

DELIBERAZIONE 2 AGOSTO 2022

377/2022/S/EEL

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 1215^a riunione del 2 agosto 2022

VISTI:

- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva UE 2019/944);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (direttiva CE 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 istituzione del Servizio conciliazione clienti energia (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);
- deliberazione del 23 ottobre 2018, 523/2018/E/eel (di seguito: deliberazione 523/2018/E/eel);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni del 20 gennaio 2022, DSAI/1/2022/eel (di seguito: determinazione DSAI/1/2022/eel).

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 inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall’Acquirente Unico agli Uffici dell’Autorità, è emerso l’inadempimento sistematico da parte di Smartutility S.r.l. (di seguito: Smartutility o società) all’obbligo di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti, stabilito dall’art. 9, comma 4 del TICO.
3. Segnatamente, con nota del 29 luglio scorso (acquisita con prot. Autorità 30211 del 30 luglio 2021) Acquirente Unico ha segnalato all’Autorità che Smartutility, pur regolarmente convocata, non ha partecipato a 7 (sette) procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo ottobre 2019 – luglio 2021.
4. Nella predetta nota Acquirente Unico ha altresì segnalato che Smartutility, sebbene sollecitata, non ha nemmeno provveduto alla riattivazione dell’account scaduto, necessaria per accedere alla Piattaforma del Servizio di Conciliazione.
5. Alla data del 18 gennaio 2022 la situazione risultava invariata come da nota inviata da Acquirente Unico e acquisita con prot. Autorità 2269.
6. Pertanto, con determinazione DSAI/1/2022/EEL è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento per l’adozione di un provvedimento sanzionatorio, recante contestuale invito alla società, nelle more del procedimento, ad adempiere all’obbligo oggetto di contestazione e, segnatamente, a riattivare l’account per l’accesso alla Piattaforma informatica del Servizio Conciliazione e a partecipare alle procedure conciliative che sarebbero state attivate nei suoi confronti.

7. Con nota datata 16 febbraio 2022 (acquisita con prot. 6991 del 17 febbraio 2022) Associazione Codici - Centro per i Diritti del Cittadino ha presentato istanza di partecipazione e accesso al presente procedimento. L'istanza di accesso è stata evasa – previa comunicazione ex art. 3 del d.P.R. 184/2006 e art. 17 dell'Allegato A alla deliberazione 412/2021/A inviata a Smartutility S.r.l. (prot. Autorità 10085 del 9 marzo 2022) – con nota 21 marzo 2022 (prot. Autorità 12144) del Responsabile del procedimento. Con PEC 20 aprile 2022 (prot. Autorità 17680) gli Uffici, riscontrando la PEC della citata Associazione del 19 aprile 2022 (acquisita con prot. Autorità 17222), hanno confermato di avere allegato copia dei documenti presenti nel fascicolo del presente procedimento sanzionatorio alla precedente nota 21 marzo 2022 (prot. Autorità 12144) e hanno comunque provveduto a reinoltrarli per mero spirito collaborativo.
8. Nel corso dell'istruttoria la Società non ha depositato documentazione difensiva.
9. Con nota 16 maggio 2022 (prot. Autorità 21857), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

10. 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 (...)*”. Il decreto legislativo 93/11, di recepimento delle direttive 2009/72/CE (ora, direttiva UE 2019/944) e 2009/73/CE, prevede all'art. 44, comma 4, che l'Autorità assicuri “*...il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*”.
11. 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.
12. 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'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). 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.

13. 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.
14. 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.
15. Nella 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 (art. 26).
16. Come emerge dalla nota di Acquirente Unico 4 maggio 2022 (acquisita con prot. Autorità 20022), successivamente all'avvio del presente procedimento sanzionatorio, la situazione è rimasta invariata.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

17. Ai sensi dell'art. 11, della legge 689/81, la quantificazione della sanzione è 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.
18. 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, la mancata partecipazione ha riguardato tutte le procedure conciliative per le quali la Società è stata convocata nel periodo ottobre 2019 - luglio 2021, pari a 7 (sette).

19. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione* non risultano circostanze rilevanti.
20. Con riguardo alla *personalità dell'agente* rileva la circostanza che, successivamente all'avvio del presente procedimento, la Società non abbia provveduto – almeno sino a maggio 2022 – alla riattivazione dell'account scaduto necessario per l'accesso alla Piattaforma informatica del Servizio Conciliazione, nonché la circostanza che Smartutility fosse già stata destinataria di un'intimazione ad adempiere in materia di obbligo partecipativo alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, con deliberazione 523/2018/E/eel.
21. Per quanto attiene alle *condizioni economiche dell'agente*, dall'ultimo bilancio disponibile risulta che la Società ha conseguito al 31 dicembre 2020 un fatturato pari a euro 1.059.720.
22. Gli elementi sopra evidenziati consentono di determinare la sanzione nella misura di euro 8.400 (ottomilaquattrocento/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di Smartutility S.r.l., nei termini di cui in motivazione, dell'articolo 9, comma 4, del TICO;
2. di irrogare nei confronti di Smartutility S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 8.400 (ottomilaquattrocento/00);
3. di ordinare a Smartutility 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 Smartutility 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 Smartutility S.r.l. (p.iva 02858640606) mediante pec all'indirizzo smartutility@pec.it e ad Associazione Codici, Centro per i Diritti del Cittadino, Segreteria Nazionale, all'indirizzo associazione.codici@cert-posta.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.

2 agosto 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini