

DETERMINAZIONE DSAI/26/2026/COM

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

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

Il giorno 24 settembre 2026

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 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);
- 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-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- 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);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
 - la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
 - la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
 - la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
 - l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
 - la deliberazione dell'Autorità 31 marzo 2026, 100/2026/E/com (di seguito: deliberazione 100/2026/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell'articolo 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'articolo 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 (...)*”;
- al riguardo, il successivo decreto legislativo 93/11 ha stabilito che l'Autorità deve assicurare “... *il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*” (articolo 44, comma 4);
- con il Codice del consumo (come modificato dal decreto legislativo 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE) il legislatore ha ribadito l'obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al predetto articolo 2, comma 24, lett. b), della legge 481/95 e la competenza dell'Autorità a definirne le modalità di svolgimento con propri provvedimenti (articolo 141, comma 6, lett. c);

- in attuazione di ciò l'Autorità ha adottato 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'articolo 15 del TICO) – che disciplina la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, organismo istituito dall'Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) , per le controversie tra clienti finali, *prosumer* o utenti finali, da un lato, e operatori o gestori, dall'altro, non risolte con il reclamo all' esercente (articolo 2 del TICO); detto tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale (articolo 3, comma 1 del TICO);
- nell'ambito della predetta procedura l'**articolo 9 comma 4 del TICO** ha 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 (...)”;
- inoltre, poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (articoli 7 e seguenti del TICO), l'adempimento all'obbligo di partecipazione necessita della previa abilitazione da parte dell'operatore/gestore alla piattaforma telematica del Servizio medesimo; tale abilitazione permette all'operatore/gestore di interagire con il Servizio per la gestione delle domande e degli incontri di conciliazione, mediante i propri rappresentanti e il personale di segreteria;
- l'assenza dell'operatore/gestore alle procedure avviate presso il Servizio Conciliazione è comunicata, dal Servizio medesimo, all'Autorità per i seguiti di competenza (articolo 11, comma 8, del TICO); inoltre, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, lettera b), del Regolamento, l'Acquirente Unico invia agli Uffici dell'Autorità *“uno o più rapporti sul corretto adempimento degli obblighi previsti dal presente Regolamento e dal TICO in capo agli Operatori e Gestori, secondo tempistiche predefinite dall'Autorità, per i seguiti di competenza di quest'ultima”*;
- 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/gestore è volta a sopprimere 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/gestore per risolvere il problema non risolto nella fase del reclamo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dalle comunicazioni inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall'Acquirente Unico agli Uffici dell'Autorità era emerso l'inadempimento da parte di Patavium Energia S.p.A. (di seguito: Patavium o società), nel periodo 1° luglio 2025 – 31 dicembre 2025, 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 3 (tre) incontri conciliativi regolarmente convocati;
- a fronte di ciò, la Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità aveva inviato alla società una comunicazione (prot. Autorità 6281 del 28 gennaio 2026), invitandola a fornire le motivazioni delle mancate partecipazioni, nonché a prendere parte ai futuri incontri convocati;
- in considerazione della mancata partecipazione ad 1 (un) ulteriore incontro conciliativo regolarmente convocato, l'Autorità con deliberazione 100/2026/E/com, ricevuta da Patavium a mezzo PEC in data 2 aprile 2026, ha intimato a quest'ultima l'adempimento all'obbligo partecipativo per i successivi incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, avvertendo sulle conseguenze dell'ulteriore eventuale inottemperanza;
- ciò nonostante, la società non ha partecipato ad altri 4 (quattro) incontri conciliativi successivamente convocati e pertanto l'inadempimento risulta reiterato;
- in particolare, dall'ultima nota di aggiornamento di Acquirente Unico del 10 agosto 2026 (acquisita con prot. Autorità 58387), Patavium risulta non avere partecipato alle procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo 1° luglio 2025 – 10 agosto 2026, per un totale di 8 (otto) incontri conciliativi regolarmente convocati, per i quali non ha formulato alcuna richiesta di rinvio degli incontri (ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del TICO), né eccepito alcuna eventuale causa di inammissibilità delle relative domande di conciliazione, come previsto, a garanzia delle parti, quale ragione giustificatrice dell'assenza all'incontro, dall'articolo 8 comma 3 del TICO;
- dalla visura camerale effettuata dagli Uffici dell'Autorità risulta che con sentenza n. 153 depositata in data 6 agosto 2026 il Tribunale di Padova ha dichiarato l'apertura della procedura di liquidazione giudiziale nei confronti di Patavium Energia S.p.A.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Patavium Energia S.p.A.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Patavium Energia S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della violazione dell'obbligo partecipativo alle procedure conciliative dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/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;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo 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;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;

7. di comunicare il presente provvedimento a Patavium Energia S.p.A. (P.IVA 04935670283) mediante PEC agli indirizzi direzione@pec.pataviumenergia.it e lg105.2026padova@pecliquidazionigiudiziali.it, nonché di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 24 settembre 2026

Il Direttore

avv. Michele Passaro