

**Allegato A alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com come modificato ed integrato con deliberazioni 20 febbraio 2014, 59/2014/E/com, 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com e 18 maggio 2017, 338/2017/E/com**

**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 (ARTICOLO 44, COMMI 1 E 2, DEL D.LGS. 1 GIUGNO 2011, N. 93)**

**INDICE**

**TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

Art. 1 – <i>Definizioni</i>	pag. 2
Art. 2 – <i>Ambito di applicazione</i>	pag. 2

**TITOLO II – GESTIONE E DECISIONE DEI RECLAMI**

Art. 3 – <i>Presentazione dei reclami</i>	pag. 3
Art. 4 – <i>Partecipazione</i>	pag. 5
Art. 5 – <i>Competenze e attività delle Direzioni</i>	pag. 5
Art. 6 – <i>Termini di conclusione del procedimento</i>	pag. 6
Art. 7 – <i>Decisione del reclamo</i>	pag. 6
Art. 8 – <i>Responsabile del procedimento</i>	pag. 7
Art. 9 – <i>Accesso agli atti</i>	pag. 7
Art.10 – <i>Misure cautelari</i>	pag. 7
Art.11 – <i>Verbalizzazioni</i>	pag. 8
Art.12 – <i>Comunicazioni</i>	pag. 8

**TITOLO III – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

Art. 13 – <i>Disposizioni finali e transitorie</i>	pag. 8
--	--------

**TITOLO I**  
**DISPOSIZIONI GENERALI**

**Articolo 1**  
*Definizioni*

1.1 Ai fini della presente Disciplina, si intende per:

- a) “Autorità”, l’Autorità per l’energia elettrica e il gas istituita dall’articolo 2, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481, ora denominata Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico ai sensi del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- b) “cliente finale”, il cliente che acquista o intende acquistare energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio, connettendosi ad una rete. Non rientra tra i consumi per uso proprio l’energia elettrica destinata all’alimentazione dei servizi ausiliari di centrale;
- c) “decreto”, il Decreto Legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- d) “Direzione competente”, la Direzione che gestisce la procedura di risoluzione delle controversie dell’Autorità;
- e) “Direzioni tecniche”, le Direzioni dell’Autorità competenti per quanto concerne i profili tecnici eventualmente coinvolti nella trattazione del reclamo;
- f) “reclamo”, il reclamo presentato da soggetti diversi dai clienti finali 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, ai sensi dell’articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93;
- g) “parte”, il soggetto che presenta un reclamo e il gestore contro cui è presentato il medesimo reclamo;
- h) “prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
- i) “reclamante”, la parte che presenta il reclamo;
- j) “gestore”, il 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, ai sensi dell’articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93.

1.2 I termini previsti nella presente Disciplina vanno calcolati in base ai giorni solari.

**Articolo 2**  
*Ambito di applicazione*

2.1 Il presente provvedimento disciplina, fino all’attuazione delle direttive di cui all’articolo 44, comma 3, del decreto, la procedura per la trattazione dei 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.

- 2.2 La presente Disciplina si applica ai prosumer per le controversie insorte nei confronti di un gestore di rete. I prosumer possono, in alternativa, attivare direttamente la procedura giustiziale di cui alla presente Disciplina o dopo aver esperito, con esito negativo, il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di cui all'allegato A) alla deliberazione 209/2016/E/com.
- 2.3 La presente Disciplina si applica anche alle procedure di risoluzione delle controversie di cui all'articolo 14, comma 2, lettera f-ter), del D.Lgs. 29 dicembre 2003, n. 387, insorte tra produttori e gestori di rete in relazione all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili, non concernenti obblighi imposti in attuazione delle direttive comunitarie. In tali casi, l'Autorità, in deroga ai termini previsti dal presente provvedimento, adotta la relativa decisione, con propria deliberazione, nel termine di sei mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

## **TITOLO II**

### **GESTIONE E DECISIONE DEI RECLAMI**

#### **Articolo 3**

##### *Presentazione dei reclami*

- 3.1 I soggetti che intendono avvalersi della facoltà di cui all'articolo 44, commi 1 e 2, del decreto, presentano per iscritto il reclamo all'Autorità dopo che il gestore interessato ha risposto allo stesso atto, preventivamente proposto nei suoi confronti o, comunque, decorsi almeno 45 giorni dalla comunicazione del predetto atto al gestore medesimo. Il termine di presentazione del reclamo all'Autorità è fissato in 30 giorni decorrenti dalla data della ricevuta o dell'avviso di ricevimento della risposta del gestore ovvero dal compimento del predetto termine di risposta da parte del gestore ovvero, per i prosumer che decidano, prima di attivare la procedura giustiziale di cui alla presente Disciplina, di esperire il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, dalla data di sottoscrizione del verbale di fallita conciliazione.
- 3.2 La comunicazione del reclamo al gestore è effettuata direttamente ai suoi uffici, che ne rilasciano ricevuta, o a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, telegramma con avviso di ricevimento, telefax con domanda di conferma scritta di ricevimento, posta elettronica o altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.
- 3.3 Il gestore, che riceve il reclamo ai sensi del comma 1, ha l'obbligo di fornire risposta motivata entro 45 giorni dalla data di ricevuta o dall'avviso di ricevimento della predetta comunicazione.

- 3.4 Il reclamo deve essere presentato all'Autorità, preferibilmente tramite posta elettronica certificata, e deve essere contestualmente trasmesso, a pena di irricevibilità, al gestore. A seguito della ricezione del reclamo l'Autorità comunica alle parti l'avvio del procedimento, indicando anche gli indirizzi di posta elettronica del gestore e del reclamante. L'avvio è comunicato in via telematica al reclamante presso l'indirizzo di posta elettronica di cui al comma 3.7 e al gestore presso l'indirizzo di posta elettronica risultante dagli archivi informatici gestiti dall'Autorità.
- 3.5 Se il reclamo si riferisce a situazioni che, nelle more della trattazione, possano cagionare danni gravi e irreparabili, il reclamante può presentarlo contestualmente al gestore e all'Autorità la quale, se ne sussistono i presupposti, può adottare motivati provvedimenti urgenti, di carattere temporaneo, di cui all'articolo 10. In ogni caso, il termine per la decisione del reclamo da parte dell'Autorità decorre dalla scadenza del termine dei 45 giorni di cui al comma 3.1.
- 3.6 Nei casi in cui la problematica oggetto del reclamo risulti di evidente soluzione o possa essere risolta sulla base di precedenti affini o di orientamenti consolidati dell'Autorità, unitamente alla comunicazione dell'avvio del procedimento, la Direzione competente, previa informativa al Collegio dell'Autorità, trasmette alle parti una proposta di risoluzione della controversia oggetto del reclamo. Se le parti, entro 20 giorni dal ricevimento di predetta proposta, si adeguano o dichiarano che si adegueranno alla decisione nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre i 30 giorni successivi, è disposta l'archiviazione del reclamo. In mancanza dell'adeguamento o delle dichiarazioni di cui al precedente periodo, il procedimento prosegue.
- 3.7 I reclami sono redatti in conformità al modello allegato alla presente Disciplina e contengono almeno i seguenti elementi:
- denominazione o ragione sociale, sede del reclamante, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica, preferibilmente certificata;
  - indicazione del gestore e del rapporto cui il reclamo si riferisce;
  - descrizione della specifica violazione lamentata, corredata dell'indicazione degli eventuali elementi di prova;
  - nei casi di cui al comma 3.5, indicazione dei motivi che giustificano la presentazione all'Autorità contestualmente alla presentazione al gestore;
  - per i prosumer che decidano, prima di attivare la procedura giustiziale di cui alla presente Disciplina, di esperire il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in cui si attesta l'avvenuto esperimento della procedura presso il Servizio Conciliazione.
- Nel reclamo deve essere inoltre indicato l'indirizzo di posta elettronica ove il reclamante intende ricevere tutti gli atti del procedimento.
- 3.8 Al reclamo presentato all'Autorità è allegata copia del reclamo inviato al gestore, insieme alla ricevuta o dell'avviso di ricevimento di cui al comma 3.2 e della risposta del gestore, qualora vi sia stata. È allegata, altresì, la documentazione atta a comprovare la violazione segnalata, nonché la documentazione ritenuta comunque pertinente ai fini della decisione del reclamo.
- 3.9 Se il reclamo risulta irricevibile, inammissibile, manifestamente infondato, riproduttivo di reclami già dichiarati inammissibili o già respinti o, comunque, non

diretto a dare impulso ad interventi di competenza dell'Autorità, ovvero se non è rispettato il termine per la regolarizzazione o il completamento o se l'istanza è stata nelle more soddisfatta dal gestore o nel caso in cui per la fattispecie oggetto dell'istanza sia stato avviato dall'Autorità un procedimento per l'esercizio dei poteri di cui alla lettera c) e d) dell'articolo 2, comma 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481 o sia stato presentato ricorso innanzi all'autorità giudiziaria, ne viene disposta l'archiviazione. Dell'archiviazione è data comunicazione alle parti.

#### **Articolo 4**

##### *Partecipazione*

- 4.1 Il gestore può presentare, inviandole anche all'indirizzo di posta elettronica del reclamante di cui all'articolo 3.7, memorie scritte, documenti e deduzioni entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione dell'avvio del procedimento di cui all'articolo 3.4. In tal caso il reclamante può presentare repliche entro i 5 giorni successivi alla scadenza del termine di cui al precedente periodo. Qualora il reclamante abbia presentato le repliche di cui al precedente periodo, il gestore può presentare controrepliche entro i successivi 5 giorni.
- 4.2 Le parti possono essere audite, in contraddittorio, dal responsabile del procedimento. Alle audizioni possono intervenire i Componenti del Collegio. Delle audizioni viene redatto verbale nelle forme di cui al successivo articolo 11 del presente provvedimento.

#### **Articolo 5**

##### *Competenze e attività delle Direzioni*

5.1 La Direzione competente svolge le seguenti attività:

- a) riceve i reclami;
- b) costituisce e gestisce il protocollo e l'archivio relativo ai reclami di cui alla precedente lettera a) e alle conseguenti comunicazioni. A tal fine, provvede alla fase di archiviazione, ordinamento e conservazione dei documenti;
- c) verifica l'ammissibilità del reclamo e la sussistenza dei requisiti formali, di cui all'articolo 3, e sostanziali, di cui all'articolo 2, e invita, laddove necessario, il reclamante a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando a tal fine un termine perentorio non superiore a 5 giorni;
- d) invia, ai fini dell'espressione dei pareri di cui al successivo comma 5.2, i reclami alle Direzioni tecniche, secondo le rispettive competenze per materia, dandone comunicazione alle parti, a meno che non ricorrano cause di irricevibilità, inammissibilità, improcedibilità o altri motivi per disporre l'immediata archiviazione dei reclami;
- e) evade le istanze di accesso ai documenti in suo possesso nel rispetto della normativa vigente;
- f) assicura che le Direzioni tecniche forniscano i pareri di competenza sui reclami assegnati nei termini previsti dal successivo comma 5.2;
- g) predispose e sottopone all'Autorità, entro 50 giorni dal ricevimento del reclamo, lo schema di decisione conclusiva;

- h) comunica alle parti la decisione assunta dal Collegio sul reclamo;
- i) acquisisce gli elementi, eventualmente emersi nell'ambito dello svolgimento delle attività disciplinate dal presente provvedimento, per l'avvio di procedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

5.2 Le Direzioni tecniche svolgono le seguenti attività nell'ambito delle rispettive competenze:

- a) esprimono un parere di natura tecnica in ordine alle questioni oggetto dei reclami assegnati. A tal fine, tramite la Direzione competente, possono richiedere alle parti le necessarie informazioni, assegnando un termine per la risposta non superiore a 10 giorni; la richiesta di ulteriori informazioni ad una parte è inviata per conoscenza anche all'altra parte;
- b) entro 30 giorni dal ricevimento di cui all'articolo 5.1, lettera. d), trasmettono alla Direzione competente il parere di cui al precedente alinea, unitamente alla documentazione eventualmente acquisita.

## **Articolo 6**

### *Termini di conclusione del procedimento*

6.1 Fatti salvi i casi di cui ai commi successivi, il termine di conclusione del procedimento è di due mesi e decorre dalla ricezione del reclamo o dalla sua regolarizzazione ai sensi dell'articolo 5.1, lettera c).

6.2 Qualora le Direzioni formulino le richieste di informazioni di cui all'articolo 5.2, lettera a), i termini previsti dall'articolo 5.1, lettera g), e dall'articolo 5.2, lettera b), sono raddoppiati. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 4.2, per motivate esigenze istruttorie, i suddetti termini possono essere ulteriormente prorogati, per un periodo non superiore a due mesi, con il consenso del soggetto che ha presentato il reclamo.

6.3 La richiesta di audizione del reclamante ai sensi dell'articolo 4.2, ovvero l'adesione del reclamante alla richiesta di audizione del gestore, vale come consenso ai sensi del comma precedente.

6.4 Con la richiesta di informazioni, o con altra apposita comunicazione, è data notizia al reclamante e al gestore contro cui è proposto il reclamo dell'eventuale proroga dei termini, ai sensi del precedente comma 6.1.

## **Articolo 7**

### *Decisione del reclamo*

7.1 La decisione del reclamo è assunta dall'Autorità con propria deliberazione. La decisione di accoglimento del reclamo fissa il termine entro il quale il gestore è tenuto ad adeguarsi. La mancata ottemperanza del gestore alla decisione entro il termine stabilito costituisce violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

7.2 Il provvedimento finale contiene l'indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità cui proporre ricorso.

7.3 Il provvedimento finale viene notificato, a cura del responsabile del procedimento, alle parti e viene pubblicato sul sito *internet* dell’Autorità, fatto salvo quanto previsto dal comma successivo.

7.4 Entro cinque giorni dal ricevimento della comunicazione della decisione, ciascuna delle parti ha la facoltà di chiedere all’Autorità che la pubblicazione della decisione del reclamo avvenga con accorgimenti utili a salvaguardare specifiche esigenze di riservatezza.

## **Articolo 8**

### *Responsabile del procedimento*

8.1 Responsabile del procedimento per la trattazione dei reclami di cui alla presente Disciplina è il direttore responsabile della Direzione competente ovvero il dirigente o il funzionario da questi designato.

## **Articolo 9**

### *Accesso agli atti*

9.1 Le parti hanno facoltà di prendere visione e di estrarre copia dei documenti acquisiti nel corso del procedimento, ove non già comunicati. L’accesso è riconosciuto nel rispetto della disciplina delle garanzie di trasparenza dell’azione amministrativa dell’Autorità.

9.2 Qualora sussistano specifiche esigenze di riservatezza, la parte presenta contestualmente alla proposizione del reclamo o della produzione dei documenti, un’istanza, anche incidentale, contenente l’indicazione dei documenti, o delle parti degli stessi, da sottrarre all’accesso, specificandone i motivi.

9.3 Il responsabile del procedimento valuta la fondatezza delle ragioni esposte dalla parte a sostegno della richiesta di sottrazione all’accesso e decide in merito.

## **Articolo 10**

### *Misure cautelari*

10.1 L’Autorità, nell’ambito delle procedure di trattazione dei reclami disciplinate dal presente provvedimento, può adottare, in casi di particolare urgenza e sulla base di un sommario esame - anche in assenza di un’istanza formulata ai sensi dell’articolo 3.5 -, motivate misure cautelari di carattere temporaneo, dirette a garantire la continuità dell’erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del gestore.

10.2 Entro il termine di quindici giorni dalla notifica del provvedimento con il quale è stata adottata la misura cautelare, le parti possono presentare memorie scritte e documenti.

10.3 Il provvedimento di adozione della misura cautelare contiene l’indicazione del termine di efficacia della medesima. In ogni caso le misure cautelari perdono efficacia al termine del procedimento.

10.4 La domanda di revoca o modificazione delle misure adottate e la riproposizione

della domanda respinta sono ammissibili solo se motivate con riferimento a fatti sopravvenuti o a fatti precedenti di cui il soggetto richiedente abbia avuto notizia solo successivamente alla decisione stessa.

### **Articolo 11**

#### *Verbalizzazioni*

- 11.1 Ai fini della presente Disciplina, il verbale consiste in un resoconto sintetico redatto da chi procede all'operazione; nelle audizioni provvede il designato da chi presiede l'audizione medesima. Nel resoconto sintetico sono riportate le operazioni compiute.
- 11.2 Il resoconto sintetico è sottoscritto da chi procede all'operazione e dai soggetti intervenuti. In caso di impossibilità o di rifiuto a sottoscrivere, ne è fatta menzione con l'indicazione del motivo.
- 11.3 La copia del resoconto sintetico è rilasciata, su domanda, agli intervenuti.

### **Articolo 12**

#### *Comunicazioni*

- 12.1 Le comunicazioni previste dalla presente Disciplina sono effettuate di norma in via telematica; nel caso in cui tale modalità risulti impossibile, la comunicazione è effettuata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, consegna a mano contro ricevuta, telefax, nonché altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato.
- 12.2 La disposizione di cui al comma 1 si applica alla trasmissione di atti e/o documenti da parte dell'Autorità, nonché alla trasmissione all'Autorità di documenti e richieste nel corso del procedimento.

## **TITOLO III**

### **DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

### **Articolo 13**

#### *Disposizioni finali e transitorie*

- 13.1 La presente Disciplina entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.
- 13.2 I reclami, rientranti nell'ambito di applicazione della presente Disciplina, in qualunque forma presentati successivamente all'entrata in vigore del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93, devono essere riproposti secondo le modalità di cui al suddetto articolo 3 entro 30 giorni dal termine di cui al precedente comma; tale



disposizione non si applica alle istanze di risoluzione delle controversie già presentate ai sensi della delibera dell'Autorità 16 settembre 2008, ARG/elt 123/08.

- 13.3 I gestori sono tenuti a indicare nei loro atti l'indirizzo di posta elettronica, preferibilmente certificata, ove inviare le comunicazioni. L'Autorità inserirà tale indirizzo nel proprio archivio informatico.
- 13.4 A decorrere dall'entrata in vigore del presente provvedimento è abrogato il Regolamento per la risoluzione delle controversie tra produttori e gestori di rete, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, lettera f-ter), del D.Lgs. 29 dicembre 2003, n. 387, emanato con delibera dell'Autorità 16 settembre 2008, ARG/elt 123/08.