

**DETERMINAZIONE DSAI/1/2022/EEL**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO 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 20 gennaio 2022

**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 direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944) relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- 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 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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);
- 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).

#### **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, dal 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 S.p.A. (di seguito: 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”* (art. 9 comma 4 del TICO);
  - poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (ora artt. 7 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 sopra, 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. 11, 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 (...)”*;
  - nella direttiva (UE) 2019/944 sono stati ribaditi il diritto dei clienti finali alla risoluzione extragiudiziale delle controversie e l’obbligatorietà della partecipazione delle imprese (elettriche) a detti meccanismi di risoluzione in caso di controversie che riguardino i clienti civili (articolo 26).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalle comunicazioni inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall’Acquirente Unico agli Uffici dell’Autorità è emerso l’inadempimento sistematico da parte di Smartutility S.r.l. (di seguito: Smartutility o società), all’obbligo di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti, stabilito dall’art. 9, comma 4, del TICO;
- segnatamente, con nota del 29 luglio scorso (acquisita con prot. Autorità 30211 del 30 luglio 2021) Acquirente Unico ha segnalato all’Autorità che Smartutility, pur regolarmente convocata, non ha partecipato a 7 (sette) procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo ottobre 2019 – luglio 2021;

- nella predetta nota Acquirente Unico ha altresì segnalato che Smartutility, sebbene sollecitata, non ha nemmeno provveduto alla riattivazione dell'*account* scaduto, necessaria per accedere alla Piattaforma del Servizio di Conciliazione;
- alla data del 18 gennaio 2022 la situazione risulta invariata come da nota inviata da Acquirente Unico e acquisita con prot. Autorità 2269.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio, nei confronti di Smartutility, di un procedimento per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Smartutility 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 un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
2. di invitare Smartutility S.r.l., nelle more del procedimento, a riattivare l'*account* per l'accesso alla Piattaforma informatica del Servizio Conciliazione e a partecipare alle procedure conciliative che saranno attivate nei suoi confronti, rappresentando che tali adempimenti costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale sanzione ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
3. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, 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;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
6. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it) all'attenzione del Responsabile del procedimento 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;

7. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 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 6;
8. di comunicare il presente provvedimento a Smartutility S.r.l. (P. IVA 02858640606) mediante PEC all'indirizzo smartutility@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 20 gennaio 2022

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*