



COMUNICATO

Energia: dal 2018 se l'operatore non si presenta alla conciliazione con il cliente potrà decidere l'Autorità

Milano, 25 settembre 2017 – Dal 1° gennaio 2018 per risolvere un problema con il proprio fornitore di energia elettrica o gas, che non sia già stato risolto con il reclamo all'operatore e con la successiva conciliazione, si avrà a disposizione un'ulteriore possibilità: su richiesta del cliente sarà l'Autorità a decidere la controversia. In particolare, in questa prima fase, questo terzo livello sarà accessibile solo nei casi in cui l'operatore non abbia partecipato alla conciliazione, non rispettando l'obbligo previsto. Il servizio potrà poi essere gradualmente esteso ad altre possibili casistiche, con modalità e tempi da definire in base ai risultati dell'iniziale periodo di attività. Con la delibera 639/2017/E/com, che ha approvato il regolamento di funzionamento del terzo livello decisorio, si delinea così la struttura del nuovo sistema di tutele per i consumatori per risolvere reclami e controversie partito lo scorso 1° gennaio 2017.

L'attuale sistema di tutele è quindi strutturato su tre livelli: al primo livello va sempre fatto il reclamo al proprio fornitore e, se non si ottiene risposta o non è soddisfacente, per risolvere la controversia ci si rivolge al secondo livello, la conciliazione (condizione obbligatoria per l'eventuale successivo ricorso al giudice). Per i casi che non trovano soluzione con la conciliazione, online e gratuita quella dell'Autorità, dal 1° gennaio 2018 si aggiunge il terzo livello (alternativo al ricorso al giudice nella valutazione del merito, fermo restando il diritto alla tutela giudiziaria dinanzi al giudice amministrativo anche dopo il suo esito), in cui è appunto l'Autorità a poter essere chiamata a decidere sui casi non risolti. La richiesta di accesso al terzo livello andrà presentata entro 30 giorni dalla conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il rinnovato assetto realizza un sistema di tutele completo e organico, per una maggiore efficacia nella gestione dei reclami e delle controversie, con una semplificazione dei meccanismi, per ridurre le tempistiche, i costi e migliorare la qualità delle risposte. Le regole finora approvate si riferiscono ai soli clienti dell'energia elettrica e del gas, domestici e non, inclusi i *prosumer* (cioè coloro che sono allo stesso tempo produttori e consumatori di energia elettrica); con futuri provvedimenti verranno poi estese anche agli altri settori regolati dall'Autorità, coerentemente alle previsioni di legge.

La delibera 639/2017/E/com è disponibile sul sito www.autorita.energia.it