

DELIBERAZIONE 2 AGOSTO 2022

379/2022/E/COM

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE IN MATERIA DI OBBLIGO PARTECIPATIVO ALLE
PROCEDURE DINANZI AL SERVIZIO CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1215^a riunione del 2 agosto 2022

VISTI:

- 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 UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, “in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE” (di seguito: regolamento europeo 910/2014);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il vigente Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) – Testo Integrato Conciliazione (di seguito: TICO), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com (di seguito: deliberazione 668/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 7 giugno 2018, 316/2018/E/com (di seguito: deliberazione 316/2018/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 24 ottobre 2018, 523/2018/E/com (di seguito: deliberazione 523/2018/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 1 ottobre 2019, 399/2019/S/com (di seguito: deliberazione 399/2019/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 novembre 2019, 484/2019/E/com (di seguito: deliberazione 484/2019/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 4 febbraio 2020, 25/2020/S/com (di seguito: deliberazione 25/2020/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 59/2020/R/com (di seguito: deliberazione 59/2020/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2020, 274/2020/E/com (di seguito: deliberazione 274/2020/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 marzo 2021, 114/2021/E/com (di seguito: deliberazione 114/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 155/2021/S/com (di seguito: deliberazione 155/2021/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 156/2021/S/com (di seguito: deliberazione 156/2021/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 157/2021/S/com (di seguito: deliberazione 157/2021/S/com);
- la deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/idr (di seguito: deliberazione 301/2021/E/idr);
- la deliberazione 9 dicembre 2021, 557/2021/E/com (di seguito: deliberazione 557/2021/E/com);
- la deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- la determinazione 20 gennaio 2022, 1/2022/eel – DSAI (di seguito: determinazione DSAI/1/2022/eel);
- la reportistica, aggiornata al 18 luglio 2022, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 31762 del 20 luglio 2022.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 9, comma 9.4, del TICO, *“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 8, comma 8.3”*;
- l’articolo 8, comma 8.3, del TICO, dispone che *“Nel caso in cui una delle cause di inammissibilità [della domanda di conciliazione] emerga e sia documentata successivamente e, comunque, non oltre il quinto giorno antecedente alla data fissata per il primo incontro, la domanda di conciliazione è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alle Parti”*; inoltre, ai sensi del comma 10.2 dell’articolo 10 del TICO *“Ciascuna Parte e il Distributore, in qualità di ausilio*

tecnico, può chiedere un solo rinvio dell'incontro nell'ambito della medesima procedura di conciliazione, presentando richiesta motivata al Servizio Conciliazione [...]";

- il predetto obbligo partecipativo trova, ad oggi, applicazione per i settori dell'energia elettrica, del gas e idrico, per quest'ultimo limitatamente ai gestori che servono almeno 100.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, ai sensi delle deliberazioni 142/2019/E/idr e 301/2021/E/idr, e ai gestori sottosoglia che si siano impegnati volontariamente a tale partecipazione per almeno un biennio;
- la previsione in argomento realizza l'effettività della conciliazione, poiché consente al cliente e all'utente finale di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore o gestore per risolvere il problema insorto e non risolto mediante il reclamo, tenuto conto della centralità dello strumento conciliativo nell'ambito del riformato sistema di tutele dei clienti e utenti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori e gestori dei settori regolati;
- per i clienti dei settori energetici, inoltre, il tentativo di conciliazione è obbligatorio, ossia il suo esperimento, con esito negativo anche a seguito della mancata partecipazione dell'operatore alla procedura, realizza la condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria di cui agli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo;
- la partecipazione dell'operatore o del gestore alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità comporta la previa abilitazione alla Piattaforma telematica (di seguito: Piattaforma) del Servizio medesimo; tale abilitazione – che, ai sensi dell'articolo 10, comma 10.4, del TICO, può essere effettuata anche *una tantum* - permette all'operatore e al gestore di interagire con il Servizio Conciliazione, per la gestione delle domande e degli incontri di conciliazione, mediante i propri rappresentanti, muniti di procura generale o speciale conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata, e il personale di segreteria;
- le modalità per effettuare tale abilitazione, nonché le informazioni sulla documentazione necessaria a tal fine, sono comunicate, all'operatore o al gestore non ancora abilitato, dal Servizio Conciliazione, con l'inoltro via PEC della comunicazione di avvio della procedura e relativa convocazione alla medesima e sono altresì pubblicate nel sito web del Servizio stesso; inoltre, sono previsti in Piattaforma specifici *alert* volti a segnalare agli operatori e ai gestori abilitati, anche parzialmente, l'avvio di una procedura conciliativa e il caricamento di comunicazioni nel fascicolo virtuale;
- l'emergenza epidemiologica da Covid-19 non ha impedito l'operatività del Servizio Conciliazione online: la presentazione delle domande e lo svolgimento degli incontri mediante piattaforma telematica, infatti, sono stati garantiti, e, qualora le parti abbiano dichiarato l'impossibilità di presenziare agli incontri conciliativi online, in ragione della situazione emergenziale in atto, la gestione degli adempimenti funzionali a tale partecipazione è stata effettuata con la massima flessibilità e le richieste di differimento di data sono state gestite con gli

ordinari strumenti del rinvio o dell'aggiornamento degli incontri medesimi, nel rispetto del termine massimo di conclusione della procedura;

- con la deliberazione 59/2020/R/com, l'Autorità, fra l'altro, ha disposto che il termine massimo di cui al precedente alinea sia fissato in 180 giorni solari, anziché 120, dalla data di presentazione della domanda completa al Servizio Conciliazione, in costanza dello stato di emergenza dichiarato sull'intero territorio nazionale, dunque fino al 31 marzo 2022.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 11, comma 11.8, 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'articolo 16, comma 16.1, lettera f), dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, *“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 [...]”*;
- l'Autorità, sulla base delle informazioni trasmesse secondo le modalità di cui al precedente alinea, effettua specifici e costanti monitoraggi sugli operatori e i gestori inadempienti ed effettua graduali azioni di enforcement volte a garantire il rispetto dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO;
- in particolare, ai fini dell'adempimento del predetto obbligo, previa abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione o suo perfezionamento ovvero ripristino:
 - per il periodo 1 gennaio 2017 – 8 agosto 2018, a valle dell'invio di comunicazioni di sollecito a firma del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito, anche: DACU), con le deliberazioni 668/2017/E/com, 316/2018/E/com e 523/2018/E/com, sono state formulate specifiche intimazioni, alle quali, ad oggi, hanno fatto seguito, nei confronti di due operatori inadempienti, le deliberazioni 399/2019/S/com e 25/2020/S/com di irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria e adozione di un provvedimento prescrittivo e, nei confronti di un ulteriore operatore inadempiente, l'avvio di un procedimento sanzionatorio con determinazione DSAI/1/2022/eel;
 - per il periodo 9 agosto 2018 – 25 febbraio 2019, sono stati effettuati specifici solleciti, con lettera a firma del Direttore DACU, che, ad oggi, non hanno reso necessario procedere con ulteriori attività di enforcement;
 - per il periodo 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, a seguito dei solleciti a firma del Direttore DACU, con deliberazione 484/2019/E/com, l'Autorità ha effettuato specifiche intimazioni, a cui hanno fatto seguito, nei confronti di tre operatori inadempienti, le deliberazioni 155/2021/S/com, 156/2021/S/com e 157/2021/S/com di irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria;

