

**DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016**  
**209/2016/E/COM**

**ADOZIONE DEL 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 (TICO)**

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

Nella riunione del 5 maggio 2016

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE - direttiva sull'ADR per i consumatori (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 23 agosto 1988 n. 400 (di seguito: legge 400/88);
- la legge 29 dicembre 1993, n. 580;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (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);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di seguito: d.lgs. 28/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: d.lgs. 102/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- il decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180 (di seguito: D.M. 180/10);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11;
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 12 luglio 2012, 286/2012/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 novembre 2012, 475/2012/E/com (di seguito: deliberazione 475/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 24 luglio 2014, 367/2014/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione n. 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 novembre 2014, 580/2014/R/com (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com (di seguito: deliberazione 605/2014/E/com);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A;
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr;
- il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità, adottato con deliberazione 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2015, n. 522/2015/E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 novembre 2015, 575/2015/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2015, 597/2015/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e l’Allegato A alla medesima (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr (di seguito: deliberazione 655/2015/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, n. 656/2015/R/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2016, 17/2016/R/com (di seguito: deliberazione 17/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A;
- il documento per la consultazione 26 novembre 2015, n. 562/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 562/2015/E/com);
- il documento per la consultazione 15 dicembre 2015, n. 614/2015/E/com (di seguito: documento per la consultazione 614/2015/E/com).

## CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, dispone che, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, delle legge 400/88, siano definiti “[...] i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”;
- il d.lgs. 130/15, recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)”, ha introdotto, nella parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-bis, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, presso organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*);
- in particolare, il nuovo articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo 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”;
- la predetta disposizione, pertanto, con riferimento ai settori di competenza dell'Autorità, individua nel tentativo obbligatorio di conciliazione quella condizione di procedibilità per l'azione giudiziale prevista dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, attribuendo all'Autorità medesima il potere di regolamentarne le modalità di svolgimento, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista;
- nello specifico, sulla base del combinato disposto dei sopra citati articoli della legge 481/95 e del Codice del consumo novellato, letto anche alla luce delle esperienze simili di altri settori regolati, l'Autorità disciplina il meccanismo di risoluzione extragiudiziale obbligatorio sia sotto il profilo procedurale che per quanto riguarda la sua natura di condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;

- l’Autorità ha istituito presso di sé una procedura ad oggi volontaria di risoluzione extragiudiziale delle controversie di tipo conciliativo che si svolge online - il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) - emanando la relativa disciplina procedurale applicabile, mediante la deliberazione 260/2012/E/com e il relativo Allegato A (di seguito: disciplina del Servizio Conciliazione), al fine di creare uno strumento di secondo livello con caratteristiche di universalità, gratuità per le parti, efficienza ed efficacia, attivabile in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo di primo livello, oggetto della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV) e della qualità dei servizi di distribuzione e misura dei settori energetici (TIQE e RQDG) adottata dall’Autorità.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 522/2015/E/com, anche al fine di attuare quanto previsto dal combinato degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo in tema di tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini dell’azione giudiziale nei settori regolati, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione di una disciplina in materia, prevedendo, quale termine di conclusione del procedimento medesimo, il 30 giugno 2016;
- il procedimento avviato con la deliberazione di cui al precedente alinea è complementare e interconnesso con il 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, di cui alla deliberazione 410/2014/E/com; per questo motivo, con la deliberazione 522/2015/E/com, l’Autorità ha ritenuto opportuno, fra l’altro, che, per le parti che necessitano di un coordinamento con l’attuale assetto di tutele dei clienti finali dei settori regolati, la consultazione sia effettuata nell’ambito del procedimento di cui alla deliberazione 410/2014/E/com, in una logica di coerenza di sistema nonché di efficienza ed economicità di procedimenti;
- con il documento per la consultazione 562/2015/E/com, l’Autorità ha posto in consultazione uno schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati (di seguito: disciplina);
- con la deliberazione 598/2015/E/com, l’Autorità ha approvato un progetto “ponte” per la continuità del Servizio Conciliazione per l’anno 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017- 2019 che tenga conto, fra l’altro, degli esiti e delle tempistiche del procedimento volto a disciplinare il meccanismo di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, con operatività a partire dall’1 gennaio 2017;
- con il documento per la consultazione 614/2015/E/com, l’Autorità ha pubblicato i primi orientamenti relativi al procedimento avviato con deliberazione 410/2014/E/com; in particolare, un orientamento proposto è volto a massimizzare l’efficacia delle risoluzioni delle controversie fra clienti finali e operatori dei settori

regolati, superando la logica dell'alternatività tra procedure di reclamo di secondo livello in capo allo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello), di cui alla deliberazione 323/2012/E/com, e procedure presso il Servizio Conciliazione, anche mediante la previsione di un regime speciale per alcune fattispecie, e facilitando l'accesso dei clienti finali alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie e alle procedure speciali costituendo un'interfaccia unica (un unico sito web di riferimento).

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con il documento per la consultazione 562/2015/E/com - i cui contenuti sono stati anche illustrati in occasione di appositi incontri tecnici con gli *stakeholders* - l'Autorità ha proposto per i settori regolati uno schema di disciplina per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, ai sensi di quanto disposto dagli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del Consumo, anticipando anche l'emanazione di una disciplina organica in materia; ciò premesso, e in particolare, l'Autorità ha presentato i seguenti orientamenti:
  - a) con riferimento all'ambito di applicazione e alle tipologie di controversie interessate dal meccanismo conciliativo obbligatorio:
    - i. l'applicazione graduale di tale meccanismo, declinata nel modo che segue: alla data in cui avrà efficacia il relativo provvedimento attuativo, per i settori dell'energia elettrica e del gas, per i quali sono già presenti e operativi strumenti specifici quali il Servizio Conciliazione, di portata universale, e le conciliazioni paritetiche, quest'ultime basate su protocolli d'intesa fra i maggiori operatori energetici e le associazioni dei clienti finali domestici rappresentative a livello nazionale; *in progress* per il servizio idrico integrato (di seguito: SII), stante l'assenza, ad oggi, di una procedura universale di conciliazione nel settore e tenuto conto che la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei servizi che lo compongono, approvata dall'Autorità con la deliberazione 655/2015/R/idr, entrerà in vigore il prossimo 1 luglio; sospesa per le controversie attivate da un operatore nei confronti del cliente finale, alla luce della novità della fattispecie, quantomeno nei settori energetici; sospesa per le controversie attivate da un prosumer (produttore e cliente finale di energia elettrica), stante la necessità di sperimentare l'applicazione del Servizio Conciliazione, esteso in via volontaria per tali tipologie di controversie dall'1 luglio 2015; l'esclusione, dall'ambito applicativo della disciplina posta in consultazione, di alcune tipologie di controversie, tra cui quelle attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo; per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

- ii. la perimetrazione dell'ambito soggettivo di applicazione della disciplina (e del tentativo obbligatorio di conciliazione) in linea con quello del Servizio Conciliazione e delle altre procedure conciliative settoriali, fra le quali le conciliazioni paritetiche, ossia clienti domestici e piccole imprese per le controversie con gli operatori energetici, inclusi i distributori, ferma restando la possibilità di un graduale ampliamento;
- b) con riferimento alla strutturazione della condizione di procedibilità e degli effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'avveramento della condizione di procedibilità per l'azionabilità in giudizio della pretesa se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza l'accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte al medesimo primo incontro, tenuto conto delle esperienze di altri settori regolati, nonché della normativa primaria in materia di mediazione obbligatoria di cui al d.lgs. 28/10; in particolare, con riguardo al Servizio Conciliazione:
- i. lo svolgimento del primo incontro entro un termine di 30 giorni decorrente dalla presentazione della domanda di conciliazione, quantificato in linea con quanto previsto dalla normativa primaria in materia di mediazione obbligatoria, al fine di coniugare l'obbligo di attivazione della procedura di conciliazione con il diritto di difesa in giudizio dei propri diritti e interessi (garantito dall'articolo 24 Costituzione) e semplificando le relative modalità di convocazione;
  - ii. la conferma del termine massimo per la conclusione della procedura pari a 90 giorni decorrenti dalla domanda completa, termine consolidato nel panorama delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
  - iii. il valore di titolo esecutivo attribuito al verbale di accordo in esito al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione medesimo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95;
- c) con riferimento alla disciplina del Servizio Conciliazione, presso il quale si svolge il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'Autorità ha in primo luogo ritenuto opportuno mantenere la previsione secondo cui, ai fini dell'attivazione della procedura, è necessario che il cliente finale abbia dapprima provato a risolvere la problematica direttamente con l'operatore in sede di reclamo di primo livello e che, solo in caso di risposta insoddisfacente o mancata risposta nei tempi prescritti dalla regolazione dell'Autorità, sia accessibile il Servizio Conciliazione; ciò in linea con analoghe esperienze di settori regolati e con un consolidato orientamento comunitario, al fine di incentivare la gestione efficace del medesimo reclamo di primo livello da parte dell'operatore, e tenuto anche conto che tale reclamo interviene in una fase negoziale del rapporto con l'operatore nella quale la problematica lamentata non è ancora mutata in controversia, azionabile in sede giudiziale per mezzo del filtro della conciliazione obbligatoria; in particolare, l'Autorità ha proposto i seguenti orientamenti:

- i. l'abrogazione del termine di 6 mesi decorrente dalla risposta al reclamo per l'attivazione della procedura del Servizio Conciliazione, mantenendo unicamente il termine lungo di 1 anno decorrente dall'inoltro del reclamo, fermo restando il termine minimo di 50 giorni per attendere la risposta al reclamo da parte dell'operatore, per esigenze di economicità e certezza delle tempistiche procedurali e in linea con analoghe esperienze di settori regolati e con il Codice del consumo novellato dal d.lgs. 130/15;
  - ii. l'abrogazione dell'alternatività fra Servizio Conciliazione e reclamo di secondo livello presso lo Sportello, in quanto non coerente con la necessità della sola conciliazione ai fini giudiziali sulla base del nuovo quadro normativo;
  - iii. la previsione, mediante specifica direttiva ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, di un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione in capo agli operatori per le controversie azionate obbligatoriamente ai fini giudiziali da clienti e utenti, al fine di realizzare l'effettività della conciliazione e, comunque, limitando tale obbligo partecipativo al primo incontro presso il Servizio Conciliazione. L'obbligo in argomento è ad oggi previsto per i soli esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica e i distributori di energia elettrica e gas (deliberazione 605/2014/E/com), nonché per i venditori del mercato libero che si iscrivono volontariamente all'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione istituito con la deliberazione 475/2012/E/com, indicando in tale elenco il Servizio Conciliazione;
- d) la possibilità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in alternativa al Servizio Conciliazione, anche mediante:
- le procedure di media/conciliazione presso le Camere di commercio industria artigianato e agricoltura (di seguito: Camere di commercio), così come previsto dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di un apposito protocollo con Unioncamere, che, per garantire uniformità di trattamento a livello nazionale, individui, salvaguardando la specificità dei settori di competenza dell'Autorità, principi e metodologie applicabili a tali procedure;
  - le procedure gestite dagli organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità, iscritti nell'elenco istituito con la deliberazione 620/2015/E/com, fra cui le conciliazioni paritetiche, di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo;
  - le procedure svolte presso uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. 28/10, con cui l'Autorità ritenga eventualmente opportuno sottoscrivere, in via residuale, appositi protocolli, al fine di garantire ulteriore accessibilità e fruibilità;
- e) con riferimento all'operatività della disciplina, la sua efficacia dall'1 gennaio 2017, per permettere l'aggiornamento tecnico della piattaforma online del

Servizio Conciliazione, il coordinamento con gli esiti del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com, l'adeguamento al nuovo meccanismo da parte degli *stakeholders* sia a livello informativo che tecnico-operativo.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in relazione alle tematiche oggetto del documento per la consultazione 562/2015/E/com, tenuto anche conto dei pertinenti contributi resi dagli *stakeholders* al documento per la consultazione 614/2015/E/com, sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: sei operatori dei settori energetici; sette loro associazioni rappresentative; due raggruppamenti di associazioni di clienti finali domestici comprendenti quattordici associazioni iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU); due associazioni di clienti finali domestici singolarmente; quattro associazioni di clienti finali non domestici; per il SII, l'associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell'ambito e un gestore;
- con riferimento all'architettura complessiva del sistema proposta dall'Autorità, che assorbe anche l'orientamento c) punto ii.:
  - le associazioni degli operatori e quattro operatori singolarmente hanno espresso una generale condivisione in merito, taluni richiedendo, in particolare, che sia effettuata una riorganizzazione degli strumenti di tutela di secondo livello (Servizio Conciliazione e reclamo allo Sportello) e delle relative procedure e che sia previsto un meccanismo di filtro delle domande di conciliazione per quelle casistiche che non sarebbero idonee alla trattazione conciliativa, anche mediante l'ampliamento dei compiti di segreteria di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: AU), di cui si avvale l'Autorità per la gestione dello Sportello e del Servizio Conciliazione; un operatore ha invece espresso contrarietà per ragioni di eccessiva onerosità, che sarebbe connessa alla gestione dell'incremento dei volumi per l'obbligatorietà dell'esperimento del tentativo di conciliazione;
  - un'associazione dei clienti finali non domestici ha espresso condivisione in merito alla centralità del Servizio Conciliazione nel meccanismo obbligatorio proposto, richiedendo che l'avvio della procedura di conciliazione comporti la sospensione delle misure di autotutela adottate dall'operatore e che parte delle risorse derivanti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità sia destinata a iniziative per la diffusione della conciliazione fra le piccole imprese; due associazioni dei clienti finali non domestici hanno invece mostrato contrarietà, ritenendo poco efficace lo strumento conciliativo quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, tenuto altresì conto dell'asserita scarsa propensione da parte delle piccole imprese ad adire le vie legali;
  - i due raggruppamenti di associazioni dei clienti finali domestici e un'associazione singolarmente hanno condiviso l'impostazione proposta dall'Autorità, caratterizzata dalla centralità della conciliazione obbligatoria e dall'eliminazione dell'alternatività con il reclamo di secondo livello presso lo

- Sportello, richiedendo anche che l'avvio della procedura di conciliazione comporti la sospensione delle misure di autotutela adottate dall'operatore;
- l'associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell'ambito ha rilevato che la strutturazione del sistema potrebbe essere armonizzato con le funzioni di tutela dell'utenza attribuite agli enti di governo dell'ambito a livello locale;
  - con riferimento all'orientamento a) punto i. (ambito oggettivo di applicazione della disciplina), sei associazioni di operatori e tre operatori, le associazioni dei clienti finali non domestici e un'associazione dei clienti finali domestici hanno condiviso la scelta di applicare la disciplina in modo graduale, seppur con alcune osservazioni e proposte aggiuntive; un'associazione di operatori e un operatore singolarmente non hanno espressamente mostrato condivisione o meno, suggerendo comunque alcuni correttivi al sistema ipotizzato; i due raggruppamenti di associazioni dei clienti finali domestici e i partecipanti alla consultazione per il settore idrico non hanno condiviso tale applicazione graduale. In particolare:
    - un'associazione di operatori e un operatore hanno ritenuto che l'ambito di applicazione della disciplina debba essere circoscritto alle sole controversie attivate da un consumatore, sulla base dei relativi riferimenti normativi del Codice del consumo; tali soggetti hanno inoltre suggerito l'opportunità sia di prevedere per l'operatore convocato in conciliazione la possibilità di eccepire la non veridicità delle informazioni fornite dal cliente finale in occasione dell'attivazione della procedura, sia di aggiungere alle ipotesi di esclusione dell'operatività della disciplina anche i casi in cui la medesima controversia sia stata già trattata o sia in corso di trattazione presso un altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
    - quattro associazioni di operatori e un operatore singolarmente hanno sottolineato la necessità di convocare un apposito tavolo tecnico per valutare le ipotesi di attivazione obbligatoria della procedura da parte degli operatori medesimi nei confronti dei clienti finali; una delle associazioni in argomento ha sollevato alcune perplessità per la riconduzione della casistica della morosità in tali fattispecie, mentre un'altra associazione di operatori ha proposto di escludere dall'ambito di applicazione della disciplina anche le questioni inerenti al recupero dei crediti, fatto salvo che non si tratti di debiti del cliente relativi a bollette e/o consumi contestati prima della messa in mora;
    - un'associazione dei clienti finali non domestici e un'associazione dei clienti finali domestici non hanno condiviso la sospensione dell'operatività della disciplina per le controversie attivabili da un operatore nei confronti del cliente finale, perché ciò creerebbe una disparità di trattamento rispetto alle controversie azionate dal cliente medesimo e non permetterebbe a quest'ultimo la possibilità di avvalersi di uno strumento conciliativo anche quando agisce come controparte;
    - con riferimento alla sospensione dell'operatività della disciplina per le controversie azionate dal prosumer, un'associazione dei clienti finali non domestici ha espresso perplessità, e un raggruppamento di associazioni dei clienti finali domestici ha espresso contrarietà;

- i due raggruppamenti di associazioni dei clienti finali domestici non hanno condiviso quanto proposto in tema di applicazione graduale della disciplina, con particolare riferimento all’operatività per il SII, poiché per tale settore sarebbe opportuno un intervento per assicurare tutela agli utenti finali, anche mediante soluzioni che tengano conto della specificità del settore medesimo; in tema di SII, un gestore, oltre a ravvisare l’opportunità della disciplina per il settore idrico, ha anche suggerito l’avvio sperimentale dell’utilizzo del Servizio Conciliazione in chiave volontaria per gli utenti finali di tale settore, in vista dell’entrata in vigore della disciplina;
- con riferimento all’orientamento a) punto ii. (ambito soggettivo di applicazione), un’associazione dei clienti finali non domestici ha proposto di ampliare l’ambito di applicazione soggettivo del Servizio Conciliazione e, pertanto, dei soggetti coinvolti nel meccanismo conciliativo obbligatorio, anche agli utenti elettrici in media tensione (MT), alla luce di analoghe esperienze di settori regolati nei quali si registrerebbe un’equiparazione di tutele fra clienti domestici e non domestici a prescindere dalle dimensioni;
- con riferimento all’orientamento b), relativo alla strutturazione della condizione di procedibilità, si registra una sostanziale condivisione, seppur con alcune osservazioni, da parte di quattro associazioni di operatori, di tre operatori singolarmente, di tre associazioni di clienti finali non domestici, di un raggruppamento di associazioni dei clienti finali domestici, di un’associazione dei clienti finali domestici singolarmente, degli esponenti del settore idrico. In particolare, fra gli operatori e le loro associazioni è emersa l’opportunità di prevedere meccanismi che diano conto dell’assenza motivata e giustificata di una delle parti al primo incontro e che offrano anche la possibilità di schedarne uno successivo, entro un termine che, alla luce di quanto proposto da alcuni di essi, possa essere compreso fra una settimana e 15 giorni; le associazioni dei clienti finali, in particolare dei non domestici, hanno invece suggerito l’adozione di misure volte a scongiurare la mancata partecipazione degli operatori al primo incontro, anche mediante indennizzi;
- con riferimento all’orientamento b) punti i. e ii. (Servizio Conciliazione obbligatorio: svolgimento del primo incontro entro 30 giorni e durata massima della procedura pari a 90 giorni), i partecipanti alla consultazione in rappresentanza dei clienti finali domestici, di quelli non domestici e del settore idrico, hanno espresso generale condivisione; gli operatori (sia associazioni che singolarmente) hanno effettuato le seguenti ulteriori osservazioni:
  - che il termine di 30 giorni decorra dalla notifica della domanda all’operatore da parte del Servizio Conciliazione, perché ciò permetterebbe lo svolgimento dell’istruttoria “interna” della pratica e farebbe sì che l’operatore al primo incontro possa essere già in grado di chiudere la controversia; per i medesimi motivi, un operatore ha proposto che tale termine possa essere pari a 45 giorni;
  - che le parti vengano a conoscenza della data del primo incontro con congruo anticipo e che essa debba essere confermata dalle stesse;

- che l’operatore possa eccepire irregolarità o informazioni non veritiere contenute nella domanda di conciliazione presentata dal cliente, tali da non consentire la prosecuzione della procedura;
- che i 90 giorni per la conclusione della procedura siano prorogabili di ulteriori 30 come già previsto dalla disciplina del Servizio Conciliazione;
- con riferimento all’orientamento b) punto iii. (titolo esecutivo per il verbale di accordo sottoscritto presso il Servizio Conciliazione) non sono pervenute osservazioni;
- con riferimento all’orientamento c) punto i. (abrogazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per attivare il Servizio Conciliazione), si registrano le seguenti posizioni:
  - un operatore, due associazioni di clienti finali non domestici, un’associazione di clienti finali domestici e un gestore del SII hanno espresso condivisione;
  - due associazioni di operatori e un operatore hanno proposto la sostituzione del termine di 1 anno con il termine prescrizione di legge applicabile alla fattispecie;
  - un’associazione di operatori e un raggruppamento di associazioni dei clienti finali domestici non hanno condiviso la proposta di abrogazione del termine di 6 mesi, ma non hanno individuato un termine diverso;
  - un operatore ha suggerito di prevedere come termine massimo 6 mesi anziché 1 anno;
  - due associazioni dei clienti finali non domestici hanno richiesto di ridurre il termine minimo per l’inoltro della richiesta al Servizio Conciliazione dagli attuali 50 giorni a 30 giorni; un raggruppamento delle associazioni dei clienti finali domestici ha invece proposto che tale termine sia portato a 40 giorni;
  - un operatore ha effettuato una proposta alternativa, ipotizzando che l’arco temporale all’interno del quale poter attivare la procedura sia compreso fra 90 giorni e 6 mesi dall’inoltro del reclamo all’operatore;
  - l’associazione nazionale di autorità ed enti di governo dell’ambito non ha condiviso la tempistica proposta perché non sarebbe coerente con quella necessaria agli enti di governo dell’ambito per la trattazione del reclamo di secondo livello;
- con riferimento all’orientamento c) punto iii. (obbligo partecipativo per tutti gli operatori alle procedure del Servizio Conciliazione):
  - gran parte degli operatori e delle loro associazioni hanno condiviso tale orientamento, purché l’obbligo partecipativo sia applicabile alle sole procedure che si svolgono online (escludendo le procedure presso le Camere di commercio per l’onerosità delle stesse), sia garantito un meccanismo di filtro all’accesso, i conciliatori terzi siano adeguatamente formati e sia previsto un controllo a valle del rispetto degli accordi sottoscritti;
  - due associazioni di operatori e un operatore hanno invece richiesto che l’obbligo partecipativo riguardi le sole procedure che l’operatore medesimo abbia effettivamente messo a disposizione dei propri clienti, anche mediante

- previsione nel contratto di fornitura (una delle associazioni, in subordine, ha richiesto che comunque l'obbligo valga per le sole procedure online);
- le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici e gli esponenti del settore idrico hanno condiviso quanto proposto dall'Autorità, con la precisazione che, come evidenziato da un raggruppamento di associazioni di clienti finali domestici, potrebbe essere opportuno prevedere sanzioni per gli operatori che, mediante condotte seriali, non si presentino agli incontri senza motivazione;
  - con riferimento all'orientamento d), relativo all'individuazione di procedure alternative al Servizio Conciliazione per l'esperimento del tentativo obbligatorio, si registra una sostanziale condivisione, seppur con precisazioni e osservazioni specifiche, differenti per categoria di *stakeholder*:
    - alcune associazioni di operatori e operatori singolarmente hanno richiesto chiarimenti in merito all'eventuale valenza alternativa delle conciliazioni paritetiche per i clienti finali non domestici e hanno altresì sollevato perplessità in ordine all'esperimento di procedure presso le Camere di commercio, stante, a detta di tali operatori, la già asserita onerosità delle stesse nonché la necessità della presenza fisica delle parti e dell'assistenza legale;
    - un raggruppamento di associazioni di clienti finali domestici ha richiesto la predisposizione, da parte dell'Autorità, di specifici interventi sulle conciliazioni paritetiche ritenuti idonei a realizzare l'equiparazione delle stesse con il Servizio Conciliazione, in particolare: l'estensione dell'obbligatorietà della partecipazione del distributore quale ausilio tecnico, la possibilità di richiedere il risarcimento del danno e l'erogazione di un contributo alle associazioni a prescindere dalla positività dell'esito della procedura; tre associazioni di operatori e un raggruppamento di associazioni di clienti finali domestici hanno inoltre richiesto l'attribuzione del valore di titolo esecutivo anche agli accordi sottoscritti all'esito di una procedura di conciliazione paritetica, al fine di equipararne gli effetti con quelli prodotti dal Servizio Conciliazione ed eventualmente anche dalle procedure presso le Camere di commercio. In particolare, il predetto raggruppamento ha fondato tale richiesta sul disposto dell'articolo 7, comma 2, lettera c), del D.M. 180/10 che prevede, fra l'altro, la possibilità di “*utilizzare in mediazione i risultati delle negoziazioni paritetiche*”;
    - un raggruppamento di associazioni di clienti finali domestici ha invece espresso perplessità relativamente alla possibilità per l'Autorità di sottoscrivere, in via residuale, appositi protocolli con uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. 28/10, a causa dell'asserita onerosità di tali organismi e della necessità dell'assistenza legale durante la procedura;
    - i due raggruppamenti di cui sopra hanno riconosciuto la necessità che le conciliazioni paritetiche si adeguino quanto prima ai requisiti imposti dal Codice del consumo novellato dal d.lgs. 130/15;

- con riferimento all'orientamento e) sull'operatività della disciplina all'1 gennaio 2017, due associazioni degli operatori e due operatori hanno richiesto una valutazione ulteriore in merito all'effettiva entrata in vigore della disciplina, al fine di permettere l'adeguamento strutturale al nuovo meccanismo, mentre un operatore ha ritenuto non percorribile tale data.

**RITENUTO CHE:**

- sia necessario attuare quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, adottando una disciplina 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'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, tenuto conto delle osservazioni pervenute e dello schema di disciplina posto in consultazione mediante il documento per la consultazione 562/2015/E/com;
- con riferimento all'ambito di applicazione e alle tipologie di controversie interessate dal meccanismo conciliativo obbligatorio, sia opportuno:
  - accogliendo le osservazioni volte ad ampliare l'ambito soggettivo ai prosumer e ai clienti finali di maggiori dimensioni per i settori energetici, quali gli MT, prevedere che in tale perimetro soggettivo possano dunque rientrare, anche in linea con il TIQV che disciplina il reclamo di primo livello propedeutico al Servizio Conciliazione, i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e i clienti finali di gas naturale, nonché i clienti finali di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione, domestici e non domestici, includendo anche i prosumer e gli utenti finali, per le controversie nei confronti degli operatori dei settori energetici (venditori, distributori), dei gestori e, limitatamente ai prosumer, anche del GSE. Infatti, l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 permette tale ampliamento, poiché prevede che l'obbligatorietà della conciliazione attenga a controversie fra gli esercenti i servizi regolati e la categoria omnicomprensiva degli *utenti*;
  - in particolare, con riferimento ai piccoli clienti finali non domestici, i dati relativi al Servizio Conciliazione dimostrano importanti percentuali di accesso alla procedura (al 31 dicembre 2015, il 23% di clienti che hanno attivato il Servizio Conciliazione sono non domestici) per tali categorie di clienti finali; per i prosumer, si condivide quanto espresso dagli *stakeholders* in merito al fatto che la sperimentazione del Servizio Conciliazione in via volontaria, pur se breve, possa comunque ritenersi sufficiente per permettere l'applicazione del meccanismo obbligatorio di conciliazione fin dalla proposta entrata in vigore della disciplina e contestualmente, dunque, ai clienti finali in senso stretto, tenuto conto che i medesimi prosumer sono anche clienti finali. Peraltro, per le controversie azionate dal prosumer in qualità di produttore, per impianti di

