

6 maggio 2016 16:39

ITALIA: Contestazione bollette energia. dal 2017 obbligatorio il tentativo di conciliazione

Dal gennaio 2017, dopo il reclamo all'operatore, il tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità per le controversie dei clienti di energia elettrica e gas nei confronti delle imprese - che saranno obbligate a prendervi parte - diventa il principale luogo di risoluzione delle problematiche tra le parti. In caso di insuccesso del tentativo di conciliazione questo diviene condizione indispensabile per eventualmente rivolgersi al giudice. L'obbligo di attivare la conciliazione sarà operativo progressivamente anche per gli altri settori regolati.

Sono le novità contenute nel Testo Integrato Conciliazione (TICO), approvato dall'Autorità per l'energia, con cui si adotta una disciplina organica delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, riformando l'attuale regime che permette di scegliere tra il Servizio Conciliazione o i reclami di secondo livello allo Sportello per il consumatore. Viene così attuato

quanto previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità e dal Codice del consumo (1).

A partire dal 2017 i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, inclusi i prosumer (cioè coloro che sono allo stesso tempo produttori e consumatori di energia elettrica) dovranno quindi rivolgersi esclusivamente alla conciliazione per risolvere le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori. Tentativo di conciliazione che diventa condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, adeguatamente potenziato, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio.

Nel dettaglio, il cliente, come già avviene oggi, in caso di problemi con l'operatore dovrà sempre inviare il reclamo al fornitore e, in caso di risposta parziale o non soddisfacente, entro il termine massimo di 1 anno dall'invio del reclamo stesso potrà attivare la procedura di conciliazione. Nel caso la risposta non arrivi la domanda di attivazione potrà avvenire dopo 50 giorni sempre dall'invio del reclamo. Lo svolgimento del primo incontro dovrà avvenire entro 30 giorni dalla domanda e non prima di 10 giorni dalla relativa comunicazione alle parti. Comunque si considererà come 'tentativo di conciliazione' il primo incontro davanti al conciliatore anche se si concludesse senza accordo o i casi di mancata comparizione della controparte, fermi restando gli eventuali procedimenti sanzionatori nei confronti dell'operatore inadempiente. Lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non potrà precludere la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari da parte del giudice a favore dei clienti.

Inoltre sono garantiti tempi più rapidi di risoluzione nel caso in cui il cliente nella domanda presentata al Servizio Conciliazione documenti la sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo. La fissazione del primo incontro infatti dovrà avvenire entro 15 giorni dalla domanda (anziché 30), ma non prima di 5 giorni dalla relativa comunicazione alle parti (anziché 10) e la parte non potrà chiedere il rinvio dell'incontro, facoltà invece possibile nei casi standard.

La delibera 209/2016/E/com è disponibile [sul sito dell'Autorità](#)

(1) Il nuovo articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo (introdotto dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 di recepimento della direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori) statuisce che "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".