

DELIBERAZIONE 20 APRILE 2021

155/2021/S/COM

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE CONCILIATIVE DELL'AUTORITÀ

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1155^a riunione del 20 aprile 2021

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);
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 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 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- 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 di conversione 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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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: Regolamento Sanzioni);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (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 (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 26 novembre 2019, 484/2019/E/com (di seguito: deliberazione 484/2019/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 28 settembre 2020, DSAI/16/2020/com (di seguito: determinazione DSAI/16/2020/com).

FATTO:

1. Ai sensi dell'art. 11, comma 8 del TICO e dell'art. 16 del Regolamento, l'Acquirente Unico invia agli Uffici dell'Autorità informazioni sull'andamento delle procedure avviate presso il Servizio di conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione).
2. Dalle comunicazioni a tale titolo inviate agli Uffici dell'Autorità, è emerso l'inadempimento sistematico da parte di Energy Gas & Oil S.r.l. (di seguito: Energy Gas & Oil o Società) all'obbligo, stabilito dall'art. 9, comma 4 del TICO, di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti nel periodo 25 febbraio 2019 - 11 settembre 2019.
3. Pertanto, con comunicazione della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: DACU) dell'Autorità 11 settembre 2019 (prot. Autorità 22943 del 12 settembre 2019) la Società è stata sollecitata all'osservanza dell'obbligo partecipativo in argomento, previa abilitazione alla Piattaforma informatica del Servizio Conciliazione, con invio di prova documentale dell'adempimento entro i 30 giorni successivi alla ricezione della predetta comunicazione.
4. A fronte del persistente inadempimento, con deliberazione 484/2019/E/com l'Autorità 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 o suo perfezionamento ovvero ripristino, 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.
5. Nonostante il sollecito degli Uffici e la successiva intimazione dell'Autorità, l'inadempimento all'obbligo partecipativo da parte di Energy Gas & Oil è risultato persistere, non avendo la Società 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 inviato da Acquirente Unico all’Autorità (acquisito con prot. Autorità 28813 del 15 settembre 2020), la 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).

6. Pertanto, con determinazione DSAI/16/2020/com è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento per l’adozione di un procedimento sanzionatorio.
7. Nel corso del presente procedimento la Società non ha depositato documentazione difensiva.
8. Con nota del 1 febbraio 2021 (prot. Autorità 4492), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

9. 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. 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’esperienza 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 (...)*”.
10. L’art. 141, comma 6, lett. c), del Codice del consumo 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.
11. In attuazione di ciò, 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) – l’Autorità ha introdotto una procedura per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione – organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico – quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale (art. 3, comma 1). Nell’ambito della predetta procedura, l’art. 9, comma 4 del TICO prevede 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*”. Poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (artt. 7 e ss. del TICO), l’adempimento all’obbligo di partecipazione anzidetto necessita della previa abilitazione da parte dell’operatore alla Piattaforma telematica del Servizio medesimo; tale abilitazione permette all’operatore 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.

12. Ai sensi dell'art. 11, comma 8 del TICO, il Servizio Conciliazione comunica periodicamente all'Autorità l'assenza dell'operatore o del gestore alle procedure avviate presso il Servizio medesimo 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.
13. La previsione dell'obbligo partecipativo di cui all'art. 9, comma 4 del TICO, 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, inoltre, 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 di reclamo.
14. Come risulta dalla nota di Acquirente Unico acquisita con prot. Autorità 15073 del 31 marzo 2021, dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio sono state attivate ulteriori due procedure conciliative nei confronti di Energy Gas & Oil. La Società ha partecipato solo alla prima delle due, abilitando con procura speciale il Delegato che, tuttavia, a procedura conclusa è stato disabilitato. Pertanto il numero delle procedure conciliative cui Energy Gas & Oil, seppure regolarmente convocata, non ha partecipato nel periodo 25 febbraio 2019 – 30 marzo 2021 è pari a 5 (cinque) e permane la mancata completa abilitazione della Piattaforma telematica al Servizio Conciliazione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

15. L'art. 11, della legge 689/81, dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato art. 11 alla luce di quanto previsto dagli artt. 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
16. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta omissiva della Società contrasta con le disposizioni tese a realizzare l'effettività della conciliazione, nonché a sopperire ad un'eventuale insufficiente gestione del primo reclamo, consentendo in tal modo 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. Nella fattispecie, dalla nota di Acquirente Unico acquisita con prot. Autorità 15073 del 31 marzo 2021, risulta la mancata partecipazione di Energy Gas & Oil a tutte le procedure conciliative per le quali la Società è stata convocata prima

dell'avvio del presente procedimento, pari a 4 (quattro), ed a una ulteriore per cui la stessa è stata convocata successivamente, per un totale di 5 (cinque), e la persistenza della manca completa abilitazione alla Piattaforma telematica del Servizio Conciliazione dell'Autorità.

17. Con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione* e della *personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti.
18. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, dal bilancio relativo all'anno 2019, risulta che la Società ha conseguito un fatturato pari 14.608.186 euro.
19. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 18.000 (diciottomila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di Energy Gas & Oil S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 9, comma 4, del TICO;
2. di irrogare nei confronti di Energy Gas & Oil S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 18.000 (diciottomila/00);
3. di ordinare a Energy Gas & Oil S.r.l. di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alla Poste Italiane S.p.A., presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/1997;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
5. di ordinare a Energy Gas & Oil S.r.l. di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, entro 5 giorni dalla sua effettuazione.
6. di notificare il presente provvedimento a Energy Gas & Oil S.r.l. (p.iva 14286071007) mediante pec all'indirizzo energygasoil@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di

60 giorni dalla data di notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

20 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini