



Giovedì 12/01/2017

Energia elettrica e gas e conciliazioni obbligatorie da Gennaio 2017: come fare

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Dal 1/1/2017 anche per le controversie nell'ambito energia elettrica e gas è diventato obbligatorio, prima di tentare una causa, lo svolgimento di un tentativo di conciliazione.

L'Autorità garante dell'energia ed il gas, infatti, ha finalmente emanato le disposizioni attuative (Delibera 209/2016) della normativa che prevede l'obbligo fin dal 1995 non solo in questo ambito ma anche per le controversie in materia di telecomunicazioni e in alcuni settori civili.

Le conciliazioni sono svolte dall'Autorità stessa, più precisamente dal "servizio conciliazione clienti energia" secondo le procedure delle nuove ADR, le conciliazioni disciplinate a livello europeo. In alternativa è possibile comunque rivolgersi ad altri organismi.

In una prima fase l'obbligo riguarderà solo i settori energia elettrica e gas, mentre per quanto riguarda l'altro settore regolato dall'Autorità, quello idrico, si dovranno aspettare ulteriori disposizioni attualmente allo studio.

OBBLIGATORIETA' DELLE CONCILIAZIONI

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra utenti/consumatori e venditori di energia elettrica e gas è diventato obbligatorio dal 1/1/2017 tentare una conciliazione prima dell'eventuale causa.

Per esser precisi, sono coinvolti i clienti finali di gas naturale e di gas diversi distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione e i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, domestici e non domestici.

Sono inclusi anche i prosumer, ovvero gli utenti/consumatori che partecipano alla produzione dell'energia elettrica tramite il "ritiro dedicato" e lo "scambio sul posto".

Per usare termini tecnici il tentativo di conciliazione diventa "condizione di procedibilità della domanda giudiziale", ovvero un passo obbligatorio prima di rivolgersi ad un giudice.

Per poter procedere giudizialmente non importa che la conciliazione finisca positivamente, con l'accordo tra le parti, è sufficiente che sia avvenuto il primo incontro, anche senza accordo.

Come detto in premessa in una prima fase l'obbligo riguarderà solo i settori energia elettrica e gas, mentre per quello idrico si dovranno aspettare ulteriori disposizioni attualmente allo studio.

A CHI RIVOLGERSI

La conciliazione obbligatoria è svolta principalmente dall'Autorità Garante per l'Energia ed il Gas (AEEG) attraverso il "Servizio Conciliazione dell'Autorità" accessibile dal sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

In alternativa il consumatore si può rivolgere alle Camere di Commercio oppure ad uno degli organismi iscritti presso l'Autorità che svolgono le conciliazioni ADR e che si trovano elencati nell'"Elenco organismi ADR" disponibile sulla pagina web linkata sopra.

Attenzione! Possono costituire alternativa anche le cosiddette "conciliazioni paritetiche" svolte direttamente dai gestori-venditori di energia elettrica e/o gas attraverso organismi appositi magari iscritti nell'elenco di cui sopra, in convenzione con le associazioni di consumatori.

Attenzione in questi casi agli accordi "preconfezionati", è bene sapere che vanno valutati rispetto al proprio caso, che non c'è alcun obbligo di sottoscriverli ma che una volta sottoscritti sono vincolanti e possono alla fine risultare limitanti.

LA PROCEDURA

Presentazione della domanda

La domanda di conciliazione può essere presentata DOPO aver inviato un reclamo al gestore/venditore di energia e/o gas che non abbia ricevuto risposta o quando la stessa sia considerata insoddisfacente dal



consumatore.

Nel primo caso devono essere passati 50 giorni dall'invio del reclamo; in ogni caso non è possibile presentare domanda oltre 1 anno dopo l'invio del reclamo. Si può presentare direttamente o tramite un delegato, che può essere un'associazione di consumatori (per il servizio di assistenza dell'ADUC si veda il riquadro in fondo alla scheda).

Si può presentare:

- online sul sito dell'AEEG - Servizio conciliazione, previa registrazione
- per i clienti domestici anche tramite posta, fax o altri canali individuati sul sito web del Servizio conciliazione.

La domanda deve contenere determinati elementi che si trovano specificati sul sito dell'Autorità. Nel caso mancassero dei dati l'Autorità avvisa l'utente che deve comunicarli entro 7 giorni.

Fissazione della data di conciliazione

In caso di accettazione della domanda il Servizio conciliazione comunica alle parti, entro sette giorni dalla presentazione, l'avvio della procedura e la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo; tale incontro deve svolgersi entro massimo 30 giorni dalla data di presentazione della domanda, ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione stessa.

Non c'è una procedura di intervento in urgenza nel caso di interruzione del servizio, come per le conciliazioni in ambito telefonico, ma tempi più brevi per la fissazione della data di trattazione.

Se infatti il consumatore documenta la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con un reclamo, l'incontro viene fissato NEI 15 giorni (non 30) successivi alla presentazione della domanda, decorsi almeno 5 giorni dalla comunicazione stessa.

E' possibile che venga richiesto l'intervento del distributore locale, per fornire dati tecnici o altro.

Se una delle parti intende rinunciare al tentativo conciliativo può farlo dandone comunicazione almeno 5 giorni prima della data fissata per il primo incontro. L'incontro può essere rinviato facendone richiesta con almeno 5 giorni di anticipo proponendo una nuova data che non deve cadere oltre i 7 giorni dalla prima.

Svolgimento della conciliazione

Nel giorno e ora comunicati dal Servizio conciliazione le parti si incontrano TELEMATICAMENTE, ovvero tramite accesso all'apposita area virtuale riservata del sito dell'Autorità garante in web-conference. Sono ammessi, su giudizio del Servizio di conciliazione, anche metodi alternativi tramite utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.

Le prove e documentazioni possono essere presentate in qualsiasi momento mediante upload.

Chi non fosse attrezzato o pratico può farsi rappresentare da una associazione di consumatori o di categoria tramite delega (che per i clienti finali può essere una scrittura privata corredata da fotocopia di un documento di identità del delegante).

Durante l'incontro il conciliatore cerca di agevolare l'accordo tra le parti, ma non prende decisioni in merito. Sono le parti che devono trovare un punto di incontro.

Il termine per la conclusione di tutto il procedimento è di 90 giorni dalla presentazione della domanda di conciliazione, prorogabile per massimo 30 giorni per esigenze motivate su iniziativa delle parti o del conciliatore.

Attenzione! Se la parte che ha chiesto la conciliazione NON si presenta al primo incontro il procedimento viene archiviato; se non si presenta l'altra parte viene redatto un verbale che evidenzia l'"esito negativo della procedura".

Si fa presente a tal proposito che i gestori/venditori di energia elettrica e gas sono tenuti a partecipare al tentativo conciliativo ma non è chiaro quali provvedimenti siano previsti nei loro confronti nel caso non lo facessero; il Garante si limita a dire che tale scelta viene segnalata agli organi della stessa Autorità "per i seguiti di competenza".

Termine della conciliazione



Se la conciliazione ha esito positivo viene emesso un verbale che per legge ha valore di titolo esecutivo e che quindi vincola le parti rispetto all'accordo raggiunto.

In alternativa e' possibile chiedere al Conciliatore una "proposta" di accordo non vincolante la cui accettazione o rifiuto devono esser date per iscritto entro 7 giorni; in mancanza la proposta si intende NON accettata.

La procedura si può concludere anche senza che venga raggiunto un accordo e anche in tal caso viene redatto un verbale che attesta, in ogni caso, il fatto che il tentativo è stato svolto. Ciò è importante ai fini dell'obbligatorietà e della non procedibilità, in mancanza del tentativo, di azioni successive tipo la causa davanti al giudice di pace.

Conseguenze sulle azioni contro la morosità

La presentazione della domanda di conciliazione non interrompe di per sé le eventuali azioni che il venditore avesse messo in atto per recuperare un credito.

Tuttavia molti operatori che aderiscono alle procedure di conciliazione, anche a quelle facoltative attive fino a fine 2016, di solito si impegnano volontariamente a sospendere le azioni intraprese.

Tutto dipende dall'operatore/gestore.

COSTI

La procedura presso l'Autorità garante è gratuita ma se il consumatore si fa assistere da un'associazione di consumatori o da un legale ovviamente potrebbero esservi costi da sostenere relativi ai servizi resi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AEEGSI 620/2015 (elenco organismi ADR)
- Delibera AEEGSI 209/2016 (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)
- Legge 481/95 art. 2 comma 24 lettera b)
- Codice del Consumo (d.lgs.206/2005) artt. da 141 a 141-decies

LINK UTILI

- Sito "Sportello del consumatore" con informazioni di Rita Sabelli

Fonte: <http://www.aduc.it>