

SCHEMA TECNICA

orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio 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

621/2016/R/COM (*)

Con il documento per la consultazione 621/2016/E/COM, che si inserisce nell'ambito del procedimento per la riforma del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati - primo livello definito con la delibera 413/2016/E/COM e secondo livello con le delibere 209/2016/E/COM (Testo Integrato CONCiliazione - TICO), che regola l'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale e 383/2016/E/COM - l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i propri orientamenti per definire le modalità di svolgimento di un terzo livello di tutela para-giudiziale di tipo decisorio delle controversie, che non hanno trovato una composizione in sede conciliativa, tra i clienti finali o utenti finali e gli operatori o i gestori nei settori regolati (Figura 1).

Gli orientamenti illustrati tengono anche conto delle osservazioni pervenute in esito alle precedenti consultazioni (dco 614/2015/E/COM e 225/2016/E/COM).

In particolare, si prevede che il meccanismo del terzo livello di stampo decisorio sia attivabile volontariamente da parte dei clienti finali dei settori regolati, in caso di residui fallimenti della conciliazione posta al secondo livello del medesimo sistema. Sono però escluse le controversie di stampo risarcitorio e quelle per la cui definizione l'Autorità non dispone di poteri *ex lege*.

Esso persegue gli obiettivi di:

- rafforzare le tutele dei clienti finali dei settori regolati, unitamente all'ampliamento (proprio con l'introduzione di un ulteriore livello, facoltativo) delle sedi specialistiche extragiudiziali per la risoluzione della controversia del cliente finale insorta con l'operatore;
- dare ulteriore certezza al sistema, grazie alla vincolatività dell'esito della procedura decisoria, all'interpretazione autentica da parte della stessa Autorità della fattispecie oggetto della controversia, all'adozione di una decisione sulla base dei poteri assegnati dalla normativa primaria e alla creazione di stabili orientamenti per un più efficace trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie aventi ad oggetto casi analoghi;
- costruire un sistema efficiente, efficace ed economico:
 - a) che non sia utilizzato per fini strumentali. Ciò grazie alla previsione di filtri all'accesso, che impediscano di sottoporre all'Autorità liti risolvibili già al secondo livello attraverso lo strumento della conciliazione;
 - b) che valorizzi ulteriormente la risoluzione della controversia al secondo livello del sistema di tutele con il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale meccanismo, che si configura come un procedimento para-giudiziale, il cui esito è costituito da un provvedimento amministrativo, impugnabile presso il TAR competente, non pregiudica il ricorso al giudice ordinario.

Ai fini dell'attuazione del terzo livello decisorio, l'Autorità è orientata a prevedere una **fase sperimentale di prima attuazione**, in cui il terzo livello è accessibile con riferimento alle procedure conciliative per le quali, da un lato, sussiste un obbligo partecipativo dell'operatore e, dall'altro, l'esito negativo è dipeso dalla sua mancata partecipazione o concerne fattispecie particolari di tutela facenti capo al cliente finale.

L'Autorità intende, inoltre, prevedere l'applicazione del terzo livello, in una prima fase per i soli settori energetici (energia elettrica e gas); a valle di appositi documenti di consultazione e/o di eventuali incontri tecnici con i soggetti interessati, l'Autorità ipotizza l'estensione del terzo livello anche agli altri settori regolati, delineando i necessari aggiustamenti.

La seconda fase attuativa potrebbe prevedere l'ammissione al terzo livello anche delle procedure conciliative concluse con esito negativo (in cui non è stato raggiunto l'accordo tra le parti) per ulteriori casistiche, per le quali tale esito negativo appaia maggiormente ricorrente (anche se legato alla complessità della fattispecie).

Con riferimento all'**iter procedimentale**, l'Autorità intende prevedere forme semplificate di istruttoria, garantendo il principio del contraddittorio. Il principio del contraddittorio verrebbe inoltre garantito dallo scambio documentale informatizzato, sulla base di modelli predisposti dalla medesima Autorità, ferma restando la possibilità di richiedere ulteriori integrazioni su fatti o atti prodotti dalle parti, comprese richieste di informazioni ad altri soggetti interessati.

Riguardo agli **esiti del procedimento**, la decisione dell'Autorità ha come parametro la regolazione. Se l'istanza risultasse fondata, l'Autorità potrebbe condannare l'operatore ad effettuare i rimborsi di somme non dovute oppure imporre obblighi di *facere* in un termine stabilito dalla medesima. In caso di mancata ottemperanza alla decisione, si configurerebbe una violazione sanzionabile, e la decisione, comunicata alle parti, verrebbe pubblicata nel sito web dell'Autorità.

