

**DETERMINAZIONE DSAI/25/2018/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE CONCILIATIVE DELL'AUTORITÀ**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI  
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 30 marzo 2018

**VISTI:**

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE);
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);

- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com) recante il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (Testo Integrato Conciliazione) e s.m.i. (di seguito: TICO);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com recante il Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4 del d.lgs. 93/11, e s.m.i (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell’Autorità 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com (di seguito: deliberazione 668/2017/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- l’Autorità, ai sensi dell’art. 1, comma 1, della legge 481/95, promuove, tra l’altro, la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati e, ai sensi dell’art. 2, comma 24, lett. b), della medesima legge, devono essere definiti “*i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l’esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio (...)*”;
- il decreto legislativo 93/11, di recepimento delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede all’art. 44, comma 4, che l’Autorità assicuri “... *il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*”;
- l’art. 141, comma 6, lett. c), del Codice del consumo (come modificato dal decreto legislativo 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE) ha ribadito l’obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al predetto art. 2, comma 24, lett. b), della legge 481/95, e la competenza dell’Autorità a definirne le modalità di svolgimento con propri provvedimenti;

- in attuazione di ciò, l’Autorità, con il TICO – efficace, per i settori dell’energia elettrica e del gas, dall’1 gennaio 2017 (ai sensi del punto 2 della deliberazione 209/2016/E/com e dell’art. 15 del TICO) – ha introdotto una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) – organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico – quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale (art. 3, comma 1);
- nell’ambito della predetta procedura è stato introdotto uno specifico obbligo partecipativo, prevedendo che *“Gli Operatori o Gestori [...] sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale, salvi i casi di cui all’articolo 7, comma 7.3”* (art. 8, comma 4, del TICO);
- poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (artt. 6 e seguenti del TICO), l’adempimento all’obbligo di partecipazione di cui al precedente alinea necessita della previa abilitazione da parte dell’operatore alla piattaforma telematica del Servizio medesimo; tale abilitazione permette all’operatore di interagire con il Servizio per la gestione delle domande e degli incontri di conciliazione, mediante i propri rappresentanti e il personale di segreteria;
- la previsione dell’obbligo partecipativo di cui all’art. 8, comma 4, del TICO, mira a realizzare l’effettività della conciliazione, peraltro in un sistema che prevede l’esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale;
- la partecipazione obbligatoria dell’operatore è volta a sopperire ad un’eventuale insufficiente gestione del primo reclamo, consentendo al cliente di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore per risolvere il problema non risolto nella fase del reclamo;
- ai sensi dell’art. 10, comma 8, del TICO, l’assenza dell’operatore o del gestore alle procedure avviate presso il Servizio Conciliazione, è comunicata, dal Servizio medesimo, all’Autorità per i seguiti di competenza; inoltre, ai sensi dell’art. 16, comma 1, lettera f), del Regolamento, *“L’Acquirente Unico invia agli Uffici dell’Autorità [...] un rapporto mensile a cura del Servizio Conciliazione sulle domande ricevute, sull’andamento delle procedure e sui loro esiti [...]”*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalle comunicazioni inviate agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dei predetti artt. 10, comma 8, del TICO e 16 del Regolamento, è emerso l’inadempimento sistematico da parte di Sidigas.com S.r.l. (di seguito: Sidigas.com o società) all’obbligo, stabilito dall’art. 8, comma 4, del TICO, di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti, pari, a giugno 2017, a 15;

- pertanto, con comunicazione della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: DACU) 13 giugno 2017 (prot. Autorità 20347) è stato, tra l'altro, intimato a Sidigas.com l'adempimento dell'obbligo partecipativo *de quo*, previa abilitazione alla piattaforma informatica del Servizio Conciliazione, con invio di prova documentale dell'adempimento entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della medesima comunicazione;
- la società, con una nota di risposta (acquisita con prot. Autorità 22808 del 5 luglio 2017), in merito all'abilitazione alla predetta piattaforma informatica ha comunicato l'intendimento di attivarsi *“in conseguenza anche di una adeguata definizione organizzativa propedeutica al DCO del 22/06/2017 n. 447/2017/E/com”*;
- con successiva nota 12 luglio 2017 (prot. Autorità 23732) DACU ha rappresentato a Sidigas.com che l'obbligo di partecipazione alle procedure conciliative previsto dall'art. 8, comma 4, del TICO non sarebbe stato in alcun modo inciso dagli esiti della consultazione di cui al richiamato DCO, inerente la diversa procedura decisoria di “terzo livello” avanti l'Autorità (per le controversie non risolte in conciliazione), ed ha reiterato l'intimazione alla società;
- in risposta, Sidigas.com con nota 1 agosto 2017 (acquisita con prot. Autorità 25944) ha inviato agli Uffici dell'Autorità una richiesta avente ad oggetto “abilitazione segreteria operatore accreditato e delegato accreditato” che sarebbe stata trasmessa all'Acquirente Unico, quale gestore del Servizio Conciliazione;
- tuttavia, la società non ha successivamente completato l'abilitazione alla piattaforma informatica del Servizio Conciliazione e, dunque, non ha nemmeno partecipato alle procedure conciliative attivate;
- a fronte del persistente inadempimento, con deliberazione 668/2017/E/com l'Autorità ha intimato alla società il rispetto dell'obbligo partecipativo alle procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità di cui all'art. 8, comma 4, del TICO, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo, nonché l'invio all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento di detta deliberazione, di una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento, avvertendo (al punto 3 del deliberato) che l'eventuale inottemperanza a quanto intimato avrebbe potuto costituire presupposto per l'esercizio del potere sanzionatorio di cui all'art. 20, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
- il termine indicato nella predetta intimazione è ampiamente scaduto e Sidigas.com risulta tuttora inadempiente;
- in particolare, nonostante i molteplici solleciti degli Uffici e, da ultimo, l'intimazione dell'Autorità, la società, pur regolarmente convocata, non ha partecipato alle procedure conciliative attivate nei suoi confronti, pari – alla data del 7 marzo 2018 – a 35.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio nei confronti di Sidigas.com di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) e d), della legge 481/95.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Sidigas.com S.r.l., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione dell'Autorità e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. k) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento a Sidigas.com S.r.l. (P. Iva 04518121217) mediante PEC all'indirizzo [amministrazione@cert.sidigas.com](mailto:amministrazione@cert.sidigas.com) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

30 marzo 2018

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*