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, dalla deliberazione 233/2023/E/com, dalla deliberazione 371/2024/R/com, dalla deliberazione 574/2024/R/rif e dalla deliberazione 355/2025/R/rif

In vigore dal 1° ottobre 2025

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) "CIE", la carta d'identità elettronica;
e) "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, il Prosumer e le Configurazioni di autoconsumo diffuso, nonché, per il settore dei rifiuti urbani, la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
f) "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;
g) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
h) "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;
i) "Conciliazione", la composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente provvedimento;
j) "Configurazioni di autoconsumo diffuso", le entità collettive che autoconsumano energia elettrica in modo diffuso, quali i condomini e le comunità energetiche, sia di cittadini che di energia rinnovabile, portatrici di interessi autonomi e distinti

rispetto a quelli dei relativi componenti;

k) "Decreto legislativo n. 28/10", il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
l) "D.M. n. 150/23", il decreto del Ministero della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150;
m) "D.P.R. n. 445/00", il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
n) "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;
o) "Elenco", l'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo;
p) "GSE", il Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.;
q) "Operatore o Gestore", il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall'Autorità;
r) "Parte", il Cliente o Utente finale, l'Operatore o Gestore e il GSE;
s) "Prosumer", il soggetto che è al contempo produttore e Cliente finale di energia elettrica;
t) "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;
u) "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;
v) "Segreteria tecnica" la struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione del Servizio;
w) "Servizio Conciliazione" o "Servizio", l'organismo istituito dall'Autorità, 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;
x) "SPID", il Sistema Pubblico di Identità Digitale per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione;
y) "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.

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 o le Configurazioni di autoconsumo diffuso e GSE. 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) oggetto delle 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 o rifiuti, 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 giudiziali 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 40 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 60 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 10 del D.M. n. 150/23 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 mentre, per il settore dei rifiuti urbani, è pari a 60 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;
      iii. della veridicità di tutte le altre informazioni inserite nella domanda;
   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

antecedente 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. Il Servizio Conciliazione può riunire d'ufficio più domande ammesse, relative alle medesime Parti e per la stessa utenza/fornitura, ma aventi differente oggetto, purché non si sia ancora svolto l'incontro di cui al comma 4.1, dandone informativa alle Parti.

9.2 Nel caso in cui il Cliente o Utente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura o alleghi 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 ai commi 9.1 e 9.5 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 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. Tale obbligo trova applicazione anche per il GSE per le materie oggetto di regolazione dell'Autorità.

9.5 Nel caso in cui l'Operatore o il Gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici, rispettivamente, al Distributore o al Gestore del servizio fognatura e/o al gestore del servizio depurazione 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 o del Gestore del servizio fognatura e/o del Gestore del servizio depurazione 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 o il Gestore del servizio

fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione entro due giorni decorrenti dalla richiesta.

9.7 Il Distributore o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione 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.

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.

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 o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione, 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 10 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 o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione, 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 il termine indicato nella proposta, individuato dal Conciliatore, sentite le Parti, che non deve essere superiore al termine massimo di conclusione della procedura di cui ai commi 4.2 e 4.3. 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 e il Distributore o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione in qualità di ausilio tecnico 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 e il Distributore o il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione in qualità di ausilio tecnico 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. Tale ultimo termine è pari a 10 anni con riferimento ai verbali di cui ai commi 11.1, 11.5, 11.6 e 11.7.

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 trimestrali sul numero di domande ricevute, sulle procedure svolte e sugli esiti delle stesse e, in attuazione del Titolo II bis, Parte V, 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 dal 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.