

DELIBERAZIONE 23 OTTOBRE 2018

523/2018/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 1038^a riunione del 23 ottobre 2018

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)”;
- 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 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- il Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, Parte I, Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;
- il Testo Integrato della Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel;
- il 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), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- 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),

di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;

- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 ottobre 2017, 668/2017/E/com (di seguito: deliberazione 668/2017/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 giugno 2018, 316/2018/E/com (di seguito: deliberazione 316/2018/E/com);
- le comunicazioni inviate dalla Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità agli operatori elencati nella Tabella 1 allegata al presente provvedimento.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell'articolo 8, comma 8.4, del TICO, efficace dall'1 gennaio 2017 per i soli settori energetici, *“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, [...]”*;
- la previsione di cui al precedente alinea:
 - realizza l'effettività della conciliazione, tenuto conto, da un lato, dell'esperimento del tentativo obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, di cui al combinato disposto degli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo; dall'altro, della centralità dello strumento conciliativo nell'ambito del riformato sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
 - sopperisce ad una eventuale insufficiente gestione del primo reclamo: le controversie portate in conciliazione, infatti, sono di norma effetto e segnale di una non adeguata qualità del servizio fornito, e quindi finalizzate alla risoluzione di eventuali problematiche sorte nella sua fruizione e, più in generale, al miglioramento del servizio medesimo;
 - consente al cliente finale di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore per risolvere il problema insorto e non risolto mediante la fase negoziale del reclamo, fermo restando che l'esito negativo del tentativo realizza la condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria;
- la partecipazione dell'operatore alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità comporta la previa abilitazione alla piattaforma telematica (di seguito: Piattaforma) 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;

- le modalità per effettuare tale abilitazione, nonché le informazioni sulla documentazione necessaria a tal fine, sono comunicate, all'operatore non ancora abilitato, dal Servizio Conciliazione, con l'inoltro della comunicazione di avvio della procedura e relativa convocazione alla medesima e sono altresì pubblicate nel sito web del Servizio stesso.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 10, comma 10.8, 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), 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 [...]";
- l'Autorità, sulla base delle informazioni trasmesse secondo le modalità di cui al precedente alinea, effettua specifici e costanti monitoraggi sugli operatori inadempienti e pone in essere graduali azioni di enforcement volte a garantire il rispetto dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO; in particolare, con la deliberazione 668/2017/E/com e, per il periodo 1 gennaio 2017 – 30 settembre 2017, con la deliberazione 316/2018/E/com, sono state formulate specifiche intimazioni ad adempiere al predetto obbligo, previa abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione;
- a seguito della deliberazione 668/2017/E/com, inoltre, nei confronti dell'operatore inadempiente, è stato avviato uno specifico procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi con determina del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 30 marzo 2018, 25/2018/com;
- in continuità con quanto descritto in precedenza, sono stati condotti specifici monitoraggi anche per il periodo 1 ottobre 2017 – 8 agosto 2018, a seguito dei quali è emerso che, complessivamente, per una quota di procedure pari a poco più dell'1% delle domande ammesse al Servizio Conciliazione, gli operatori, regolarmente convocati, non hanno preso parte ad almeno un incontro, senza addurre alcuna giustificazione ai sensi del TICO, rendendosi dunque inadempienti all'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO medesimo; gran parte di essi non ha effettuato o completato l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione;
- in data 8 agosto 2018, agli operatori di cui al precedente alinea, al netto di quelli già destinatari dei sopra citati provvedimenti di intimazione, sono state inviate, a firma del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità (di seguito: DACU), specifiche comunicazioni di sollecito ai fini dell'adempimento del suddetto obbligo per le successive convocazioni, prendendo parte agli incontri convocati; ad eccezione di 2 operatori, è stato

altresì richiesto di effettuare o completare l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione;

