

DELIBERAZIONE 21 LUGLIO 2020
274/2020/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 1120^a riunione del 21 luglio 2020

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;
- il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27;
- il decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito con modificazioni dalla legge 22 maggio 2020, n. 35;
- il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, convertito con modificazioni dalla legge 5 giugno 2020, n. 40;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08;
- 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;
- 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);
- la deliberazione dell’Autorità 26 novembre 2019, 484/2019/E/com (di seguito: deliberazione 484/2019/E/com);
- la deliberazione 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 4 febbraio 2020, 25/2020/S/com (di seguito: deliberazione 25/2020/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2020, 59/2020/R/com (di seguito: deliberazione 59/2020/R/com);
- la reportistica, aggiornata al 10 luglio 2020, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 22211 del 13 luglio 2020.

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 – 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 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,

nonché per le procedure in corso dinanzi al Servizio medesimo alla data di pubblicazione del provvedimento (13 marzo u.s.).

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 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/E/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;
 - per il periodo 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, a seguito dei consueti solleciti a firma del Direttore DACU, con deliberazione 484/2019/E/com, l'Autorità ha effettuato specifiche intimazioni, i cui esiti sono ad oggi al vaglio dei competenti Uffici dell'Autorità ai fini dell'eventuale adozione di successivi provvedimenti di enforcement;
- in continuità con quanto descritto in precedenza, sono stati condotti specifici monitoraggi anche per il periodo 13 settembre 2019 – 19 maggio 2020, a seguito dei quali, tenuto conto degli operatori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 9 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, pertanto, sono state inviate specifiche comunicazioni di sollecito, con lettera da parte del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità, circa il rispetto del predetto obbligo partecipativo con riferimento agli eventuali futuri incontri convocati; inoltre, a 8 operatori è stato altresì raccomandato di effettuare o perfezionare, anche mediante ripristino dell'account temporaneamente disattivato per inattività, 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 agli operatori nel processo di abilitazione alla Piattaforma; scaduto il termine per il riscontro all'Autorità, gli operatori non ancora abilitati o abilitati parzialmente, che non avevano neppure contattato il Servizio Conciliazione per finalizzare tale adempimento, hanno ricevuto un ulteriore sollecito da parte del Servizio medesimo 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 10 luglio 2020, trasmessa dal Servizio Conciliazione all'Autorità con comunicazione prot. Autorità 22211 del 13 luglio 2020, 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 13 settembre 2019 – 19 maggio 2020, è emerso che:
 - 3 operatori hanno perfezionato l'abilitazione alla Piattaforma e uno di essi ha anche preso parte attivamente ad almeno un incontro tenutosi in una data successiva al sollecito DACU;
 - 3 operatori hanno comunicato formalmente l'impegno al completamento dell'abilitazione alla Piattaforma e sono in contatto con il Servizio Conciliazione per finalizzare tale adempimento;
 - l'operatore che risultava abilitato alla Piattaforma prima della comunicazione DACU di sollecito non è stato destinatario di ulteriori domande di conciliazione, ammesse alla procedura, successivamente alla ricezione di tale sollecito;
 - 2 operatori - Omnia 24 Srl e P&B Union Srls - non hanno effettuato l'abilitazione alla Piattaforma neppure a seguito dei solleciti DACU e uno di essi non ha preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche successivamente alla predetta comunicazione, ossia nel periodo 19 maggio 2020 – 10 luglio 2020, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO.

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 Omnia 24 Srl e P&B Union Srls, inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 13 settembre 2019 – 19 maggio 2020, che non hanno effettuato 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, 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;
- al netto degli operatori di cui al precedente alinea, sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento - oltre all'operatore che ha completato l'abilitazione e ha successivamente preso parte attivamente a un incontro conciliativo - anche gli altri operatori coinvolti nel monitoraggio relativo al periodo 13 settembre 2019 – 19 maggio 2020, poiché tali operatori non hanno ricevuto domande di conciliazione ammesse al Servizio successivamente al sollecito DACU o all'avvenuta abilitazione e, dunque, non è possibile, ad oggi, verificare se la ricezione del predetto sollecito 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 Omnia 24 S.r.l. e P&B Union S.r.l.s. possa costituire il 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, da parte dell'Autorità

DELIBERA

1. di intimare agli operatori Omnia 24 S.r.l. e P&B Union S.r.l.s.:
 - 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;
 - b. di trasmettere all'Autorità all'indirizzo PEC protocollo@pec.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.

21 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini