



## LE FORNITURE DI ELETTRICITÀ E GAS

### Gli strumenti di tutela

# Le ragioni dell'utente affidate al reclamo o alla conciliazione

Prima del giudice è necessario tentare di far pace

#### IL QUESITO



**Sono un cliente domestico e ho stipulato un contratto di fornitura di energia elettrica presso la mia abitazione sul mercato libero. Mi sono accorto che il contatore elettronico installato ha il display guasto e non mi permette di visualizzare alcun dato relativo ai miei consumi. Ho inviato al mio fornitore una richiesta scritta di intervento per effettuare una verifica al fine di risolvere il guasto, ma sono trascorse ormai alcune settimane e non ho ricevuto risposta. È prevista una forma di tutela in casi come questo?**

F. P. - PAVIA

PAGINE A CURA DI

Stefania Gorgoglione

Le problematiche relative ai guasti dei misuratori (sia dell'elettricità che del gas naturale) sono di competenza dei distributori localmente competenti, responsabili della gestione e manutenzione della rete di distribuzione dell'energia, che sono anche i proprietari dei contatori. I fornitori di energia riportano sulle bollette i recapiti del distributore al quale rivolgersi in caso di guasti, che varia a seconda della zona in cui si trova l'utenza. Quindi, distributore locale e fornitore dell'energia elettrica sono due soggetti diversi.

Ciascun cliente finale, in Italia come nel resto d'Europa, da alcuni anni può scegliere il proprio venditore di energia elettrica e/o gas (fornitore) e, dunque, anche le condizioni economiche di vendita, accedendo al cosiddetto mercato libero. Non è al contrario possibile scegliere il distributore locale, che opera fornendo il servizio di distribuzione sulla base di tariffe stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi). Invece, al contratto del consumatore che non sceglie un'offerta del mercato libero sono applicate le condizioni economiche stabilite dall'Autorità: questa tipologia di fornitura è

denominata servizio di maggior tutela.

#### Il reclamo

Nel caso il venditore di energia non dia riscontro al cliente, occorre per prima cosa presentare un reclamo scritto: i moduli sono reperibili sul sito internet di ciascun fornitore. Se il problema riguarda il funzionamento del contatore, il fornitore deve inoltrare il reclamo al distributore entro due giorni lavorativi e quest'ultimo ha l'obbligo di effettuare l'intervento entro 15 giorni comunicandone l'esito al venditore, il quale entro altri due giorni deve trasmetterlo al cliente. In caso di ritardo per colpa del distributore, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico, variabile a seconda dell'entità del ritardo.

Se il contatore non presenta guasti o comunque vengano accertati errori rientranti nei parametri stabiliti dalla normativa, il cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo. Qualora, invece, il distributore accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sua sostituzione senza oneri a carico dell'utente.

#### La conciliazione

Se dopo il reclamo non si riceve riscontro, esiste un altro strumento di tutela. Dal 1° gennaio 2017, con l'entrata in vigore della deliberazione dell'Autorità 209/2016/E/com è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio di conciliazione dell'Aeegsi. Si tratta di uno strumento di tutela che si applica ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, domestici e non domestici, nonché ai clienti finali di gas naturale e di gas diversi, distribuiti a mezzo di reti urbane, alimentati in bassa pressione. A questo strumento possono altresì accedere i prosumer per le controversie con gli operatori, nonché, limitatamente a questi ultimi, anche per le vertenze con il Gestore dei servizi energetici (Gse) per il ritiro dedicato e lo scambio sul posto.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere attivato solo dopo che il cliente abbia inviato il reclamo scritto all'operatore e questi abbia risposto in modo insoddisfacente, ovvero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza che sia pervenuto riscontro. In ogni caso la domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dall'invio del reclamo scritto all'operatore.

Tutta la procedura si svolge in

modalità telematica, dalla presentazione della domanda all'incontro tra le parti.

Sono escluse dalla procedura di conciliazione: le questioni attinenti profili tributari o fiscali; per le quali sia intervenuta la prescrizione di legge; altri casi specifici previsti da alcune norme del codice del consumo (class action e tutela di interessi collettivi da parte di associazioni di consumatori); infine, i casi in cui sia già stata attivata una procedura di conciliazione presso altri organismi.

L'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Solo se non viene raggiunto un accordo in sede di primo incontro di conciliazione, sarà possibile rivolgersi al giudice.

La procedura è piuttosto celere e deve concludersi entro 90 giorni dalla data di proposizione della domanda di conciliazione, alla quale devono essere allegati una serie di documenti che, se mancanti, sono oggetto di richiesta di integrazione da parte del Servizio conciliazione presso l'Autorità.

