

**DETERMINAZIONE DSAI/17/2020/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO  
PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE CONCILIATIVE DELL'AUTORITÀ**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI  
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 28 settembre 2020

**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) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944) relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- l'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per

- famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" e s.m.i., convertito dalla legge 24 aprile 2020, n. 27;
- l'articolo 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante "Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali" e s.m.i., convertito dalla legge 5 giugno 2020, n. 40;
  - il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
  - la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
  - l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com) recante 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)" e s.m.i. (di seguito: TICO);
  - l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com recante 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, e s.m.i (di seguito: Regolamento);
  - la deliberazione dell'Autorità 26 novembre 2019, 484/2019/E/com (di seguito: deliberazione 484/2019/E/com);
  - l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
  - la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
  - gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
  - la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 1, della legge 481/95, promuove, tra l'altro, la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati e, ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), della medesima legge, devono essere definiti "*i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio (...)*";

- il decreto legislativo 93/11, di recepimento delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, prevede all'art. 44, comma 4, che l'Autorità assicuri "... *il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*";
- l'art. 141, comma 6, lett. c), del Codice del consumo (come modificato dal decreto legislativo 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE) ha ribadito l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al predetto art. 2, comma 24, lett. b), della legge 481/95, e la competenza dell'Autorità a definirne le modalità di svolgimento con propri provvedimenti;
- in attuazione di ciò, l'Autorità, con il TICO – efficace, per i settori dell'energia elettrica e del gas, dal 1 gennaio 2017 (ai sensi del punto 2 della deliberazione 209/2016/E/com e dell'art. 15 del TICO) – ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) – organismo istituito dall'Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) – quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale (art. 3, comma 1);
- nell'ambito della predetta procedura è stato introdotto uno specifico obbligo partecipativo, prevedendo 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"* (art. 9 comma 4 del TICO);
- poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (ora artt. 7 e seguenti del TICO), l'adempimento all'obbligo di partecipazione di cui al precedente alinea necessita della previa abilitazione da parte dell'operatore 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;
- la previsione dell'obbligo partecipativo di cui sopra, mira a realizzare l'effettività della conciliazione, peraltro in un sistema che prevede l'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;
- la partecipazione obbligatoria dell'operatore è volta a sopperire ad un'eventuale insufficiente gestione del primo reclamo, consentendo al cliente di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore per risolvere il problema non risolto nella fase del reclamo;
- ai sensi dell'art. 11, comma 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'art. 16, comma 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 [...]"*;
- nella recente direttiva (UE) 2019/944 sono stati ribaditi il diritto dei clienti finali alla risoluzione extragiudiziale delle controversie e l'obbligatorietà della

partecipazione delle imprese (elettriche) a detti meccanismi di risoluzione in caso di controversie che riguardino i clienti civili (articolo 26).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalle comunicazioni inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall'Acquirente Unico agli Uffici dell'Autorità è emerso l'inadempimento sistematico, nel periodo 25 febbraio 2019 - 12 settembre 2019 all'obbligo, stabilito dall'art. 9, comma 4, del TICO, di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti, da parte di Italiana Energia Gas e Luce S.r.l. già Italiana Energia S.r.l. (di seguito: Italiana Energia);
- pertanto, con comunicazione della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: DACU) dell'Autorità 11 settembre 2019 (prot. Autorità 22940 del 12 settembre 2019), Italiana Energia è stata sollecitata all'osservanza dell'obbligo partecipativo *de quo*, previa abilitazione alla piattaforma informatica del Servizio Conciliazione, con invio di prova documentale dell'adempimento entro 30 giorni successivi alla ricezione della predetta comunicazione;
- a fronte del persistente inadempimento, l'Autorità, con deliberazione 484/2019/E/com, ha intimato alla società, il rispetto dell'obbligo partecipativo alle procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo, nonché l'invio all'Autorità, entro 45 giorni dal ricevimento di detta deliberazione, di una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento, avvertendo (al punto 2 del deliberato) sulle conseguenze dell'ulteriore eventuale inottemperanza a quanto intimato;
- nonostante il sollecito degli Uffici e la successiva intimazione dell'Autorità, il termine indicato in quest'ultima è ampiamente scaduto e l'inadempimento all'obbligo partecipativo da parte di Italiana Energia risulta reiterato, non avendo provveduto all'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, né alla partecipazione agli incontri conciliativi convocati dopo la notifica della deliberazione di intimazione 484/2019/E/com;
- in particolare, come da aggiornamento alla data dell'11 settembre 2020 inviato da Acquirente Unico all'Autorità (acquisito con prot. Autorità 28813 del 15 settembre 2020) la citata società, pur regolarmente convocata, non ha partecipato ad alcuna delle procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo 25 febbraio 2019 - 11 settembre 2020, per un totale di 4 (quattro).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio, nei confronti di Italiana Energia, di un procedimento per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

## DETERMINA

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Italiana Energia Gas e Luce S.r.l., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione dell'Autorità e per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. k) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A, nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento a Italiana Energia Gas e Luce S.r.l. (partita iva 08186461219) mediante PEC all'indirizzo [italianaenergiasrl@pec.it](mailto:italianaenergiasrl@pec.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 28 settembre 2020

Il Direttore

*avv. Michele Passaro*