



Autorità per l'energia elettrica e il gas

[Home](#) > [Attività](#) > [Provvedimenti](#)

pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 23 febbraio 2007

Delibera n. 35/07

Promozione di procedure stragiudiziali di conciliazione per la risoluzione delle controversie insorte tra esercenti il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e del gas e i clienti finali

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 23 febbraio 2007

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- la raccomandazione 98/257/CE della Commissione europea del 30 marzo 1998;
- la raccomandazione 2001/310/CE della Commissione europea del 4 aprile 2001 (di seguito: raccomandazione 2001/310/CE);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: decreto legislativo n. 206/05);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 10 ottobre 2001, [n. 226/01](#) (di seguito: deliberazione n. 226/01);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2003, n. 146/03 (di seguito: deliberazione n. 146/03);
- la deliberazione dell'Autorità 27 aprile 2006, [n. 90/06](#) (di seguito: deliberazione n. 90/06);
- la deliberazione dell'Autorità 8 gennaio 2007, [n. 01/07](#) (di seguito: deliberazione n. 1/07).

Considerato che:

- la legge n. 481/95 all'articolo 2, comma 24, dispone che con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, siano definiti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a) della legge 29 dicembre 1993, n. 580;
- la raccomandazione 2001/310/CE sui principi applicabili agli organismi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo è volta alla promozione negli Stati membri di procedure alternative al ricorso alla giustizia ordinaria e alla creazione di strutture in cui le liti in materia di consumo possano trovare soluzione;
- con deliberazione n. 226/01 l'Autorità ha approvato un Protocollo d'intesa tra l'Autorità stessa ed il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (di seguito: CNCU) che ha tra le sue finalità anche la promozione di procedure conciliative per la risoluzione di controversie tra clienti finali ed esercenti i servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas;
- con deliberazione n. 146/03 l'Autorità ha approvato il documento "Protocollo di intesa tra l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e l'Unione italiana delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura in tema di conciliazione delle controversie tra clienti finali ed esercenti i servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: Protocollo d'intesa con Unioncamere);
- l'Autorità, nelle more della definizione del regolamento di conciliazione di cui all'art. 2, comma 24, lettera b) della legge n. 481/95, e nelle more della sottoscrizione del Protocollo di intesa con Unioncamere, ha promosso numerosi incontri con gli esercenti il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas al fine di incoraggiare lo sviluppo di forme di conciliazione che potessero soddisfare le esigenze di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti finali;
- a seguito degli impulsi dell'Autorità hanno preso avvio le seguenti iniziative:
- Confservizi, sindacato d'impresa che rappresenta le aziende e gli enti che gestiscono i servizi pubblici locali, ha sottoscritto il 26 aprile 2005 due protocolli di intesa per dare avvio alla procedure di conciliazione nei settori

Allegati

[Allegato A](#)

Documenti collegati

Comunicati stampa

- [24.02.2007](#)
- [Provvedimenti](#)
- [ARG/com 129/08](#)

dell'energia elettrica e del gas, dei quali il primo sottoscritto con 13 associazioni di consumatori del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (di seguito: CNCU) ed il secondo sottoscritto con l'Unione Italiane delle Camere di Commercio;

- Enel Spa e 14 delle 16 associazioni dei consumatori del CNCU hanno sottoscritto, in data 2 agosto 2006, un protocollo di intesa volto ad avviare procedure volontarie paritetiche di conciliazione delle controversie nei settori elettrico e del gas;
- l'Autorità con la deliberazione n. 1/07 ha approvato il piano strategico triennale per il periodo 2007-2009, confermando, tra gli obiettivi da conseguire nell'ambito della tutela dei clienti finali, la promozione di procedure di conciliazione ed in particolare la necessità di favorire lo sviluppo di protocolli di intesa tra imprese e associazioni di consumatori volti alla diffusione di procedure stragiudiziali di risoluzione dei conflitti nei settori regolati.

Ritenuto opportuno che:

- l'Autorità promuova lo sviluppo di iniziative volte alla diffusione di procedure conciliative derivanti da protocolli di intesa stipulati tra imprese o associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita a clienti finali, da un lato, e associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo n. 206/05;
- l'Autorità, nell'ambito delle attività previste per l'attuazione del Protocollo d'intesa con il CNCU di cui alla deliberazione n. 226/01, sostenga, anche finanziariamente, le sole attività di formazione attinenti all'implementazione e alla diffusione di procedure conciliative nei settori regolati derivanti dai protocolli di intesa di cui al precedente alinea e che rispondano ai criteri di cui all'*Allegato A*;
- l'Autorità preveda, per il finanziamento delle citate attività di formazione, un impegno economico massimo pari ad euro 300.000,00, I.V.A. compresa, di cui euro 140.000,00, I.V.A. compresa, per le attività relative all'anno 2007 ed euro 160.000,00, IVA compresa, per le attività relative all'anno 2008;
- il Direttore Generale, nei limiti dello stanziamento di cui sopra, valuti per gli anni 2007-2008, avvalendosi delle Direzioni interessate, le eventuali richieste di finanziamento per attività di formazione attinenti lo sviluppo di procedure conciliative nei settori regolati derivanti da protocolli di intesa che rispondano ai criteri di cui all'*Allegato A*.

DELIBERA

1. di promuovere lo sviluppo di iniziative volte alla diffusione di procedure conciliative derivanti da protocolli di intesa stipulati tra imprese o associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di distribuzione e vendita di energia elettrica e di gas a clienti finali, da un lato, e associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo n. 206/05;
2. di autorizzare il finanziamento, nell'ambito delle attività previste per l'attuazione del Protocollo d'intesa con il CNCU di cui alla deliberazione 10 ottobre 2001, n. 226/01 di progetti per la realizzazione di attività di formazione finalizzate all'attuazione delle procedure conciliative derivanti da protocolli di cui al precedente alinea, e che rispondano ai criteri di cui all'*Allegato A*, che costituisce parte sostanziale ed integrante della presente deliberazione, entro la cifra massima di euro 300.000,00, I.V.A. compresa, di cui euro 140.000,00, IVA compresa, per le attività relative all'anno 2007 e per euro 160.000,00, IVA compresa, per le attività relative all'anno 2008;
3. di impegnare l'importo di euro 140.000,00, IVA compresa, a valere sul titolo I, categoria IV, capitolo 154 del Bilancio di previsione per l'esercizio 1 gennaio 2007 - 31 dicembre 2007 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e sui bilanci successivi come di competenza;
4. di dare mandato al Direttore Generale, nei limiti di stanziamento massimo di cui al punto 2, di valutare le proposte di progetto volte allo sviluppo e alla diffusione di procedure conciliative, avvalendosi delle Direzioni interessate e secondo i criteri di cui all'*Allegato A*;
5. di pubblicare il presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it);
6. di dare mandato al Direttore Generale per le azioni a seguire.