

DELIBERAZIONE 18 MAGGIO 2012

188/2012/E/COM

APPROVAZIONE DELLA 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)

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 18 maggio 2012

VISTI :

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995 n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il D.P.R. 9 maggio 2001, n. 244;
- il D. Lgs. 29 dicembre 2003, n. 387, e, in particolare l'art. 14, comma 2, lett. f-ter) (di seguito: D.Lgs 387/03);
- il D. Lgs. 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: D.Lgs. 93/11) e, in particolare, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 16 settembre 2008, ARG/elt 123/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 123/08);
- la deliberazione dell'Autorità 30 ottobre 2009, GOP 46/09 (di seguito: deliberazione GOP 46/09);
- il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità, adottato con deliberazione del 6 dicembre 2011, GOP 55/11 (di seguito: Regolamento di organizzazione);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2012, 57/2012/E/com (di seguito: deliberazione 57/2012/E/com), di avvio del procedimento per l'adozione della "Disciplina 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, ai sensi dell'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93 nonché dell'articolo 14, comma 2, lettera f-ter), del D. Lgs. 29 dicembre 2003, n. 387" (di seguito: disciplina) e il suo Allegato A.

CONSIDERATO CHE:

- il D.Lgs. 93/11 prevede, all'articolo 44, commi 1 e 2, che l'Autorità decida 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;

- il citato articolo 44, del D.Lgs. 93/11, al comma 3, dispone che l'Autorità emani specifiche direttive per la disciplina, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al precedente alinea;
- l'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 prevede l'istituzione di apposite procedure di conciliazione e di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio che possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera g) (già articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580;
- l'attuazione delle direttive previste dall'articolo 44, comma 3, del D.Lgs. 93/11, riguardanti anche la disciplina della trattazione dei reclami aventi ad oggetto le controversie di cui al medesimo articolo 44, commi 1 e 2, richiede un necessario e preliminare coordinamento con Unioncamere e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura;
- sia necessario, nelle more dell'avvio e della definizione dei suddetti rapporti con Unioncamere e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, che la trattazione dei reclami previsti e disciplinati dall'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 93/11, sia comunque assicurata dagli Uffici dell'Autorità, ad eccezione dei reclami presentati da clienti finali e clienti-produttori;
- pertanto, sia necessario procedere all'adozione di un provvedimento disciplinante, nelle more dell'attuazione delle direttive di cui all'articolo 44, comma 3, del D.Lgs. 93/11, 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 imposti a tali gestori in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, ad eccezione dei reclami presentati da clienti finali e da clienti-produttori;
- il provvedimento, di cui al precedente alinea, possa applicarsi anche alle procedure di risoluzione delle controversie, di cui all'art. 14, comma 2, lett. 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;
- con deliberazione 57/2012/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di detta disciplina e ha posto in consultazione, per trenta giorni, uno schema di provvedimento al fine di acquisire le osservazioni di tutti i soggetti interessati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- sono pervenuti dieci contributi in merito al documento di consultazione;
- la generalità degli osservanti esprime apprezzamento per l'iniziativa di adottare la disciplina e ne condivide l'impostazione;

- la generalità degli osservanti condivide la nozione di prosumer indicata nello schema di provvedimento;
- sono state presentate le seguenti principali osservazioni:
 - si chiede di definire chiaramente il novero dei reclami ammissibili in ragione del fatto che la disciplina si inserisce in un contesto regolamentare già molto stratificato; in particolare si chiede di specificare le tipologie di reclami rientranti nel perimetro degli obblighi imposti ai gestori (osservazione n. 1);
 - si chiede di fissare una demarcazione tra i reclami, di cui all'art. 44, commi 1 e 2 del D.Lgs. 93/11 ed i reclami previsti dal TICA (deliberazione ARG/elt 99/08) e dal TIQE (deliberazione ARG/elt 198/11), nonché di coordinare la disciplina con quanto previsto dai Codici di rete relativi alle infrastrutture di trasmissione dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale (osservazione n. 2);
 - si propone di introdurre in via obbligatoria un tentativo di conciliazione tra operatori, sulla scorta di alcune norme del Codice di rete tipo per la distribuzione di gas naturale, quale condizione di procedibilità per la trattazione dei reclami (osservazione n. 3);
 - si chiede che il gestore, nel rispondere in prima istanza al reclamo, invii la sua replica anche all'Autorità che avrebbe il compito di valutarne l'adeguatezza e l'eshaustività; solo nel caso di giudizio negativo si attiverebbe il procedimento di reclamo (osservazione n. 4);
 - si suggerisce di prevedere che la risposta al gestore del primo reclamo debba contenere, in linea con quanto previsto nel TIQV (deliberazione ARG/com 164/08), alcune informazioni: nominativo di un referente, motivazione alla base dell'eventuale fondatezza del reclamo, riferimenti normativi e contrattuali utilizzati per la valutazione del reclamo (osservazione n. 5);
 - si chiede di ampliare i termini indicati nella disciplina, per quanto riguarda la presentazione dei reclami all'Autorità, delle memorie e delle repliche, specie nei casi di maggiore complessità e di richiesta di integrazione documentale; si chiede inoltre di indicare un termine entro il quale l'Autorità deve riscontrare la richiesta di accesso agli atti, termine che sia coerente con i tempi brevi del procedimento di reclamo (osservazione n. 6);
 - si chiede di prevedere, tra le forme di comunicazione del reclamo, la posta elettronica certificata (che ha effetti analoghi alla raccomandata con ricevuta di ritorno); si propone altresì di chiedere a ciascun gestore di comunicare all'Autorità il proprio indirizzo di posta elettronica (osservazione n. 7);
 - si chiede di specificare che l'obbligo di risposta del gestore decorra anch'esso dalla data di ricevimento del reclamo e non dalla data di invio (osservazione n. 8);
 - si chiede di specificare nella comunicazione di avvio del procedimento quando il medesimo sia riconducibile a una delle fattispecie di cui all'art. 14, comma 2, lett. f-ter), del D.Lgs. 387/03, non concernente obblighi imposti in attuazione delle direttive comunitarie (osservazione n. 9);
 - si chiede che nel reclamo siano specificati gli obblighi di legge in capo al gestore di cui si reclama la violazione (osservazione n. 10);
 - si chiede di allegare al reclamo presentato all'Autorità anche la copia del reclamo inviato al gestore (osservazione n.11);

- si chiede di espungere la previsione del contributo di 100 euro posto a carico inizialmente del reclamante e, al momento del provvedimento finale, in capo alla parte soccombente (osservazione n. 12);
- non è condivisa la previsione di un indennizzo a carico del gestore per le ipotesi di mancata risposta al reclamante nei termini previsti (osservazione n. 13);
- si chiede che le richieste di ulteriori informazioni da parte delle Direzioni tecniche alla parte interessata siano inviate anche all'altra parte (osservazione n. 14);
- si chiede di inserire, nell'articolo 7.1, la previsione secondo cui la decisione del reclamo non abbia conseguenze risarcitorie che il reclamante potrà eventualmente far valere nelle competenti sedi giurisdizionali (osservazione n. 15);
- si chiede di espungere la previsione di adozione di provvedimenti d'urgenza e di misure cautelari perché ritenuta eccessiva rispetto alla portata e all'ambito della disciplina. In subordine si richiede di: a) prevedere che l'adozione di misure cautelari possa essere prevista solo su istanza del reclamante e dopo l'avvio del procedimento; b) di incrementare il termine per la presentazione di memorie scritte (15 giorni lavorativi in luogo dei 5 dalla notifica del provvedimento di adozione della misura cautelare); c) di riformulare la previsione prevedendo che la revoca o la modificazione delle misure adottate nonché la riproposizione della domanda sia possibile anche sulla base di fatti precedenti la decisione sull'istanza di cui il soggetto richiedente abbia avuto notizia solo successivamente alla decisione medesima (osservazione n. 16).

RITENUTO QUANTO SEGUE IN MERITO ALLE OSSERVAZIONI PERVENUTE:

- con riferimento alla citata osservazione n. 1, non si ritiene opportuno prevedere, nell'ambito di una procedura di reclamo, norme di carattere sostanziale che specificino gli obblighi gravanti in capo ai gestori sulla base di disposizioni legislative di matrice comunitaria e nazionale. Nondimeno si ritiene utile, a margine dell'approvazione della disciplina, pubblicare sul sito internet dell'Autorità appositi chiarimenti con allegato un elenco, a titolo non esaustivo né tassativo, degli obblighi imposti ai gestori, la cui violazione può rendere azionabile la procedura dei reclami in parola. Tale elenco sarà aggiornato ed integrato periodicamente in virtù di sopravvenute previsioni legislative in materia o di evidenze derivanti dalla prassi di trattazione dei reclami;
- con riferimento alla citata osservazione n. 2, si conferma che la disciplina non si applica ai reclami presentati dai clienti finali e dai prosumer, che invece possono rientrare nell'ambito di applicazione soggettiva rispettivamente del TIQE e del TICA. Con riferimento a quest'ultimo, si precisa che la disciplina si applica anche alle procedure di risoluzione delle controversie di cui all'art. 14, comma 2, lett. f-ter) del D.Lgs 387/03, 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 e non già alle procedure sostitutive attivabili in caso di inerzia dei gestori di rete, previste dall'articolo 14, comma 2, lettera f-bis) del citato decreto legislativo, che sono, invece, disciplinate dal TICA

stesso. Per quanto riguarda l'armonizzazione con le previsioni dei Codici di Rete, si ritiene opportuno adottare il termine di 45 giorni, previsto in alcuni di essi, per il trattamento del reclamo iniziale davanti al gestore, modificando in tal senso i punti 3.1, 3.3 e 3.5 dell'articolato;

- con riferimento alla citata osservazione n. 3, l'istituto della conciliazione resta per il momento escluso dall'ambito della disciplina e potrà essere previsto in fase di completa e definitiva attuazione del comma 3 dell'articolo 44;
- con riferimento alla citata osservazione n. 4, nell'articolato della disciplina è già previsto che la risposta del gestore, qualora vi sia stata, venga allegata al reclamo inviato all'Autorità, che conseguentemente procederà ad una sua valutazione;
- con riferimento alla citata osservazione n. 5, la richiamata previsione del TIQV rinviene la sua *ratio* nella necessità di offrire nella risposta al cliente finale un quadro di riferimenti normativi, regolamentari e di struttura aziendale, assai utili per reclamanti a volte non perfettamente a conoscenza delle peculiarità dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale. Viceversa i reclami di cui alla disciplina possono essere esperiti da operatori che non necessitano di tali informazioni da parte dei gestori; pertanto non si ritiene di accogliere la richiesta;
- con riferimento alla citata osservazione n. 6, come precedentemente indicato nella risposta all'osservazione n. 2, si ritiene di fissare il termine per la risposta al reclamo iniziale da parte del gestore a 45 giorni. Per quanto riguarda le altre richieste, l'allungamento dei termini infraprocedimentali è impedita dal vincolo posto dal comma 2, dell'art. 44, del D.lgs 93/11 che impone una decisione entro due mesi dalla ricezione del reclamo. Con riferimento all'osservazione relativa al diritto di accesso, non si ritiene opportuno fissare una tempistica ulteriore rispetto a quella già prevista dalla disciplina delle garanzie di trasparenza dell'azione amministrativa dell'Autorità. Si ritiene, infine, di integrare l'art. 1 della disciplina, precisando che i termini in essa previsti sono da calcolarsi in giorni solari;
- con riferimento alla citata osservazione n. 7, si ritiene di recepire l'osservazione e di modificare di conseguenza l'articolato ai punti 3.4 e 3.7; si ritiene utile aggiungere fra le disposizioni transitorie, al punto 13.3, l'obbligo a carico dei gestori di segnalare in ogni loro atto l'indirizzo di posta elettronica (preferibilmente certificata) ove inviare le comunicazioni;
- con riferimento alla citata osservazione n. 8, si concorda e conseguentemente si ritiene opportuno integrare il punto 3.3;
- con riferimento alla citata osservazione n. 9, si dà per acquisito, senza bisogno di una specifica indicazione nell'articolato, che nella comunicazione di avvio del procedimento inviata dall'Autorità venga indicato se il reclamo sia riferibile ad una delle fattispecie di cui all'art. 14 comma 2 lett. f-ter), del D.Lgs. 387/2003, a cui applicare termini diversi rispetto da quelli previsti dal comma 2, dell'art. 44, del D.lgs 93/11;
- con riferimento alla citata osservazione n. 10, non si ritiene opportuno prevedere a carico del reclamante un onere di indicazione specifica del parametro legislativo che si presume violato dal gestore. Si ritiene invece di integrare il punto 3.7 dell'articolato, prevedendo che il reclamo contenga la descrizione della specifica violazione lamentata;
- con riferimento alla citata osservazione n. 11, si ritiene di accettare la proposta integrando il punto 3.8 dell'articolato;

- con riferimento alla citata osservazione n. 12, la previsione del contributo è stata inserita nella Disciplina sottoposta a consultazione al fine di scoraggiare un uso temerario dell'istituto del reclamo e di sollecitare una fattiva collaborazione da parte del gestore. Considerato il dissenso registrato fra gli operatori e tenuto conto che tale previsione non trova corrispondenza nelle direttive comunitarie, si ritiene di espungere dall'articolato qualsiasi riferimento al contributo;
- con riferimento alla citata osservazione n. 13, si ritiene di accogliere l'osservazione togliendo dall'articolato la previsione dell'indennizzo a carico del gestore. Tale scelta è motivata, da un lato, dalla mancanza di corrispondenza di tale previsione con il dettato delle direttive comunitarie e del D. Lgs. 93/11, di recepimento, dall'altro, dall'estensione, in armonia con le disposizioni dei Codici di rete, del termine entro il quale il gestore deve riscontrare il reclamo iniziale. Si ritiene, infine, di inserire al punto 3.3. la previsione dell'obbligo, in capo al gestore, di fornire una risposta motivata al reclamante;
- con riferimento alla citata osservazione n. 14, si ritiene di accogliere la proposta integrando di conseguenza l'articolo 5.2, lett. a), dell'articolato;
- con riferimento alla citata osservazione n. 15, si ritiene pleonastico l'inserimento dell'integrazione proposta;
- con riferimento alla citata osservazione n. 16, si ritiene che la previsione dell'adozione di provvedimenti d'urgenza, per iniziativa dell'Autorità, rinvenga la sua giustificazione nell'importanza e nella delicatezza degli interessi coinvolti nelle controversie fra operatori. Si osserva, inoltre, che l'eventuale adozione delle misure cautelari avverrebbe con provvedimento avente altresì valore di comunicazione di avvio del procedimento. In tal modo non è configurabile alcuna ipotesi di tutela cautelare realizzatasi in fase preprocedimentale. Si ritiene opportuno, quindi, confermare le disposizioni previste dall' art. 3.5. Si ritengono e proposte di cui alle lettere b) e c) della citata osservazione n. 16 e pertanto sono modificati e integrati i punti 10.2 e 10.4 dell'articolato

DELIBERA

1. di approvare, nelle more dell'attuazione delle direttive di cui all'art. 44, comma 3 del D. Lgs. 93/11, 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 (articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 93/2011), allegata alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

18 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni