

Osservazioni Terna al documento di consultazione 621/2016/E/com

“Orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”

Terna esprime generale apprezzamento in merito alla riforma intrapresa da Codesta Autorità in merito al sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dalla stessa.

Con riferimento specifico all'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori, oggetto della presente consultazione, si ravvisa tuttavia l'opportunità di chiarire l'ambito di applicazione del documento, al fine di fugare eventuali dubbi degli operatori di settore in merito all'applicabilità del disegno complessivo del terzo livello decisorio alle controversie insorte tra utenti finali e Terna. Infatti, il riferimento testuale alle controversie tra clienti o utenti finali e il gestore, inteso quale *"soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall'Autorità"*, che viene effettuato all'interno del documento, così come nel *"Testo integrato Conciliazione"* di cui alla deliberazione 209/2016/E/com, potrebbe ingenerare incertezze in merito alla disciplina applicabile alle controversie sorte nei confronti del gestore del sistema di trasmissione. A tali controversie dovrebbe invece esclusivamente applicarsi, ove da noi correttamente inteso, la disciplina di cui all'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com recante la *"Disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione"*, elaborata da Codesta Autorità in attuazione del disposto dell'articolo 44, commi 1 e 2, del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93 che prevede, tra l'altro, che *"l'Autorità per l'energia elettrica e il gas decide sui reclami presentati contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale"* e che l'Autorità emani specifiche direttive per la disciplina, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, delle procedure di risoluzione di tali controversie.

Il quadro regolatorio da ultimo proposto con il documento di consultazione in oggetto, invece, dovrebbe rivolgersi, a nostro avviso, alle controversie e ai reclami presentati nei confronti di venditori e gestori delle reti di distribuzione, essendo volto a dare attuazione alle disposizioni di cui all'articolo 44 comma 4 del d.lgs. 93/11 che dispone che *"l'Autorità per l'energia elettrica e il gas assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico Spa e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE"*.

Pertanto, al fine di chiarire agli operatori l'ambito di applicazione della disciplina sopracitata con particolare riferimento ai diversi gestori di rete, si propone di chiarire - nel provvedimento finale dell'Autorità - in ossequio alle disposizioni legislative di rilievo, l'esclusione delle controversie e dei

reclami insorti nei confronti del gestore del sistema di trasmissione dall'ambito di applicazione del terzo livello decisorio.