

**DELIBERAZIONE 18 FEBBRAIO 2025**  
**46/2025/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 1328<sup>a</sup> riunione del 18 febbraio 2025

**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)”;
- il regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, “in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE” (di seguito: regolamento europeo 910/2014);
- 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;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il vigente Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – (di seguito: Autorità) – Testo Integrato Conciliazione (di seguito: TICO), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com;
- la reportistica, aggiornata al 3 febbraio 2025, trasmessa dal Servizio Conciliazione all'Autorità con comunicazione prot. Autorità 8116 del 7 febbraio 2025.

**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 ad oggi riguarda tutti gli operatori di energia elettrica e gas - sia venditori che distributori e, questi ultimi, sia che siano stati convocati nel ruolo di parte convenuta, sia che siano stati convocati nel ruolo di ausilio tecnico ai sensi dell'articolo 9, comma 9.5, del TICO - e a decorrere dal 30 giugno 2023, anche tutti i gestori del settore idrico e gli operatori del settore del telecalore;
- 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 sistema di tutele per l'*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati;
- per i clienti dei settori energetici e, dal 30 giugno 2023, per gli utenti del settore idrico e del settore del telecalore, inoltre, il tentativo di conciliazione è obbligatorio, ossia il suo esperimento, con esito negativo anche a seguito della mancata partecipazione dell'operatore o del gestore 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 e 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 b), dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com "*L'Acquirente Unico invia agli Uffici dell'Autorità uno o più rapporti sul corretto adempimento degli obblighi previsti dal presente Regolamento e dal TICO in capo agli Operatori e Gestori, secondo tempistiche predefinite dall'Autorità, per i seguiti di competenza di quest'ultima*";
- 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* - se del caso culminanti nell'adozione di provvedimenti di intimazione e, successivamente, di irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie - volte a garantire il rispetto dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO; ad oggi, tali attività hanno interessato il periodo 1 gennaio 2017 – 30 maggio 2024;
- in continuità con quanto sopra rappresentato, in esito al monitoraggio per il periodo 31 maggio 2024 – 31 dicembre 2024, tenuto conto degli operatori o gestori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 6 operatori di energia elettrica e/o gas (di cui 2 distributori convocati come ausilio tecnico) e 19 gestori idrici che non hanno 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 - 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, dunque, sono state inviate, nei giorni 8 e 9 dello scorso mese di gennaio, specifiche comunicazioni di sollecito, con lettera del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DICU), circa il rispetto del predetto obbligo partecipativo con riferimento agli eventuali futuri incontri convocati, raccomandando, altresì, a 5 operatori (inclusi i 2 distributori) e a 17 gestori di effettuare o perfezionare l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, dando riscontro all'Autorità entro il 27 gennaio u.s., e ad 1 operatore e 2 gestori, precedentemente abilitati, di fornire, sempre nel rispetto del medesimo termine, chiarimenti in merito alle loro mancate partecipazioni; nelle suddette comunicazioni, sono stati altresì indicati specifici

contatti telefonici del Servizio Conciliazione per assistenza e supporto agli operatori e gestori nel processo di abilitazione alla Piattaforma;

