



ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

MODULO A

MODULO DI RECLAMO deliberazione 188/2012/E/com - Regolamento

RECLAMANTE

1	TITOLARE DEL RAPPORTO CUI IL RECLAMO SI RIFERISCE (operatore di rete, produttore, prosumer)	
✓	Denominazione del reclamante*:	
✓	P.IVA/codice fiscale del reclamante*:	
✓	Indirizzo/Sede legale*:	
✓	PEC del reclamante (per la ricezione degli atti del procedimento)*:	
✓	Nominativo di un referente del procedimento per il titolare del rapporto:	Numero di telefono*:
2	POD/PDR o altro codice identificativo del rapporto (intestato al reclamante) a cui il reclamo si riferisce*:	

* I dati contrassegnati da asterisco sono dati OBBLIGATORI.

3	TIPOLOGIA DI RECLAMANTE (barrare una sola casella)	
✓	Operatore di rete	<input type="checkbox"/>
✓	Produttore di energia elettrica da fonte rinnovabile	<input type="checkbox"/>
✓	Produttore di biometano	<input type="checkbox"/>
✓	Prosumer	<input type="checkbox"/>
PRESENTAZIONE DEL RECLAMO TRAMITE UN SOGGETTO TERZO		
	<p>Nel caso in cui ci si avvalga di un soggetto terzo per la presentazione del reclamo è NECESSARIO utilizzare il modulo di mandato (MODULO B), disponibile alla pagina: https://www.arera.it/area-operatori/reclami-operatori e far sottoscrivere per presa visione dal titolare del rapporto cui il reclamo si riferisce (reclamante) l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 14 del Reg. UE 679/2016 presente all'interno del modulo medesimo.</p>	
	<p style="text-align: center;">Il mandato deve essere firmato da entrambi i soggetti.</p> <p>Se non ci si avvale della firma digitale, la firma olografa deve essere accompagnata da copia del documento di identità del firmatario. Nel caso di mancata allegazione il reclamo non potrà essere trattato.</p>	
✓	Denominazione del mandatario*:	
✓	P.IVA/codice fiscale del mandatario*:	
✓	Indirizzo /Sede legale del mandatario*:	
✓	PEC (per la ricezione degli atti del procedimento)*:	
✓	Nominativo di un referente del procedimento per il mandatario:	Numero di telefono*:

* I dati contrassegnati da asterisco sono dati OBBLIGATORI.

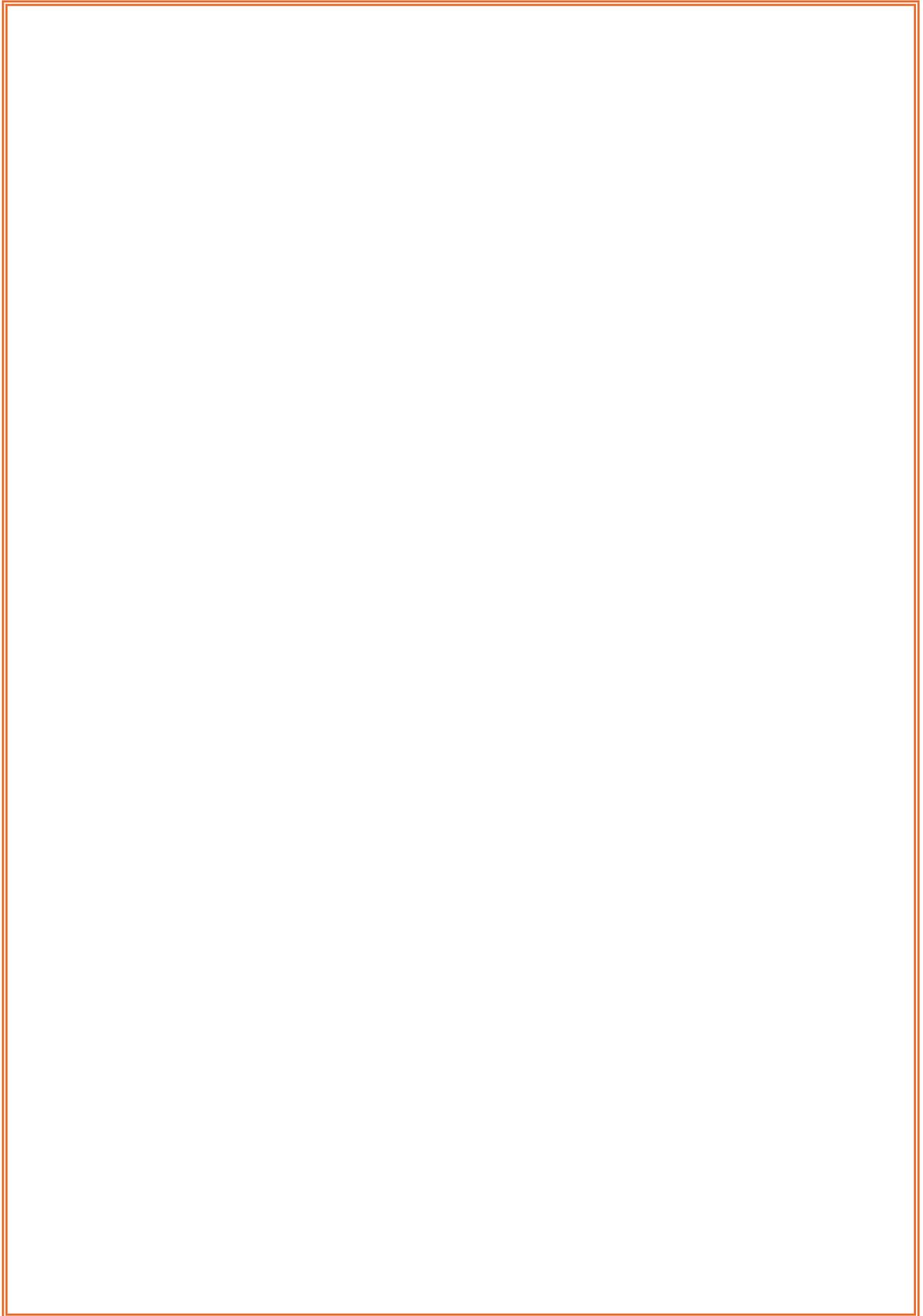
GESTORE

	Ai sensi dell'art. 3bis.1, lett. k) del Regolamento, saranno archiviati i reclami presentati nei confronti di soggetti che NON rivestono la qualifica di gestore di rete
✓	Denominazione del gestore*:
✓	P.IVA/codice fiscale del gestore*:
✓	Indirizzo/Sede legale del gestore:
✓	PEC del gestore:

CONTROVERSIA

1	TIPOLOGIA DI CONTROVERSIA (barrare una sola casella)	
✓	Controversia relativa a presunta violazione degli obblighi imposti al gestore di rete in attuazione delle Direttive comunitarie (d.lgs. 93/11) .	<input type="checkbox"/>
✓	Controversia relativa all'erogazione del servizio di connessione di impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili (d.lgs. 387/2003) .	<input type="checkbox"/>
✓	Controversia relativa all'erogazione del servizio di connessione di impianti di biometano alle reti di gas naturale di cui alla delibera 27/2019/R/gas (d.lgs.28/2011) .	<input type="checkbox"/>
2	DESCRIZIONE DEI FATTI E DELLA SPECIFICA VIOLAZIONE LAMENTATA (elencare ed allegare anche i relativi elementi di prova) N.B. Si invita a non inserire nel presente campo dati personali non strettamente necessari per la trattazione del reclamo.	

* I dati contrassegnati da asterisco sono dati **OBBLIGATORI**.



PRE-RECLAMO AL GESTORE

✓	È stato presentato il pre-reclamo al gestore, ai sensi dell'art. 3.1 del Regolamento?	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
	In caso di risposta affermativa, allegare copia del pre-reclamo trasmesso al gestore, con relativa ricevuta di consegna.		
✓	Data di presentazione del pre-reclamo:		
	In caso di risposta negativa, ove l'Autorità NON ravvisi le ragioni di urgenza ai sensi dell'art. 3.5 del Regolamento, il reclamo verrà archiviato (art. 3.5 del Regolamento).		
✓	Il gestore ha risposto al pre-reclamo?	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
	In caso di risposta affermativa, verificare il rispetto del termine di presentazione del reclamo ex art. 3.4 del Regolamento		
✓	Data di ricezione della risposta del gestore:		
	In caso di risposta negativa, verificare il rispetto dei termini di presentazione del reclamo ex art. 3.3 del Regolamento.		
✓	Nel caso di reclamante prosumer, è stato esperito il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità?	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
	In caso di risposta affermativa, allegare copia del verbale di fallita conciliazione e verificare il rispetto del termine di presentazione del reclamo ex art. 3.4 del Regolamento.		
✓	Data di sottoscrizione del verbale di fallita conciliazione:		
	In caso di risposta negativa, allegare il pre-reclamo, ai sensi dell'art. 3.1 del Regolamento e verificare il rispetto dei termini, ai sensi degli artt. 3.3 e 3,4 del Regolamento.		
LITISPENDENZA			
✓	È pendente, tra le medesime parti e per la medesima controversia oggetto di reclamo, una azione avanti all'Autorità giudiziaria?	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>

RAGIONI DI URGENZA (art. 3.5 del Regolamento)

	Il reclamante potrà rivolgersi direttamente all’Autorità SOLAMENTE nel caso in cui l’attesa massima di 45 giorni, a disposizione del gestore per rispondere al pre-reclamo, possa cagionare danni gravi e irreparabili . In tal caso il reclamante ha l' ONERE di allegare ogni documento utile a dimostrare e comprovare le ragioni d'urgenza.		
✓	Il reclamante chiede l'avvio di urgenza del procedimento, ai sensi dell'art. 3.5 del Regolamento.	SI NO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

CHECK LIST ALLEGATI (barrare la casella corrispondente)

✓	Pre-reclamo al gestore con ricevuta di consegna	<input type="checkbox"/>
✓	Risposta del gestore al pre-reclamo con prova della data di ricezione	<input type="checkbox"/>
✓	Verbale di fallita conciliazione (per i prosumer)	<input type="checkbox"/>
✓	Documentazione atta a comprovare la gravità e la irreparabilità del danno in caso di reclamo con motivi di urgenza	<input type="checkbox"/>
✓	Documentazione atta a comprovare la violazione segnalata, oltre che copia di ogni altro documento ritenuto pertinente ai fini della decisione del reclamo	<input type="checkbox"/>
✓	Copia del mandato con rappresentanza alla presentazione del reclamo (MODULO B), firmato da entrambi i soggetti digitalmente, ovvero con firma olografa corredata da copia del documento di identità	<input type="checkbox"/>

Luogo e data

Firma del titolare del rapporto cui il reclamo si riferisce
(nel caso di presentazione del reclamo senza intermediario)

Firma del mandatario
(nel caso di presentazione del reclamo tramite un soggetto terzo)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REG. UE 2016/679



Si rende noto che senza la sottoscrizione della presente informativa il reclamo **NON** potrà essere gestito.



Nel caso di presentazione del reclamo tramite un soggetto terzo il mandante dovrà **OBBLIGATORIAMENTE** sottoscrivere per presa visione l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 14 del Reg. UE 679/2016, presente all'interno del modulo medesimo (**MODULO B**), rinvenibile alla pagina internet:

<https://www.arera.it/area-operatori/reclami-operatori>

Senza la predetta sottoscrizione il reclamo NON potrà essere gestito.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità), in qualità di titolare del trattamento (con sede in Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano, e-mail: info@arera.it; PEC: protocollo@pec.arera.it tel. +39 02 655.65.1), tratterà i dati personali richiesti con il presente modulo, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito: GDPR) e dal decreto legislativo 196/2003.

Il conferimento dei dati è necessario; la mancata indicazione delle informazioni richieste non consente l'esame del reclamo presentato. Si invita a non inserire, nei campi liberi del modulo, dati personali non strettamente necessari per la trattazione del reclamo.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Autorità relative alla trattazione dei reclami ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com e per le attività connesse, nonché per finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR. I dati acquisiti nell'ambito della procedura saranno soggetti a conservazione perenne.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori dell'Autorità o dalle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento.

Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità presentando specifica istanza da inviare via mail a rpd@arera.it oppure alla sede dell'Autorità. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Luogo e data

Firma del titolare del rapporto cui il reclamo si riferisce
(nel caso di presentazione del reclamo senza intermediario)

Firma del mandatario
(nel caso di presentazione del reclamo tramite un soggetto terzo)

INVIO DEL RECLAMO



Il presente Modello A va inviato all'Autorità tramite PEC all'indirizzo **protocollo@pec.arera.it**, inserendo nell'oggetto della mail la dicitura **“RIF: delibera 188/2012/E/com”**.

Prima di procedere all'invio si raccomanda di verificare che:

- | | |
|---|--|
| ✓ | Il gestore sia in copia alla PEC |
| ✓ | Il presente Modulo sia stato compilato in tutte le sue parti e sia stato sottoscritto |
| ✓ | L'informativa privacy sia stata sottoscritta |
| ✓ | Nel caso di reclamo presentato da un terzo, sia stato compilato e sottoscritto il Modulo B, con particolare attenzione alla sottoscrizione dell'informativa privacy da parte del mandante |
| ✓ | Siano stati inseriti tutti gli allegati necessari |