- potenza fino a 0,5 MW, il ricorso al Servizio Conciliazione, in virtù della deliberazione 605/2014/E/com, dall'1 luglio 2015, è già obbligatorio ai fini dell'eventuale attivazione della procedura giustiziale di decisione del reclamo da parte dell'Autorità di cui alla deliberazione 188/2012/E/com: tale meccanismo giustiziale non ha natura obbligatoria e non impedisce al prosumer il ricorso al giudice, anche a seguito della conclusione del procedimento, per il risarcimento del maggior danno;
- per l'effetto, non accogliere la richiesta di circoscrivere l'ambito soggettivo di applicazione ai soli consumatori, tenuto conto dell'ampia previsione della legge 481/95, per come specificato in precedenza, e in un'ottica di diffusione degli strumenti di tutela. Peraltro, la norma contenuta nel Codice del consumo è funzionale alla sola attribuzione all'Autorità del potere di disciplinare il tentativo obbligatorio di conciliazione, sulla base della legge 481/95, e fa salvo, inoltre, tale meccanismo obbligatorio rispetto all'impianto volontaristico del pertinente Titolo II-bis del Codice del consumo medesimo;
  - ferma restando la validità della disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione per tutti i settori regolati dall'Autorità, prevedere che, per le controversie diverse da quelle dei clienti finali di energia elettrica, gas e prosumer, tale disciplina spieghi l'efficacia a valle dell'estensione normativa dell'avvalimento per la gestione del Servizio Conciliazione a tutti i settori, nonché a seguito di un confronto con gli *stakeholders*, anche mediante eventuali tavoli tecnici; ciò alla luce, fra l'altro, delle osservazioni pervenute dai soggetti della *governance* del SII coinvolti nella tutela dell'utenza a livello locale ;
  - confermare la gradualità applicativa della disciplina con riferimento alle controversie azionabili da un operatore nei confronti del cliente finale, accogliendo dunque le osservazioni pervenute in merito, soprattutto con riguardo alla preventiva opportunità di convocare appositi incontri tecnici di approfondimento sul punto; incontri, peraltro, si erano tenuti a valle dell'emanazione della deliberazione 605/2014/E/com e da essi era emersa una diffusa incertezza sullo strumento, in merito sia all'effettivo potenziale di tutela del cliente finale, sia alle casistiche e alle modalità di attivazione, alla luce della già puntuale regolazione dell'Autorità pro cliente finale sul reclamo di primo livello e su alcune delle predette casistiche;
  - con riferimento alla strutturazione della condizione di procedibilità e degli effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione, sia opportuno confermare l'orientamento secondo cui la condizione di procedibilità per l'azione giudiziale si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte, in attuazione del dettato normativo che individua nel tentativo di conciliazione, e non nella procedura conciliativa *tout court*, la predetta condizione di procedibilità, e ciò comunque ferma restando la comunicazione all'Autorità dell'inadempimento dell'operatore per i seguiti di competenza;

- con riferimento al Servizio Conciliazione, presso il quale si svolge il tentativo obbligatorio di conciliazione, sia opportuno:
  - confermare, in accoglimento delle relative osservazioni in merito, che la procedura non sia attivabile per quelle controversie per le quali sia pendente o sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della disciplina adottata dall’Autorità;
  - confermare l’orientamento volto a prevedere la fissazione del primo incontro entro un termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa e, in accoglimento delle relative osservazioni, prevedere che tra la comunicazione alle parti della data del primo incontro e tale data debbano trascorrere almeno 10 giorni, al fine di assegnare alle parti medesime un congruo termine per prepararsi all’incontro; tale termine è funzionale anche alle esigenze istruttorie espresse da alcuni operatori, fermo restando che l’esercente convocato in conciliazione debba conoscere già della problematica mediante il reclamo di primo livello, propedeutico all’attivazione del Servizio Conciliazione;
  - riguardo alle tempistiche per la presentazione della domanda, confermare l’orientamento che prevede un termine minimo, pari a 50 giorni dall’invio del reclamo all’operatore in caso di mancata risposta (e ferma restando la possibilità di attivare la procedura fin dalla risposta al reclamo, se antecedente), e un termine massimo di 1 anno dal medesimo invio del reclamo, abrogando il termine di 6 mesi dalla risposta allo stesso. Il termine minimo permette il coordinamento con la regolazione vigente sugli standard temporali per la risposta al reclamo e con le successive tempistiche di postalizzazione per l’invio di tale risposta; il termine massimo è coerente con la normativa introdotta dal d.lgs. 130/15, nonché con esperienze similari - caratterizzate dall’obbligatorietà della procedura ai fini giudiziali, previo reclamo necessario al professionista e in alternativa alle procedure di mediazione obbligatoria ex d.lgs. 28/10 - in altri settori regolati;
  - confermare l’attuale previsione della disciplina del Servizio Conciliazione, peraltro accogliendo le osservazioni pervenute in merito, prevedendo che il termine di conclusione della procedura di 90 giorni possa essere prorogato di ulteriori 30, su istanza congiunta delle parti e da parte del Servizio Conciliazione anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, previa informativa alle parti;
  - non accogliere le osservazioni relative all’introduzione di meccanismi di controllo a valle dell’esecuzione degli accordi sottoscritti presso il Servizio Conciliazione. L’Autorità, difatti, non è competente per l’esecuzione di un accordo di diritto privato, spettando invece alle parti far valere eventualmente l’accordo che costituisce, ai sensi dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, titolo esecutivo; spetta invece al Servizio Conciliazione garantire la corretta redazione dell’accordo da parte dei conciliatori, nonché del verbale di esito negativo della procedura, con indicazione dei motivi che hanno

- impedito l'accordo e dei casi in cui le parti non abbiano partecipato al tentativo obbligatorio;
- abrogare l'alternatività con il reclamo di secondo livello presso lo Sportello al fine di massimizzare l'efficacia dei meccanismi di risoluzioni extragiudiziale delle controversie coerentemente con l'obbligatorietà della conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini giudiziali, nonché tenuto conto del procedimento di 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, di cui alla deliberazione 410/2014/E/com;
  - con riferimento alla partecipazione degli operatori al Servizio Conciliazione, sia opportuno:
    - prevedere, mediante specifica direttiva ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione in capo agli operatori per le controversie azionate obbligatoriamente ai fini giudiziali dai clienti e utenti, estendendo, in tal modo, l'attuale previsione, ad oggi riguardante i soli esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica, i distributori di energia elettrica e gas e il GSE, limitando tale obbligo partecipativo al primo incontro; l'obbligo, che l'Autorità può imporre con riferimento alla sola procedura che ha istituito (il Servizio Conciliazione) e il cui inadempimento è sanzionabile dalla stessa Autorità ai sensi della normativa vigente, appare inoltre coerente con quelle osservazioni che ne hanno richiesto la perimetrazione alle procedure online qual è il Servizio Conciliazione; peraltro, con riferimento alle altre procedure considerate alternative per l'esperimento del tentativo, restano ferme le relative regole normative e procedurali vigenti per tali procedure, ivi incluse quelle attinenti alla partecipazione della controparte;
    - in merito alla richiesta di introdurre filtri all'accesso al Servizio Conciliazione, sottolineare che, oltre alle cause di esclusione dell'obbligatorietà del tentativo, è previsto un meccanismo oggettivo di filtro nella disciplina del Servizio Conciliazione, sotto forma di cause di inammissibilità della domanda le quali intercettano anche quanto richiesto da alcuni *stakeholders* riguardo alle controversie futili: mancanza del previo reclamo, mancato rispetto dei termini procedurali per l'attivazione, controversia pendente o trattata da altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (*ne bis in idem*), controversia vertente su profili tributari o fiscali, mancanza di uno degli elementi formali della richiesta di attivazione previsti dalla disciplina, controversia riprodotiva di richiesta già archiviata per motivi diversi da vizi formali della domanda di conciliazione; inoltre, nell'ambito del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele di cui alla deliberazione 410/2014/E/com, potranno essere individuate particolari fattispecie che per le specifiche regole procedurali potrebbero essere risolte senza l'attivazione della procedura conciliativa, se non per una eventuale residua richiesta risarcitoria;