- sulla base della reportistica, aggiornata al 3 febbraio 2025, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 8116 del 7 febbraio 2025, 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 corso del periodo 31 maggio 2024 – 31 dicembre 2024, è emerso che:
  - 3 operatori (inclusi i 2 distributori convocati come ausilio tecnico) e 1 gestore hanno effettuato l’abilitazione alla Piattaforma e, inoltre, uno dei suddetti operatori ha anche partecipato a un incontro, dando seguito a quanto richiesto mediante il sollecito inviato da DICU;
  - 1 gestore sta portando a compimento le fasi conclusive della procedura di abilitazione alla Piattaforma, dando, pertanto, anch’esso seguito a quanto richiesto con sollecito di DICU;
  - 1 operatore precedentemente abilitato ha fornito i chiarimenti richiesti in merito alla mancata partecipazione, dando, quindi, seguito a quanto richiesto con sollecito di DICU;
  - 2 operatori non abilitati –Energy ok S.r.l. e Go Swiss S.p.A. – e 15 gestori anch’essi non abilitati – Comune di Acquaro, Comune di Aversa, Comune di Campobello di Mazara, Comune di Cellole, Comune di Giardini Naxos, Comune di Gioia Tauro, Comune di Misterbianco, Comune di Montebello Jonico, Comune di Paola, Comune di San Nicola la Strada, Comune di Sellia Marina, Comune di Taurianova, Comune di Trapani, Comune di Ustica e Consorzio di Bonifica sud Puglia – non hanno fornito alcun riscontro, né hanno effettuato o completato l’abilitazione alla Piattaforma, non dando, quindi, seguito né al sollecito di DICU, né a quello del Servizio Conciliazione; inoltre, sia il Comune di Acquaro che il Comune di Misterbianco non hanno preso parte ad un successivo incontro conciliativo a cui sono stati rispettivamente convocati;
  - 1 gestore precedentemente abilitato – Acoset S.p.A.– non ha fornito alcun riscontro, non dando, quindi, seguito al sollecito di DICU;
  - 1 gestore precedentemente abilitato – Novareti S.p.A.– nel proprio riscontro, non ha fornito valide motivazioni che possano giustificare le mancate partecipazioni al Servizio Conciliazione, non dando, di fatto, seguito al sollecito di DICU;
  - infine, 1 operatore - New Energy gas e luce S.p.A.- già destinatario di due lettere di sollecito DICU in precedenti periodi di monitoraggio, non ha preso parte ad alcuni incontri conciliativi, reiterando, pertanto, l’inadempimento all’obbligo partecipativo.

**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 Energy ok S.r.l., Go Swiss S.p.A. e New Energy gas e luce S.p.A. e ai gestori Acoset S.p.A., Comune di Acquaro, Comune di Aversa, Comune di Campobello di Mazara, Comune di Cellole, Comune di Giardini Naxos, Comune di Gioia Tauro, Comune di Misterbianco, Comune di Montebello Jonico, Comune di Paola, Comune di San Nicola la Strada, Comune di Sellia Marina, Comune di Taurianova, Comune di Trapani, Comune di Ustica, Consorzio di Bonifica sud Puglia e Novareti S.p.A., inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel corso del periodo 31 maggio 2024 – 31 dicembre 2024, e che non hanno fornito riscontro ai solleciti trasmessi da DICU e/o non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla Piattaforma, 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, se non già effettuata, secondo le modalità indicate nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tali operatori e gestori;
  - di fornire all'Autorità e per conoscenza al Servizio Conciliazione una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 30 giorni decorrenti dalla ricezione del presente provvedimento;
- al netto degli operatori e dei gestori di cui al precedente alinea, sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento gli altri operatori e gestori coinvolti nel monitoraggio relativo al periodo 31 maggio 2024 – 31 dicembre 2024, poiché quest'ultimi hanno riscontrato i solleciti di DICU e/o hanno effettuato (o stanno completando) l'abilitazione in Piattaforma e non hanno fatto registrare successivamente ulteriori casi di mancata partecipazione alle procedure convocate dinanzi al Servizio Conciliazione; ciò fermo restando che eventuali ulteriori evidenze, circa l'inadempimento dell'obbligo partecipativo in argomento, potranno essere valutate dall'Autorità per i seguiti di competenza;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori e ai gestori indicati nel presente provvedimento 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 Energy ok S.r.l., Go Swiss S.p.A. e New Energy gas e luce S.p.A. e ai gestori Acoset S.p.A., Comune di Acquaro, Comune di Aversa, Comune di Campobello di Mazara, Comune di Cellole, Comune di Giardini Naxos, Comune di Gioia Tauro, Comune di Misterbianco, Comune di Montebello Jonico, Comune di Paola, Comune di San Nicola la Strada, Comune di Sellia Marina, Comune di Taurianova, Comune di Trapani, Comune di Ustica, Consorzio di Bonifica sud Puglia e Novareti S.p.A.:
  - 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, se non già effettuata;
  - b) di trasmettere all'Autorità, all'indirizzo PEC protocollo@pec.arera.it o mediante servizio elettronico di recapito certificato ai sensi del regolamento europeo 910/2014 inviato alla casella istituzionale info@arera.it, e in copia conoscenza al Servizio Conciliazione, all'indirizzo PEC conciliazione@pec.acquirenteunico.it, entro 30 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 Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori e ai gestori 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](http://www.arera.it).

18 febbraio 2025

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*