

DELIBERAZIONE 14 MAGGIO 2024
180/2024/S/COM

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

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

Nella riunione 1294^a del 14 maggio 2024

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) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la direttiva (UE) 2019/692 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/692) relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che modifica la direttiva 2009/73/CE;
- 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 (di seguito: legge 689/81);
- 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);
- 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 28 marzo 2023, 120/2023/E/com (di seguito: deliberazione 120/2023/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: Regolamento Sanzioni e Impegni);
 - la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni (di seguito: Direttore DSAI) 26 ottobre 2023, DSAI/19/2023/COM (di seguito: determinazione DSAI/19/2023/COM).

FATTO:

1. Ai sensi dell’art. 11, comma 8, del TICO e dell’art. 16 del Regolamento di Acquirente Unico, quest’ultimo 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 inviate, ai sensi delle citate disposizioni, dall’Acquirente Unico agli Uffici dell’Autorità è emerso l’inadempimento sistematico da parte di Lyse S.r.l. (di seguito: Lyse o società) all’obbligo di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità, stabilito dall’art. 9, comma 4, del TICO. Pertanto, con comunicazione (prot. 8999 del 9 febbraio 2023) della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità (oggi Direzione Consumatori e Utenti), Lyse veniva invitata a fornire le motivazioni delle mancate partecipazioni, nonché a prendere parte ai futuri incontri convocati.
3. In assenza di riscontro alla predetta comunicazione e in considerazione dell’inosservanza del predetto obbligo nel periodo 24 maggio 2022 – 9 febbraio 2023, l’Autorità con deliberazione 120/2023/E/com intimava a Lyse di adempiere all’obbligo partecipativo per i successivi incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, avvertendo (al punto 2 del deliberato) sulle conseguenze dell’ulteriore eventuale inottemperanza a quanto intimato.
4. Nonostante il sollecito degli Uffici e l’intimazione dell’Autorità, l’inadempimento risultava reiterato, non avendo Lyse partecipato ad alcuno degli incontri conciliativi successivi alla notifica della deliberazione di intimazione (come risultante dalle PEC di Acquirente Unico 21 giugno, 20 settembre e 3 ottobre 2023 acquisite rispettivamente con prot. Autorità 42268, 59251 e 62079). La società, dunque, pur regolarmente convocata, risultava non avere partecipato alle procedure conciliative

attivate nei suoi confronti nel periodo 24 maggio 2022 - 3 ottobre 2023, per un totale di 13 procedure regolarmente convocate.

5. Pertanto, con determinazione DSAI/19/2023/com è stato avviato, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, il presente procedimento per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio, recante contestuale invito alla società ad adempiere, nelle more del procedimento, all'obbligo oggetto di contestazione e, segnatamente, a partecipare alle procedure conciliative che sarebbero state attivate nei suoi confronti.
6. Con nota dell'8 febbraio 2024 (prot. 9379), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie alla società.
7. Sia nel corso della fase istruttoria che in quella decisoria, la società non ha depositato documentazione difensiva.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

8. 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'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 (...)*".
9. Il decreto legislativo 93/11 – di recepimento delle direttive 2009/72/CE (ora sostituita dalla direttiva (UE) 2019/944) e 2009/73/CE (ora modificata dalla direttiva (UE) 2019/692) – 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 citato 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, con il TICO – efficace, per i settori dell'energia elettrica e del gas, dall'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'esperimento 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).
10. Nell'ambito della predetta procedura, l'articolo 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 per la gestione delle domande e degli incontri di

conciliazione, mediante i propri rappresentanti e il personale di segreteria. 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 (...)*".

11. 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 a 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.
12. Nella direttiva (UE) 2019/944, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, sono stati ribaditi il diritto dei clienti finali alla risoluzione extragiudiziale delle controversie e l'obbligatorietà della partecipazione delle imprese a detti meccanismi di risoluzione in caso di controversie che riguardino i clienti civili (articolo 26).
13. Come già esposto in fatto, alla data dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio Lyse risultava non avere partecipato alle procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo 24 maggio 2022 - 3 ottobre 2023, per un totale di 13 procedure regolarmente convocate.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

14. Ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689/81, la quantificazione della sanzione è compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
15. 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 e Impegni.
16. Con riferimento al criterio della *gravità delle violazioni*, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni tese a realizzare l'effettività della conciliazione, nonché a sopperire a 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. In particolare, dagli elementi acquisiti agli atti risulta la mancata partecipazione a tutte le procedure conciliative per le quali la società è stata convocata nel periodo 24 maggio 2022 - 3 ottobre 2023, per un totale di 13 procedure regolarmente convocate.

17. Con riferimento al criterio *dell'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione* e a quello della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
18. Per quanto attiene alle condizioni economiche dell'agente, dall'ultimo bilancio della società allo stato disponibile nel Registro delle Imprese (relativo all'anno 2021), risulta che Lyse ha conseguito al 31 dicembre 2021 ricavi di 514.208 euro.
19. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte Lyse S.r.l (P. IVA 05001870269) dell'obbligo partecipativo alle procedure conciliative dell'Autorità di cui all'art. 9, comma 4 del TICO;
2. di irrogare a Lyse S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000,00 euro (diecimila/00);
3. di ordinare a Lyse 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 alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello "F23" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/97;
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 Lyse 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 comunicare il presente provvedimento a Lyse S.r.l. mediante pec all'indirizzo lyse srl@pec.it, nonché 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.

14 maggio 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini