

**DELIBERAZIONE 11 APRILE 2018**  
**230/2018/E/COM**

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI INFORMATIVI SULL'ATTIVAZIONE E LA  
DISPONIBILITÀ DI PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE  
CONTROVERSIE, DI CUI ALL'ARTICOLO 3, COMMA 3.5, DEL CODICE DI CONDOTTA  
COMMERCIALE**

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

Nella 1014<sup>a</sup> riunione del 11 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 8 febbraio 2018, 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio* e visto il decreto-legge 10 aprile 2018, n. 30;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**VISTI:**

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- 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 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori)” istitutivo della piattaforma ODR;
- 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 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”, con particolare riguardo ai commi da 527 a 530 dell'articolo 1;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 410/2014/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com, istitutiva dell’Elenco degli Organismi ADR dei settori di competenza dell’Autorità (di seguito: Elenco ADR dell’Autorità);
- il vigente Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO);
- il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 6 luglio 2017, 504/2017/E/com (di seguito: deliberazione 504/2017/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2018, 98/2018/E/com (di seguito: deliberazione 98/2018/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 9 aprile 2018, 228/2018/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- l’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, comma 1, della legge 481/95, persegue, tra l’altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati; nell’ambito di tale finalità, rientra la promozione di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie a vantaggio dei clienti e utenti finali dei predetti settori;
- il nuovo articolo 141-sexies del Codice del consumo, novellato dal d.lgs. 130/15, rubricato “Informazioni e assistenza ai consumatori”, prevede una serie di obblighi di tipo informativo in materia di procedure ADR in capo ai professionisti e a vantaggio dei consumatori; tale articolo, in particolare, prevede:
  - al comma 1, che: *“I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all’organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l’indirizzo del sito web dell’organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti”*;
  - al comma 2, che: *“Le informazioni di cui al comma 1 devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi stipulato tra il professionista ed il consumatore”*;
- il comma 2 dell’articolo 141-sexies del Codice del consumo ha trovato attuazione nell’ambito del Codice di condotta commerciale, con riferimento, dunque, ai rapporti contrattuali di fornitura fra esercenti la vendita e clienti finali a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno. In particolare:

- ai sensi del nuovo articolo 3, comma 3.5: *“Gli esercenti la vendita indicano sul loro sito web in modo chiaro e facilmente accessibile almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita. Per i clienti domestici indicano altresì il riferimento all’elenco degli organismi ADR di cui articolo 141-decies del Codice del consumo”*;
- ai sensi del nuovo articolo 11, comma 11.1, lettera j): *“I contratti di fornitura predisposti dagli esercenti la vendita e consegnati o trasmessi ai clienti finali [...] contengono almeno: [...] le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, devono essere indicate almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali l’esercente la vendita si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita”*.
- la regolazione dell’Autorità di cui al precedente alinea individua, pertanto, il contenuto minimo degli obblighi informativi in argomento: essi riguardano il Servizio Conciliazione dell’Autorità e le altre procedure conciliative per le quali sussista un impegno dell’operatore a prendervi parte, volontario o eterodeterminato, e il cui accesso sia gratuito, tenuto conto dell’operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale per le controversie insorte nei settori energetici; con riferimento al sito web, inoltre, deve altresì essere presente il link all’Elenco ADR dell’Autorità.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 504/2017/E/com, l’Autorità ha avviato un’indagine conoscitiva in tema di obblighi informativi sull’attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (di seguito: obblighi informativi sull’ADR) per gli esercenti la vendita dei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, di cui agli articoli 3, comma 3.5 e 11, comma 11.1, lettera j), del Codice di condotta commerciale;
- l’indagine di cui al precedente alinea:
  - ha avuto come oggetto le informazioni rese nei siti web e nelle condizioni generali di contratto ivi pubblicate dagli esercenti interpellati;
  - è stata svolta mediante il monitoraggio dei siti web di 68 esercenti - in larga parte fornitori sia di energia elettrica che di gas naturale - che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna, anche cumulativamente, effettuato nell’arco temporale compreso fra il 20 ottobre 2017 e il 27 novembre 2017, coerentemente con il termine di chiusura dell’indagine (30 novembre 2017);

- ha permesso di rilevare un doppio livello di dati raccolti: l'uno, di tipo oggettivo, relativo ai casi in cui le informazioni obbligatorie siano state rese o meno; l'altro, di tipo qualitativo, avente a oggetto un'analisi più approfondita sulla efficacia del messaggio informativo reso, sia complessivamente che per ciascuna delle singole voci previste;
- come riportato nella relazione conclusiva dell'indagine, di cui all'Allegato A alla deliberazione 98/2018/E/com, si registra una frammentaria diffusione dell'informazione sull'ADR, sia in termini di effettiva disponibilità che di completezza e chiarezza dei contenuti, sia con riguardo ai siti web che alle condizioni generali di contratto ivi pubblicate, e ciò nonostante l'entrata in vigore dei relativi obblighi dall'1 gennaio 2017 e la semplicità degli interventi di modifica dei siti web in argomento;
- con particolare riferimento alle informazioni di tipo oggettivo relative ai siti web, ivi inclusa la pubblicazione del link all'Elenco ADR dell'Autorità, è emerso l'inadempimento degli obblighi informativi in argomento da parte degli esercenti indicati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;
- attraverso gli obblighi informativi sull'ADR, l'Autorità realizza l'*empowerment* del cliente finale in termini di consapevolezza degli strumenti di tutela a sua disposizione per la risoluzione delle controversie insorte con il proprio operatore e non risolte con il reclamo regolato dal TIQV - stante anche la natura obbligatoria del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria di cui al TICO - riequilibrando l'asimmetria informativa fra le parti del contratto di fornitura, anche alla luce del processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail* dell'energia;
- l'inadempimento degli obblighi informativi può costituire il presupposto per l'adozione di graduali provvedimenti di *enforcement* da parte dell'Autorità, coerentemente con quanto indicato nelle deliberazioni 504/2017/E/com e 98/2018/E/com.

**RITENUTO CHE:**

- sulla base degli esiti dell'indagine conoscitiva, chiusa con la deliberazione 98/2018/E/com, derivanti dal monitoraggio svolto nell'arco temporale compreso fra il 20 ottobre 2017 e il 27 novembre 2017, coerentemente con il termine di chiusura dell'indagine medesima, sia necessario effettuare un primo gruppo di intimazioni con riguardo agli inadempimenti degli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale nei confronti degli esercenti elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento;
- sia, conseguentemente, opportuno intimare ai predetti esercenti di fornire una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento;
- l'eventuale inottemperanza a quanto intimato ai precedenti alinea possa costituire il presupposto per l'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 esercenti elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, l'adempimento degli obblighi informativi sull'attivazione e la disponibilità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 3, comma 3.5, del Codice di condotta commerciale;
2. di intimare agli esercenti elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, di inviare all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto al precedente punto 1;
3. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1 e 2 costituisca presupposto per l'esercizio del potere sanzionatorio e prescrittivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per la trasmissione del presente provvedimento agli esercenti di cui al precedente punto 1;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

11 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*