

**DELIBERAZIONE 26 LUGLIO 2018**  
**395/2018/E/COM**

**APPROVAZIONE DEGLI ESITI DELLE INTIMAZIONI IN TEMA DI OBBLIGHI INFORMATIVI SULL'ATTIVAZIONE E LA DISPONIBILITÀ DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE, DI CUI ALL'ARTICOLO 3, COMMA 3.5, DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

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

Nella 1029<sup>a</sup> riunione del 26 luglio 2018

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga, ai sensi della legge 64/2018;
- 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 (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;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 6 luglio 2017, 504/2017/E/com (di seguito: deliberazione 504/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2018, 98/2018/E/com (di seguito: deliberazione 98/2018/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 9 aprile 2018, 228/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità 11 aprile 2018, 230/2018/E/com (di seguito: deliberazione 230/2018/E/com);
- 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 seguito: TICO);
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale).

**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;
- l’articolo 141-sexies del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, rubricato “Informazioni e assistenza ai consumatori”, prevede una serie di obblighi di tipo informativo in materia di procedure ADR in capo ai professionisti e a vantaggio dei consumatori; in particolare, ai sensi di tale articolo:
  - *“I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all’organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l’indirizzo del sito web dell’organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti”* (comma 1);
  - *“Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore”* (comma 2);
- il comma 2 dell’articolo 141-sexies del Codice del consumo ha trovato attuazione nell’ambito del Codice di condotta commerciale, con riferimento ai rapporti contrattuali di fornitura fra esercenti la vendita e clienti finali a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno;
- in particolare, ai sensi dell’articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale: *“Gli esercenti la vendita indicano sul loro sito web in modo chiaro e facilmente accessibile almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita. Per i clienti domestici indicano altresì il riferimento all’elenco degli organismi ADR di cui articolo 141-decies del Codice del consumo”*;

- la regolazione dell’Autorità di cui al precedente alinea, efficace dall’1 gennaio 2017, individua il contenuto minimo degli obblighi informativi in argomento: essi riguardano il Servizio Conciliazione dell’Autorità e le altre procedure conciliative 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 quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, per i clienti domestici, inoltre, deve essere presente il link all’Elenco ADR dell’Autorità.

**CONSIDERATO, INOLTRE, 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 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 di cui al precedente alinea:
  - ha avuto come oggetto le informazioni rese nei siti web e nelle condizioni generali di contratto ivi pubblicate su un campione di 68 esercenti - in larga parte fornitori sia di energia elettrica che di gas naturale - che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente, effettuato nell’arco temporale compreso fra il 20 ottobre 2017 e il 27 novembre 2017, coerentemente con il termine di chiusura dell’indagine (30 novembre 2017);
  - ha permesso di rilevare un doppio livello di dati raccolti: l’uno, di tipo oggettivo, relativo ai casi in cui le informazioni obbligatorie siano state rese o meno; l’altro, di tipo qualitativo, avente a oggetto un’analisi più approfondita sull’efficacia del messaggio informativo reso, anche sul piano dell’accessibilità all’informativa nel sito web, sia complessivamente che per ciascuna delle singole voci previste;
- come riportato nella relazione conclusiva dell’indagine, di cui all’Allegato A alla deliberazione 98/2018/E/com, con riguardo ai siti web, è, fra l’altro, emersa una disomogenea diffusione dell’informazione sull’ADR, sia in termini oggettivi di effettiva disponibilità (obbligo adempiuto per circa la metà dei siti web monitorati), sia sotto il profilo qualitativo della collocazione dell’informativa medesima, non sempre consultabile in modo facile e immediato.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- sulla base degli esiti della suddetta indagine conoscitiva, l’Autorità, con la deliberazione 230/2018/E/com, ha intimato a 34 esercenti l’adempimento degli obblighi informativi di cui all’articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale, prevedendo, in caso di reiterato inadempimento, l’eventuale

adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;

- sulla base dei riscontri degli esercenti intimati e delle conseguenti verifiche condotte sui siti web dei medesimi, è stato possibile accertare quanto segue:
  - gli esercenti intimati hanno provveduto a dare seguito alle richieste di adempimento, pubblicando, sui rispettivi siti web, le informazioni obbligatorie di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale e, per gli esercenti la vendita che servono una clientela domestica, anche il link all'Elenco ADR dell'Autorità;
  - è stata confermata, in linea con quanto già emerso a seguito dell'indagine conoscitiva, la presenza di diversi livelli di accessibilità all'informazione nel sito web, tra cui vi rientrano casi di collocazione della medesima in una pagina non sempre intuitivamente e immediatamente riconducibile alle informazioni obbligatorie sulle procedure conciliative.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- attraverso gli obblighi informativi sull'ADR, l'Autorità realizza l'*empowerment* del cliente finale in termini di consapevolezza degli strumenti di tutela a sua disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio operatore e non risolte con il reclamo - stante anche la natura obbligatoria del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria di cui al TICO - riequilibrando l'asimmetria informativa fra le parti del contratto di fornitura, anche alla luce del processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail* dell'energia.

**RITENUTO CHE:**

- tenuto conto dell'esito positivo degli accertamenti compiuti a valle delle intimazioni di cui alla deliberazione 230/2018/E/com, non sia necessario procedere ulteriormente nei confronti degli esercenti intimati e, per l'effetto, possano ritenersi adempiti gli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale, con riguardo ai siti web degli esercenti oggetto di indagine chiusa con deliberazione 98/2018/E/com;
- al fine di rafforzare ulteriormente l'efficacia dell'informazione oggetto degli obblighi di cui al precedente alinea, in un'ottica di tutela e capacitazione del cliente finale, sulla base di quanto emerso dall'indagine conoscitiva relativamente a un campione significativo di esercenti e a valle delle conseguenti intimazioni e dei successivi accertamenti, sia altresì opportuno raccomandare agli esercenti la vendita di energia, tenuti al rispetto degli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale, di dare adeguata e trasparente evidenza, nel proprio sito web, all'informativa di cui al predetto articolo, mediante una collocazione che favorisca il semplice e immediato accesso alla medesima da parte del cliente finale

## **DELIBERA**

1. di approvare gli esiti delle intimazioni effettuate in forza della deliberazione 230/2018/E/com ritenendo adempiuti gli obblighi ivi prescritti;
2. di raccomandare agli esercenti la vendita di energia tenuti al rispetto degli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale, di dare adeguata e trasparente evidenza, nel proprio sito web, all'informativa di cui al predetto articolo, mediante una collocazione che favorisca il semplice e immediato accesso alla medesima da parte del cliente finale;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

26 luglio 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*