

**DELIBERAZIONE 21 SETTEMBRE 2017
639/2017/E/COM**

**APPROVAZIONE DELLA 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**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 21 settembre 2017

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11) e, in particolare, l'articolo 44, comma 4;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- il D.P.R. 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com) e, in particolare, l'Allegato A, recante "Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali ed esercenti dei servizi regolati" (di seguito: linee guida);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com, recante "Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie" (di seguito: deliberazione 605/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l'Allegato A, recante "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” (di seguito: “Testo Integrato Conciliazione” o, più semplicemente, TICO);

- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A, recante “Regolamento per l’attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.a., delle attività in avvalimento, di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4, del D.lgs 93/11”;
- il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, 614/2015/E/com, recante “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: DCO 614/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com, recante “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas” (di seguito: DCO 225/2016/E/com);
- il documento per la consultazione 4 novembre 2016, 621/2016/E/com, recante “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” (di seguito: DCO 621/2016/E/com);
- il documento per la consultazione 22 giugno 2017, 447/2017/E/com, recante “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)” (di seguito: DCO 447/2017/E/com);
- le osservazioni presentate al DCO 447/2017/E/com in relazione allo schema di regolamento della disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità;
- il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità approvato con deliberazione del 14 novembre 2016, 657/2016/A, successivamente modificato con deliberazione 29 novembre 2016, 695/2016/A.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95, istitutiva dell’Autorità, all’articolo 2, comma 12, lett. m), prevede che l’Autorità “[...] *valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio*”;
- il d.lgs. 93/11, che ha recepito nell’ordinamento italiano le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, all’articolo 44, comma 4, stabilisce che l’Autorità “*assicura il*

trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico Spa e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE”;

- con deliberazione 410/2014/E/com, l’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 DCO 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 DCO 225/2016/E/com e 621/2016/E/com, l’Autorità ha esposto, rispettivamente, i propri orientamenti finali e 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;
- con DCO 447/2017/E/com, l’Autorità ha, infine, posto in consultazione 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 (Terzo livello)”.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno mettere a disposizione dei clienti e utenti finali uno strumento di tutela decisorio, al fine di garantire la massima effettività della tutela;
- la tutela decisoria di terzo livello possa, altresì, facilitare la risoluzione delle controversie sia al primo (reclamo) che al secondo (conciliazione) livello di tutela;
- l’ambito applicativo della disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità debba essere, in una fase di prima attuazione, circoscritto alle sole controversie non risolte in sede conciliativa a causa della mancata partecipazione dell’operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Servizio Conciliazione, di cui al “Testo Integrato Conciliazione” (TICO) o presso uno degli organismi di conciliazione paritetica iscritti nell’elenco ADR istituito dall’Autorità con deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com;

- l'ambito applicativo, come sopra delineato, risponda all'esigenza di garantire, in una fase di prima attuazione, una ulteriore tutela alternativa ai clienti o utenti finali ai quali, a causa della condotta dell'operatore o del gestore, sia stata preclusa la possibilità di risolvere la controversia in sede di conciliazione;
- nel corso di tale prima fase attuativa debbano essere valutate le modalità e le tempistiche di estensione del terzo livello decisorio alle controversie che, presso il Servizio Conciliazione o presso gli altri organismi previsti dal TICO, si siano concluse con esito, in tutto o in parte, negativo. Tale valutazione verrà svolta analizzando i primi risultati applicativi dello strumento decisorio e i più frequenti casi di mancato raggiungimento dell'accordo conciliativo. Sempre nel corso della prima fase applicativa, sarà inoltre valutata l'opportunità di introdurre, parallelamente alla progressiva estensione dell'ambito applicativo dello strumento decisorio, filtri di accesso alla procedura giustiziale oppure altri strumenti selettivi o incentivanti/disincentivanti di natura indennitaria

DELIBERA

1. di approvare 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, allegata alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di stabilire che la disciplina di cui al precedente punto si applichi ai clienti o utenti finali che intendono stipulare o hanno stipulato un contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale per uso proprio e ai prosumer per le controversie in qualità di cliente finale;
3. di stabilire che la disciplina di cui ai precedenti punti entri in vigore a decorrere dal 1 gennaio 2018;
4. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

21 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni