



Fatturazione dei consumi energetici

L'attività di consulenza del commercialista nella gestione dei rincari

**21 novembre 2022 ORE 15-18**  
**CONVEGNO ONLINE**



# Argomenti

3 Il Sistema di Tutele

5 Perimetro della Conciliazione nel settore energia

6 Perimetro della Conciliazione nel settore idrico

7 Ambito di Applicazione

8 Presentazione della Domanda

9 Inammissibilità della Domanda

12 Documenti Obbligatori

13 Regolarizzazione della Domanda

14 Avvio della procedura

16 Termini abbreviati

17 Termini per convocazione distributore e quesiti

18 Svolgimento della procedura

19 Svolgimento della procedura – Peculiarità

20 Riservatezza

21 Approfondimento – Disciplina settore telecalore

22 I numeri del Servizio

# Il Sistema di Tutele

Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati da ARERA è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macroaree, ossia l'informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie.

Informazione/  
Assistenza

Appartiene alla **prima macroarea il livello base di tutela**, che si sostanzia in un punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese.

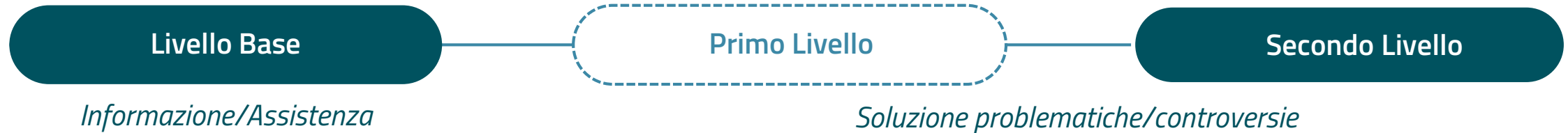
Soluzione problematiche/  
controversie

**il primo livello di tutela**, rappresentato dal reclamo all'operatore o al gestore con obblighi in tema di risposta, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici nei casi di violazione degli standard specifici.

**il secondo livello**, attivabile in caso di mancata soluzione della problematica con il reclamo, caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (obbligatoria, per i settori energetici, ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria) con poche e qualificate eccezioni.

Gli strumenti posti al livello base e al secondo livello del sistema (*contact center informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni*) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A., mediante l'Organismo ADR Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità ha riformato i termini dell'avvalimento per lo svolgimento delle predette attività, approvando, uno specifico Regolamento.



Il **sistema di tutele** è operativo per i settori energetici dall'1° gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità. Tale gradualità di applicazione si ricollega a diversi fattori:



la specificità di ciascun settore;



le tempistiche necessarie agli esercenti per strutturarsi al fine di adempiere agli obblighi di regolazione e dare una risposta alle eventuali esigenze di tutela degli utenti;



il grado di sviluppo della consapevolezza degli utenti sui propri diritti e doveri;



disponibilità e conoscenza degli strumenti, anche di tipo conciliativo, per la soluzione delle controversie non risolte con il reclamo all'esercente.

# Perimetro della Conciliazione nel settore energia



- Delibera di riferimento

**Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com** - 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)**

L'esperienza del tentativo di conciliazione è condizione necessaria per potersi rivolgere alla Giustizia Ordinaria – **Condizione di procedibilità**

Gli operatori dei settori sono tenuti a partecipare agli incontri di conciliazione – **Obbligo Partecipativo.**

L'eventuale **accordo** concluso tra le parti al termine della procedura costituisce **titolo esecutivo.**

# Perimetro della Conciliazione nel settore idrico



- Delibera di riferimento

## **Allegato A alla deliberazione**

**55/2018/E/idr** come integrata e modificata dalle deliberazioni **355/2018/R/com**, **142/2019/E/idr** e **301/2021/E/com** -  
DISCIPLINA TRANSITORIA PER IL SETTORE IDRICO RELATIVA ALLE PROCEDURE VOLONTARIE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DEL SII

L'esperimento del tentativo di conciliazione è **volontario**

**Obbligo partecipativo** alla Conciliazione per i **Gestori di maggiori dimensioni** convocati dal Servizio Conciliazione.  
**84% della popolazione nazionale fornita da Gestori obbligati.**

L'eventuale **accordo** concluso tra le parti al termine della procedura equivale ad una **transazione**.

# Ambito di Applicazione

Il tentativo di conciliazione può essere esperito nei confronti degli operatori/gestori da:



## Settore Elettrico

- **Tutti i clienti domestici**
- **Clienti non domestici** connessi in BT o MT
- **Prosumer**  
(cliente finale di energia elettrica e produttore)



## Settore Gas

- **Tutti i clienti domestici**
- **Clienti non domestici** alimentati in bassa pressione



## Settore Idrico - SII

- **Utente finale che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.**  
Le utenze condominiali sono equiparate alle utenze finali.

**Attenzione!** Il *cliente multisito* (settore elettrico e/o gas) non può attivare la procedura se il contratto di fornitura stipulato, che prevede la consegna dell'energia/gas in più punti di prelievo/riconsegna, include almeno **un punto in alta e/o altissima tensione o media e/o alta pressione.**



# Presentazione della Domanda

È possibile presentare domanda al Servizio solo **dopo aver inviato un reclamo scritto** all'operatore (venditore, distributore o GSE) o al **gestore del SII** (acquedotto, depurazione e fognatura) e:

A

L'operatore/gestore ha risposto al reclamo scritto ma il cliente/utente finale ritiene la **risposta non soddisfacente** (la richiesta può essere inviata subito dopo aver ricevuto la risposta dell'operatore/gestore)

B

L'operatore/gestore **non ha risposto al reclamo scritto**; in tal caso è possibile attivare il Servizio decorsi **40 giorni** per il settore elettrico e gas e **50 giorni** per il settore idrico, rispetto alla data di invio del reclamo

C

E' possibile presentare domanda a seguito di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale, anche in assenza di reclamo (solo per il settore elettrico e/o gas)





# Inammissibilità della Domanda 1/3



Per i **settori elettrico e gas** la domanda di conciliazione è considerata **inammissibile** se riferita a controversie:

- relative ai soli **profili tributari e fiscali**
- per le quali sia intervenuta **prescrizione** ai sensi di Legge
- per le quali siano state promosse azioni previste dal **Codice del Consumo** (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. class action)
- per le quali l'utente non abbia scelto di avvalersi delle **Procedure Speciali** individuate dalla del. 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori
- per le quali sia stato esperito o sia pendente un **tentativo di conciliazione** presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici) e le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere, nonché presso il Servizio Conciliazione stesso.



# Inammissibilità della Domanda 2/3



Per il **settore idrico** la domanda di conciliazione è considerata inammissibile se riferita a controversie:

- relative ai soli **profili tributari o fiscali**
- per le quali sia intervenuta **prescrizione** ai sensi di Legge
- attinenti alle caratteristiche organolettiche **dell'acqua**
- in tema di **Bonus sociale** idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori
- per le quali siano state promosse azioni previste dal **Codice del Consumo** (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva – c.d. class action)





# Inammissibilità della Domanda 3/3



.... inoltre se per la **medesima controversia** è pendente in alternativa:

- **procedimento giurisdizionale**, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento
- procedura di **risoluzione alternativa** della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura
- **reclamo presso lo Sportello**, ricevuto in data pari o antecedente alla data di presentazione della domanda di conciliazione, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura

Tale causa di inammissibilità non trova applicazione per le domande di conciliazione presentate da (o per conto di) un utente finale di gestore obbligato.



# Documenti Obbligatori

Per poter presentare la domanda di conciliazione è **obbligatorio** allegare la seguente documentazione:



copia del **documento di identità** del cliente/utente in corso di validità - **non richiesto per gli utenti SPID/CIE**



copia del **reclamo scritto** inviato all'operatore/gestore o copia del **rinvio in conciliazione** disposto in sede giudiziale (quest'ultimo solo per i settori elettrico e gas)



copia della **risposta dell'operatore o gestore**, se presente



in presenza di delegato, copia della relativa **delega e documento di identità**



**dichiarazione** del cliente/delegato



# Regolarizzazione della Domanda

Qualora la **domanda di conciliazione risulti incompleta** rispetto agli elementi prescritti, 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 attivante.



Il Servizio Conciliazione  
**entro 7 giorni verifica la domanda**



Se incompleta  
ulteriori **7 giorni per regolarizzare**



*In caso di mancata regolarizzazione, la  
domanda viene archiviata*



# Avvio Procedura



Il Servizio, verificata l'**ammissibilità della domanda**, 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 **termine di 30 giorni** (dalla domanda completa) e **non prima di 10 giorni** dalla comunicazione medesima alle Parti.



Solo per il **settore Idrico** il gestore **non obbligato** comunica la partecipazione **entro i 5 giorni antecedenti alla data dell'incontro**. Nel caso di dichiarazione esplicita di **non voler partecipare** alla procedura o in mancanza di conferma della partecipazione da parte del gestore, la Segreteria redige un verbale con il quale viene dato atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione e trasmette il verbale medesimo al cliente finale, provvedendo alla relativa archiviazione.

Per entrambi i settori, se una delle cause di inammissibilità emerge e sia documentata successivamente e, comunque, **non oltre il quinto giorno** antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata (anche post avvio procedura).

# Il percorso della conciliazione



# Termini Abbreviati

## Art. 9 comma 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 reclamo.



Fissazione del **primo incontro** nel termine di **15 giorni** dalla domanda completa, ma non prima di 5 giorni dalla medesima



Rinvio **non** consentito



# Termini per convocazione distributore e quesiti

## Art. 9 comma 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.** In assenza dei quesiti il distributore è tenuto comunque a partecipare all'incontro.



### In sintesi

- Il venditore può richiedere la convocazione almeno 10 giorni prima del primo incontro
- Il venditore potrà anticipare i quesiti al distributore
- In caso di richiesta di convocazione in occasione del primo incontro il conciliatore inserirà gli eventuali quesiti nel verbale di aggiornamento

# Svolgimento della Procedura



La procedura si svolge **on-line** ed è **completamente gratuita**, dalla presentazione della richiesta allo svolgimento degli incontri, fino alla conclusione della pratica.



La procedura deve concludersi entro **90 giorni dalla domanda completa, salvo proroga di ulteriori 30 giorni**, che può essere richiesta congiuntamente dalle parti o disposta dal conciliatore data la complessità del caso.



L'incontro è moderato da un **conciliatore del Servizio**, esperto in mediazione e regolazione di settore, **che aiuta le parti** a trovare un accordo soddisfacente. Gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "stanze virtuali" (chat room o video-conferenza).



I conciliatori del Servizio **non** hanno poteri decisori, garantiscono la **massima terzietà**, sono designati sulla base di una turnazione e sono tenuti al rispetto del Codice deontologico del Servizio.



Per i **settori elettrico e gas** l'eventuale accordo concluso tra le parti al termine della procedura costituisce **titolo esecutivo**, potrà pertanto essere fatto valere dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei termini dell'accordo. Per il **settore Idrico** equivale ad una transazione (contratto consensuale) con la quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite già incominciata o prevengono una lite futura.

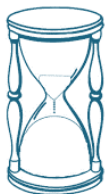
# Svolgimento della Procedura - Peculiarità



Il **distributore**, convocato come ausilio tecnico, in accordo con la Parte attivante, **ha facoltà di sottoscrivere l'accordo assumendo specifici obblighi.**



I clienti possono presentare domanda e gestire la procedura sia in proprio che con l'ausilio di un delegato (professionista, associazione dei consumatori o di categoria, parente o amico)



Ciascuna Parte ed 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. Tale richiesta deve essere formalizzata al Servizio **entro il secondo giorno antecedente alla data dell'incontro**, con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla precedente. **Non sono rinviabili gli incontri fissati con termini abbreviati.**



Il diritto alla **rinuncia** del cliente/utente finale può essere esercitato in qualunque momento della procedura, ferma restando la tempestività della comunicazione di tale rinuncia. In caso di rinuncia l'attivante non potrà ripresentare la domanda di conciliazione.



# Riservatezza

Il **procedimento** di conciliazione **è riservato** e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

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.

**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.

**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.



# Telecalore



**Delibera 537/2020/E/tlr** - ARERA avvia per il **settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore)** la graduale estensione del sistema di tutele per la *risoluzione extragiudiziale delle controversie* dei clienti e utenti finali (oggi "a regime" per i settori energetici e, sulla base di una "disciplina transitoria", per il settore idrico).

**1°luglio 2021** - Gli utenti finali del telecalore possono fruire del Servizio Conciliazione.

**Modalità operative analoghe**  
a quelle dei settori  
**energia e idrico**

Attivazione  
**post 40 giorni**  
da invio reclamo  
o subito dopo risposta  
insoddisfacente

Il ricorso alla  
Conciliazione è  
**facoltativo**  
ai fini dell'accesso alla  
Giustizia Ordinaria



Grazie per l'attenzione