- accogliendo le osservazioni presentate sul punto, per bilanciare l’obbligo partecipativo di cui sopra e rafforzare ulteriormente il vigente meccanismo di filtro di cui al precedente alinea, prevedere che l’operatore convocato, entro un termine di 5 giorni antecedente alla data del primo incontro, possa addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione all’incontro medesimo schedato dal Servizio Conciliazione, purché tali motivi consistano esclusivamente nella dimostrazione, supportata da elementi probatori, della sussistenza di una delle cause di inammissibilità del tentativo di conciliazione e oggetto di autodichiarazione da parte del cliente finale; tali giustificati motivi, se provati, sono comunicati al cliente finale e comportano l’archiviazione della domanda;
- in una prospettiva di efficacia, con riferimento al termine di 30 giorni per la fissazione del primo incontro, in coerenza con le esigenze procedurali, accogliendo le relative osservazioni pervenute, prevedere che entrambe le parti, anche disgiuntamente, possano richiedere al Servizio Conciliazione di rinviare il primo incontro, per una sola volta, per impossibilità motivata e documentata di prendervi parte, purché la parte interessata richieda tale differimento entro un termine di 5 giorni antecedente alla data del primo incontro e indichi contestualmente una data successiva, che non sia superiore a 7 giorni dalla data dell’incontro differito;
- confermare, anche alla luce di quanto richiesto in merito, la necessità che i conciliatori impegnati nella gestione del tentativo obbligatorio di conciliazione siano adeguatamente formati, prevedendo, in aggiunta alla formazione specifica in possesso dei mediatori esterni del Servizio Conciliazione, la possibilità per AU di utilizzare quali conciliatori anche risorse interne, purché in possesso dei requisiti previsti dalla disciplina del Servizio Conciliazione e garantendo la terzietà; ciò al fine di incrementare il numero dei conciliatori in vista dell’aumento dei volumi dettato dall’obbligatorietà del tentativo e in un’ottica di efficienza, efficacia ed economicità nella gestione dello strumento da parte di AU per conto dell’Autorità;
- sia opportuno prevedere che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito, oltre che al Servizio Conciliazione, anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i settori di competenza dell’Autorità, in un’ottica di ampia accessibilità e fruibilità;
- accogliendo le osservazioni pervenute in tema, sia altresì opportuno che le procedure alternative di cui al precedente alinea siano gratuite per il cliente o disponibili a costi minimi e con equipollenti garanzie di tutela e requisiti di qualità del Servizio;
- sia, dunque, opportuno prevedere che siano azionabili, in alternativa al Servizio Conciliazione, ai fini dell’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini giudiziali, dandone adeguata informativa sul sito internet dell’Autorità:
  - le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio, così come previsto dall’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di un apposito protocollo con Unioncamere, che, per garantire

- uniformità di trattamento a livello nazionale, individui, salvaguardando la specificità dei settori di competenza dell'Autorità, principi e metodologie applicabili a tali procedure. In particolare, accogliendo alcune osservazioni pervenute in merito, il protocollo dovrà, fra l'altro, garantire un accesso poco oneroso alla procedura, escludere la possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo ai sensi del d.lgs. 28/10, rendere facoltativa l'assistenza di un legale durante la procedura e stabilire specifiche forme di monitoraggio;
- le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR istituito dall'Autorità con la deliberazione 620/2015/E/com;
  - le procedure svolte da uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. 28/10, con cui l'Autorità ritenga eventualmente opportuno sottoscrivere, in una seconda fase e in via residuale, appositi protocolli;
- sia opportuno disporre, a far data dall'efficacia della disciplina, la cessazione degli effetti dell'elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione istituito con la deliberazione 475/2012/E/com, in un'ottica di chiarezza e informazione per i clienti finali nell'ambito del nuovo meccanismo di conciliazione obbligatoria. Ciò, in primo luogo, alla luce dell'obbligo partecipativo al primo incontro presso il Servizio Conciliazione per gli operatori, che assorbe l'impegno biennale assunto volontariamente dai venditori del mercato libero iscritti al predetto elenco indicando il Servizio Conciliazione; in secondo luogo, tenuto conto dell'informativa sul sito internet dell'Autorità in merito alle procedure alternative per l'esperimento del tentativo obbligatorio di cui al precedente alinea; in ultimo, perché le finalità informative sottese all'elenco della deliberazione 475/2012/E/com, con particolare riferimento alle conciliazioni paritetiche, sono raggiunte mediante l'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità per i settori di competenza con deliberazione 620/2015/E/com;
  - con particolare riferimento alla proposta di misure specifiche incidenti sulle conciliazioni paritetiche, avanzate dalle associazioni dei clienti finali domestici, non possano essere accolte:
    - la richiesta di prevedere per il cliente finale la possibilità di ottenere anche un risarcimento del danno mediante tali procedure, poiché questo aspetto attiene esclusivamente all'autonomia delle parti che hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione paritetica, che è un atto di diritto privato;
    - la richiesta del riconoscimento di un contributo per le associazioni a prescindere dall'esito positivo della procedura, poiché, in primo luogo, anche per l'attività di assistenza e rappresentanza presso il Servizio Conciliazione, tale contributo è riconosciuto per le sole procedure concluse con esito positivo e, in secondo luogo, perché ciò potrebbe esporre le procedure in argomento a usi strumentali non auspicabili nel quadro di un meccanismo di obbligatorietà ai fini giudiziali;
    - la richiesta di attribuzione di titolo esecutivo anche agli accordi sottoscritti presso una conciliazione paritetica, poiché tale attribuzione può essere prevista solamente dalla legge, che ne limita l'operatività al Servizio Conciliazione e

alle Camere di commercio (articolo 2, comma 24, lettera b, della legge 481/95). È opportuno, inoltre, precisare che l'articolo 7, comma 2, lettera c), del D.M. 180/10, richiamato da alcune associazioni dei clienti finali domestici, alla luce del quale gli organismi di mediazione possono prevedere nei propri regolamenti la possibilità di “*utilizzare in mediazione i risultati delle negoziazioni paritetiche*”, trova applicazione già oggi e nulla osta alla sua applicabilità all'indomani dell'entrata in vigore del presente provvedimento;

- con riferimento all'operatività della disciplina, sia opportuno:
  - prevedere l'efficacia della disciplina integrata dall'1 gennaio 2017, poiché tale termine appare congruo rispetto alle esigenze di adeguamento operativo degli *stakeholders* (in gran parte, peraltro, già accreditati alla piattaforma del Servizio Conciliazione ed operativi) e in linea con i seguiti del procedimento di riforma del sistema di tutele avviato con deliberazione 410/2014/E/com, fatte salve successive esigenze di coordinamento e armonizzazione che possano eventualmente comportare la previsione di regimi transitori o sperimentali, sempre in un'ottica di tutela del cliente finale;
  - per le controversie in materia di SII, in attesa dell'evoluzione della normativa primaria in materia di avvalimento, convocare eventuali tavoli tecnici con gli *stakeholders*, al fine di approfondire le modalità di applicazione del meccanismo di conciliazione ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, anche mediante l'individuazione di preliminari forme volontarie e sperimentali di conciliazione universale, come peraltro suggerito nell'ambito della consultazione, tenuto altresì conto del quadro normativo del settore idrico in materia di tutela dell'utenza anche a livello locale;
  - per le controversie degli operatori con i clienti, sospendere l'efficacia così da approfondire, anche con tavoli tecnici, un primo avvio in chiave sperimentale per meglio valutarne l'impatto sistemico;
- sia opportuno, accogliendo alcune osservazioni pervenute in merito, consultare, nell'ambito del procedimento di 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, di cui alla deliberazione 410/2014/E/com, i seguenti punti, che necessitano di un coordinamento con il predetto sistema di tutele:
  - l'eventuale previsione di misure anche di tipo reputazionale a carico dell'operatore che non partecipa alla procedura presso il Servizio Conciliazione senza giustificato motivo, previo monitoraggio;
  - l'eventuale applicazione dell'obbligo del distributore di fornire un supporto al venditore con dati tecnici anche per le conciliazioni paritetiche.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- quanto alle azioni di autotutela dell'operatore a fronte della morosità del cliente finale, e in particolare la sospensione della fornitura, sia opportuno ricordare che la regolazione dell'Autorità in tema di morosità realizza un duplice obiettivo: da un

lato, tutelare il cliente dalla sospensione della fornitura per morosità quando ingiustificata o effettuata senza l'applicazione di opportune garanzie procedurali; dall'altro, porre il venditore nella condizione di effettuare un'efficiente gestione e tutela del proprio credito, in quanto gli oneri da essa derivanti si ripercuotono su tutti i clienti, buoni e cattivi pagatori, e hanno delle ripercussioni negative sulla buon funzionamento del mercato;