- per il periodo 13 settembre 2019 – 28 settembre 2021, infine, a seguito dei consueti solleciti a firma del Direttore DACU, con le deliberazioni 274/2020/E/com, 114/2021/E/com e 557/2021/E/com, l’Autorità ha effettuato specifiche intimazioni, alle quali, ad oggi, non hanno fatto seguito ulteriori attività di enforcement;
- in continuità con quanto descritto in precedenza, sono stati condotti specifici monitoraggi anche per il periodo 29 settembre 2021 – 23 maggio 2022, a seguito dei quali, tenuto conto degli operatori o gestori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 5 operatori di energia elettrica e/o gas che non avevano preso parte ad almeno un incontro conciliativo dinanzi al Servizio dell’Autorità nel predetto periodo - al di fuori della casistica di cui all’articolo 8, comma 8.3, del TICO e senza chiedere un rinvio dell’incontro ai sensi dell’articolo 10, comma 10.2, del TICO, neppure nel quadro della gestione flessibile degli adempimenti funzionali alla partecipazione alle procedure dettata dall’emergenza epidemiologica da Covid-19 - pertanto violando l’obbligo partecipativo di cui all’articolo 9, comma 9.4, del TICO;
- agli operatori di cui al precedente alinea, dunque, sono state inviate specifiche comunicazioni di sollecito, con lettera del Direttore DACU, circa il rispetto del predetto obbligo partecipativo con riferimento agli eventuali futuri incontri convocati, raccomandando inoltre a 4 operatori di effettuare o perfezionare l’abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, dandone riscontro all’Autorità entro 30 giorni solari dalla ricezione del sollecito;
- nelle suddette comunicazioni, sono stati altresì indicati specifici contatti telefonici del Servizio Conciliazione per assistenza e supporto agli operatori nel processo di abilitazione alla Piattaforma; scaduto il termine di cui al precedente alinea, gli operatori non ancora abilitati o abilitati parzialmente, che non avevano fornito riscontro all’Autorità, hanno ricevuto un ulteriore sollecito da parte del Servizio medesimo contenente, fra l’altro, le istruzioni per effettuare o completare la predetta abilitazione;
- sulla base della reportistica, aggiornata al 18 luglio 2022, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 31762 del 20 luglio 2022, relativamente agli operatori di cui ai precedenti alinea, inadempienti rispetto all’obbligo partecipativo di cui al TICO per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 29 settembre 2021- 23 maggio 2022, è emerso che:
 - un operatore ha completato l’abilitazione alla Piattaforma, dando seguito a quanto richiesto mediante i solleciti inviati da DACU e dal Servizio Conciliazione, nella prospettiva di eventuali futuri incontri convocati dinanzi al Servizio medesimo;
 - un operatore, Bioenergy S.r.l., pur abilitato alla Piattaforma prima della ricezione del sollecito DACU, non ha tuttavia preso parte a un incontro regolarmente convocato in data successiva alla ricezione del predetto sollecito, reiterando in tal modo l’inadempimento;

- tre operatori – NEG S.r.l., Smart Green Italia S.r.l. e Standard Gas S.r.l. – non hanno effettuato l’abilitazione alla Piattaforma, non dando, quindi, seguito né al sollecito di DACU né a quello del Servizio Conciliazione; Smart Green Italia S.r.l., inoltre, non ha preso parte a un incontro regolarmente convocato in data successiva alla ricezione del sollecito DACU, reiterando pertanto l’inadempimento.

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire l’effettività delle procedure svolte dinanzi al Servizio Conciliazione, mediante l’adempimento dell’obbligo partecipativo di cui all’articolo 9, comma 9.4, del TICO, con riferimento agli operatori Bioenergy S.r.l., NEG S.r.l., Smart Green Italia S.r.l. e Standard Gas S.r.l., inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 29 settembre 2021 – 23 maggio 2022, sia necessario intimare:
 - l’adempimento dell’obbligo partecipativo di cui all’articolo 9, comma 9.4, del TICO, con riguardo ai futuri incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, previa abilitazione alla Piattaforma telematica del Servizio medesimo, se non già effettuata, secondo le modalità indicate nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tali operatori;
 - di fornire, all’Autorità e per conoscenza al Servizio Conciliazione, una comunicazione attestante l’avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 45 giorni decorrenti dalla ricezione del presente provvedimento;
- l’inottemperanza a quanto intimato agli operatori Bioenergy S.r.l., NEG S.r.l., Smart Green Italia S.r.l. e Standard Gas S.r.l. possa costituire il presupposto per l’eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all’articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95, da parte dell’Autorità

DELIBERA

1. di intimare agli operatori Bioenergy S.r.l., NEG S.r.l., Smart Green Italia S.r.l. e Standard Gas S.r.l.:
 - a) l’adempimento dell’obbligo partecipativo di cui all’articolo 9, comma 9.4, del TICO, con riguardo ai futuri incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, previa abilitazione alla Piattaforma telematica del Servizio medesimo, se non già effettuata;
 - b) di trasmettere all’Autorità, all’indirizzo PEC protocollo@pec.arera.it o mediante servizio elettronico di recapito certificato ai sensi del regolamento europeo 910/2014 inviato alla casella istituzionale info@arera.it, e in copia conoscenza al Servizio Conciliazione, all’indirizzo PEC

- conciliazione@pec.acquirenteunico.it, entro 45 giorni dalla ricezione del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto alla precedente lettera a);
2. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto al precedente punto 1 possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrittivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
 3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori di cui al precedente punto 1;
 4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
 5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

2 agosto 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini