

# SCHEMA TECNICA

## APPROVAZIONE DELLA DISCIPLINA DELLA PROCEDURA DECISORIA PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI O UTENTI FINALI E OPERATORI O GESTORI NEI SETTORI REGOLATI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

639/2017/E/com (\*)

Con la delibera 639/2017/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico approva la disciplina della *procedura decisoria per la risoluzione delle controversie*, tra clienti o utenti finali e operatori o gestori, non risolte in sede conciliativa (c.d. "terzo livello" di tutela, nel quale la definizione della controversia avviene con una decisione amministrativa, assunta dall'Autorità).

In particolare, in sede di *prima attuazione*, la delibera 639/2017/E/com limita la presentazione, da parte dei clienti o utenti finali, delle istanze all'Autorità ai soli casi:

- di mancata partecipazione dell'operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
- in cui, per i medesimi fatti e tra le stesse parti, non sia già stata adita l'Autorità giudiziaria;
- nei quali la controversia non riguardi né il tema del recupero crediti, né quello dei profili tributari o fiscali;

e alla condizione che avvenga entro 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

La disciplina della *procedura decisoria per la risoluzione delle controversie* regola i contenuti minimi dell'istanza e le modalità del suo invio all'Autorità, l'avvio del procedimento, lo svolgimento del procedimento stesso (da concludersi entro 120 giorni dalla data di deposito dell'istanza), nonché l'eventuale archiviazione.

La decisione della controversia viene assunta dal Collegio dell'Autorità, con propria delibera (pubblicata sul sito internet) che fissa anche il termine entro cui le parti sono tenute ad adeguarsi, a pena di eventuali sanzioni. Qualora l'Autorità riscontrasse la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore o il gestore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

La disciplina della *procedura decisoria per la risoluzione delle controversie* entrerà in vigore il 1 gennaio 2018.

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