

Il ruolo del Conciliatore nella controversie energetiche

09 Febbraio 2017

Patrizia Mauro

Entrare nel mondo della conciliazione, così come introdotta dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico con la delibera 209/2016/E/com, recante 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 per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (d’ora in avanti TICO), presuppone una approfondita **analisi di ruolo, compiti e responsabilità della figura del Conciliatore cd. energetico.**

Tale figura viene delineata nell’articolo 5 del TICO e, per quanto attiene ai doveri ed alle responsabilità connessi al suo ruolo, nel Codice Deontologico per i Conciliatori del Servizio Conciliazione dell’Autorità per l’Energia elettrica il gas e il sistema idrico (Allegato Sub a) alla Delibera).

L’articolo 1 comma 1 lett. f) del Codice contiene la definizione di conciliatore, identificando tale soggetto nella *“persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l’accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante”*.

Ai sensi dell’articolo 2 l’intervento del Conciliatore trova applicazione, con decorrenza primo gennaio 2017, per le controversie tra Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori. Rispetto a tali controversie l’esperimento del tentativo di conciliazione diventa condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

In particolare, il comma 2 dell’articolo 5 recita testualmente **che il Conciliatore: “a) non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante; b) è assegnato alla procedura nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza; c) deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all’articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore; d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, Allegato sub a) al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall’incarico; e) sottoscrive, ai fini dell’inserimento nell’elenco dei Conciliatori, il Codice deontologico e un’apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità; f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, deve provvedere a comunicare al Responsabile del Servizio tale circostanza non oltre due giorni dall’assegnazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta. In tali casi, il Responsabile del Servizio provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle Parti”**.

Di conseguenza, il Conciliatore si configura alla stregua di un professionista esperto ed adeguatamente formato nel settore delle strategie e delle tecniche di negoziazione e mediazione ed opera in qualità di terzo, indipendente, imparziale e neutrale rispetto alle Parti

(Cliente o Utente finale e Operatore o Azienda energetica).

Mutatis verbis, il Conciliatore è un soggetto che conosce ed applica un *metodo* di *risoluzione* della controversia insorta tra le parti *alternativo* al giudizio ordinario che si celebra di norma nelle aule di Tribunale. Etimologicamente, ?????? significa “*strada che conduce oltre*”, **sicché il Conciliatore usa il metodo della conciliazione prevista dal TICO per “andare oltre il conflitto”, aiutando le Parti nella ricerca della strada migliore per superare la lite, nella condivisione della migliore soluzione tra le stesse e nel ripristino del rapporto di fiducia tra le Parti.**

Dalla logica della contrapposizione e del conflitto si passa progressivamente alla logica della conciliazione, da intendersi come indispensabile compartecipazione dei soggetti alla creazione dell’accordo finale.

“*Contraria sunt complementa*” affermava il fisico Niels Bohr.

Orbene, **la complementarità delle parti consente il superamento del conflitto, perché la soluzione non può essere formulata attraverso una descrizione univoca della lite** (così come accade con la sentenza del giudice), ma postula sempre due aspetti di una descrizione, mutuamente esclusivi e tuttavia entrambi necessari alla comprensione di ciò che ha generato il conflitto.

In questa visione, appare indispensabile che le Parti vengano guidate nella **ricostruzione, il più possibilmente obiettiva ed imparziale, dei fatti in causa** (esempio, analisi dei consumi di energia elettrica e/o gas nelle fatture, studio di costi di vendita e di distribuzione, ricostruzione di consumi legati a prelievi di energia contestati, *et similia*), per giungere alla condivisione di una soluzione pacifica della controversia.

Il compito essenziale del Conciliatore energetico sta proprio nella capacità di conoscere le Parti, aiutarle a tirar fuori la comprensione essenziale della situazione conflittuale e guidarle lungo questo percorso, affinché le stesse siano protagoniste ed al contempo creatrici dell’accordo finale.

Tanto più un Conciliatore è abile nella tecnica di negoziazione, tanto maggiori saranno le chances offerte alle parti per superare autonomamente il conflitto al fine di giungere ad una soluzione concordata nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 90 giorni previsto dall’articolo 3 comma 3 per la conclusione della procedura conciliativa.

Non v’è infatti miglior conoscitore del conflitto se non colui che lo vive, il quale, attraverso la scelta di opportuni strumenti di comunicazione e l’uso di adeguate tecniche di negoziazione, può essere in grado di negoziare il suo conflitto direttamente con l’altra parte.

Per tale ragione, l’articolo 5 comma 2 lett. c) prescrive che il Conciliatore “*deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all’articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità*”.

Come abbiamo potuto notare, decidere di occuparsi di conciliazione dei conflitti significa possedere ed apprendere differenti abilità e competenze professionali.

Mediare i conflitti energetici, d’ora in avanti, richiederà pertanto la conoscenza di principi di teoria del conflitto, studio di tecniche di comunicazione tra le parti, conoscenza della normativa di settore (delibere AEEG e legislazione civilistica), nonché specifiche competenze legali necessarie per aiutare le parti a redigere l’accordo.

Per le ragioni sopra esposte, l’articolo 5 comma 3 prescrive che “*l’assegnazione del Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate*”. Ed ancora il comma 4 impone che “*il Conciliatore che abbia perso i requisiti di cui al precedente comma 5.2, lettera c) [...] è cancellato dall’elenco dei Conciliatori*

”, pubblicato sul sito web del Servizio Conciliazione dell’*Authority*.

In aggiunta, il comma 5 introduce l’istituto del cd. *“tirocinio assistito per i Conciliatori [...] Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza ed imparzialità”*, previsti dal TICO per il Conciliatore *dominus* della singola procedura di cui risulta assegnatario.

Per meglio delineare il ruolo e le responsabilità del Conciliatore, l’Allegato Sub A) della Delibera 209/2016/E/com introduce il primo **Codice Deontologico per i Conciliatori del Servizio Conciliazione dell’Autorità per l’Energia elettrica il gas e il sistema idrico**.

Quando si parla di codice etico, si intende far riferimento ad un **complesso di regole di comportamento vincolanti alle quali il Conciliatore, nell’espletamento del suo incarico, sarà tenuto ad attenersi**.

Il Codice svolge, pertanto, la funzione di assicurare alle parti che si rivolgono al Servizio di Conciliazione la **competenza**, l’**imparzialità** e la **neutralità** del Conciliatore, nonché le regole di condotta a cui il Conciliatore deve attenersi nella conduzione della negoziazione.

Il procedimento di conciliazione è, infatti, un’attività con responsabilità e doveri etici che il Conciliatore è tenuto ad osservare, finalizzati ad assicurarne la terzietà.

Per tale ragione, ai sensi dell’articolo 2 comma 2 del Codice etico viene richiesto obbligatoriamente al Conciliatore di sottoscrivere, per ciascuna procedura per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Al contempo, Il Conciliatore deve informare immediatamente il Responsabile del Servizio di Conciliazione delle ragioni, anche per fatti sopravvenuti, di possibile pregiudizio all’imparzialità nello svolgimento dell’attività di conciliazione.

Cosa si intende, allora, per **imparzialità**?

Tale principio postula che il Conciliatore non deve favorire una parte a discapito dell’altra; non deve avere alcuna preferenza o pregiudizio verso alcuna delle parti e non deve rendersi portatore di alcun interesse in ordine al possibile esito della controversia; non deve avere alcuna inclinazione personale rispetto ad una determinata soluzione del conflitto.

Oltre all’imparzialità, il Codice prescrive il rispetto del dovere di **neutralità**, da intendersi quale assenza, in capo al Conciliatore, di un diretto interesse all’esito del procedimento di conciliazione.

A tal fine l’articolo 2 comma 5 stabilisce che *“il Conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso”*.

Inoltre, il conciliatore, proprio per evitare l’insorgere di dubbi sulla sua neutralità, non assicura mai alle parti un risultato specifico, ma garantisce solo livelli specifici di competenza e professionalità nell’espletamento dell’incarico.

Il requisito di neutralità deve perdurare non solo durante lo svolgimento della conciliazione, ma anche dopo la conclusione della stessa, tanto che l’articolo 2 comma 4 impone al Conciliatore di astenersi, *“nei 6 mesi successivi alla conclusione della procedura, dall’accettazione di incarichi di qualunque natura se provenienti da entrambe le Parti o anche da una sola di esse o dai loro rappresentanti”*.

Passiamo, ora, ad analizzare il requisito della **competenza**, espressamente richiesto dal combinato disposto dell’articolo 5 comma 2 lett. c) del TICO e articolo 2 comma 2 lett. a) del Codice Deontologico.

In virtù delle citate norme **il Conciliatore deve accettare l’incarico di comporre bonariamente la controversia solo quando sia idoneo allo svolgimento dell’incarico**.

Il giudizio di idoneità si lega alla professionalità e, quindi, al possesso delle specifiche qualifiche richieste

dalla legge, consistenti in “*una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all’articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore*”.

Ed ancora l’articolo 2 comma 1 sancisce che “*il Conciliatore possiede una conoscenza generale di diritto e una conoscenza approfondita in materia di procedure di conciliazione e di funzionamento dei settori regolati dall’Autorità e si impegna a mantenere nonché ad aggiornare costantemente la propria preparazione e formazione in tali campi*” con l’ulteriore precisazione che **il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, “qualora ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della stessa o del relativo oggetto”** (articolo 2 comma 2 lett. a).

L’efficacia e la buona riuscita della conciliazione sono garantite anche attraverso il rispetto, da parte del Conciliatore (e, questa volta, anche dalle parti), del dovere di riservatezza.

Da un esame interpretativo degli articoli 11 del TICO e 4 del Codice Deontologico si può ritenere che la nuova disciplina è volta a **tutelare tanto la riservatezza cd. endoprocedimentale, quanto la riservatezza cd. esoprocedimentale**.

La prima forma di riservatezza è prevista dall’articolo 4 comma 1, ove si precisa che il Conciliatore è tenuto a mantenere “*il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la comunicazione delle quali avviene alle Parti ai soli fini della procedura*” e “*non deve rivelare ad una Parte informazioni che gli sono state rivelate dall’altra Parte, senza il consenso di quest’ultima*”.

Tale principio trova la sua *ratio* nella necessità di favorire quanto più possibile l’instaurazione fra le parti presenti nel procedimento di conciliazione, di un clima di libero, leale e sincero confronto e discussione tale che consenta ad ognuna di esse di aprirsi senza remore e timori, esponendo fino in fondo il rispettivo punto di vista, con le relative aspettative e richieste, con ciò che vi è in esse di rinunciabile ed al contrario di indefettibile.

Disponibilità d’animo e di volontà sicuramente propiziate ed agevolate dalla consapevolezza della non utilizzabilità (altrove) senza il suo consenso, delle dichiarazioni che la parte abbia fatto.

Naturalmente se tale cogente e logica prescrizione normativa non fosse stata accompagnata dall’altra, contenente il divieto rivolto a chiunque partecipi al procedimento di conciliazione, di esternare altrove e precipuamente nella causa alla quale pertiene la conciliazione, quand’anche sotto invito di testimonianza, le dichiarazioni del dichiarante che non lo desidera e lo consenta, la garanzia della seconda forma di riservatezza (cd. *esoprocedimentale*) avrebbe rischiato di rimanere vana e di debole efficacia.

La tutela dei dati e delle informazioni discusse in seno alla conciliazione assolve quindi ad un duplice scopo: da un lato, essa consente di favorire il ricorso all’uso della conciliazione come metodologia di risoluzione del conflitto, da un lato, e dall’altro garantisce alle parti di parlare liberamente, agevolando in tal modo l’operato del conciliatore nella procedura stessa.

In questa ottica l’articolo 11 comma 1 stabilisce che “*il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell’incontro non può essere registrato o verbalizzato*” ed al comma 2 impone al Conciliatore di “*mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate*”.

In particolare, i commi 3 e 4 dell’articolo 11 introducono il divieto di utilizzo di atti ed informazioni al di

fuori della procedura conciliativa nella duplice accezione:

a) in senso oggettivo: *“le Parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l’insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della Parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni”*;

b) In senso soggettivo: *“le Parti non possono chiamare a testimoniare in giudizio il Conciliatore, il personale del Servizio Conciliazione, né deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura”*.

Poiché tali norme sono state introdotte a tutela delle parti, dalle stesse, singolarmente e/o di comune accordo, possono essere derogate, rientrando pienamente nella loro disponibilità negoziale.

Effettivamente è possibile che, durante l’iter di gestione della procedura conciliativa, la parte autorizzi il Conciliatore a comunicare all’altra il contenuto delle dichiarazioni e delle informazioni o che nel caso di un successivo processo siano utilizzabili le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di conciliazione, se vi è il consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.

Queste poche righe, a commento e sunto delle novità normative introdotte in tema di conciliazione energetica, ci spingono a ritenere che **la decisione di avviare una procedura di conciliazione nel settore energetico consentirà, in futuro, a tutte le parti coinvolte di raggiungere obiettivi sfidanti in termini di gratuità della procedura, ragionevole durata del procedimento, efficacia ed efficienza delle tecniche di comunicazione e negoziazione utilizzate nel corso della trattazione e della soluzione del conflitto.**

E tali obiettivi saranno più facilmente raggiungibili solo se il Conciliatore assicurerà il rispetto e l’osservanza dei principi di deontologia anzidetti, perché, come insegnava Albert Einstein, *“il valore di un risultato sta nel processo per raggiungerlo”*.

Ed in tale processo **un ruolo fondamentale va riconosciuto proprio al Conciliatore, ossia a colui che, prima ancora delle parti, ha il dovere di conoscere compiti e responsabilità connessi a tale incarico, per meglio guidare le prime alla definizione della lite.**

Non è un caso che il grande filosofo greco Aristotele affermasse che *“ciò che dobbiamo imparare a fare, lo impariamo facendolo”*...

Entrare nel mondo della conciliazione, così come introdotta dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico con la delibera 209/2016/E/com, recante 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 per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (d’ora in avanti TICO), presuppone una approfondita **analisi di ruolo, compiti e responsabilità della figura del Conciliatore cd. energetico.**

Tale figura viene delineata nell’articolo 5 del TICO e, per quanto attiene ai doveri ed alle responsabilità connessi al suo ruolo, nel Codice Deontologico per i Conciliatori del Servizio Conciliazione dell’Autorità per l’Energia elettrica il gas e il sistema idrico (Allegato Sub a) alla Delibera).

L’articolo 1 comma 1 lett. f) del Codice contiene la definizione di conciliatore, identificando tale soggetto nella *“persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l’accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante”*.

Ai sensi dell’articolo 2 **l’intervento del Conciliatore trova applicazione, con decorrenza primo gennaio 2017, per le controversie tra Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.**

Rispetto a tali controversie l'esperimento del tentativo di conciliazione diventa condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

In particolare, il comma 2 dell'articolo 5 recita testualmente **che il Conciliatore: "a) non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante; b) è assegnato alla procedura nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza; c) deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore; d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, Allegato sub a) al presente atto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall'incarico; e) sottoscrive, ai fini dell'inserimento nell'elenco dei Conciliatori, il Codice deontologico e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità; f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, deve provvedere a comunicare al Responsabile del Servizio tale circostanza non oltre due giorni dall'assegnazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta. In tali casi, il Responsabile del Servizio provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle Parti".**

Di conseguenza, il Conciliatore si configura alla stregua di un professionista esperto ed adeguatamente formato nel settore delle strategie e delle tecniche di negoziazione e mediazione ed opera in qualità di terzo, indipendente, imparziale e neutrale rispetto alle Parti (Cliente o Utente finale e Operatore o Azienda energetica).