- al fine di perseguire, bilanciandoli, gli obiettivi di cui al precedente alinea, la regolazione dell'Autorità contempla, in primo luogo, specifiche modalità di tutela del cliente finale, stabilendo che la sospensione della fornitura non possa mai avvenire senza certo preavviso (costituzione in mora), a tal fine imponendo, al venditore, determinati termini e modalità. In tale ambito, è altresì stabilito che il cliente finale abbia diritto a un indennizzo automatico nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza senza il rispetto delle tempistiche di preavviso previste dalla regolazione vigente. In secondo luogo, sempre a tutela del cliente finale, la disciplina in tema di morosità prevede il divieto di sospensione della fornitura in caso di controversie con il cliente, al ricorrere di determinate circostanze, tra le quali il mancato invio della costituzione in mora, il mancato rispetto delle tempistiche per tale invio e la mancanza di risposta motivata dell'operatore a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa di distribuzione competente o relativo al conguaglio o alla fatturazione anomala di consumi; con la deliberazione 17/2016/R/com, inoltre, l'Autorità ha definito il contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami dei clienti in tema di fatturazione di importi anomali, rafforzando a tutela del cliente gli obblighi contenuti nel TIQV;
- tenuto conto del duplice obiettivo della regolazione dell'Autorità in tema di morosità (contemperare la tutela del cliente e la tutela del credito in una logica di efficienza sistemica che eviti un aggravio di oneri a carico della collettività) e delle misure già adottate a garanzia del cliente in materia di sospensione della fornitura di cui ai precedenti alinea, la regolazione lascia al venditore la facoltà di scegliere se interrompere, totalmente o parzialmente, le azioni relative alla gestione della morosità di un cliente, in seguito alla ricezione di una domanda di conciliazione anche nei casi di non esplicita previsione di divieto di sospensione della fornitura; con particolare riferimento al Servizio Conciliazione, gli operatori che ad oggi aderiscono alle procedure, di norma, si impegnano volontariamente a sospendere le azioni di autotutela in costanza di procedura, sviluppando una *best practice*;
- tutto ciò premesso e in parziale accoglimento delle osservazioni riguardanti il rapporto fra procedura conciliativa e sospensione della fornitura per i clienti finali, sia opportuno:
  - esplicitare che, in linea con quanto previsto dal legislatore nazionale con il d.lgs. 28/10, lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non possa precludere, in ogni caso, fra l'altro, la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari;

- prevedere che, nel caso in cui il cliente finale documenti nella domanda di conciliazione presentata al Servizio Conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo di primo livello, l’incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione sia fissato nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, anziché entro gli ordinari 30 e che in tali ipotesi il termine di 10 giorni tra la comunicazione alle parti della data del primo incontro e tale data sia conseguentemente dimezzato, senza possibilità per la controparte di richiederne il differimento.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia opportuno definire una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l’azione giudiziale, nonché individuare le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- sia, dunque, opportuno incorporare, semplificandola, la disciplina procedurale del Servizio Conciliazione di cui all’Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com nella disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione, adottando un “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” (TICO);
- sia comunque opportuno prevedere che l’Allegato A alla deliberazione 260/2012/E/com continui ad applicarsi in via transitoria alle procedure conciliative pendenti alla data di entrata in vigore del presente provvedimento e fino alla loro conclusione

**DELIBERA**

1. di approvare il “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” (TICO), Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di stabilire che il TICO di cui al precedente punto produca effetti a partire dall’1 gennaio 2017 per i clienti finali dei settori dell’energia elettrica e del gas e per i prosumer e che dalla medesima data cessino gli effetti dell’Allegato A alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, per incorporazione nel TICO, e dell’elenco degli operatori aderenti a procedure di conciliazione di cui alla deliberazione 15 novembre 2012, 475/2012/E/com;
3. di prevedere che l’Allegato A alla deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com continui ad applicarsi in via transitoria alle procedure conciliative pendenti alla data di cui al precedente punto 2 e fino alla loro conclusione;

4. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati per tutti gli adempimenti successivi, fra i quali: la realizzazione delle attività propedeutiche e connesse alla stipula del protocollo con Unioncamere come previsto dal TICO ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95; l'eventuale convocazione di tavoli tecnici per implementare l'operatività del TICO per le controversie degli operatori; l'eventuale convocazione di incontri tecnici per approfondimenti sulle modalità applicative del TICO agli altri settori regolati; in collaborazione con il Direttore della Direzione Relazioni Esterne e Istituzionali, Divulgazione e Documentazione, le modalità per la diffusione di informazioni sugli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie accessibili a clienti o utenti finali;
5. di trasmettere copia del presente provvedimento alle società Acquirente Unico S.p.a.;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

5 maggio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*

**Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com come integrata e modificata dalla deliberazione 383/2016/E/com, dalla deliberazione 355/2018/R/com, dalla deliberazione 301/2021/E/com e dalla deliberazione 233/2023/E/com**

**In vigore dal 30 giugno 2023**

**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 DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE –  
TESTO INTEGRATO CONCILIAZIONE (TICO)**

**Parte I  
DISPOSIZIONI GENERALI**

**Articolo 1  
Definizioni**

1.1 Ai fini del presente provvedimento, si intende per:

- a) “Autorità”, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente istituita dall'articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- b) “Associazione dei consumatori”, le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- c) “Associazione di categoria”, le associazioni rappresentative a livello nazionale delle piccole e medie imprese;
- d) “Cliente o Utente finale”, è 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 e il Prosumer;
- e) “Cliente finale multisito”, è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna;
- f) “Codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- g) “Conciliatore”, la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
- h) “Conciliazione”, la composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente provvedimento;
- i) “Decreto legislativo n. 28/10”, il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- j) “D.M. n. 180/10”, il decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180;
- k) “D.P.R. n. 445/00”, il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

- l) “Distributore”, il soggetto che svolge l’attività di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale ai sensi, rispettivamente, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
  - m) “Elenco”, l’elenco degli organismi ADR istituito dall’Autorità, ai sensi dell’articolo 141-decies del Codice del consumo;
  - n) “GSE”, il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;
  - o) “Operatore o Gestore”, il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall’Autorità;
  - p) “Parte”, il Cliente o Utente finale, l’Operatore o Gestore e il GSE;
  - q) “Prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore e Cliente finale di energia elettrica;
  - r) “Reclamo”, ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’Operatore o Gestore, anche per via telematica, con la quale il Cliente o Utente finale direttamente o tramite un rappresentante legale o un’associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti con l’Operatore o Gestore;
  - s) “Responsabile del Servizio”, la persona fisica cui sono attribuiti i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente e dal presente provvedimento;
  - t) “Segreteria tecnica” la struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione del Servizio;
  - u) “Servizio Conciliazione” o “Servizio”, l’organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e della legge 4 agosto 2017, n. 124, iscritto nell’Elenco;
  - v) “Tentativo di conciliazione”, lo svolgimento, presso il Servizio Conciliazione, di almeno un incontro fra le Parti alla presenza del Conciliatore, per la composizione della controversia;
  - w) “SPID”, il Sistema Pubblico di Identità Digitale per l’accesso ai servizi online della pubblica amministrazione;
  - x) “CIE”, la carta d’identità elettronica.
- 1.2 I termini previsti nel presente provvedimento vanno calcolati in base ai giorni solari.

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione**

2.1 Ai sensi dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, il presente provvedimento disciplina le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti

- finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.
- 2.2 Il presente provvedimento trova altresì applicazione per le controversie tra Prosumer e GSE in materia di ritiro dedicato e scambio sul posto. A tal fine, se non diversamente stabilito, le previsioni che riguardano gli Operatori o Gestori si applicano anche al GSE.
- 2.3 Il presente provvedimento non trova applicazione per i Clienti finali multisito con almeno un punto di prelievo/riconsegna che non rientra nell'ambito di cui al precedente comma 2.1.
- 2.4 Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente provvedimento le controversie:
- a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
  - b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
  - c) per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori;
  - d) per le quali il Cliente o Utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com o in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
  - e) afferenti alla qualità dell'acqua.

### **Articolo 3**

#### **Obbligatorietà del tentativo di conciliazione**

- 3.1 Per le controversie di cui al precedente articolo 2, commi 2.1 e 2.2, l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, nel rispetto del presente provvedimento, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.
- 3.2 In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, la Parte ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di commercio, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di una convenzione tra l'Autorità e Unioncamere.
- 3.3 Il Cliente o Utente finale domestico, al medesimo fine, può altresì rivolgersi ad organismi ADR iscritti nell'Elenco, pubblicato sul sito web dell'Autorità.
- 3.4 Alle procedure di cui ai precedenti commi 3.2 e 3.3, per tutto quanto non specificamente previsto dalla presente Parte I, si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle Parti.
- 3.5 Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

## **PARTE II**

### **Procedura del Servizio Conciliazione**

#### **Articolo 4**

##### **Condizioni e termini per l'esperimento del tentativo obbligatorio**

- 4.1 La condizione di procedibilità di cui al precedente articolo 3, comma 3.1 si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione, da svolgersi non oltre 30 giorni dalla presentazione della domanda completa di conciliazione, si conclude senza l'accordo.
- 4.2 Il termine per la conclusione della procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione è di 90 giorni, decorrente dalla data di proposizione della domanda completa di conciliazione.
- 4.3 Il termine di cui al precedente comma 4.2 può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti avanzata entro i termini di cui al comma 4.2, nonché su iniziativa del Servizio Conciliazione, anche su richiesta del Conciliatore, che ravvisi la complessità della procedura, previa comunicazione alle Parti.
- 4.4 Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Servizio Conciliazione se, per la medesima controversia, è pendente o è stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3.

#### **Articolo 5**

##### **Responsabile e Segreteria tecnica del Servizio**

- 5.1 Il Responsabile del Servizio provvede agli adempimenti di cui alla Parte V, titolo II-bis, del Codice del consumo e del presente provvedimento. In particolare, è responsabile dell'operato della Segreteria tecnica e provvede all'individuazione dei Conciliatori, al loro inserimento e aggiornamento in un elenco pubblicato sul sito web del Servizio Conciliazione e all'assegnazione dei Conciliatori medesimi alle singole procedure, secondo i criteri e le modalità di cui al successivo articolo 6.
- 5.2 La Segreteria tecnica:
  - a) è composta da soggetti imparziali, non entra nel merito della controversia e non svolge attività di consulenza giuridica;
  - b) riceve la domanda di conciliazione, ne verifica l'ammissibilità e, se necessario, ne richiede la regolarizzazione, ai sensi del presente provvedimento;
  - c) tiene un apposito fascicolo per ogni procedura di conciliazione con le annotazioni relative a:
    - i. numero di ordine progressivo;
    - ii. dati delle Parti;
    - iii. oggetto della controversia;
    - iv. Conciliatore assegnatario;
    - v. durata della procedura e relativo esito;
  - d) comunica alle Parti il giorno e l'ora del primo incontro;
  - e) dichiara conclusa la procedura e ne dispone l'archiviazione, comunicandola alle Parti, nei casi previsti dal presente provvedimento;

- f) provvede all'aggiornamento annuale delle singole schede dei Conciliatori, contenenti, per ciascuno di essi, il curriculum comprensivo dei titoli di studio e professionali, delle specializzazioni possedute, dei corsi frequentati sia con riferimento alle competenze professionali specialistiche che alle tecniche di conciliazione, le procedure gestite;
- g) abilita gli Operatori o Gestori alla procedura telematica.

## **Articolo 6**

### **Conciliatore e criteri di nomina**

- 6.1 Il Conciliatore può essere individuato, in base alle esigenze del Servizio Conciliazione, sia a seguito del superamento di una procedura di selezione aperta a coloro che sono in possesso dei requisiti di cui al successivo comma 6.2, lettera c), sia tra le risorse di Acquirente Unico SpA che siano in possesso dei requisiti di cui al medesimo comma 6.2, lettera c), sia mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo n. 28/10.
- 6.2 Il Conciliatore:
- a) non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante;
  - b) è assegnato alla procedura nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza;
  - c) deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore;
  - d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, *Allegato sub a)* al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall'incarico;
  - e) sottoscrive, ai fini dell'inserimento nell'elenco dei Conciliatori, il Codice deontologico e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità;
  - f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, deve provvedere a comunicare al Responsabile del Servizio tale circostanza non oltre due giorni dall'assegnazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta. In tali casi, il Responsabile del Servizio provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle Parti.
- 6.3 L'assegnazione del Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal

curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.

- 6.4 Il Conciliatore che abbia perso i requisiti di cui al precedente comma 6.2, lettera c) o che sia incorso nelle situazioni di incompatibilità di cui al precedente comma 6.2, lettera d) ovvero che ne abbia fatto domanda, è cancellato dall'elenco di cui all'articolo 5 comma 5.1. La cancellazione, se non segue alla domanda del Conciliatore, è pronunciata dal Responsabile del Servizio sentito l'interessato.
- 6.5 Il Servizio Conciliazione può prevedere lo svolgimento del tirocinio assistito per i Conciliatori individuati ai sensi del comma 6.1, previa comunicazione dei nominativi alle Parti e al Conciliatore, che possono rifiutare il tirocinante e comunque richiederne l'allontanamento in qualsiasi momento. Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza ed imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori e il personale del Servizio Conciliazione.

## **Articolo 7**

### **Presentazione della domanda di conciliazione**

- 7.1 Il Cliente o Utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, solo dopo aver inviato il reclamo all'Operatore o Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo. Tale ultimo termine, per il settore idrico, è pari a 50 giorni.
- 7.2 La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online. La Parte attivante accede alla piattaforma telematica mediante autenticazione SPID o CIE. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione.
- 7.3 Il Cliente o Utente finale domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'associazione o di altro delegato di cui al precedente comma 7.1, può presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.
- 7.4 La domanda di conciliazione deve prevedere i seguenti elementi obbligatori:
- a) nome del Cliente o Utente finale e del delegato, ove presente;
  - b) recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica del Cliente o Utente finale o del delegato, ove presente;
  - c) denominazione dell'Operatore o Gestore;
  - d) POD/PDR o codice identificativo della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove non disponibili, indirizzo della fornitura;
  - e) oggetto, valore della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa e dell'indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova.

- 7.5 Alla domanda di conciliazione devono essere allegati obbligatoriamente:
- a) copia di un documento di identità in corso di validità della Parte, limitatamente alle domande presentate ai sensi del comma 7.3;
  - b) copia del reclamo o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale;
  - c) copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore o Gestore, se presente;
  - d) copia della risposta dell'Operatore o Gestore, se presente;
  - e) copia della delega al rappresentante dalla Parte con potere di conciliare e transigere e del documento di identità del delegato, ove sia presente il delegato;
  - f) dichiarazioni, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/00:
    - i. che per la controversia non sia pendente o non sia stato esperito un tentativo di conciliazione, ai sensi dell'art. 3;
    - ii. della data di invio del reclamo all'Operatore o Gestore;
  - g) accettazione delle previsioni di cui ai commi 12.3 e 12.4 dell'articolo 12 del presente provvedimento.
- 7.6 Qualora la domanda di conciliazione risulti incompleta rispetto agli elementi prescritti dall'articolo 7, comma 7.5, il Servizio Conciliazione, entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della domanda, invita la Parte che ha attivato la procedura al perfezionamento e all'integrazione della domanda medesima da effettuarsi entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione, decorso inutilmente il quale la domanda è improcedibile ed è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alla Parte.

## **Articolo 8**

### **Inammissibilità della domanda di conciliazione**

- 8.1 La domanda di conciliazione è inammissibile ed è archiviata nei seguenti casi:
- a) quando attiene a controversie di cui all'articolo 2 comma 2.4 e nei casi di cui all'articolo 4 comma 4.4;
  - b) quando è presentata senza il previo reclamo all'Operatore o Gestore o senza il rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale;
  - c) quando è presentata senza il rispetto delle tempistiche di cui al presente provvedimento;
  - d) quando non è stata presentata nelle modalità indicate dall'articolo 7, commi 7.2 e 7.3;
  - e) quando non contiene anche uno solo degli elementi di cui all'articolo 7, comma 7.4;
  - f) qualora risulti riproduttiva di domanda già archiviata ai sensi degli articoli 9, comma 9.8 e 11, comma 11.6.
- 8.2 Il Servizio Conciliazione comunica tempestivamente alla Parte l'inammissibilità della domanda di conciliazione.
- 8.3 Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 8.1 emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno

anteriore alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti.

## **Articolo 9**

### **Avviso di convocazione delle Parti**

- 9.1 Il Servizio Conciliazione, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che deve essere fissato nel rispetto del termine di cui all'articolo 4, comma 4.1, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione medesima alle Parti.
- 9.2 Nel caso in cui il Cliente o Utente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura o alleggi comunicazione di costituzione in mora nella quale sia indicato il termine decorso il quale, in costanza di mora, sarà inviata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura previa, nei casi applicabili, l'eventuale riduzione della potenza disponibile o sia indicata la data a partire dalla quale il Gestore potrà effettuare l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve svolgersi nel termine di 15 giorni dalla domanda completa e il termine di 10 giorni di cui al precedente comma 9.1 è ridotto della metà.
- 9.3 Nella comunicazione di cui al precedente comma 9.1 sono specificatamente indicati:
- a) la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
  - b) l'oggetto della procedura;
  - c) la data del primo incontro;
  - d) la data entro la quale deve concludersi la procedura.
- 9.4 Gli Operatori o Gestori, ad eccezione dei fornitori di ultima istanza (FUI) di cui all'articolo 1, comma 1.1, del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale, salvi i casi di cui all'articolo 8, comma 8.3.
- 9.5 Nel caso in cui l'Operatore, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al Distributore o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, almeno 10 giorni prima del primo incontro o nel corso del primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del Distributore in qualità di ausilio tecnico. La richiesta può essere corredata da una descrizione sintetica delle tematiche oggetto dell'ausilio, fermo restando quanto previsto al successivo comma 9.7.
- 9.6 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 9.5, convoca il Distributore entro due giorni decorrenti dalla richiesta.

- 9.7 Il Distributore è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.
- 9.8 La Parte che abbia presentato domanda di conciliazione e intenda rinunciare all'esperimento della procedura di conciliazione ne dà tempestiva comunicazione al Servizio Conciliazione. In tal caso, il Servizio Conciliazione dichiara conclusa la procedura e ne dispone l'archiviazione, dandone comunicazione alle Parti.
- 9.9 Nel caso in cui il gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del gestore del servizio fognatura e/o del gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico.
- 9.10 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 9.9, convoca il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, entro due giorni decorrenti dalla richiesta.
- 9.11 Il gestore del servizio fognatura e/o il gestore del servizio depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, sono tenuti a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.

