

DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITA' 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", 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 il Servizio Conciliazione di cui all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com o presso gli organismi di conciliazione paritetica iscritti nell'elenco ADR istituito dall'Autorità con deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/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 all'Autorità per la definizione delle controversie non risolte in sede conciliativa a causa della mancata partecipazione dell'operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 1, comma 1, lettera i).
- 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 obbligatorio 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 L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia è presentata preferibilmente tramite posta elettronica certificata ed è redatta in conformità al modello definito con determina del Direttore responsabile della Direzione competente. L'istanza contiene 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.L'istanza deve, inoltre, indicare il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica ove il proponente intende ricevere tutti gli atti del procedimento.
- 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, riprodottriva 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 o nel caso in cui 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 15 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) 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 centoventi giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.
- 5.2 Le parti hanno facoltà di presentare memorie, deduzioni e depositare documenti entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione dell'avvio del procedimento di cui all'articolo 3, comma 2. 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 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 dell'istanza fissa il termine entro il quale le parti sono tenute 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 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.

Articolo 7

Compiti del responsabile del procedimento e del Direttore

- 7.1 Il responsabile del procedimento per la trattazione delle istanze 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 comma 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.