



## **Allegato 1**

# **REGOLAMENTO 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**

**Allegato A alla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, come risultante dalle deliberazioni 20 febbraio 2014, 59/2014/E/com, 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com, 18 maggio 2017, 338/2017/E/com e 22 luglio 2025, 336/2025/E/com**

## **Allegato 1**

### INDICE

#### TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – <i>Definizioni</i>	pag. 3
Art. 2 – <i>Ambito di applicazione</i>	pag. 4

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

Art. 3 – <i>Presentazione dei reclami</i>	pag. 4
Art. 3bis – <i>Cause di archiviazione</i>	pag. 5
Art. 4 – <i>Competenze e attività delle Direzioni</i>	pag. 6
Art. 5 – <i>Responsabile del procedimento</i>	pag. 7
Art. 6 – <i>Partecipazione</i>	pag. 7
Art. 7 – <i>Termini di conclusione del procedimento</i>	pag. 7
Art. 8 – <i>Decisione del reclamo</i>	pag. 8
Art. 9 – <i>Conoscibilità degli atti e accesso</i>	pag. 8
Art. 10 – <i>Misure cautelari</i>	pag. 9
Art. 11 – <i>Comunicazioni</i>	pag. 9

## Allegato 1

### TITOLO I

#### DISPOSIZIONI GENERALI

#### Articolo 1

##### *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente Regolamento, si intende per:

- a) “legge 481/95”, la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “Autorità”, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- c) “d.lgs. 93/11”, il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- d) “d.lgs. 387/2003”, il decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387;
- e) “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;
- f) “operatore”, il soggetto, diverso dal cliente finale, che opera all’interno della filiera dell’energia elettrica e del gas naturale, compresi il “produttore di energia elettrica da fonte rinnovabile”, il “produttore di biometano” e il “prosumer”, come di seguito definiti;
- g) “produttore di energia elettrica da fonte rinnovabile”, la persona fisica o giuridica che produce energia elettrica da un impianto di produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile;
- h) “produttore di biometano”, la persona fisica o giuridica che produce biometano e lo immette nelle reti di trasporto e distribuzione del gas naturale;
- i) “prosumer”, il soggetto che è al contempo produttore da fonte rinnovabile e cliente finale di energia elettrica;
- j) “gestore di rete” o, ai fini del presente Regolamento, anche “gestore”, il gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, che opera nell’ambito dei mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, nei cui confronti è presentato il reclamo;
- k) “Direzione competente”, la Direzione dell’Autorità che gestisce la presente procedura di risoluzione delle controversie tra reclamante e gestore;
- l) “Direzioni tecniche”, le Direzioni dell’Autorità competenti per quanto concerne i profili tecnici inerenti alla trattazione del reclamo;
- m) “pre-reclamo”, il reclamo scritto che deve essere presentato al gestore prima della presentazione del reclamo all’Autorità;
- n) “reclamo”, il reclamo scritto presentato all’Autorità nei confronti di un gestore;
- o) “reclamante”, il soggetto che presenta il reclamo;
- p) “parte”, il reclamante e il gestore;
- q) “Servizio Conciliazione dell’Autorità”, l’organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A..

## **Allegato 1**

### **Articolo 2**

#### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina la procedura per la trattazione dei reclami presentati da operatori, produttori di energia elettrica da fonte rinnovabile, prosumer e produttori di biometano per quanto concerne gli obblighi imposti ai gestori di rete in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, ai sensi dell'articolo 44, comma 3 del d.lgs. 93/11.
- 2.2 Il presente Regolamento si applica anche alle procedure di risoluzione delle controversie di cui all'articolo 14, comma 2, lettera f-ter) del d.lgs. 387/2003, 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.
- 2.3 I prosumer possono attivare direttamente la procedura giustiziale di cui al presente Regolamento oppure, in alternativa, dopo aver esperito, con esito negativo, un tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità.
- 2.4 Non rientrano nella competenza dell'Autorità le istanze di natura risarcitoria.

## **TITOLO II**

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

#### **Articolo 3**

##### *Presentazione dei reclami*

- 3.1 Prima della presentazione di un reclamo all'Autorità, il reclamante è tenuto a rivolgersi direttamente al gestore tramite la presentazione di un pre-reclamo scritto. La contestazione contenuta nel pre-reclamo deve contenere tutti gli elementi che andranno poi riportati nell'eventuale reclamo all'Autorità.
- 3.2 Il gestore ha l'obbligo di rispondere motivatamente al pre-reclamo entro 45 giorni dal suo ricevimento.
- 3.3 Qualora il gestore non risponda al pre-reclamo nel termine di 45 giorni dalla ricezione, il reclamante può presentare reclamo all'Autorità nei 30 giorni successivi alla scadenza del predetto termine.
- 3.4 Qualora il gestore risponda al pre-reclamo, il reclamante, che ritenga la risposta non soddisfacente, può nei 30 giorni successivi alla risposta del gestore, presentare reclamo all'Autorità. Nel caso in cui il prosumer abbia esperito il tentativo di conciliazione, il reclamo può essere presentato nei 30 giorni successivi alla data di sottoscrizione del verbale di fallita conciliazione.
- 3.5 Nel solo caso sussistano comprovate situazioni che, nelle more, possano cagionare danni gravi e irreparabili, il reclamo può essere presentato direttamente all'Autorità senza preventivamente proporre il pre-reclamo al gestore.  
Qualora ne siano ravvisati i presupposti, la Direzione competente avvia il procedimento di trattazione del reclamo e l'Autorità può adottare i motivati provvedimenti urgenti, di carattere temporaneo, di cui al successivo articolo 10. In ogni caso, il termine per la decisione del reclamo da parte dell'Autorità decorre dal 45° giorno successivo alla presentazione del reclamo.  
Nel caso in cui l'Autorità non ravvisi le comprovate situazioni che possano cagionare danni gravi e irreparabili, il reclamo presentato, se correttamente trasmesso anche al gestore, viene considerato un pre-reclamo, ai sensi del successivo articolo 3bis.6.

## **Allegato 1**

3.6 Per la presentazione del reclamo all’Autorità, il reclamante deve compilare, in tutte le sue parti, il Modulo A disponibile sul sito istituzionale dell’Autorità, fornendo i seguenti elementi:

- a) denominazione o ragione sociale, P.IVA/codice fiscale, indirizzo del reclamante, indirizzo PEC a cui il reclamante intende ricevere tutti gli atti del procedimento, nominativo di un referente del procedimento e relativo recapito telefonico;
- b) dati del gestore nei cui confronti è proposto il reclamo;
- c) fatti e specifica violazione lamentata, corredati dei relativi elementi di prova;
- d) POD/PDR o altro codice identificativo del rapporto a cui il reclamo si riferisca;
- e) dichiarazione di insussistenza, per la controversia oggetto del reclamo, di un’azione, tra le medesime parti, avanti all’Autorità giudiziaria;
- f) sottoscrizione del Modulo A con firma digitale ovvero sottoscrizione olografa con, in tal caso, allegazione di copia del documento di identità del sottoscrittore;
- g) consenso al trattamento dei dati personali mediante sottoscrizione dell’apposita informativa privacy.

Il reclamo presentato all’Autorità deve, inoltre, essere corredato dei seguenti allegati:

- h) copia del pre-reclamo trasmesso al gestore, con relativa ricevuta di consegna, oppure, nel caso di cui all’articolo 3, comma 5, copia di ogni documento utile a dimostrare la gravità e la irreparabilità del danno;
  - i) copia del verbale di fallita conciliazione, nel caso in cui il reclamante sia un prosumer che attivi la procedura giustiziale dopo aver esperito il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità;
  - j) ove il reclamante si avvalga di un soggetto terzo per la presentazione del reclamo, copia della delega o del mandato alla presentazione del reclamo, firmata dal medesimo reclamante digitalmente ovvero con firma olografa corredata, in tal caso, di copia del documento di identità;
  - k) copia della documentazione atta a comprovare la violazione segnalata, oltre che copia di ogni altro documento ritenuto pertinente ai fini della decisione del reclamo.
- 3.7 Il reclamo, presentato e redatto secondo le indicazioni di cui ai commi precedenti, deve essere trasmesso, a pena di irricevibilità, all’Autorità e in copia al gestore, mediante l’invio di un’unica PEC.

### **Articolo 3bis**

#### *Cause di archiviazione*

3bis.1 Sono archiviati i reclami:

- a) non preceduti dal pre-reclamo al gestore, come previsto dall’articolo 3, comma 1 del presente Regolamento;
- b) presentati oltre i 30 giorni dalla risposta del gestore al pre-reclamo nonché dalla scadenza del tempo entro cui il gestore ha l’obbligo di rispondere al pre-reclamo. Per il prosumer che abbia esperito il tentativo di conciliazione, il termine di 30 giorni decorre dalla data di sottoscrizione del verbale di fallita conciliazione;
- c) presentati, nelle more della risposta del gestore, prima dello scadere del termine di 45 giorni dalla presentazione del pre-reclamo;
- d) privi degli elementi di cui al precedente articolo 3, comma 6 e non regolarizzati o non completati entro il termine perentorio previsto dal successivo articolo 4, comma 1, lett. b);

## **Allegato 1**

- e) manifestamente infondati o riproductivi di reclami su cui l’Autorità si è già espressa nel merito, ovvero non diretti a dare impulso ad interventi di competenza dell’Autorità;
  - f) non correttamente trasmessi ai sensi dell’articolo 3, comma 7 o non correttamente ripresentati ai sensi dell’art. 3bis.5;
  - g) privi dei motivi di urgenza, nel caso di presentazione ai sensi dall’articolo 3, comma 5;
  - h) per i quali sia sopravvenuta la carenza di interesse ovvero sia cessata la materia del contendere;
  - i) nel caso in cui, per la fattispecie oggetto del reclamo, sia stato avviato un procedimento dell’Autorità per l’esercizio dei poteri di cui alle lettere c) e d) dell’articolo 2, comma 20, della legge 481/95;
  - j) nel caso in cui, per la controversia oggetto del reclamo, sia stata esercitata un’azione, tra le medesime parti, avanti all’Autorità giudiziaria;
  - k) presentati nei confronti di soggetti che non rivestono la qualifica di gestore di rete.
- 3bis.2* Qualora l’azione giudiziaria sia esperita successivamente all’avvio del procedimento di trattazione del reclamo, è fatto obbligo alle parti di informarne tempestivamente l’Autorità.
- 3bis.3* Dell’archiviazione è trasmessa comunicazione alle parti.
- 3bis.4* Nei casi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b) del presente articolo, qualora il reclamante intenda nuovamente presentare reclamo all’Autorità, il reclamo archiviato, se correttamente trasmesso anche al gestore, viene considerato un pre-reclamo.
- 3bis.5* Il reclamo archiviato ai sensi del precedente comma 1, lettera f) del presente articolo, può essere ripresentato all’Autorità, procedendo alla corretta notifica al gestore, entro il termine di 30 giorni come decorrente ai sensi dell’articolo 3, commi 3 e 4. Nel caso in cui tale termine, al momento del ricevimento della comunicazione di archiviazione, risulti già spirato, il reclamo può essere ripresentato entro i 5 giorni successivi al ricevimento della medesima comunicazione di archiviazione.
- 3bis.6* Il reclamo archiviato ai sensi del precedente comma 1), lettera g) del presente articolo, se correttamente trasmesso anche al gestore, viene considerato un pre-reclamo.

