

Circolare n. 37 FC/fa  
27/10/2017

Energia.

Risoluzione delle controversie sulle bollette di luce, gas e acqua

Deliberazione Autorità Energia n. 639-2017

## SINTESI

Con Delibera 639/2017, l'Autorità per l'energia elettrica disciplina il 3° livello di tutela dell'utente finale fissando tempi e modalità per la risoluzione delle controversie sulle bollette di luce, gas e acqua.

Trattasi di un'istanza all'Autorità per la mancata partecipazione dell'operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione.

-----

L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e i servizi idrici – AEEGSI - ha approvato la procedura decisoria per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico.

Ricordiamo a tal proposito che in caso di controversia con un fornitore si possono distinguere tre diversi livelli di tutela per l'utente finale (cfr. ns. circolare nr. 32 del 19/09/2016):

- 1° livello – invio di reclamo nei confronti del fornitore;
- 2° livello – attivazione della procedura di conciliazione (in caso di non risposta al reclamo oppure risposta non soddisfacente) all'indirizzo web:  
<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>;  
il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo tra le parti;
- 3° livello – istanza all'AEEGSI a causa della mancata partecipazione dell'operatore o del gestore al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Con la predetta Delibera 639/2017 l'Autorità disciplina il 3° livello definendo modalità e tempi per l'invio dell'istanza. A tal proposito si informa che 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.

Si evidenzia che le controversie che riguardano esclusivamente profili tributari o fiscali e quelle relative al recupero crediti sono escluse dal terzo livello decisorio.