Mutatis verbis, il Conciliatore è un soggetto che conosce ed applica un *metodo* di *risoluzione* della controversia insorta tra le parti *alternativo* al giudizio ordinario che si celebra di norma nelle aule di Tribunale. Etimologicamente, ??????? significa "*strada che conduce oltre*", **sicché il Conciliatore usa il metodo della conciliazione prevista dal TICO per "andare oltre il conflitto", aiutando le Parti nella ricerca della strada migliore per superare la lite, nella condivisione della migliore soluzione tra le stesse e nel ripristino del rapporto di fiducia tra le Parti.**

Dalla logica della contrapposizione e del conflitto si passa progressivamente alla logica della conciliazione, da intendersi come indispensabile compartecipazione dei soggetti alla creazione dell'accordo finale.

"*Contraria sunt complementa*" affermava il fisico Niels Bohr.

Orbene, **la complementarità delle parti consente il superamento del conflitto, perché la soluzione non può essere formulata attraverso una descrizione univoca della lite** (così come accade con la sentenza del giudice), ma postula sempre due aspetti di una descrizione, mutuamente esclusivi e tuttavia entrambi necessari alla comprensione di ciò che ha generato il conflitto.

In questa visione, appare indispensabile che le Parti vengano guidate nella **ricostruzione, il più possibilmente obiettiva ed imparziale, dei fatti in causa** (esempio, analisi dei consumi di energia elettrica e/o gas nelle fatture, studio di costi di vendita e di distribuzione, ricostruzione di consumi legati a prelievi di energia contestati, *et similia*), per giungere alla condivisione di una soluzione pacifica della controversia.

Il compito essenziale del Conciliatore energetico sta proprio nella capacità di conoscere le Parti, aiutarle a tirar fuori la comprensione essenziale della situazione conflittuale e guidarle lungo questo percorso, affinché le stesse siano protagoniste ed al contempo creatrici dell'accordo finale.

Tanto più un Conciliatore è abile nella tecnica di negoziazione, tanto maggiori saranno le chances offerte alle parti per superare autonomamente il conflitto al fine di giungere ad una soluzione concordata nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 90 giorni previsto dall'articolo 3 comma 3 per la conclusione della procedura conciliativa.

Non v'è infatti miglior conoscitore del conflitto se non colui che lo vive, il quale, attraverso la scelta di opportuni strumenti di comunicazione e l'uso di adeguate tecniche di negoziazione, può essere in grado di negoziare il suo conflitto direttamente con l'altra parte.

Per tale ragione, l'articolo 5 comma 2 lett. c) prescrive che il Conciliatore *“deve possedere una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità”*.

Come abbiamo potuto notare, decidere di occuparsi di conciliazione dei conflitti significa possedere ed apprendere differenti abilità e competenze professionali.

Mediare i conflitti energetici, d'ora in avanti, richiederà pertanto la conoscenza di principi di teoria del conflitto, studio di tecniche di comunicazione tra le parti, conoscenza della normativa di settore (delibere AEEG e legislazione civilistica), nonché specifiche competenze legali necessarie per aiutare le parti a redigere l'accordo.

Per le ragioni sopra esposte, l'articolo 5 comma 3 prescrive che *“l'assegnazione del Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate”*. Ed ancora il comma 4 impone che *“il Conciliatore che abbia perso i requisiti di cui al precedente comma 5.2, lettera c) [...] è cancellato dall'elenco dei Conciliatori”*, pubblicato sul sito web del Servizio Conciliazione dell'Authority.

In aggiunta, il comma 5 introduce l'istituto del cd. *“ tirocinio assistito per i Conciliatori [...] Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza ed imparzialità”*, previsti dal TICO per il Conciliatore *dominus* della singola procedura di cui risulta assegnatario.

Per meglio delineare il ruolo e le responsabilità del Conciliatore, l'Allegato Sub A) della Delibera 209/2016/E/com introduce il primo **Codice Deontologico per i Conciliatori del Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico**.

Quando si parla di codice etico, si intende far riferimento ad un **complesso di regole di comportamento vincolanti alle quali il Conciliatore, nell'espletamento del suo incarico, sarà tenuto ad attenersi**.

