



## Gli strumenti di tutela per gli abusi degli operatori nel mercato dell'energia

### Come segnalare un illecito

1) La prima precauzione da prendere in assoluto sarebbe la revoca della domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle fatture relative alle utenze di luce e gas, che potrà essere effettuata direttamente in banca o presso l'ufficio postale dove è stato aperto il proprio conto corrente.

2) Se si subisce un rincaro dovuto a modifica unilaterale successiva al 10 agosto, è possibile inviare un reclamo al proprio fornitore di energia contestando le eventuali modificazioni unilaterali non comunicate e palesemente vessatorie ai sensi dell'art. 33 lett, m del Codice del consumo nonché violative dell'art. 3 del DL 115/2022.

Per evitare un distacco dell'utenza il cliente potrebbe pagare la fattura ricevuta ricalcolando l'importo ritenuto congruo in base al consumo ed alle tariffe concordate, utilizzando un metodo di calcolo analitico, medio o comparativo ed allegare tale pagamento al ricorso.

3) Dopo aver inviato il reclamo è necessario attendere 40 giorni la risposta del Fornitore. Allo spirare del termine (40 gg, come sopra), in caso di risposta, o di silenzio, è necessario azionare la procedura di conciliazione per cercare di trovare un accordo con l'operatore.

5) Qualora il fornitore dia una risposta sul reclamo, ma essa sia un rigetto o non sia soddisfacente, l'utente potrà attivare il Servizio di conciliazione non oltre 6 mesi dalla data di ricevimento della risposta, mentre solo in caso di MANCATA RISPOSTA al reclamo, la conciliazione potrà essere presentata dopo 50 giorni dalla presentazione del reclamo e comunque entro un anno.

### Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Con la delibera 209/2016/E/COM l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato 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), contenuto nell'allegato della delibera.

Tale disciplina, in attuazione della legge istitutiva dell'Autorità (Legge 481/1995, art. 2 co. 24, lettera b), e del Codice del consumo (art. 141 co. 6 lett. c), definisce la procedura per l'esperimento del **tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale**.

Per i clienti del servizio elettrico o gas, lo strumento della conciliazione riveste oggi un'importanza particolare: non è possibile infatti rivolgersi al giudice ordinario se prima non è stato svolto un tentativo di risolvere la controversia tramite conciliazione (tentativo obbligatorio di conciliazione).

***Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto, in alternativa:***

- **presso il Servizio conciliazione** istituito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
- **presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità**, che offrono procedure conformi a quanto previsto dal Codice del consumo, gratuite o a costi minimi per il consumatore. L'elenco include anche organismi che offrono procedure di conciliazione paritetica, basate su accordi stipulati fra esercenti e associazioni dei consumatori.
- **presso le [Camere di Commercio](#)** che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta da Autorità e Unioncamere: queste procedure applicano il Regolamento Unico Unioncamere con specificità previste dalla Convenzione stessa, quali ad esempio un tariffario ridotto per le parti.

Se la conciliazione viene svolta presso organismi diversi, in caso di mancato accordo tra le parti il tentativo di conciliazione non potrà essere fatto valere per ricorrere al giudice ordinario.

Non si applica nel caso di controversie:

- attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
- per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- promosse ai sensi degli articoli 37 (azione inibitoria delle clausole vessatorie), 139 e 140 (azione tramite associazione di consumatori), oppure 140 bis (class action) del Codice del consumo.





## La disciplina della procedura decisoria per la risoluzione

Con la delibera 639/2017/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato la disciplina della procedura decisoria per la risoluzione delle controversie, tra clienti o utenti finali e operatori o gestori, non risolte in sede conciliativa (c.d. "terzo livello" di tutela).

Pertanto, l'attuale **sistema di tutele risulta strutturato su tre livelli**:

1. *primo livello*: va sempre fatto il reclamo al proprio fornitore;
2. *secondo livello* (se non si ottiene risposta o non è soddisfacente): conciliazione (condizione obbligatoria per l'eventuale successivo ricorso al giudice);
3. *terzo livello* (per i casi che non trovano soluzione con la conciliazione ed 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) c.d. procedura decisoria: è l'Autorità ad essere chiamata a decidere sui casi non risolti.

In sostanza, 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 sintesi la procedura decisoria:

### 1) Istanza all'Autorità:

un cliente o utente finale (ovvero 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, nonché il prosumer per le controversie in qualità di cliente finale) presenta istanza all'Autorità;

l'istanza deve essere relativa alla definizione delle controversie non risolte in sede conciliativa a causa della mancata partecipazione dell'operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione (il tentativo di conciliazione da esperirsi presso il Servizio Conciliazione di cui all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com o presso gli organismi di conciliazione paritetica iscritti nell'elenco ADR istituito dall'Autorità con deliberazione 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com);

il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano





decorsi più di 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione ovvero qualora per i medesimi fatti e tra le stesse parti sia stata adita l'Autorità giudiziaria;

sono escluse le controversie relative al recupero crediti ovvero le controversie che riguardano esclusivamente profili tributari o fiscali;

l'istanza deve contenere almeno nome, cognome, residenza o domicilio ovvero denominazione o ragione sociale, sede del proponente, denominazione e sede dell'operatore o gestore, descrizione della specifica violazione lamentata (corredata dell'indicazione degli eventuali elementi di prova), dichiarazione che attesti la mancata partecipazione dell'operatore o gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica ove il proponente intende ricevere tutti gli atti del procedimento.

## 2) Procedimento:

a seguito della ricezione dell'istanza, l'Autorità comunica per via telematica alle parti l'avvio del procedimento;

il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza;

le parti hanno facoltà di presentare memorie, deduzioni e depositare documenti, nonché presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

## 3) Decisione:

la decisione della controversia è assunta dal Collegio dell'Autorità con propria deliberazione.

L'intento dell'Autorità, come espresso nel comunicato stampa del 25 settembre 2017, è realizzare "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".

### **Ricorso ex art. 700 c.p.c. in caso di distacco dell'utenza**

Secondo la giurisprudenza, in caso di procedimenti cautelari e d'urgenza contro la compagnia telefonica, il tentativo obbligatorio di conciliazione disciplinato dall'**art. 3, comma 1, della delibera**





**n. 173/07/Cons dell'Autorità Garante** per le comunicazioni non è necessario. Il mancato svolgimento del tentativo di composizione stragiudiziale non preclude dunque la proponibilità del ricorso ex art. 700 cod. proc. civ.

La tutela cautelare si connota proprio per quelle esigenze di celerità, di immediatezza e di urgenza che verrebbero altrimenti frustrate nel caso in cui venga richiesto anche il previo esperimento della conciliazione: i più lunghi tempi di tale procedura rischierebbero infatti di pregiudicare irreversibilmente il diritto del quale si domanda la tutela in via cautelare, con conseguente violazione del diritto di accesso alla giustizia dettato dall'articolo 24 della Costituzione.

Sulla base di tale principio, anche per i procedimenti d'urgenza in materia di energia elettrica e gas non dovrebbe essere obbligatorio il tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale. L'art. 3.6 del TICO prevede che lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

Una recente pronuncia della Corte di Cassazione (sent. n. 25731/15) nell'esaminare la questione della sospensione della fornitura elettrica in caso di inadempimento dell'utente, ha evidenziato come *"La clausola del contratto di somministrazione di energia elettrica, che abilita la sospensione della fornitura in caso di ritardato pagamento anche di una sola bolletta, integra una specificazione pattizia dell'art. 1565 c.c. consentendo al somministrante di opporre all'utente inadempiente l'"exceptio inadimplenti contractus"'*; detta sospensione, legittima finché l'utente non adempia, se attuata quando questi abbia pagato il suo debito, integra "a contrario" un inadempimento del somministrante e lo obbliga al risarcimento del danno.

**Competenza:** ante causam, è competente il giudice che lo sarebbe (e lo sarà) per il merito, nella specie può tranquillamente utilizzare il foro facoltativo di cui all'art. 20 c.p.c. (giudice del luogo in cui deve eseguirsi l'obbligazione dedotta in giudizio, quindi dove la cliente ha l'immobile); la legittimazione passiva per le forniture non è della società venditrice ma della società di distribuzione.

**Requisiti per l'ammissibilità del ricorso:**

**fumus boni iuris:** è importante che emerga per tabulas che la società non fosse contrattualmente legittimata a procedere al distacco (ad es. in presenza di una mora per più di due bollette, con relativo preavviso di distacco);

**periculum in mora:** imminenza di un pregiudizio irreparabile che possa compromettere il diritto





**PICOZZI & MORIGI**  
**AVVOCATI**

azionato nel periodo necessario a farlo valere in via ordinaria. Ad esempio l'irreparabilità del danno si verifica se l'assenza di energia elettrica incide sull'esplicazione di un diritto della persona (ad esempio l'espletamento, anche sul piano professionale). La tutela del diritto di credito in via di urgenza è ammessa soltanto quando tali diritti sono in stretta connessione con un diritto non patrimoniale di modo che la lesione del credito si traduce nella violazione di un diritto fondamentale.

[Avvocato Flavia Grasso](#)

Picozzi & Morigi Avvocati



[studio@picozzimorigi.it](mailto:studio@picozzimorigi.it)



[www.picozzimorigi.com](http://www.picozzimorigi.com)



+39.06.69941242



[#PicozziMorigi](#)