventi di competenza dell'Autorità, ovvero se non è rispettato il termine per la presentazione dell'istanza o per la regolarizzazione o il completamento, oppure nel caso in cui l'istanza sia stata nelle more soddisfatta dall'operatore o dal gestore per la fattispecie oggetto dell'istanza sia stato avviato dall'Autorità un procedimento per l'esercizio dei poteri di cui alle lettere c) e d) dell'articolo 2, comma 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481 o sia stato presentato ricorso innanzi all'Autorità giudiziaria, ne viene disposta l'archiviazione. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti.

Articolo 4

Competenze e attività delle Direzioni e del Responsabile del procedimento

4.1 Il responsabile del procedimento svolge le seguenti attività:

- a) verifica l'ammissibilità dell'istanza e la sussistenza dei requisiti formali, di cui all'articolo 3, e sostanziali, di cui all'articolo 2, e invita, laddove necessario, il proponente a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando a tal fine un termine perentorio non superiore a 5 giorni;
- b) costituisce e gestisce il protocollo e l'archivio relativo alle istanze di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni. A tal fine, provvede alla fase di archiviazione, ordinamento e conservazione dei documenti;
- c) richiede alle parti le necessarie informazioni e documenti assegnando un termine per la risposta non superiore a 10 giorni;
- d) nei casi di più elevata complessità tecnico-regolatoria, invia, ai fini dell'espressione della valutazione tecnica, le istanze alle Direzioni tecniche, secondo le rispettive competenze per materia;

- e) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente;
 - f) predispone lo schema di decisione conclusiva;
 - g) comunica alle parti la decisione assunta dal Collegio dell'Autorità sull'istanza;
 - h) acquisisce gli elementi, eventualmente emersi nell'ambito dello svolgimento delle attività disciplinate dal presente provvedimento, per l'avvio di procedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995 n. 481.
- 4.2 Acquirente Unico S.p.a. svolge, ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, le attività ausiliari/funzionali all'espletamento delle attività di cui al precedente comma 1, lettere a) e c).

Articolo 5

Procedura

- 5.1 Il termine per la conclusione del procedimento è di novanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.
- 5.2 Le parti hanno facoltà di presentare memorie, deduzioni e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione dell'avvio del procedimento di cui all'articolo 3, comma 2. Sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare integrazioni, repliche alle produzioni avversarie entro un termine non superiore a 5 giorni. I documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica.
- 5.3 L'istanza, le integrazioni, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in modo chiaro e sintetico.
- 5.4 Il responsabile del procedimento, può convocare, anche d'ufficio, le parti interessate per una audizione in contraddittorio tra le stesse. Delle audizioni viene redatto sintetico verbale sottoscritto da chi procede all'operazione e dai soggetti intervenuti.

Articolo 6

Decisione dell'istanza

- 6.1 La decisione della controversia è assunta dal Collegio dell'Autorità con propria deliberazione. La decisione di accoglimento del reclamo fissa il termine entro il quale l'operatore o il gestore è tenuto ad adeguarsi. La mancata ottemperanza dell'operatore o del gestore alla decisione entro il termine stabilito costituisce violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481. L'Autorità, con il provvedimento che definisce la

- controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore o il gestore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.
- 6.2 Il provvedimento finale viene notificato, a cura del responsabile del procedimento, alle parti e viene pubblicato sul sito internet dell'Autorità, fatto salvo quanto previsto dal comma successivo.
- 6.3 Entro cinque giorni dal ricevimento della comunicazione del provvedimento finale, ciascuna delle parti ha la facoltà di chiedere che la pubblicazione dello stesso avvenga con accorgimenti utili a salvaguardare specifiche esigenze di riservatezza.
- 6.4 La notizia della mancata ottemperanza dell'operatore o del gestore al provvedimento di decisione della controversia, o della sua mancata cooperazione nel corso del procedimento, è pubblicata sul sito internet dell'Autorità e, a cura e spese dell'operatore o del gestore, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.
- 6.5 Al fine di assicurare la diffusione dei precedenti dell'Autorità, le decisioni adottate vengono raccolte in un massimario pubblicato sul sito internet dell'Autorità medesima.

Articolo 7

Compiti del Responsabile del procedimento e del Direttore

- 7.1 Il Responsabile del procedimento per la trattazione dei reclami di cui alla presente Disciplina è il direttore responsabile della Direzione competente ovvero il dirigente o il funzionario da questi designato.
- 7.2 Il Direttore responsabile della Direzione competente sottopone al Collegio lo schema di decisione conclusiva.

Articolo 8

Accesso agli atti

- 8.1 Le parti hanno facoltà di prendere visione e di estrarre copia dei documenti acquisiti nel corso del procedimento, ove non già comunicati. L'accesso è riconosciuto nel rispetto della disciplina delle garanzie di trasparenza dell'azione amministrativa dell'Autorità.
- 8.2 Qualora sussistano specifiche esigenze di riservatezza, la parte presenta contestualmente alla proposizione dell'istanza o della produzione dei documenti, un'istanza, anche incidentale, contenente l'indicazione dei documenti, o delle parti degli stessi, da sottrarre all'accesso, specificandone i motivi.

8.3 Il responsabile del procedimento valuta la fondatezza delle ragioni esposte dalla parte a sostegno della richiesta di sottrazione all'accesso e decide in merito.

Articolo 9

Comunicazioni

9.1 Le comunicazioni previste dalla presente Disciplina sono effettuate di norma in via telematica; nel caso in cui tale modalità risulti impossibile, la comunicazione è effettuata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, consegna a mano contro ricevuta, telefax, nonché altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.

9.2 La disposizione di cui al precedente articolo 9.1 si applica alla trasmissione di atti e/o documenti da parte dell'Autorità, nonché alla trasmissione all'Autorità di documenti e richieste nel corso del procedimento.