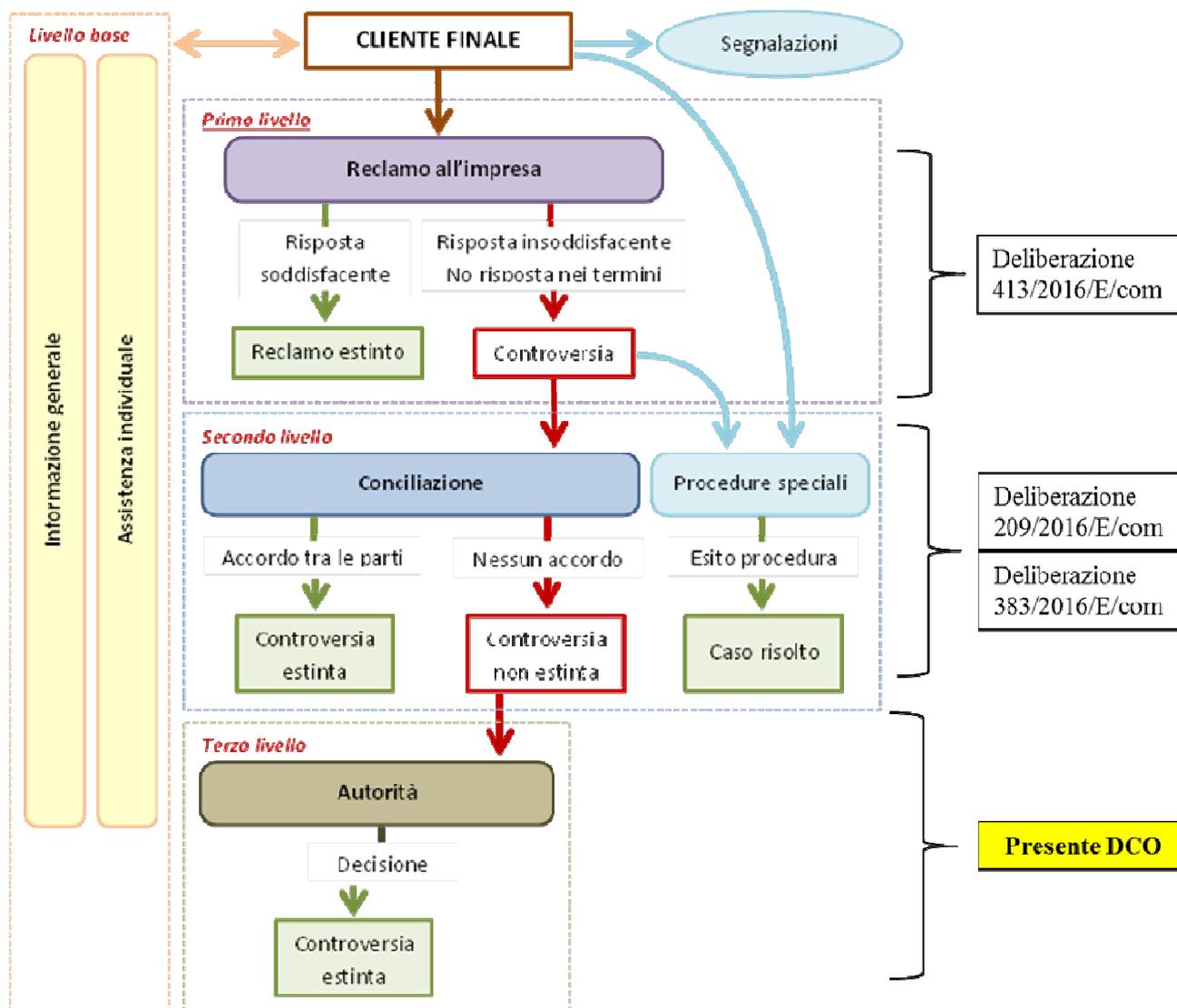
Al di sotto di una determinata soglia di valore (500 euro), la decisione, secondo l'intenzione dell'Autorità, verrebbe demandata agli Uffici dell'Autorità (determinazione direttoriale); sopra la suddetta soglia, invece, spetterebbe al Collegio. Nel corso della procedura illustrata le parti possono sempre raggiungere un accordo conciliativo, che avrebbe efficacia di accordo transattivo.

In merito **all'entrata in vigore del meccanismo**, l'Autorità intende prevedere l'operatività del terzo livello, per i soli settori energetici, dall'1 luglio 2017, al fine di valutare in maniera congrua l'operatività del meccanismo obbligatorio di conciliazione (operativo per i settori energetici, dal prossimo 1 gennaio 2017).

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro il **16 dicembre 2016**.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.

Figura 1: sistema di tutele riformato e relativi provvedimenti*



*Fatta salva la tutela giurisdizionale