## **Articolo 10**

### **Svolgimento del tentativo di conciliazione**

- 10.1 Le Parti e il Conciliatore si incontrano in modalità telematica nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione, mediante l'accesso all'apposita area virtuale riservata, web conference tramite chat, audio, video, o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti. In alternativa, secondo la valutazione del Conciliatore e delle Parti, l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.
- 10.2 Ciascuna Parte e il Distributore, in qualità di ausilio tecnico, può chiedere un solo rinvio dell'incontro nell'ambito della medesima procedura di conciliazione, presentando richiesta motivata al Servizio Conciliazione, con l'eccezione dell'incontro di cui all'articolo 9, comma 9.2, per il quale non sono consentite richieste di rinvio. La richiesta di rinvio dell'incontro deve essere formalizzata al Servizio Conciliazione entro il secondo giorno antecedente alla data dell'incontro, con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla precedente. Di tale richiesta è data comunicazione alle Parti e al Conciliatore.
- 10.3 Le Parti possono presentare argomentazioni, prove e documenti in qualsiasi fase della procedura, mediante *upload* dei relativi file all'interno della piattaforma

telematica, nonché accedere ai documenti presentati dall'altra Parte, salvo che quest'ultima non abbia richiesto espressamente che gli stessi debbano restare riservati.

- 10.4 Le Parti possono intervenire alla procedura facendosi rappresentare da soggetti, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori o di categoria, muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare e transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero, per i soli Clienti o Utenti finali, con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Al fine di rendere più agevole la procedura, i rappresentanti degli Operatori o Gestori possono indicare i propri delegati a partecipare alla procedura di conciliazione tramite una delega generale e preventiva al Servizio Conciliazione, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati e l'accettazione delle previsioni del presente provvedimento in materia di accesso agli atti e riservatezza di cui al successivo articolo 12, commi 12.3 e 12.4.
- 10.5 Il Conciliatore, laddove le Parti rilevino l'esistenza di danni gravi ed irreparabili, su richiesta concorde delle stesse, può suggerire le misure più idonee a garantire la immediata tutela del Cliente o Utente finale.

## **Articolo 11**

### **Esito del tentativo di conciliazione**

- 11.1 Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale, nel quale è indicato l'accordo raggiunto con il relativo contenuto.
- 11.2 Il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto dalle Parti e dallo stesso Conciliatore con propria firma digitale o con la firma elettronica qualificata rilasciata ad hoc dal Servizio Conciliazione. Il distributore, convocato come ausilio tecnico, in accordo con la Parte attivante, ha facoltà di sottoscrivere, con analoghe modalità, l'accordo assumendo specifici obblighi. In mancanza di una delle firme che precedono, alla modalità telematica di trasmissione del verbale potrà essere affiancata altra modalità compatibile e idonea a garantirne la provenienza.
- 11.3 Le Parti, congiuntamente, possono richiedere al Conciliatore la formulazione di una proposta non vincolante, la cui accettazione o il cui rifiuto devono pervenire per iscritto entro 7 giorni. In mancanza di accettazione nel termine, la proposta si intende rifiutata. La proposta, salvo diversa volontà delle Parti, non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso della procedura, ad eccezione degli elementi risultanti dai documenti depositati e noti alle Parti.
- 11.4 Il verbale di conciliazione, sottoscritto ai sensi del precedente comma 11.2, anche a seguito di accettazione della proposta del Conciliatore di cui al comma 11.3, costituisce titolo esecutivo a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

- 11.5 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale nel quale indica che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo, ai fini di quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.1, del presente provvedimento.
- 11.6 Se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata.
- 11.7 Se la Parte che non ha attivato la procedura non compare al primo incontro al di fuori dei casi di cui all'art. 8 comma 8.3, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura, ai fini di quanto previsto dall'articolo 4, comma 4.1, del presente provvedimento.
- 11.8 L'assenza dell'Operatore o Gestore che è tenuto ad aderire alla procedura ai sensi dell'articolo 9, comma 9.4, è comunicata dal Responsabile del Servizio all'Autorità per i seguiti di competenza.
- 11.9 Al termine della procedura, il Servizio Conciliazione richiede alle Parti la compilazione di un questionario di valutazione sullo svolgimento della procedura medesima.

## **Articolo 12**

### **Accesso agli atti e riservatezza**

- 12.1 Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.
- 12.2 Il personale del Servizio Conciliazione e il Conciliatore si impegnano a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.
- 12.3 Le Parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l'insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della Parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni.
- 12.4 Le Parti non possono chiamare a testimoniare in giudizio il Conciliatore, il personale del Servizio Conciliazione, né deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura.
- 12.5 Il Servizio Conciliazione si impegna a garantire e a salvaguardare la riservatezza delle Parti nella trattazione dei dati personali, delle credenziali di accesso e delle informazioni fornite dalle Parti medesime, anche al fine di tutelarsi da accessi e attività di comunicazione e divulgazione non autorizzati nel rispetto della vigente normativa in tema di privacy.
- 12.6 Il Servizio Conciliazione non può comunque essere considerato responsabile quando:
  - a) le Parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie credenziali per l'accesso alla piattaforma telematica;
  - b) soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private;

- c) altri soggetti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal Servizio Conciliazione.
- 12.7 Se non diversamente stabilito, i dati e i documenti relativi alla singola procedura sono conservati nella piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, a disposizione delle Parti, anche su richiesta, nel rispetto dei commi precedenti del presente articolo, e in formato elettronico non modificabile, per 3 anni dalla data di conclusione della procedura.

### **Articolo 13**

#### **Responsabilità delle parti**

- 13.1 Sono di esclusiva responsabilità delle Parti:
- a) la proponibilità della domanda di conciliazione con riferimento alla materia e alle ragioni della domanda medesima;
  - b) la qualificazione della controversia;
  - c) la compilazione del format di domanda di conciliazione;
  - d) la forma e il contenuto dell'atto con cui la Parte conferisce delega al proprio rappresentante;
  - e) la veridicità e correttezza delle dichiarazioni;
  - f) l'eventuale indicazione del valore della controversia;
  - g) l'individuazione della Parte nei confronti dei quali la richiesta viene presentata;
  - h) le dichiarazioni di cui all'articolo 7, comma 7.5, lettera f).
- 13.2 Il Servizio Conciliazione non può comunque essere ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni conseguenti a:
- a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità del Servizio Conciliazione;
  - b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della richiesta e del diritto tutelato ad opera della Parte.

### **Articolo 14**

#### **Monitoraggio e relazioni di attività**

- 14.1 Il Servizio Conciliazione predispone report mensili sul numero di domande ricevute, sulle procedure svolte e sugli esiti delle stesse e, in attuazione dell'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo, provvede alla redazione della relazione annuale sull'attività svolta, nel rispetto della vigente normativa in tema di privacy.

### **Articolo 15**

#### **Entrata in vigore**

- 15.1 La presente disciplina è efficace dall'1 gennaio 2017.

**Allegato sub A) alla deliberazione 209/2016/E/com e s.m.i.**

**CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI DEL SERVIZIO  
CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

**Articolo 1**

*Ambito di applicazione*

- 1.1 Il presente Codice deontologico contiene norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori del Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

**Articolo 2**

*Formazione e dichiarazione di imparzialità,  
indipendenza e neutralità*

- 2.1 Il Conciliatore possiede una conoscenza generale di diritto e una conoscenza approfondita in materia di procedure di conciliazione e di funzionamento dei settori regolati dall'Autorità e si impegna a mantenere nonché ad aggiornare costantemente la propria preparazione e formazione in tali campi.
- 2.2 Il Conciliatore, ai fini dell'iscrizione nell'elenco dei Conciliatori, provvede a sottoscrivere una dichiarazione con la quale si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, nei seguenti casi:
- a) qualora ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della stessa o del relativo oggetto;
  - b) qualora non gli sia possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità, dovendo in ogni caso provvedere a darne tempestiva notizia al Responsabile del Servizio;
  - c) qualora abbia in passato gestito procedure relative alle Parti o anche ad una sola di esse o abbia comunque operato in merito alla controversia di specie o ad altre controversie coinvolgenti le Parti o anche una sola di esse come consulente, difensore o arbitro.
- 2.3 Il Conciliatore si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza e imparzialità e che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità. Il Conciliatore deve sempre agire in maniera completamente imparziale nei confronti delle Parti e rimanere neutrale rispetto alla lite.

- 2.4 Il Conciliatore si astiene, nei 6 mesi successivi alla conclusione della procedura, dall'accettazione di incarichi di qualunque natura se provenienti da entrambe le Parti o anche da una sola di esse o dai loro rappresentanti.
- 2.5 Il Conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.
- 2.6 Il Conciliatore non assume la gestione di procedure in situazioni anche solo apparenti di conflitto di interessi.

### **Articolo 3**

#### *Divieto di percepire utilità dalle Parti*

- 3.1 Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle Parti o anche da una sola di esse.

### **Articolo 4**

#### *Riservatezza e comportamento del conciliatore*

- 4.1 Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la comunicazione delle quali avviene alle Parti ai soli fini della procedura.
- 4.2 Il Conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle Parti e deve verificare che le Parti medesime abbiano ben inteso ed espressamente accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle Parti e gli obblighi di riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.
- 4.3 Il Conciliatore non deve rivelare ad una Parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra Parte, senza il consenso di quest'ultima, salvo che non sia previsto dalla legge, dalla procedura o da motivi di ordine pubblico.
- 4.4 Il Conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata compreso il fatto che la conciliazione stessa debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

### **Articolo 5**

#### *Disposizioni finali*

- 5.1 Il presente Codice deontologico è parte sostanziale ed integrante del 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione (TICO) e produce effetti dalla medesima data del provvedimento.