

SCHEMA TECNICA

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)

447/2017/E/com (*)

Con il documento di consultazione 447/2017/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i propri orientamenti sulla *disciplina della procedura decisoria per risoluzione delle controversie* tra clienti o utenti finali e operatori o gestori (c.d.: "terzo livello" di tutela, nel quale la definizione della controversia avviene con una decisione amministrativa, assunta dall'Autorità)¹.

In particolare, il documento pone in consultazione direttamente lo schema di delibera, il quale prevede una procedura decisoria caratterizzata dalle seguenti caratteristiche principali:

- **accesso:** l'ambito applicativo del terzo livello decisorio, già oggetto di specifica consultazione nel DCO 621/2016/E/com, verrà definito secondo una logica di selettività e graduale estensione;
- **improcedibilità:** l'istanza non può essere promossa 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;
- **esclusioni:** non sono ammesse le controversie relative al recupero crediti, né quelle che riguardano esclusivamente profili tributari o fiscali;
- **presentazione:** l'istanza deve essere redatta in conformità ad uno specifico modello;
- **archiviazione:** l'istanza viene archiviata nei casi di: inammissibilità, manifesta infondatezza, replica di istanze già dichiarate inammissibili o respinte, mancato rispetto dei termini di presentazione/regolarizzazione/completamento dell'istanza, estinzione della controversia (perché l'istanza del cliente o dell'utente è stata nel frattempo soddisfatta dall'operatore o dal gestore), ovvero nelle more della definizione di un provvedimento sanzionatorio o prescrittivo dell'Autorità, o in caso di ricorso innanzi all'Autorità giudiziaria;

¹ Il *primo livello* è incentrato sul trattamento del *reclamo* del cliente (solo o assistito e/o rappresentato da una associazione o da un altro soggetto) all'impresa;

Il *secondo livello* utilizza, ai fini della risoluzione della controversia, lo strumento della conciliazione, per quei reclami che non hanno trovato una risposta adeguata al primo livello;

Il *terzo livello* prevede che le controversie che non hanno trovato una risoluzione in sede conciliativa possano essere decise *direttamente dall'Autorità*.

- **approfondimenti istruttori:** le parti hanno facoltà di presentare memorie, deduzioni e depositare documenti (a pena di irricevibilità) entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento. 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 devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica.

Il responsabile del procedimento può richiedere alle parti ulteriori informazioni e documenti, assegnando un termine per rispondere non superiore a 10 giorni.

- **audizioni:** il responsabile del procedimento, può inoltre convocare, anche d'ufficio, le parti interessate per una audizione in contraddittorio tra le stesse;
- **decisione:** viene assunta dal Collegio dell'Autorità, entro novanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia - qualora riscontri la fondatezza dell'istanza - può condannare l'operatore o il gestore ad 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;

- **sanzione reputazionale:** 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;
- **massimario:** le decisioni adottate vengono raccolte in un massimario pubblicato sul sito internet dell'Autorità;
- **ricorso:** la decisione dell'Autorità può essere impugnata dinanzi al Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 24 luglio 2017.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale