

**DELIBERAZIONE 28 MARZO 2023**

**120/2023/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 1244<sup>a</sup> riunione del 28 marzo 2023

**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 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 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com (di seguito: deliberazione 668/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 7 giugno 2018, 316/2018/E/com (di seguito: deliberazione 316/2018/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 24 ottobre 2018, 523/2018/E/com (di seguito: deliberazione 523/2018/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 1 ottobre 2019, 399/2019/S/com (di seguito: deliberazione 399/2019/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 novembre 2019, 484/2019/E/com (di seguito: deliberazione 484/2019/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 4 febbraio 2020, 25/2020/S/com (di seguito: deliberazione 25/2020/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2020, 274/2020/E/com (di seguito: deliberazione 274/2020/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 marzo 2021, 114/2021/E/com (di seguito: deliberazione 114/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 155/2021/S/com (di seguito: deliberazione 155/2021/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 156/2021/S/com (di seguito: deliberazione 156/2021/S/com);
- la deliberazione dell’Autorità 20 aprile 2021, 157/2021/S/com (di seguito: deliberazione 157/2021/S/com);
- la deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/idr (di seguito: deliberazione 301/2021/E/idr);
- la deliberazione 9 dicembre 2021, 557/2021/E/com (di seguito: deliberazione 557/2021/E/com);
- la deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2022, 377/2022/S/eel (di seguito: deliberazione 377/2022/S/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2022, 379/2022/E/com (di seguito: deliberazione 379/2022/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la reportistica, aggiornata al 13 marzo 2023, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 18022 del 16 marzo 2023.

**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 trova, ad oggi, applicazione per i settori dell'energia elettrica, del gas e idrico, per quest'ultimo limitatamente ai gestori che servono almeno 100.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, ai sensi delle deliberazioni 142/2019/E/idr e 301/2021/E/idr, e ai gestori sottosoglia che si siano impegnati volontariamente a tale partecipazione per almeno un biennio;
- 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 riformato 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, inoltre, il tentativo di conciliazione è obbligatorio, ossia il suo esperimento, con esito negativo anche a seguito della mancata partecipazione dell'operatore 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 o 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 f), dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, *“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 [...]”*;

- 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 volte a garantire il rispetto dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO;
- in particolare, ai fini dell'adempimento del predetto obbligo, previa abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione o suo perfezionamento ovvero ripristino:
  - per il periodo 1 gennaio 2017 – 8 agosto 2018, a valle dell'invio di comunicazioni di sollecito a firma del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito, anche: DACU), con le deliberazioni 668/2017/E/com, 316/2018/E/com e 523/2018/E/com, sono state formulate specifiche intimazioni, alle quali, ad oggi, hanno fatto seguito, nei confronti di tre operatori inadempienti, le deliberazioni 399/2019/S/com, 25/2020/S/com e 377/2022/S/eel, di irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria e adozione di un provvedimento prescrittivo;
  - per il periodo 9 agosto 2018 – 25 febbraio 2019, sono stati effettuati specifici solleciti, con lettera a firma del Direttore DACU, che, ad oggi, non hanno reso necessario procedere con ulteriori attività di enforcement;
  - per il periodo 26 febbraio 2019 – 12 settembre 2019, a seguito dei solleciti a firma del Direttore DACU, con deliberazione 484/2019/E/com, l'Autorità ha effettuato specifiche intimazioni, a cui hanno fatto seguito, nei confronti di tre operatori inadempienti, le deliberazioni 155/2021/S/com, 156/2021/S/com e 157/2021/S/com di irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria;
  - per il periodo 13 settembre 2019 - 23 maggio 2022, infine, a seguito dei consueti solleciti a firma del Direttore DACU, con le deliberazioni 274/2020/E/com, 114/2021/E/com, 557/2021/E/com, e 379/2022/E/com, l'Autorità ha effettuato specifiche intimazioni, alle quali, ad oggi, non hanno fatto seguito ulteriori attività di enforcement;
- in continuità con quanto descritto in precedenza, sono stati condotti specifici monitoraggi anche per il periodo 24 maggio 2022 – 9 febbraio 2023, a seguito dei quali, tenuto conto degli operatori o gestori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 9 operatori di energia elettrica e/o gas ed un gestore idrico che non avevano 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 al gestore di cui al precedente alinea, dunque, sono state inviate specifiche comunicazioni di sollecito, con lettera del Direttore DACU, circa il rispetto del predetto obbligo partecipativo con riferimento agli eventuali futuri incontri convocati, raccomandando a 4 operatori di effettuare o perfezionare l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, dandone riscontro all'Autorità entro 20 giorni solari dalla ricezione del sollecito, e ai restanti 5 operatori e 1 gestore, 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 nel processo di abilitazione alla Piattaforma; scaduto il termine di cui al precedente alinea, gli operatori non ancora abilitati o abilitati parzialmente, che non avevano fornito riscontro all'Autorità, hanno ricevuto un ulteriore sollecito da parte del Servizio medesimo contenente, fra l'altro, le istruzioni per effettuare o completare la predetta abilitazione;
- sulla base della reportistica, aggiornata al 13 marzo 2023, trasmessa dal Servizio Conciliazione all'Autorità con comunicazione prot. Autorità n. 18022 del 16 marzo 2023, relativamente agli operatori di cui ai precedenti alinea, inadempienti rispetto all'obbligo partecipativo di cui al TICO per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 24 maggio 2022 – 9 febbraio 2023, è emerso che:
  - un operatore ha effettuato l'abilitazione alla Piattaforma, dando seguito a quanto richiesto mediante il sollecito inviato da DACU, nella prospettiva di eventuali futuri incontri convocati dinanzi al Servizio medesimo;
  - due operatori e un gestore, già abilitati alla Piattaforma, hanno fornito agli Uffici dell'Autorità le informazioni e i chiarimenti richiesti; i due operatori non sono stati destinatari di ulteriori domande di conciliazione, ammesse alla procedura, successivamente alla ricezione dei solleciti DACU, mentre il gestore ha preso parte a un incontro convocato in data successiva alla ricezione del predetto sollecito, dando dunque seguito a quanto ivi richiesto;
  - per un operatore, già abilitato alla Piattaforma, sono in corso ulteriori approfondimenti in merito a quanto comunicato agli Uffici dell'Autorità in risposta ai solleciti DACU;
  - un operatore, Big One Energy S.r.l., anch'esso abilitato alla Piattaforma, non ha preso parte a un incontro regolarmente convocato in data successiva alla ricezione del sollecito DACU, reiterando in tal modo l'inadempimento;
  - tre operatori – Comune di Castiglione di Sicilia, Silca S.r.l., Senec Cloud S.r.l. – non hanno effettuato l'abilitazione alla Piattaforma, non dando, quindi, seguito né al sollecito di DACU, né a quello del Servizio Conciliazione;
  - un operatore, Lyse S.r.l., già destinatario - nel corso di una precedente fase di monitoraggio - di un primo sollecito DACU, a seguito del quale aveva provveduto a completare l'abilitazione alla Piattaforma, ha, tuttavia, nuovamente inadempito all'obbligo partecipativo, non prendendo parte ai

successivi incontri conciliativi, senza, inoltre, dare seguito al sollecito DACU di cui alla presente fase di monitoraggio, non avendo trasmesso alcuna risposta in merito alle relative motivazioni.

**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 Big One Energy S.r.l., Comune di Castiglione di Sicilia, Lyse S.r.l., Senec Cloud S.r.l., Silca S.r.l., inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 24 maggio 2022 – 9 febbraio 2023, 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;
  - 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 di cui al precedente alinea, sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento - oltre al gestore che ha preso parte a un incontro convocato in data successiva alla ricezione del sollecito DACU, dando quindi seguito a quanto ivi richiesto, e all'operatore per il quale sono in corso ulteriori approfondimenti su quanto comunicato in risposta al predetto sollecito – anche gli altri operatori coinvolti nel monitoraggio relativo al periodo 24 maggio 2022 – 9 febbraio 2023, poiché tali operatori non hanno ricevuto domande di conciliazione ammesse al Servizio successivamente al sollecito DACU o all'avvenuta abilitazione e, dunque, non è possibile, ad oggi, verificare se la ricezione del predetto sollecito e il completamento della propedeutica abilitazione in Piattaforma abbiano determinato l'effettivo rispetto della prescrizione di cui all'articolo 9, comma 9.4, del TICO; 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 Big One Energy S.r.l., Comune di Castiglione di Sicilia, Lyse S.r.l., Senec Cloud S.r.l., Silca S.r.l., possa costituire il 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, da parte dell'Autorità

## **DELIBERA**

1. di intimare agli operatori Big One Energy S.r.l., Comune di Castiglione di Sicilia, Lyse S.r.l., Senec Cloud S.r.l., Silca S.r.l.:
  - 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 Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori 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).

28 marzo 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*