- nelle comunicazioni di cui al precedente alinea, sono stati altresì indicati specifici contatti telefonici del Servizio Conciliazione per assistenza e supporto degli operatori nel processo di abilitazione alla Piattaforma; scaduto il termine per il riscontro all'Autorità, gli operatori non ancora abilitati hanno ricevuto un'ulteriore comunicazione da parte del Servizio Conciliazione contenente le istruzioni per effettuare o completare la predetta abilitazione;
- tenuto conto dei riscontri pervenuti e sulla base della reportistica inviata dal Servizio Conciliazione in data 11 ottobre 2018, 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 1 ottobre 2017 – 8 agosto 2018, è emerso che:
 - 1 operatore, pur avendo completato l'abilitazione alla Piattaforma prima della comunicazione DACU di sollecito, non ha preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche successivamente alla predetta comunicazione, ossia nel periodo 9 agosto 2018 – 11 ottobre 2018, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
 - 8 operatori non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio medesimo e, peraltro, 2 di essi non hanno preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 9 agosto 2018 – 11 ottobre 2018, persistendo di fatto nell'inadempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
 - 6 operatori risultano abilitati in Piattaforma - 4 operatori a seguito delle comunicazioni DACU di sollecito; 1 operatore a seguito della ulteriore comunicazione da parte del Servizio Conciliazione; 1 operatore risultava abilitato prima delle comunicazioni medesime - e fra di essi: 1 operatore ha preso parte attivamente ad almeno un incontro conciliativo convocato a seguito del perfezionamento dell'abilitazione, dimostrando l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui al TICO; 5 operatori, invece, non hanno ricevuto domande di conciliazione ammesse al Servizio successivamente all'abilitazione medesima.

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire l'efficacia e l'effettività delle procedure svolte dinanzi al Servizio Conciliazione, mediante l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, nel quadro del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale di cui agli articoli 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo, con riferimento agli operatori elencati nella *Tabella 1*, inadempienti rispetto al predetto obbligo per almeno un incontro convocato

dinanzi al Servizio medesimo nel periodo 1 ottobre 2017 – 8 agosto 2018, sia necessario:

- intimare all'operatore di cui alla Tabella 1, sezione 1, che, pur avendo completato l'abilitazione alla Piattaforma, non ha preso parte ad almeno un incontro conciliativo regolarmente convocato anche nel periodo 9 agosto 2018 – 11 ottobre 2018, l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO con riguardo ai futuri incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione;
- intimare agli 8 operatori di cui alla Tabella 1, sezione 2, che non hanno effettuato o completato l'abilitazione alla Piattaforma del Servizio Conciliazione, l'adempimento dell'obbligo partecipativo di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO per i futuri incontri conciliativi convocati, previa abilitazione alla Piattaforma medesima, secondo le modalità indicate nelle comunicazioni di avvio e convocazione alle procedure e nelle altre istruzioni analoghe già pervenute a tali operatori;
- intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, sezione 2, di fornire una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di cui al precedente alinea entro 30 giorni decorrenti dal ricevimento del presente provvedimento;
- sia opportuno non contemplare nel presente provvedimento i 5 operatori abilitati in Piattaforma che non hanno ricevuto domande di conciliazione ammesse al Servizio successivamente a tale abilitazione, in quanto non è possibile ad oggi verificare se la ricezione delle comunicazioni DACU di sollecito e il completamento della propedeutica abilitazione in Piattaforma abbiano determinato l'effettivo rispetto della prescrizione di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella Tabella 1, sezioni 1 e 2, 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 all'operatore elencato nella Tabella 1, sezione 1, l'adempimento dell'obbligo partecipativo alle procedure che saranno avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO;
2. di intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, sezione 2:
 - a) l'adempimento dell'obbligo partecipativo alle procedure che saranno avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, di cui all'articolo 8, comma 8.4, del TICO, previa abilitazione alla Piattaforma telematica del Servizio medesimo;

- b) di trasmettere all'Autorità, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una comunicazione attestante l'avvenuto adempimento di quanto prescritto alla precedente lettera a);
3. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1 e 2 costituisca presupposto per l'eventuale avvio di un'istruttoria formale per l'esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo ai sensi dell'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 le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori elencati nella Tabella 1;
5. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini