

**DELIBERAZIONE 7 GIUGNO 2018**  
**316/2018/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 1022<sup>a</sup> riunione del 7 giugno 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi del decreto legge 10 aprile 2018, n. 30;
- 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)”;
- 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;
- 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, Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, 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;
- 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 (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;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com (di seguito: deliberazione 668/2017/E/com);
- le comunicazioni inviate dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità agli operatori elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell'articolo 8, comma 8.4, del TICO, efficace dall'1 gennaio 2017 per i soli settori energetici, *“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 previsione di cui al precedente alinea:
  - realizza l'effettività della conciliazione, tenuto conto, da un lato, dell'esperienza del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, di cui al combinato disposto degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo; dall'altro, della centralità dello strumento conciliativo nell'ambito del riformato sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
  - sopperisce 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;
  - consente al cliente finale di disporre 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, fermo restando che l'esito negativo del tentativo realizza la condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria;
- 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;
- in occasione dell'avvio operativo della nuova piattaforma telematica avvenuto nel corso del 2017, per favorire un processo di abilitazione preventiva, le istruzioni di cui al precedente alinea sono state altresì trasmesse dal Servizio Conciliazione agli operatori che avevano già interagito con il Servizio medesimo, in quanto abilitati sulla piattaforma precedente o destinatari di almeno una domanda di conciliazione su entrambe le piattaforme.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- 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 [...]";
- sulla base delle informazioni trasmesse secondo le modalità di cui al precedente alinea, è emerso, fra l'altro, che - al netto dell'operatore già intimato con deliberazione 668/2017/E/com, per il quale è stato poi avviato uno specifico procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi con determina del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 30 marzo 2018, 25/2018/com - per una quota di procedure inferiore all'1% delle domande ammesse al Servizio Conciliazione nel periodo temporale 1 gennaio 2017 - 30 settembre 2017, gli operatori, regolarmente convocati, non hanno preso parte ad almeno un incontro, senza addurre alcuna giustificazione ai sensi del TICO, rendendosi dunque inadempienti all'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO medesimo; gran parte di essi non ha effettuato o completato l'abilitazione alla piattaforma del Servizio Conciliazione;
- nei mesi di ottobre 2017 e gennaio 2018, agli operatori di cui al precedente alinea, sono state inviate, a firma del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità, specifiche comunicazioni con cui si sollecitava tali operatori ad adempiere al suddetto obbligo per le successive convocazioni, effettuando o completando l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione e prendendo parte agli incontri convocati;
- alle comunicazioni di cui al precedente alinea non hanno riscontrato gli operatori indicati nella *Tabella 1*;
- sulla base della reportistica inviata dal Servizio Conciliazione, relativamente agli operatori di cui al precedente alinea, è emerso in particolare che:

- 3 operatori non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla piattaforma del Servizio medesimo e non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
- 2 operatori, pur avendo completato l'abilitazione alla piattaforma, non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
- 4 operatori non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla piattaforma del Servizio medesimo; tali operatori non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo nel periodo temporale 1 gennaio 2017 – 30 settembre 2017, ma non sono stati destinatari di domande ammesse al Servizio nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018.

**RITENUTO CHE:**

- al fine di garantire l'efficacia e l'effettività delle procedure svolte dinanzi al Servizio Conciliazione, mediante l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, 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, con riferimento agli operatori elencati nella Tabella 1, sia necessario:
  - intimare ai 3 operatori (Tabella 1, sezione 1) che non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla piattaforma del Servizio medesimo e non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018, l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, secondo le modalità indicate nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tali operatori;
  - intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, sezione 1, di fornire una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento;
  - intimare ai 2 operatori (Tabella 1, sezione 2) che, pur avendo completato l'abilitazione alla piattaforma, non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018, l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;

- raccomandare ai 4 operatori (Tabella 1, sezione 3), che non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla piattaforma del Servizio Conciliazione e non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo nel periodo temporale 1 gennaio 2017 – 30 settembre 2017, ma che non sono stati destinatari di domande ammesse al Servizio nel periodo 1 ottobre 2017 – 25 maggio 2018, di effettuare o completare tale abilitazione - al fine di poter prendere parte agli incontri conciliativi che saranno eventualmente convocati dinanzi al Servizio medesimo, adempiendo all'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO - comunicando all'Autorità, entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento, l'avvenuta abilitazione;
- l'eventuale inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella Tabella 1, sezioni 1 e 2, possa costituire il presupposto per l'esercizio del potere sanzionatorio e prescrittivo 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 elencati nella Tabella 1, sezione 1:
  - a) 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;
  - b) di trasmettere all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto alla precedente lettera a);
2. di intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, sezione 2, 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;
3. di raccomandare agli operatori elencati nella Tabella 1, sezione 3, di effettuare o completare l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, comunicando all'Autorità, entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento, l'avvenuta abilitazione;
4. 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 esercizio del potere sanzionatorio e prescrittivo ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
5. 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 elencati nella Tabella 1;

6. di trasmettere copia del presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.a.;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

7 giugno 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*