

**DELIBERAZIONE 5 OTTOBRE 2017**  
**668/2017/E/COM**

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE ALL'OBBLIGO PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE  
DINANZI AL SERVIZIO CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 5 ottobre 2017

**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) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- 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 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- 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 per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- il Testo Integrato della Regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (di seguito: TIQE), 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;

- 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 (di seguito: Regolamento), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- le comunicazioni inviate dalla Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: DACU) all'operatore Sidigas.com S.r.l. - prot. Autorità 20347 del 13 giugno 2017 e 23732 del 12 luglio 2017;
- le comunicazioni inviate dall'operatore Sidigas.com S.r.l. a DACU prot. Autorità 22808 del 5 luglio 2017 e 25944 del 2 agosto 2017.

#### CONSIDERATO CHE:

- l'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, della legge 481/95, persegue, tra l'altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati; nell'ambito di tale finalità, rientra la promozione di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie a vantaggio dei clienti e utenti finali dei predetti settori;
- il d.lgs. 93/11, di recepimento delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede all'articolo 44, comma 4, fra l'altro, che l'Autorità assicuri “... *il trattamento efficace [...] delle procedure di conciliazione dei clienti finali [...]*”;
- in attuazione della previsione di cui al precedente alinea, l'Autorità ha istituito presso di sé una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di stampo conciliativo - il Servizio Conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) - gratuita, universale e che si svolge prevalentemente online, attivabile in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo di primo livello oggetto della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV) e della qualità dei servizi di distribuzione e misura dei settori energetici (TIQE e RQDG) adottata dall'Autorità;
- l'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, come novellato dal d.lgs. 130/15, aggiornando l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, ha attribuito all'Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal medesimo articolo 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista, individuando altresì nel tentativo obbligatorio di conciliazione la condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati;
- in attuazione del combinato disposto degli articoli citati nel precedente alinea, l'Autorità, con il TICO - efficace, per i settori energetici, dall'1 gennaio 2017 - ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di

conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;

- l'adozione del TICO rientra, altresì, nell'ambito del procedimento di riforma e razionalizzazione 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 (di seguito: sistema di tutele riformato), avviato dall'Autorità, con la deliberazione 410/2014/E/com, con riferimento al quale, fra l'altro, l'Autorità medesima, con la deliberazione 383/2016/E/com, ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie (ivi inclusa la gestione del Servizio Conciliazione dell'Autorità), di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, con efficacia dall'1 gennaio 2017;
- segnatamente, nell'ambito del TICO, l'Autorità, fra l'altro, ha previsto, mediante specifica direttiva ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione in capo agli operatori per le controversie azionate obbligatoriamente ai fini giudiziali dai clienti finali, il cui inadempimento è sanzionabile dalla stessa Autorità ai sensi della normativa vigente; l'articolo 8, comma 8.4, del TICO, prevede, infatti, 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, [...]”*;
- la partecipazione dell'operatore alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità comporta la previa abilitazione 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;
- le modalità per effettuare tale abilitazione, nonché le informazioni sulla documentazione necessaria a tal fine, sono comunicate, all'operatore, dal Servizio Conciliazione, con l'inoltro della comunicazione di avvio della procedura e relativa convocazione alla medesima e sono altresì presenti nel sito web del Servizio medesimo;
- la previsione dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, mira a realizzare l'effettività della conciliazione, peraltro in un sistema che prevede, per legge, l'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;
- la partecipazione obbligatoria dell'operatore è volta a sopperire ad una eventuale insufficiente gestione del primo reclamo: le controversie portate in conciliazione, infatti, sono di norma effetto e segnale di una non adeguata qualità del servizio fornito, e quindi finalizzate alla risoluzione di eventuali problematiche sorte nella sua fruizione e, più in generale, al miglioramento del servizio medesimo;
- l'esito negativo del tentativo, seppur idoneo a realizzare la condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria, impedisce al cliente finale di usufruire degli strumenti extragiudiziali di tutela predisposti dall'Autorità,

vanificandosi con ciò la *ratio* del sistema di tutele riformato, nel suo complesso, che mira, fra l'altro, a consentire al cliente di disporre quantomeno di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore per risolvere il problema insorto e non risolto mediante la fase negoziale del reclamo, senza dispendio di tempi e costi, ancor più se si tratta di controversie aventi a oggetto *small claims*;

- ai sensi dell'articolo 10, comma 10.8, 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), 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:**

- sulla base delle informazioni trasmesse secondo le modalità di cui al precedente alinea, è emerso, fra l'altro, che l'operatore Sidigas.com S.r.l., pur essendo stato regolarmente convocato alle relative procedure instaurate nei suoi confronti dinanzi al Servizio Conciliazione dal 1 gennaio 2017, non vi ha preso parte in modo sistematico e senza addurre alcuna giustificazione ai sensi del TICO;
- Sidigas.com S.r.l. si è, pertanto, resa inadempiente relativamente all'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
- a Sidigas.com S.r.l. sono state inviate, a firma del Direttore DACU, due comunicazioni con cui, fra l'altro, si sollecitava l'operatore ad adempiere al suddetto obbligo, effettuando l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione e prendendo parte agli incontri convocati;
- i riscontri inviati dall'operatore non si sono rivelati idonei a provare l'adempimento di cui sopra, e le ulteriori informazioni inviate dal Servizio al riguardo, ai sensi dell'articolo 10, comma 10.8, del TICO e nell'ambito della reportistica di cui all'articolo 16 del Regolamento, hanno dimostrato che permane l'inadempimento dell'obbligo partecipativo in capo all'operatore Sidigas.com S.r.l..

**RITENUTO CHE:**

- al fine di garantire:
  - lo svolgimento delle funzioni attribuite al Servizio Conciliazione e, per suo tramite, l'efficace trattamento delle procedure di conciliazione da parte dell'Autorità, secondo quanto previsto dall'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, nel quadro del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale di cui agli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo;

- l'efficacia e l'effettività delle procedure svolte dinanzi al Servizio medesimo mediante l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
- la sostanziale parità fra clienti finali nell'accesso e l'utilizzo delle procedure conciliative;
- la disponibilità di strumenti di tutela idonei a colmare, sul piano della risoluzione della problematica, l'asimmetria fra clienti finali e operatori, peraltro in una fase successiva al reclamo di primo livello, quando la problematica medesima, che avrebbe dovuto trovare soluzione in quella sede negoziale, è mutata in controversia;

sia necessario intimare, all'operatore Sidigas.com S.r.l., l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione dell'Autorità, secondo le modalità indicate nel sito web del Servizio medesimo nonché nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tale operatore;

- sia, conseguentemente, opportuno intimare, all'operatore Sidigas.com S.r.l., di fornire una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento;
- l'eventuale inottemperanza a quanto intimato ai precedenti alinea possa costituire il presupposto per l'esercizio del potere sanzionatorio di cui all'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, da parte dell'Autorità

## **DELIBERA**

1. di intimare, all'operatore Sidigas.com S.r.l., l'adempimento dell'obbligo partecipativo alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, di cui all'articolo 8, comma 8.4, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 209/2016/E/com, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo;
2. di intimare, all'operatore Sidigas.com S.r.l., di inviare all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto al precedente punto 1;
3. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1 e 2 costituisca presupposto per l'avvio di un'istruttoria formale per l'eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità di trasmettere il presente provvedimento a Sidigas.com S.r.l.;
5. di trasmettere copia del presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.a.;

6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

5 ottobre 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*