Il Codice svolge, pertanto, la funzione di assicurare alle parti che si rivolgono al Servizio di Conciliazione la **competenza**, l'**imparzialità** e la **neutralità** del Conciliatore, nonché le regole di condotta a cui il Conciliatore deve attenersi nella conduzione della negoziazione.

Il procedimento di conciliazione è, infatti, un'attività con responsabilità e doveri etici che il Conciliatore è tenuto ad osservare, finalizzati ad assicurarne la terzietà.

Per tale ragione, ai sensi dell'articolo 2 comma 2 del Codice etico viene richiesto obbligatoriamente al Conciliatore di sottoscrivere, per ciascuna procedura per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Al contempo, Il Conciliatore deve informare immediatamente il

Responsabile del Servizio di Conciliazione delle ragioni, anche per fatti sopravvenuti, di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento dell'attività di conciliazione.

Cosa si intende, allora, per **imparzialità**?

Tale principio postula che il Conciliatore non deve favorire una parte a discapito dell'altra; non deve avere alcuna preferenza o pregiudizio verso alcuna delle parti e non deve rendersi portatore di alcun interesse in ordine al possibile esito della controversia; non deve avere alcuna inclinazione personale rispetto ad una determinata soluzione del conflitto.

Oltre all'imparzialità, il Codice prescrive il rispetto del dovere di **neutralità**, da intendersi quale assenza, in capo al Conciliatore, di un diretto interesse all'esito del procedimento di conciliazione.

A tal fine l'articolo 2 comma 5 stabilisce che *“il Conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso”*.

Inoltre, il conciliatore, proprio per evitare l'insorgere di dubbi sulla sua neutralità, non assicura mai alle parti un risultato specifico, ma garantisce solo livelli specifici di competenza e professionalità nell'espletamento dell'incarico.

Il requisito di neutralità deve perdurare non solo durante lo svolgimento della conciliazione, ma anche dopo la conclusione della stessa, tanto che l'articolo 2 comma 4 impone al Conciliatore di astenersi, *“nei 6 mesi successivi alla conclusione della procedura, dall'accettazione di incarichi di qualunque natura se provenienti da entrambe le Parti o anche da una sola di esse o dai loro rappresentanti”*.

Passiamo, ora, ad analizzare il requisito della **competenza**, espressamente richiesto dal combinato disposto dell'articolo 5 comma 2 lett. c) del TICO e articolo 2 comma 2 lett. a) del Codice Deontologico.

In virtù delle citate norme **il Conciliatore deve accettare l'incarico di comporre bonariamente la controversia solo quando sia idoneo allo svolgimento dell'incarico**.

Il giudizio di idoneità si lega alla professionalità e, quindi, al possesso delle specifiche qualifiche richieste dalla legge, consistenti in *“una specifica formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'articolo 17 del D.M. n. 180/10 nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a quattordici ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore”*.

Ed ancora l'articolo 2 comma 1 sancisce che *“il Conciliatore possiede una conoscenza generale di diritto e una conoscenza approfondita in materia di procedure di conciliazione e di funzionamento dei settori regolati dall'Autorità e si impegna a mantenere nonché ad aggiornare costantemente la propria preparazione e formazione in tali campi”* con l'ulteriore precisazione che **il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, “qualora ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della stessa o del relativo oggetto”** (articolo 2 comma 2 lett. a).

L'efficacia e la buona riuscita della conciliazione sono garantite anche attraverso il rispetto, da parte del Conciliatore (e, questa volta, anche dalle parti), del dovere di riservatezza.

Da un esame interpretativo degli articoli 11 del TICO e 4 del Codice Deontologico si può ritenere che la nuova disciplina è volta a **tutelare tanto la riservatezza cd. endoprocedimentale, quanto la riservatezza cd. esoprocedimentale**.

La prima forma di riservatezza è prevista dall'articolo 4 comma 1, ove si precisa che il Conciliatore è

tenuto a mantenere “*il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la comunicazione delle quali avviene alle Parti ai soli fini della procedura*” e “*non deve rivelare ad una Parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra Parte, senza il consenso di quest'ultima*”.

Tale principio trova la sua *ratio* nella necessità di favorire quanto più possibile l'instaurazione fra le parti presenti nel procedimento di conciliazione, di un clima di libero, leale e sincero confronto e discussione tale che consenta ad ognuna di esse di aprirsi senza remore e timori, esponendo fino in fondo il rispettivo punto di vista, con le relative aspettative e richieste, con ciò che vi è in esse di rinunciabile ed al contrario di indefettibile.

Disponibilità d'animo e di volontà sicuramente propiziate ed agevolate dalla consapevolezza della non utilizzabilità (altrove) senza il suo consenso, delle dichiarazioni che la parte abbia fatto.

Naturalmente se tale cogente e logica prescrizione normativa non fosse stata accompagnata dall'altra, contenente il divieto rivolto a chiunque partecipi al procedimento di conciliazione, di esternare altrove e precipuamente nella causa alla quale pertiene la conciliazione, quand'anche sotto invito di testimonianza, le dichiarazioni del dichiarante che non lo desidera e lo consenta, la garanzia della seconda forma di riservatezza (cd. *esoprocedimentale*) avrebbe rischiato di rimanere vana e di debole efficacia.

La tutela dei dati e delle informazioni discusse in seno alla conciliazione assolve quindi ad un duplice scopo: da un lato, essa consente di favorire il ricorso all'uso della conciliazione come metodologia di risoluzione del conflitto, da un lato, e dall'altro garantisce alle parti di parlare liberamente, agevolando in tal modo l'operato del conciliatore nella procedura stessa.

In questa ottica l'articolo 11 comma 1 stabilisce che “*il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato*” ed al comma 2 impone al Conciliatore di “*mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate*”.

In particolare, i commi 3 e 4 dell'articolo 11 introducono il divieto di utilizzo di atti ed informazioni al di fuori della procedura conciliativa nella duplice accezione:

a) in senso oggettivo: “*le Parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto, proseguito dopo l'insuccesso della procedura di conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura, salvo il caso in cui vi sia il consenso della Parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni*”;

b) In senso soggettivo: “*le Parti non possono chiamare a testimoniare in giudizio il Conciliatore, il personale del Servizio Conciliazione, né deferire loro il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura*”.

Poiché tali norme sono state introdotte a tutela delle parti, dalle stesse, singolarmente e/o di comune accordo, possono essere derogate, rientrando pienamente nella loro disponibilità negoziale.

Effettivamente è possibile che, durante l'iter di gestione della procedura conciliativa, la parte autorizzi il Conciliatore a comunicare all'altra il contenuto delle dichiarazioni e delle informazioni o che nel caso di un successivo processo siano utilizzabili le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di conciliazione, se vi è il consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.

Queste poche righe, a commento e sunto delle novità normative introdotte in tema di conciliazione energetica, ci spingono a ritenere che **la decisione di avviare una procedura di conciliazione nel settore energetico consentirà, in futuro, a tutte le parti coinvolte di raggiungere obiettivi sfidanti in termini di gratuità della procedura, ragionevole durata del procedimento, efficacia ed efficienza delle**

tecniche di comunicazione e negoziazione utilizzate nel corso della trattazione e della soluzione del conflitto.

E tali obiettivi saranno più facilmente raggiungibili solo se il Conciliatore assicurerà il rispetto e l'osservanza dei principi di deontologia anzidetti, perché, come insegnava Albert Einstein, *“il valore di un risultato sta nel processo per raggiungerlo”*.

Ed in tale processo **un ruolo fondamentale va riconosciuto proprio al Conciliatore, ossia a colui che, prima ancora delle parti, ha il dovere di conoscere compiti e responsabilità connessi a tale incarico, per meglio guidare le prime alla definizione della lite.**

Non è un caso che il grande filosofo greco Aristotele affermasse che *“ciò che dobbiamo imparare a fare, lo impariamo facendolo”*...

TAG: *conciliazione, mediazione, Tutela consumatori, Diritto dei consumatori, Diritto dell'energia, procedura civile*

Avvertenza

La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di Inforomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.
