



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica



LA CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA NELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI E OPERATORI NEL MERCATO ENERGETICO

Il D.Lgs. 130/2016 recepisce la direttiva dell'Unione Europea 2013/11/UE e apporta modifiche al Codice del Consumo in materia di ADR.

Daniele De Gaetano (redattore Ilaria Ferrara)
CIVILE - MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Publicato, Martedì 15 Marzo 2016

Con il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che recepisce la direttiva europea 2013/11/UE, sono state apportate sostanziali modifiche alla parte V del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). Con il predetto decreto è stato inserito un intero nuovo Titolo denominato “*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*”, il *II-bis*.

Con il predetto intervento il legislatore ha voluto disciplinare le procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, riguardanti consumatori e professionisti in genere, presso organismi ADR (Alternative Dispute Resolution).

I principi cardine della normativa prevedono:

- 1) Criteri di trasparenza, efficacia, equità e libertà di cui devono essere muniti gli organismi ADR, nonché requisiti di terzietà, indipendenza, trasparenza e professionalità per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie;
- 2) Specifici obblighi in capo agli organismi ADR (sito web aggiornato e modalità cartacee di presentazione della domanda);
- 3) Criteri volti ad armonizzare le procedure delle Autorità indipendenti nei settori di competenza;
- 4) Che il Ministero dello Sviluppo Economico comunichi alla Commissione Europea l’elenco consolidato degli organismi ADR operanti a livello nazionale;

Premesso quanto sopra, con il Codice del Consumo novellato, il legislatore ha attribuito all’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, il potere di regolamentare, con delibere di settore, le modalità di svolgimento del **tentativo obbligatorio di conciliazione che diverrà condizione di procedibilità dell’azione giudiziale**. Pertanto con riferimento ai settori regolati dalla predetta Autorità, il tentativo obbligatorio di conciliazione sarà a tutti gli effetti condizione di procedibilità. Già con la deliberazione n. 522 del 5 novembre 2015, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione della disciplina afferente le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e operatori, il quale si concluderà entro il 30 giugno prossimo. Al detto scopo l’Autorità ha già da tempo istituito presso di sé, in forma ancora volontaria, una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie: il **Servizio Conciliazione** che, oltre ad essere già conforme alla normativa europea in materia di ADR, rispetta anche i criteri di efficacia, efficienza ed universalità richiesti. Nello specifico il Servizio Conciliazione clienti energia è stato introdotto, in forma volontaria, nell’aprile del 2013 per mettere a disposizione dei consumatori **una procedura semplice e veloce di risoluzione di controversie** con gli operatori, che prevede l’intervento di un conciliatore professionista che aiuta le parti ad addivenire ad un accordo; il predetto servizio, allo stato attuale, è volontario e gratuito e si svolge interamente online.

In base ai risultati acquisiti lo strumento sembra essere di indubbio vantaggio rispetto alle ordinarie vie giudiziali, difatti per il periodo intercorrente tra l’aprile 2013 e dicembre 2015 il Servizio Conciliazione ha registrato 4.583 richieste riguardanti per il 60% il mercato elettrico e per la restante parte il mercato del gas naturale e un tasso di successo dell’84% con una media per accordo di 64 giorni solari.

Alla luce dei numeri sopra esposti il Servizio Conciliazione sembra centrare in pieno l’obiettivo principale dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, ovvero limitare il ricorso alle forme tradizionali di tutela giurisdizionale e garantire un notevole risparmio di tempo e costi per il consumatore. Pertanto non resta che attendere l’introduzione dell’obbligatorietà di un servizio, attualmente, facoltativo.

LA CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA NELLE CONTROVERSIE TRA CLIENTI E OPERATORI NEL MERCATO
ENERGETICO