

## CONCILIAZIONE

Con la delibera 209/2016/E/COM l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico approva il "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" (Testo Integrato Conciliazione-TICO).

Tale disciplina, in attuazione della legge istitutiva dell'Autorità e del Codice del consumo, definisce la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, nonché individua le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico.

In tale ambito, al fine di massimizzare l'efficacia dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, l'Autorità ha abrogato l'alternatività con il reclamo di secondo livello presso lo Sportello per il Consumatore, in linea con l'obbligatorietà della conciliazione quale condizione di procedibilità ai fini giudiziali.

Per quanto riguarda l'ambito di applicazione e le tipologie di controversie, la procedura si applica, dall'1 gennaio 2017, ai clienti finali di gas naturale e di gas diversi distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione, e ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, domestici e non domestici, includendo anche i prosumer, per le controversie nei confronti degli operatori e, limitatamente ai prosumer, anche del GSE per il ritiro dedicato e lo scambio sul posto.

Per quanto riguarda la procedibilità e gli effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione, l'Autorità stabilisce che la condizione di procedibilità per gli eventuali seguiti giurisdizionali si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio Conciliazione si conclude senza l'accordo, includendo anche i casi di mancata comparizione della controparte, fermo restando gli eventuali provvedimenti.

Con specifico riferimento al Servizio Conciliazione, la delibera puntualizza che la procedura non sia attivabile per le controversie per cui sia pendente o sia già stato esperito un tentativo di conciliazione.