## **Articolo 4**

### *Competenze e attività delle Direzioni*

- 4.1 La Direzione competente svolge le seguenti attività:
- a) riceve i reclami, ne gestisce l’archivio e provvede alle relative comunicazioni;
  - b) verifica l’ammissibilità del reclamo e la sussistenza dei requisiti sostanziali e formali, di cui agli articoli 2 e 3 del Regolamento e invita il reclamante, laddove necessario, a regolarizzare o completare gli atti irregolari o incompleti eventualmente trasmessi, assegnando a tal fine un termine perentorio non superiore a 5 giorni;
  - c) invia, ai fini dell’espressione dei pareri di cui al successivo comma 2, lettera b), i reclami alle Direzioni tecniche, secondo le rispettive competenze per materia e comunica l’avvio del procedimento alle parti, salvo che ricorra una causa di immediata archiviazione ai sensi dell’articolo 3bis, comma 1;
  - d) assicura il contraddittorio tra le parti verificando che le comunicazioni prodotte nel procedimento siano trasmesse anche alla controparte e ad eventuali altri

## **Allegato 1**

- soggetti a cui l’Autorità abbia esteso la partecipazione al procedimento;
- e) richiede, alle parti o ad altri soggetti che risultino informati sui fatti oggetto di reclamo, le necessarie informazioni, assegnando un termine per la risposta non superiore a 10 giorni;
  - f) evade le eventuali istanze di accesso pervenute nel rispetto della normativa vigente;
  - g) acquisisce, dalle Direzioni tecniche, i pareri di loro competenza sui reclami di cui alla precedente lettera c);
  - h) predispose e sottopone all’Autorità lo schema di decisione del reclamo;
  - i) notifica alle parti la decisione del reclamo adottata dall’Autorità;
  - j) acquisisce e trasmette alla competente Direzione dell’Autorità gli elementi, eventualmente emersi nell’ambito dello svolgimento delle attività disciplinate dal presente Regolamento, per l’avvio di procedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettere c) e d) della legge 481/95.
- 4.2 Le Direzioni tecniche svolgono le seguenti attività nell’ambito delle rispettive competenze:
- a) forniscono alla Direzione competente il supporto tecnico necessario allo svolgimento delle attività istruttorie;
  - b) esprimono un parere di natura tecnica in ordine alle questioni oggetto dei reclami assegnati e lo trasmettono alla Direzione competente in tempo utile al rispetto delle tempistiche di conclusione del procedimento.

### **Articolo 5**

#### *Responsabile del procedimento*

- 5.1 Responsabile del procedimento per la trattazione dei reclami di cui al presente Regolamento è il direttore responsabile della Direzione competente ovvero il dirigente o funzionario da questi designato.

### **Articolo 6**

#### *Partecipazione*

- 6.1 Il gestore può presentare memorie scritte, documenti e deduzioni entro i 15 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento. In tal caso, entro i successivi 5 giorni, il reclamante può presentare repliche. Qualora il reclamante abbia presentato tali repliche, entro i successivi 5 giorni il gestore può presentare controrepliche.
- 6.2 Le parti, anche su loro richiesta, possono essere audite, in contraddittorio, dal Responsabile del procedimento. Delle audizioni viene redatto verbale consistente in un resoconto sintetico, che riporta le operazioni compiute, sottoscritto dal verbalizzatore e dagli altri soggetti intervenuti. In caso di impossibilità o di rifiuto a sottoscrivere il verbale da parte dei soggetti intervenuti, ne è fatta menzione con indicazione dei motivi.
- 6.3 Copia del verbale è trasmessa ai soggetti intervenuti.

### **Articolo 7**

#### *Termini di conclusione del procedimento*

- 7.1 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

## **Allegato 1**

- regolarizzazione o completamento ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera b).
- 7.2 Qualora siano formulate le richieste di informazioni di cui all'articolo 4, comma 1, lettera e), il termine di cui al precedente comma 1 è raddoppiato. Per motivate esigenze istruttorie, il suddetto termine può essere ulteriormente prorogato per un periodo non superiore a due mesi, con il consenso del soggetto che ha presentato il reclamo.
- 7.3 La richiesta di audizione del reclamante ai sensi dell'articolo 6, comma 2, ovvero l'adesione del reclamante alla richiesta di audizione del gestore o dell'Autorità, valgono come consenso ai fini della proroga del termine di cui al comma precedente.
- 7.4 Dell'eventuale proroga del termine di conclusione, di cui al precedente comma 2, è data notizia alle parti.
- 7.5 Nei casi di cui all'articolo 2, comma 2, l'Autorità adotta la relativa decisione, con propria deliberazione, nel termine di sei mesi dalla data di ricevimento del reclamo o dalla sua regolarizzazione o completamento ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera b).
- 7.6 I giorni previsti dal presente Regolamento per la decorrenza dei termini sono intesi come giorni solari.

### **Articolo 8**

#### *Decisione del reclamo*

- 8.1 La decisione del reclamo è adottata dall'Autorità con deliberazione. Ove siano previste delle prescrizioni, viene indicato il termine entro il quale ottemperare alle medesime.
- 8.2 Il mancato o parziale rispetto di quanto prescritto nella decisione, entro il termine stabilito, costituisce violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.
- 8.3 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.
- 8.4 Entro cinque giorni dal ricevimento della comunicazione della decisione, ciascuna delle parti ha la facoltà di chiedere all'Autorità, specificandone in maniera dettagliata le ragioni, che la pubblicazione della decisione avvenga con accorgimenti utili a salvaguardare specifiche esigenze di riservatezza.
- 8.5 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. Se le parti, entro 20 giorni dal ricevimento della proposta, si adeguano o dichiarano che si adegueranno alla decisione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento di detta proposta, è disposta l'archiviazione del reclamo. In mancanza dell'adeguamento o delle dichiarazioni sopra specificate, il procedimento prosegue.

### **Articolo 9**

#### *Conoscibilità degli atti e accesso*

- 9.1 Le parti hanno facoltà, nel rispetto della normativa vigente, di prendere visione e di estrarre copia dei documenti acquisiti nel corso del procedimento, ove non già comunicati.

## **Allegato 1**

- 9.2 Qualora sussistano specifiche esigenze di riservatezza, la parte può presentare, contestualmente alla proposizione del reclamo o alla produzione dei documenti ovvero in via incidentale, un'istanza contenente l'indicazione dei documenti o di alcune parti degli stessi da sottrarre alla conoscenza, specificandone i motivi.
- 9.3 Il Responsabile del procedimento decide sull'istanza, valutando la fondatezza delle ragioni esposte dalla parte a sostegno della medesima.
- 9.4 Le parti possono, altresì, esercitare il diritto di accesso, nel rispetto della normativa vigente.

### **Articolo 10**

#### *Misure cautelari*

- 10.1 L'Autorità, nell'ambito delle procedure di trattazione dei reclami disciplinate dal presente Regolamento - anche in assenza di un'istanza formulata ai sensi del precedente articolo 3, comma 5 - può adottare, in casi di particolare urgenza e sulla base di un sommario esame, 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 del medesimo da parte del gestore.
- 10.2 Entro il termine di 15 giorni dalla notifica del provvedimento con il quale sono state adottate misure cautelari, le parti possono presentare memorie scritte e documenti.
- 10.3 Il provvedimento di adozione delle misure cautelari contiene l'indicazione del termine di loro efficacia. In ogni caso le misure cautelari perdono efficacia al termine del procedimento.
- 10.4 La domanda di revoca o modifica delle misure cautelari adottate nonché 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**

#### *Comunicazioni*

- 11.1 Le comunicazioni previste dal presente Regolamento sono effettuate a mezzo PEC.