

**DELIBERAZIONE 1 MARZO 2018
98/2018/E/COM**

**CHIUSURA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA IN TEMA DI OBBLIGHI INFORMATIVI
SULL'ATTIVAZIONE E LA DISPONIBILITÀ DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE
EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE PER GLI ESERCENTI LA VENDITA DEI
SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE, AVVIATA CON
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 504/2017/E/COM**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1009^a riunione del 1 marzo 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- 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) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)”;
- il regolamento 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori)” istitutivo della piattaforma ODR;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche, istitutiva dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: “Autorità”);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”, con particolare riguardo ai commi da 527 a 530 dell'articolo 1;
- il Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019

(TUDG), Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;

- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, istitutiva dell'Elenco degli Organismi ADR dei settori di competenza dell'Autorità (di seguito: Elenco ADR dell'Autorità);
- il Testo Integrato della Regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel;
- il Testo integrato in materia 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 (di seguito: TICO), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), come modificato e integrato, in ultimo, dalla deliberazione 5 dicembre 2017, 849/2017/R/com;
- la deliberazione 6 luglio 2017, 504/2017/E/com (di seguito: deliberazione 504/2017/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 504/2017/E/com, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (di seguito: obblighi informativi sull'ADR) per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui agli articoli 3, comma 3.5 e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale;
- l'indagine, in una prima attuazione, è stata circoscritta alle informazioni di cui al precedente alinea rese dai venditori di energia sui siti web e nelle condizioni generali di contratto ivi pubblicate ed è stata svolta, come indicato nella deliberazione 504/2017/E/com, mediante il monitoraggio dei siti web dei venditori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente, coerentemente con il campione già utilizzato per alcune raccolte dati e attività di monitoraggio effettuate dall'Autorità;
- il monitoraggio è stato effettuato nell'arco temporale compreso fra il 20 ottobre u.s. e il 27 novembre u.s., coerentemente con il termine di chiusura dell'indagine fissato dalla deliberazione 504/2017/E/com (30 novembre 2017);

- gli obblighi informativi oggetto di indagine, come individuati dalla regolazione del Codice di condotta commerciale attuativa dell'articolo 141-sexies del Codice del consumo, riguardano le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per le quali sussista un impegno dell'operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, disciplinato dal TICO, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, inoltre, deve altresì essere presente il link all'Elenco ADR dell'Autorità;
- gli interventi effettuati dall'Autorità in tema di obblighi informativi sull'ADR si inseriscono nel quadro della più ampia riforma del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, avviata con la deliberazione 410/2014/E/com;
- la finalità sottesa agli obblighi informativi oggetto di indagine è quella di accrescere la consapevolezza del cliente finale in merito alla disponibilità degli strumenti di tutela a sua disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio operatore e non risolte con il reclamo, stante la centralità, nel predetto sistema di tutele, del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria; tale obiettivo costituisce, al contempo, uno strumento di capacitazione del cliente medesimo, anche alla luce del processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail* dell'energia;
- dall'indagine in argomento emerge una scarsa diffusione dell'informazione sull'ADR, sia in termini di effettiva disponibilità che di completezza e chiarezza dei contenuti, sia con riguardo ai siti web che alle condizioni generali di contratto ivi pubblicate, e ciò nonostante l'entrata in vigore dei relativi obblighi dall'1 gennaio 2017 e la semplicità degli interventi di modifica dei siti web in argomento.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno acquisire, come atto conclusivo dell'indagine conoscitiva avviata con deliberazione 504/2017/E/com, il documento "*Relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, avviata con deliberazione 6 luglio 2017, 504/2017/E/com*", allegato al presente provvedimento (Allegato A);
- l'inadempimento degli obblighi informativi sopra menzionati potrà costituire il presupposto per l'adozione di graduali provvedimenti di *enforcement* da parte dell'Autorità, coerentemente con quanto indicato nella deliberazione 504/2017/E/com

DELIBERA

1. di chiudere l'indagine conoscitiva, avviata con la deliberazione 504/2017/E/com, mediante l'acquisizione del documento “*Relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli esercenti la vendita dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, avviata con deliberazione 6 luglio 2017, 504/2017/E/com*”, allegato al presente provvedimento (Allegato A), di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato ai Direttori delle Direzioni interessate per le azioni a seguire, coerentemente con gli esiti conclusivi dell'indagine di cui al precedente alinea;
3. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

1 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni