

## Energia elettrica e gas: la mediazione come metodo per la gestione dei conflitti

**Autore:**

**In:** Diritto tributario

Il 5 maggio 2016 l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha adottato, con la delibera 209/2016/E/com, il primo 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (d'ora in avanti TICO), così assolvendo alla precipua finalità di *reductio ad unitatem* di principi e regolamentazioni che nel corso del tempo si erano sviluppati in maniera del tutto eterogenea nel sistema di tutela del consumatore "energetico".

Fugando i dubbi tra gli operatori del diritto, l'articolo 3 della citata delibera introduce il principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al successivo articolo 14.

In particolare, in alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, in un'ottica di ampia accessibilità e fruibilità, l'Autorità prevede che "il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio (previo protocollo fra Autorità e Unioncamere), le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'Autorità con la delibera 620/2015/E/com, fra le quali le conciliazioni paritetiche, e le procedure svolte da uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al d.lgs. n. 28/10, con cui l'Autorità ritenga eventualmente opportuno sottoscrivere, in una seconda fase e in via residuale, appositi protocolli".

Il tentativo di conciliazione diventa, pertanto, a partire dal

primo gennaio 2017, condizione di procedibilità della domanda giudiziale per tutte le controversie aventi ad oggetto i

servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas ed il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo tra le parti.

Ai sensi dell'articolo 2 comma 3 sono escluse dall'ambito di applicazione del TICO le controversie: "a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140bis del Codice del consumo".

La portata del principio è ampia e rivoluzionaria, perché consente di affermare *ictu oculi* che in futuro il principale luogo di risoluzione delle problematiche tra le parti è rappresentato non più dall'aula di tribunale, ma dal confronto costruttivo tra le parti all'interno del più generale tentativo di conciliazione.

Rispetto alla sentenza del giudice, classica e finora nota modalità per risolvere i conflitti, che per antonomasia produce un vincitore ed un vinto (secondo la logica del win-lose), la conciliazione prevista dal TICO introduce le parti in un altro mondo possibile, dove gli opposti non sono più contrapposti e lo scopo da raggiungere è esattamente il contrario di una causa: non creare un vincitore ed un vinto, ma riaprire i canali di comunicazione bloccati per effetto della fonte della instauranda controversia, offrire ai soggetti uno spazio "protetto" per discutere e raggiungere, eventualmente con l'ausilio del conciliatore, un esito il più possibile condiviso e pacificamente concordato.

Dalla soluzione imposta da un terzo (il giudice), quindi, si passa alla soluzione conciliativa, perché costruita dalle parti (anche mediante l'intervento del conciliatore) e con l'aiuto vicendevole delle parti, con la conseguenza che questa seconda modalità di definizione delle controversie produce un duplice effetto positivo nel sistema generale dei conflitti.

In primis, la conciliazione presso l'Acquirente Unico fornisce la possibilità alle parti di auto

responsabilizzarsi, fornendo loro strumenti precisi di comunicazione e di negoziazione, in linea con quanto affermava Albert Einstein: “non si può risolvere un problema con la stessa mentalità che l'ha generato”.

Lo scopo consiste nel raggiungere un accordo che soddisfi entrambe e che non venga successivamente messo in discussione da alcuna di esse.

In secundis, il conflitto diventa una occasione per una conoscenza più profonda del rapporto contrattuale tra le parti (Azienda energetica - cliente finale), rappresenta un processo produttivo, tendente alla soluzione migliore per tutte le parti, si appresta a porsi come una occasione di crescita ed una sfida globale che richiede co-creazione e lavoro di squadra alla ricerca della migliore alternativa all'accordo negoziato per tutti (logica del win-win legata al MAAN o BATNA, ossia Best Alternative To A Negotiated agreement).

A tal fine, il TICO disciplina uno specifico procedimento di conciliazione che si svolge a cura del Servizio Conciliazione presso l'Acquirente Unico.

In particolare, l'articolo 5 comma 2 lett. a) stabilisce che il conciliatore “non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante”.

Una volta attivato, il procedimento proseguirà esclusivamente per il tramite di strumenti telematici nel rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e neutralità, nella tutela della riservatezza di dati e di informazioni raccolte nel corso dell'iter conciliativo, ed a specifica garanzia del diritto di difesa.

Quanto ai requisiti formali previsti dalla domanda di conciliazione, l'articolo 6 stabilisce che la stessa deve essere presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online, e deve contenere 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 della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove non disponibili, indirizzo della fornitura;
  
- e) oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa e dell'indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova".

Alla domanda di conciliazione devono essere allegati obbligatoriamente:

- "a) copia di un documento di identità in corso di validità della Parte;
  
- b) copia del reclamo;
  
- 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 stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3, comma 3.1; ii. della data di invio del reclamo all'Operatore;

g) accettazione delle previsioni di cui ai commi 11.3 e 11.4 dell'articolo 11”.

La citata norma prescrive che la conciliazione possa essere esperita solo dopo aver inviato il reclamo all'Operatore o Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

Quanto alla procedura, poi, l'articolo 9 disciplina lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che prevede al comma 1 che “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”.

Se la conciliazione ha esito positivo, ai sensi dell'articolo 10 comma 1. il Conciliatore redige il verbale, nel quale sono indicati i punti controversi e l'accordo raggiunto con il relativo contenuto. Il TICO prescrive che il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto dalle Parti e dallo stesso Conciliatore con firma

elettronica ovvero secondo altra modalità compatibile e costituisce titolo esecutivo a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

Quanto alla durata del procedimento, l'articolo 3 comma 3 prevede che 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. Con l'ulteriore precisazione che il termine può essere prorogato per un periodo non superiore a 30 giorni, su istanza congiunta delle Parti, nonché su iniziativa del Servizio Conciliazione, anche su richiesta del Conciliatore, che ravvisi la complessità della procedura, previa comunicazione alle Parti.

Nel caso in cui il Cliente o Utente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, l'articolo 8 stabilisce che l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione deve svolgersi nel termine di 15 giorni dalla domanda completa e la parte, a differenza dei casi standard, non potrà chiederne il rinvio dell'incontro, in conformità a quanto previsto dall'articolo 9 comma 2.

Rebus sic stantibus, non v'è chi non veda che affrontare le controversie nel settore energetico attraverso modalità diverse dal processo, che è diventato troppo lungo ed incapace di rispondere in tempi ragionevoli alle esigenze dei clienti-cittadini, rappresenta un cambiamento di prospettiva, che vede nelle ADR un quid pluris.

Essa presuppone il riconoscimento del principio del personalismo elaborato da parte della dottrina, ossia di quella

corrente di pensiero

incentrata sull'esistenza di persone

libere

e creatrici, all'interno del rapporto conflittuale tra Azienda e cliente, consentendo all'ADR in generale, ed alla conciliazione de qua in particolare, di assurgere a funzione ripristinatrice del rapporto di fiducia tra l'una e l'altro.

La centralità della  
persona, quindi, assurge a valore assoluto da tutelare nel conflitto.

In questa ottica la conciliazione presso l'Acquirente Unico consente alle parti di sfruttare, a titolo esemplificativo, la contestazione delle fatture di consumo di energia e/o gas per prevedere, con soluzioni concordate, modalità di risparmio energetico, riconversioni di impianti elettrici et similia, check up per migliorare l'efficienza energetica in ottica di green solution, ponendo l'ADR, quindi, all'interno dei più generale strumenti di tutela dell'ambiente.

Ricordiamo, difatti, che la Costituzione europea, all'articolo 3, prevede esplicitamente la protezione ambientale e la promozione di uno sviluppo equilibrato e sostenibile. Nella nostra Carta Costituzionale, nonostante non sia espressamente previsto il diritto all'ambiente, questo principio è stato ampiamente affermato dalla Corte Costituzionale che lo ha definito "valore costituzionalmente protetto".

In futuro, pertanto, intraprendere interventi di risparmio energetico significherà discutere, anche all'interno degli strumenti di definizione alternativa della lite, e concordare tra le parti i seguenti obiettivi strategici:

- Consumare meno energia e ridurre subito le spese di riscaldamento e condizionamento delle forniture di energia elettrica e/o gas;
- Migliorare le condizioni di vita all'interno dell'appartamento attraverso un aumento del livello di comfort e del benessere di chi soggiorna e vi abita;
- Proteggere l'ambiente in cui viviamo e contribuire alla riduzione dell'inquinamento del nostro paese e dell'intero pianeta;

- Investire in modo intelligente e produttivo i risparmi del singolo.

Le considerazioni svolte spingono a ritenere che sussiste un fil rouge tra ADR, conciliazione e concezione etica del contratto, nella misura in cui le prime consentono la realizzazione, attraverso il contratto, di clausole costituzionali quali la solidarietà, l'utilità sociale e la tutela dell'ambiente.

Un passo avanti verso un futuro sempre più ecosostenibile nella piena consapevolezza che quando si fa riferimento all'ambiente, non si deve prendere in considerazione una mera sommatoria di singoli fattori, di interessi o beni da tutelare l'uno indipendentemente dall'altro, bensì un equilibrio relazionale tra singolo ed ecosistema valutabile e apprezzabile nel suo complesso, a comprova di quanto affermava Norbert Wiener: "Abbiamo modificato così radicalmente il nostro ambiente che adesso dobbiamo modificare noi stessi per sopravvivere nell'ambiente nuovo".

E la conciliazione può diventare la chance di questo cambiamento.

<https://www.diritto.it/energia-elettrica-e-gas-la-mediazione-come-metodo-per-la-gestione-dei-conflitti/>