

**DETERMINAZIONE DSAI/2/2023/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO  
PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE CONCILIATIVE DELL'AUTORITÀ**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI  
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 15 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) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944) relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2019/692 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/692) relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che modifica la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- 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 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 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (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 e s.m.i (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione 2 agosto 2022, 379/2022/E/com (di seguito: deliberazione 379/2022/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’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: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’art. 1, comma 1, della legge 481/95, l’Autorità promuove, tra l’altro, la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati e, 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 della direttiva 2009/72/CE, ora sostituita dalla direttiva (UE) 2019/944, e della direttiva 2009/73/CE ora sostituita dalla direttiva (UE) 2019/692 – prevede all’art. 44, comma 4, che l’Autorità assicuri “... *il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*”;
- l’art. 141, comma 6, lett. c), del Codice del consumo (come modificato dal decreto legislativo 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE) 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;
- in attuazione di ciò, l’Autorità, 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) – ha introdotto una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione) – organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) – quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale (art. 3, comma 1);
  - nell’ambito della predetta procedura è stato introdotto uno specifico obbligo partecipativo, prevedendo 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”* (art. 9 comma 4 del TICO);
  - poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (artt. 7 e seguenti del TICO), l’adempimento all’obbligo di partecipazione di cui al precedente alinea necessita della previa abilitazione da parte dell’operatore alla piattaforma telematica del Servizio medesimo; tale abilitazione permette all’operatore di interagire con il Servizio per la gestione delle domande e degli incontri di conciliazione, mediante i propri rappresentanti e il personale di segreteria;
  - la previsione del predetto obbligo partecipativo mira a realizzare l’effettività della conciliazione, peraltro in un sistema che prevede l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale;
  - la partecipazione obbligatoria dell’operatore è volta a sopperire a 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 del reclamo;
  - 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 (...)”*;
  - 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 (articolo 26).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalle comunicazioni inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall’Acquirente Unico agli Uffici dell’Autorità era emerso l’inadempimento sistematico da parte

di Smart Green Italia S.r.l. (di seguito: Smart Green Italia o società), all'obbligo di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei suoi confronti presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, stabilito dall'art. 9, comma 4, del TICO, non avendo partecipato a diversi incontri conciliativi regolarmente convocati;

- a fronte di ciò, la Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità aveva inviato a Smart Green Italia una comunicazione (prot. 22996 del 23 maggio 2022), con cui quest'ultima veniva invitata a procedere all'abilitazione sulla piattaforma telematica e a prendere parte ai futuri incontri convocati;
- in assenza di riscontro alla predetta comunicazione, permanendo l'inadempimento da parte della società, l'Autorità con deliberazione 379/2022/E/com intimava a Smart Green Italia di adempiere all'obbligo partecipativo per i successivi incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo, e di comunicare l'avvenuto adempimento entro 45 giorni dal ricevimento della deliberazione, avvertendo (al punto 2 del deliberato) sulle conseguenze dell'ulteriore eventuale inottemperanza a quanto intimato;
- nonostante il sollecito degli Uffici e la successiva intimazione dell'Autorità, i termini indicati nella predetta deliberazione 379/2022/E/com – inviata a Smart Green Italia a mezzo PEC il 4 agosto 2022 – sono ampiamente scaduti e l'inadempimento risulta reiterato, non avendo Smart Green Italia provveduto all'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, né alla partecipazione agli incontri conciliativi convocati dopo la notifica della predetta deliberazione di intimazione;
- in particolare, come da nota di Acquirente Unico del 2 marzo scorso (acquisita con prot. Autorità 14779), alla data del 28 febbraio 2023 la citata società, pur regolarmente convocata, risulta non avere partecipato ad alcuna delle procedure conciliative attivate nei suoi confronti per un totale di 16 procedure convocate e non risulta essersi ancora abilitata alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione dell'Autorità.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio, nei confronti di Smart Green Italia, di un procedimento per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Smart Green Italia S.r.l., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione dell'Autorità e per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;

2. di invitare Smart Green Italia S.r.l., nelle more del procedimento, ad adempiere all'obbligo oggetto di contestazione nel presente procedimento e, segnatamente, a provvedere all'abilitazione alla piattaforma informatica del Servizio Conciliazione dell'Autorità e a partecipare alle procedure conciliative che saranno attivate nei suoi confronti, rappresentando che tali adempimenti costituiranno elemento di valutazione ai fini della determinazione del *quantum* dell'eventuale sanzione ai sensi del Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
3. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
6. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it) all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
7. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 6;
8. di comunicare il presente provvedimento a Smart Green Italia S.r.l. (P. IVA 11715520968) mediante PEC all'indirizzo [smartgreenitalia@pec.smartgreenitalia.com](mailto:smartgreenitalia@pec.smartgreenitalia.com) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 15 marzo 2023

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*