La domanda di conciliazione è inammissibile e viene archiviata quando ha ad oggetto controversie non ammesse alla conciliazione; quando è presentata senza aver preventivamente inviato il reclamo all'operatore; nel caso in cui non vengano rispettate le tempistiche e le modalità dettate dall'Aeegsi ovvero manchi di alcuni elementi essenziali; infine, nel caso in cui abbia ad oggetto una domanda già archiviata.

In caso di esito positivo della conciliazione si raggiunge un accordo del quale il conciliatore dà atto nel verbale di conciliazione, che ha valore di titolo esecutivo e viene sottoscritto dalle parti e dal conciliatore stesso con firma elettronica. Nell'ipotesi in cui la conciliazione abbia esito negativo, nel verbale conclusivo sono anche indicati i punti rimasti controversi nella vicenda.

Qualora, la parte che ha attivato la procedura di conciliazione non si presenti al primo incontro, il conciliatore provvede all'archiviazione. Se, al contrario, non compare la parte che non ha attivato la procedura, il conciliatore, dopo aver dato atto della mancata comparizione, archivia parimenti la procedura. Tuttavia l'assenza dell'operatore o del gestore tenuto ad aderire alla conciliazione viene comunicata all'Autorità dal responsabile del servizio di conciliazione.

#### Le parole chiave

Come attivare la procedura di conciliazione

#### PROSUMER



La parola "prosumer" è un termine ottenuto dalla crasi tra le parole *producer* e *consumer*. Questo sostantivo indica il soggetto che è al contempo produttore e consumatore finale di energia elettrica. Il prosumer può accedere al servizio di conciliazione istituito dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

#### GSE



È il Gestore dei servizi energetici Spa, il cui socio unico è il ministero dell'Economia. Riconosce gli incentivi agli impianti alimentati da fonti rinnovabili e certifica la provenienza da fonti rinnovabili dell'energia immessa in rete. Si occupa di efficienza energetica e gestisce il meccanismo dei titoli di efficienza energetica (Tee), anche noti come certificati bianchi. Promuove la produzione di energia termica da fonti rinnovabili (cosiddetto conto termico) e svolge attività di supporto al ministero dello Sviluppo economico nelle materie di propria competenza. Tra i compiti del Gse rientrano: la regolamentazione del ritiro dedicato, che

#### SPORTELLO



Nell'intento di massimizzare l'efficacia dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'Autorità per l'energia e il gas - con l'entrata in vigore del servizio di conciliazione - ha abrogato il reclamo presso lo sportello per il consumatore, strumento gratuito istituito nel 2009 e ancora oggi attivo per affiancare i consumatori nel rice-

#### CONCILIAZIONE



Il procedimento di conciliazione deve concludersi entro 90 giorni, prorogabile di ulteriori 30 giorni. Il primo incontro di conciliazione tra le parti dev'essere fissato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e almeno 10 giorni dopo la comunicazione alle parti della data dell'incontro. Il

#### ORGANISMI



Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità (per questo è obbligatorio) per poter dare seguito giurisdizionale alla vertenza, ossia rivolgersi all'autorità giudiziaria, nel caso in cui la conciliazione si concluda senza che le parti raggiungano un accordo. Il consumatore può adire altri organismi di conciliazione iscritti

#### OBBLIGO GESTORI



Gli operatori e i gestori devono partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il servizio di conciliazione da un cliente o utente finale, fatto salvo il caso in cui non ne venga disposta l'archiviazione. Non sono invece tenuti a partecipare alla conciliazione i cosiddetti

#### RINUNCIA



Una volta presentata domanda di conciliazione, il soggetto - cliente finale o utente - che l'ha attivata può rinunciare alla procedura, purché ne dia tempestiva comunicazione al servizio conciliazione con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per il primo incontro tra le parti, incontro che si svolge - come d'altra parte

**PRIORITÀ**

Il tentativo di trovare un accordo può essere esperito solo se non va a buon fine il primo passo che è quello della lamentela scritta

**LA PAROLA ALL'AUTORITÀ**

La terza via extragiudiziale di composizione delle liti affida la valutazione del caso al Garante che decide con una delibera

**Novità in arrivo.** Modalità attivata dal 1° gennaio 2018

# L'Authority arbitro della controversia

## IL QUESITO



**Di fronte a eventuali problemi di fornitura dell'elettricità o del gas so che si possono attivare il reclamo e la procedura di conciliazione. Prima di adire le vie legali, ci sono altre modalità di soluzione delle controversie nel caso quei primi due sistemi non vadano a buon fine?**

A. C. - ROMA

Possono accedere a questo procedimento i clienti o gli utenti finali che abbiano già stipulato o abbiano intenzione di stipulare un contratto di fornitura di servizi nei settori regolati dall'Autorità (energia elettrica, gas e acqua), nonché i prosumer quando agiscono in qualità di clienti finali.

L'istanza si propone all'Autorità in via telematica, preferibilmente tramite posta elettronica certificata e deve contenere alcuni elementi obbligatori previsti dall'articolo 3 della delibera istitutiva di questo strumento di risoluzione delle controversie (dati identificativi del proponente, denominazione e sede dell'operatore o gestore, descrizione specifica della violazione lamentata con indicazione degli eventuali elementi di prova, dichiarazione attestante la mancata partecipazione dell'operatore o gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione).

Qualora l'istanza risulti inammissibile perché manifestamente infondata o riprodotiva di istanze già trattate e già dichiarate inammissibili o se non viene rispettato il termine di 30 giorni dalla conclusione del procedimento di conciliazione, l'Autorità ne dispone l'archiviazione.

È stabilito che venga nominato un responsabile del procedimento, identificato nella persona del direttore responsabile della direzione dell'Autorità per l'energia e il gas competente per materia, che provvede a tutte le attività istruttorie e predisponde lo schema di decisione finale, coadiuvato per alcuni compiti dall'Acquirente Unico Spa.

La procedura si conclude entro 120 giorni dalla data di deposito dell'istanza e le parti hanno facoltà di produrre memorie e depositare documenti dopo la comunicazione di avvio del procedimento. Le parti possono essere convocate dal responsabile del procedimento per essere sentite in contraddittorio.

La decisione finale è assunta dal collegio dell'Authority con propria deliberazione in cui, ove ne ricorrano gli estremi, l'operatore o il gestore possono essere condannati a effettuare rimborsi o riconoscere indennizzi al cliente. La mancata ottemperanza da parte dell'operatore alla decisione dell'Autorità comporta la pubblicazione dell'atto sul sito dell'Aeegsi.

Anche in questo caso, la procedura - come quella di conciliazione - si svolge in via telematica. In entrambi i casi (quindi anche davanti al servizio di conciliazione) è possibile usare altra modalità: cartacea, con consegna dei documenti anche a mano, ovvero telefax o altro mezzo idoneo al raggiungimento dello scopo.

(Aeegsi) sia quando opera come cliente, sia in caso di controversie con il Gestore dei servizi energetici (Gse) in materia di ritiro dedicato e scambio sul posto. Al Gse si applicano le stesse previsioni che riguardano gli operatori e i gestori coinvolti nel servizio conciliazione, salvo che non sia stabilito diversamente dalle norme vigenti.

È una modalità semplificata per i produttori per la vendita dell'energia elettrica immessa in rete che consiste nella cessione dell'energia al Gse, che provvede a remunerarla, corrispondendo al produttore un prezzo per ogni kWh ritirato; la gestione dello scambio sul posto consente di valorizzare l'energia elettrica tramite una specifica forma di autoconsumo immettendo in rete l'energia elettrica prodotta ma non direttamente autoconsumata; consente una compensazione tra il valore economico dell'energia elettrica prodotta e immessa in rete e il valore economico teorico associato all'energia prelevata.

vere informazioni riguardanti il servizio elettrico e gas o per inviare segnalazioni. A partire dal 1° gennaio 2017, ai sensi della delibera 209/2016/E/com, in caso di controversie in materia di luce e gas, prima di adire le vie legali, i clienti finali e i prosumer hanno invece l'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione.

termine minimo per proporre la domanda è di 50 giorni nel caso di mancata risposta dell'operatore al reclamo o se la risposta è ritenuta dal cliente insoddisfacente. In ogni caso, la domanda di conciliazione può essere avanzata entro massimo un anno dall'invio del reclamo all'operatore o al gestore.

nell'apposito elenco istituito dall'Autorità per l'energia e il gas con delibera 620/2015/E/com, ai sensi dell'articolo 141-decies del codice del consumo o anche le procedure di conciliazione attivate presso le Camere di commercio, ai sensi del protocollo tra Unioncamere e l'Authority, stipulato a fine 2016.

fornitori di ultima istanza gas (Fui), vale a dire i fornitori tenuti a garantire il servizio di fornitura di gas ai clienti che si trovino momentaneamente senza un fornitore, come definiti nel testo integrato vendita gas di cui alla delibera Arg/gas 64/09 e successive modifiche e integrazioni.

tutta la procedura di conciliazione - in modalità telematica (è, però, possibile utilizzare altre modalità). Qualora il soggetto che ha attivato la conciliazione vi rinunci, il servizio conciliazione dichiara conclusa la procedura disponendone l'archiviazione. Dell'archiviazione il servizio conciliazione ne dà comunicazione alle parti.

## LA SENTENZA DELLA SETTIMANA

di Patrizia Maciocchi

# Il notaio non sempre risponde dei vincoli che la parte già conosce

Il notaio non può essere considerato responsabile per non aver informato la società acquirente dei vincoli che limitavano la proprietà dei posti auto trasferiti, se la loro esistenza doveva essere nota perché sottoscritti dal suo mandatario. La Corte di cassazione, con la sentenza 25111 del 24 ottobre, respinge il ricorso di una società a responsabilità limitata, che chiedeva i danni al professionista per aver "taciuto" nell'atto di permuta da lui rogato l'esistenza di vincoli pertinenti, in favore del Comune, su 16 posti auto trasferiti alla ricorrente nell'ambito di un contratto che aveva come controparte una società di costruzioni.

Nel caso specifico però il professionista non ha colpa. La Suprema corte ricorda che certamente l'opera del notaio non è limitata al solo accertamento della volontà delle parti e alla compilazione dell'atto, ma si deve estendere anche alle attività «preparatorie e successive perché sia assicurata la serietà e la certezza degli effetti tipici dell'atto e del risultato pratico perseguito dalle parti». È dunque dovere del notaio informare dell'esistenza di eventuali vincoli, anche quando è stato esonerato dalle visure, in nome della diligenza qualificata richiesta dal suo ruolo di pubblico ufficiale.

Nel caso specifico però - chiarisce la Cassazione - c'è una particolarità che esclude la "colpa" del professionista. L'atto di imposizione dei vincoli era stato, infatti, sottoscritto dal legale rappresentante della società di costruzioni ma in forza di un mandato che gli era stato conferito dalla società ricorrente, nell'ambito di rapporti più vasti che erano intercorsi tra le due società per lo sfruttamento di un terreno del Comune di Padova.

I giudici di merito avevano dunque, giustamente, considerato i vincoli motivo del contendere posti

proprio sulla base di un'istanza riferibile alla società acquirente tramite il suo mandatario. Una circostanza che "salva" il notaio, al quale non può essere rimproverato di aver agito con scarsa diligenza.

In un caso come quello esaminato, il deficit informativo dell'atto nel quale i beni sono indicati come liberi da oneri, pesi e vincoli non comporta «una lesione del diritto di autodeterminazione negoziale del contraente, giacché le informazioni omesse sono comunque già certamente in suo possesso».

Per i giudici manca il nesso causale tra la stipula di un atto che non era al "buio" e il danno che ne sarebbe derivato alla ricorrente.

Senza successo la società acquirente mette in risalto la probabile scarsa "correttezza" del mandatario, che avrebbe agito nell'esclusivo interesse della società della quale era legale rappresentante, costituendo il vincolo solo sui posti auto della ricorrente e non su quelli della sua, evitando così il pagamento delle concessioni. Il mandatario aveva così ecceduto i limiti del mandato tenendo il mandante all'oscuro delle sue "mosse".

Per i giudici della terza sezione civile però l'eccezione sollevata non sposta i termini della questione. Le circostanze sulle quali attira l'attenzione la società ricorrente andrebbero, se provate, a incidere - spiega la Suprema corte - sui rapporti tra mandante e mandatario, che avrebbe agito abusando dei poteri che gli erano stati conferiti. Ma l'eventuale prova della "malafede" del legale rappresentante non avrebbe alcuna rilevanza esterna e non basterebbe, ai fini del presente giudizio, ad escludere che i vincoli pertinenti siano stati posti proprio su iniziativa della società acquirente. E non importa se per quest'ultima i vincoli non erano né previsti, né necessari, anzi dannosi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## LA MOTIVAZIONE

Non sussiste la responsabilità professionale del notaio che ha omesso di indicare la presenza di vincoli limitativi della proprietà su immobili trasferiti mediante atto da lui rogato, quando è provato che la parte che avrebbe avuto interesse a tale informazione già conosceva certamente l'esistenza di quei vincoli, per averli essa stessa costituiti. In tali circostanze, infatti, non sussiste la violazione del dovere di diligenza qualificata previsto dall'articolo 1176 del Codice civile, da diversi comunque interpretare alla stregua del canone generale della buona fede, né nesso di causalità tra l'omessa informazione e la stipulazione del contratto asseritamente causativo di danno per l'acquirente... In una simile evenienza il deficit informativo formalmente risultante dall'atto, nel quale i beni sono indicati come liberi da oneri, pesi e vincoli, non si traduce nella lesione del diritto di autodeterminazione negoziale del contraente...