

DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2023
566/2023/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 1275^a riunione del 5 dicembre 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 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 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr;
- la deliberazione 13 luglio 2021, 301/2021/E/idr;
- la deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);

- la reportistica, aggiornata al 16 novembre 2023, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 74332 del 23 novembre 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, ad oggi, trova applicazione per gli operatori dei settori dell’energia elettrica, del gas, e a decorrere dal 30 giugno 2023 (per effetto delle modifiche introdotte al TICO con deliberazione 233/2023/E/com), anche per tutti i gestori del settore idrico e per gli operatori del settore del telecalore; prima di tale data, per il solo settore idrico, l’obbligo partecipativo, era limitato ai gestori che servivano almeno 100.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, e ai gestori sottosoglia che si erano 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, 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 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 - 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 – 9 febbraio 2023;
- in continuità con quanto sopra rappresentato, in esito al monitoraggio per il periodo 10 febbraio 2023 – 13 ottobre 2023, tenuto conto degli operatori o gestori già destinatari di solleciti e/o intimazioni, sono stati individuati 14 operatori di energia elettrica e/o gas e 6 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 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 a 8 operatori e a 6 gestori 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 6 operatori, 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; scaduto il termine di cui al precedente alinea, gli operatori e gestori 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 16 novembre 2023, trasmessa dal Servizio Conciliazione all’Autorità con comunicazione prot. Autorità n. 74332 del 23 novembre 2023, 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 periodo 10 febbraio 2023 – 13 ottobre 2023, è emerso che:
 - due operatori e tre gestori hanno effettuato l’abilitazione alla Piattaforma, dando seguito a quanto richiesto mediante il sollecito inviato da DICU, nella prospettiva di eventuali futuri incontri convocati dinanzi al Servizio medesimo;
 - quattro operatori, già abilitati alla Piattaforma, hanno fornito agli Uffici dell’Autorità le informazioni e i chiarimenti richiesti, dando quindi anch’essi seguito a quanto richiesto mediante il sollecito inviato da DICU, nella prospettiva di eventuali futuri incontri convocati dinanzi al Servizio medesimo;
 - un operatore non abilitato alla Piattaforma ha fornito chiarimenti agli Uffici dell’Autorità, comunicando la propria estraneità alle procedure conciliative, in ragione dello svolgimento di attività non rientranti nell’ambito di applicazione del TICO;
 - tre gestori non abilitati – Acque Potabili Servizi Idrici Integrati S.r.l., Comune di Piana di Monte Verna, Comune di Pratella – e cinque operatori, anch’essi non abilitati – Mag Servizi Energia S.r.l., My Way Power and Gas S.r.l., Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., Planet Energy S.r.l., You Energy S.r.l. – non hanno effettuato o completato l’abilitazione alla Piattaforma, non dando, quindi, seguito né al sollecito di DICU, né a quello del Servizio Conciliazione, in un caso – You Energy S.r.l. – anche reiterando la violazione dell’obbligo partecipativo per più di un incontro nel periodo 14 ottobre 2023 – 16 novembre 2023;
 - due operatori precedentemente abilitati – Happy Energy Italia S.r.l. e Sky Gas & Power S.r.l. – non hanno fornito le informazioni e i chiarimenti richiesti, non dando, quindi, seguito né al sollecito di DICU, né a quello del Servizio Conciliazione.

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 ai gestori Acque Potabili Servizi Idrici Integrati S.r.l., Comune di Piana di Monte Verna, Comune di Pratella, e agli operatori Mag Servizi Energia S.r.l., My Way Power and Gas S.r.l., Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., Planet Energy S.r.l., You Energy S.r.l., Happy Energy Italia S.r.l. e Sky Gas & Power S.r.l., inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 10 febbraio 2023 – 13 ottobre 2023, e che non hanno fornito riscontro ai solleciti trasmessi da DICU, 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 45 giorni decorrenti dalla ricezione del presente provvedimento;
- al netto degli operatori e dei gestori di cui al precedente alinea e dell'operatore che non svolge attività rientranti nell'ambito di applicazione del TICO, sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento gli altri operatori e gestori coinvolti nel monitoraggio relativo al periodo 10 febbraio 2023 – 13 ottobre 2023, poiché quest'ultimi hanno riscontrato i solleciti di DICU e/o hanno effettuato 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 ai gestori Acque Potabili Servizi Idrici Integrati S.r.l., Comune di Piana di Monte Verna, Comune di Pratella, e agli operatori Mag Servizi Energia S.r.l., My Way Power and Gas S.r.l., Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., Planet Energy S.r.l., You Energy S.r.l., Happy Energy Italia S.r.l. e Sky Gas & Power 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 ai gestori Acque Potabili Servizi Idrici Integrati S.r.l., Comune di Piana di Monte Verna, Comune di Pratella, e agli operatori Mag Servizi Energia S.r.l., My Way Power and Gas S.r.l., Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., Planet Energy S.r.l., You Energy S.r.l., Happy Energy Italia S.r.l. e Sky Gas & Power 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 45 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.

5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini