

**DELIBERAZIONE 26 NOVEMBRE 2019  
484/2019/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 1089<sup>a</sup> riunione del 26 novembre 2019

**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)”;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08 (di seguito: deliberazione GOP 35/08) che istituisce l'Anagrafica operatori per i settori di competenza dell'Autorità;
- 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 (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;
- 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 (di seguito: deliberazione 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 28 giugno 2018, 355/2018/R/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);
- le comunicazioni inviate dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità agli operatori e al gestore elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;
- la reportistica, aggiornata al 14 novembre 2019, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 30029 del 15 novembre 2019.

**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 applicazione, dall’1 gennaio 2017, per i settori dell’energia elettrica e del gas e, dall’1 luglio 2019, anche per il settore idrico, limitatamente ai gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, come individuati dalla deliberazione 142/2019/E/idr, e ai gestori sotto-soglia 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 e 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 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 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.

**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), 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 [...]*";
- 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:
  - 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, un avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi con determina del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni

- dell'Autorità 23 maggio 2019, 21/2019/com e la deliberazione 399/2019/S/com di irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria e adozione di un provvedimento prescrittivo;
- 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;
  - in continuità con quanto descritto in precedenza, sono stati condotti specifici monitoraggi anche per il periodo 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, a seguito dei quali, tenuto conto degli operatori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 19 operatori di energia elettrica e/o gas e 3 gestori del settore idrico che non avevano preso parte ad almeno un incontro conciliativo dinanzi al Servizio dell'Autorità nel predetto periodo (per il settore idrico, il *dies a quo* è il 1 luglio 2019) - 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 - pertanto violando l'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO;
  - agli operatori e ai gestori di cui al precedente alinea, pertanto, sono state inviate specifiche comunicazioni di sollecito, con lettera da parte della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità, circa il rispetto del predetto obbligo partecipativo con riferimento agli eventuali futuri incontri convocati; inoltre, a 15 operatori e ai 3 gestori è stato altresì raccomandato di effettuare o completare l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, dandone riscontro all'Autorità entro 30 giorni dalla ricezione del sollecito;
  - nelle comunicazioni di cui al precedente alinea, sono stati altresì indicati specifici contatti telefonici del Servizio Conciliazione per assistenza e supporto degli operatori e dei gestori nel processo di abilitazione alla Piattaforma; scaduto il termine per il riscontro all'Autorità, gli operatori e i gestori non ancora abilitati o abilitati parzialmente hanno ricevuto un ulteriore sollecito da parte del Servizio Conciliazione contenente, fra l'altro, le istruzioni per effettuare o completare la predetta abilitazione;
  - tenuto conto dei riscontri pervenuti e sulla base della reportistica, aggiornata al 14 novembre 2019, trasmessa dal Servizio Conciliazione all'Autorità con comunicazione prot. Autorità 30029 del 15 novembre 2019, relativamente agli operatori e ai gestori 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 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, è emerso che:
    - 1 operatore, pur avendo completato l'abilitazione alla Piattaforma prima della comunicazione DACU di sollecito, non ha preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche successivamente alla predetta comunicazione, ossia nel periodo 12 settembre 2019 – 14 novembre 2019, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO; inoltre, l'inattività derivante dalla mancata partecipazione alle procedure ha anche comportato

la disattivazione automatica dell'*account* presente in Piattaforma e la relativa riattivazione, ai fini del ripristino dell'abilitazione, non è stata richiesta al Servizio;

- 8 operatori e 1 gestore non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio medesimo e, peraltro, 1 operatore e il gestore non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 12 settembre 2019 – 14 novembre 2019, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO;
- 7 operatori e 2 gestori risultano oggi abilitati in Piattaforma e non hanno fatto registrare, alla data del 14 novembre 2019, casi di mancata adesione al Servizio Conciliazione; in particolare 4 operatori e i 2 gestori si sono abilitati a seguito delle comunicazioni di sollecito e, di questi, i 4 operatori non hanno ricevuto domande di conciliazione a valle dell'avvenuta abilitazione, un gestore ha preso parte attivamente ad almeno un incontro successivo ai solleciti e l'altro gestore è stato convocato a un incontro in una data successiva al 14 novembre 2019; 3 operatori risultavano abilitati prima delle comunicazioni medesime e hanno preso parte ad almeno un incontro tenutosi successivamente al sollecito DACU;
- 2 operatori hanno comunicato di aver cessato l'attività di vendita a clienti finali e 1 operatore ha comunicato la cessione di tale attività ai sensi della deliberazione GOP 35/08.

#### **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 e al gestore elencati nella *Tabella 1*, inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, che non hanno effettuato o perfezionato, e in un caso ripristinato, l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, 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 o suo perfezionamento ovvero ripristino, secondo le modalità indicate nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tali operatori e al gestore;
  - di fornire una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 45 giorni decorrenti dalla ricezione del presente provvedimento;
- sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento:

- gli operatori e il gestore, abilitati in Piattaforma, che hanno preso parte ad almeno un incontro dinanzi al Servizio Conciliazione successivamente alla ricezione delle comunicazioni di sollecito, nonché gli operatori che hanno comunicato di aver cessato l'attività di vendita a clienti finali e l'operatore che ha comunicato la cessione di tale attività ai sensi della deliberazione GOP 35/08;
- gli operatori, abilitati in Piattaforma, che non hanno ricevuto domande di conciliazione ammesse al Servizio successivamente a tale abilitazione e il gestore abilitato che è stato convocato a un incontro successivo al 14 novembre 2019, in quanto non è possibile, ad oggi, verificare se la ricezione dei predetti solleciti e il completamento della propedeutica abilitazione in Piattaforma abbiano determinato l'effettivo rispetto della prescrizione di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella Tabella 1 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 e al gestore elencati nella Tabella 1:
  - 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 o suo perfezionamento ovvero ripristino;
  - b) di trasmettere all'Autorità, 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. costituisca presupposto per l'eventuale avvio di un'istruttoria formale per l'esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo ai sensi dell'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 e al gestore elencati nella Tabella 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](http://www.arera.it).

26 novembre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*