

DCO 58/12/E/com
**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**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 3 aprile 2012

La consultazione avviata con il DCO 58/2012/E/com si pone in attuazione dell'art. 44, commi 1 e 2 del d.lgs. 1 giugno 2011, n. 93, che recepisce le direttive europee 2009/73/CE, 2009/72/CE e 2008/92/CE, ossia il cosiddetto terzo pacchetto energia.

Si ritiene che, nel delineare la disciplina per la trattazione dei reclami prevista dalle suddette disposizioni, sia necessario rispettare il perimetro circoscritto dalla normativa europea e nazionale. In quest'ottica, alcune delle disposizioni proposte con il DCO in esame rischiano di porsi al di fuori di tale perimetro.

Art. 3 – Presentazione dei reclami

3.2 - Tra le forme di comunicazione del reclamo al gestore si propone di inserire il riferimento alla posta certificata, in luogo della posta elettronica, allo scopo di garantire effetti analoghi alla raccomandata con ricevuta di ritorno. Si propone inoltre di precisare il riferimento ad un indirizzo PEC eventualmente comunicato dal gestore all’Autorità.

Al riguardo si rimanda ad ulteriori considerazioni espresse a commento del comma 3.4.

3.3 – Non si condivide la proposta di introdurre un indennizzo automatico di 100 euro qualora il gestore di rete non risponda in venti giorni alla comunicazione del reclamo da parte del reclamante. Tale indennizzo infatti, così come proposto in consultazione, non pregiudicherebbe la possibilità da parte del reclamante di presentare comunque richiesta di avvio di procedimento all’Autorità decorsi venti giorni dall’invio del reclamo al gestore di rete, o addirittura contestualmente, indipendentemente quindi dalla risposta dello stesso gestore.

Si evidenzia peraltro che la direttiva europea e il decreto legislativo 93/11 di recepimento non prevedono che, nel disciplinare la trattazione dei reclami in questione, sia altresì prevista la corresponsione di indennizzi o contributi economici correlati all’avvio del procedimento o al mancato rispetto di termini previsti. Per questa ragione, non si condivide anche la previsione di un contributo di 100 euro a carico del reclamante cui è subordinato l’avvio del procedimento.

Nel caso in cui l’Autorità decida comunque di mantenere la previsione di un indennizzo automatico a carico del gestore di rete, si evidenzia comunque la necessità che le disposizioni del provvedimento proposto siano definite in coerenza con le norme già in vigore relative alla qualità del servizio emanate per il settore del gas, onde evitare sovrapposizioni in particolare con riferimento alla gestione delle comunicazioni da parte del gestore.

Tutto ciò premesso, si propone, qualora si intendesse mantenere la previsione relativa all’indennizzo automatico, pur non condivisa, che la disposizione relativa ai termini e alle modalità di erogazione dell’indennizzo sia contenuta direttamente nella delibera in corso di definizione.

3.4 - Atteso che l’Autorità potrebbe disporre di diversi indirizzi di posta elettronica riferiti alla medesima società si ritiene opportuno che le società interessate comunichino specificamente all’Autorità l’indirizzo di posta elettronica cui destinare le comunicazioni sui reclami al fine di evitare che la comunicazione, pur inviata al gestore cui si riferisce il reclamo, sia indirizzata ad un diverso ufficio. Il ricorso alla anagrafica dell’AEEG rappresenterebbe, invece, il criterio residuale in mancanza di diversa comunicazione da parte del gestore. Pertanto, si suggerisce di modificare l’ultimo periodo dell’articolo 3.4. nei termini di seguito *precisati* “... e al gestore presso l’indirizzo di posta elettronica a tal fine specificamente comunicato all’Autorità ovvero, in mancanza, presso l’indirizzo di posta elettronica altrimenti risultante dagli archivi informatici gestiti dall’Autorità”.

3.7 - Nell’ambito dell’elencazione degli elementi contenuti nel reclamo, si propone di richiedere anche l’indicazione degli obblighi imposti in attuazione delle direttive comunitarie che si affermano violati dal comportamento del destinatario del reclamo.

In questo modo, viene agevolata la riconducibilità della fattispecie oggetto del reclamo all’ambito di applicazione effettivo della procedura.

3.10 - Si propone di specificare che l’archiviazione venga disposta con provvedimento motivato, allo scopo di dare contezza delle circostanze specifiche, tra quelle indicate, che hanno portato all’archiviazione del reclamo.

Art. 4 – Partecipazione

4.1 – La norma attribuisce al gestore un termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento per il deposito di memorie scritte, documenti e deduzioni. Si ritiene necessario prevedere che, in casi di particolare complessità o in presenza di oggettive difficoltà nel reperimento della documentazione, su motivata istanza del gestore, detto termine possa essere prorogato fino di un ulteriore periodo, pari ad almeno 15 giorni e definito dall’Autorità caso per caso in base a quanto segnalato dal gestore. Analogamente per le medesime ragioni, la proroga dovrebbe essere ipotizzata anche con riferimento ai termini per la presentazione delle repliche e delle controrepliche di cui al medesimo articolo.

Art. 5 – Competenze e attività delle Direzioni

5.2, lett. a) - La disposizione prevede che le Direzioni tecniche possano richiedere alle parti le necessarie informazioni, assegnando un termine per la risposta non superiore a 10 giorni. Analogamente a quanto già espresso a commento del comma 4.1, si ritiene opportuno che, in presenza di oggettive difficoltà nel reperimento della documentazione, su motivata istanza del gestore, detto termine possa essere prorogato di un ulteriore periodo, pari ad almeno 10 giorni.

Art. 7 – Decisione del reclamo

7.1 – Con la decisione del reclamo, in caso di accoglimento, è previsto che l’Autorità fissi un termine entro il quale il gestore è tenuto ad adeguarsi. Si propone di precisare che il gestore si adegua alla decisione “*conformandosi all’obbligo di cui viene accertata la violazione*”, escludendo quindi le conseguenze in termini risarcitori ed economici che il reclamante farà eventualmente valere nelle competenti sedi giurisdizionali. La precisazione si ritiene coerente con la disciplina di tale tipologia di reclamo e con le fattispecie che possono essere fatte valere nell’ambito di tale procedura.

Inoltre, si ritiene opportuno specificare che la decisione sul reclamo debba essere opportunamente motivata.

Art. 9 – Accesso agli atti

9.1 - La norma disciplina l’accesso agli atti, ma non prevede un termine entro cui l’Autorità debba riscontrare la richiesta di accesso, richiamando le garanzie di trasparenza dell’azione amministrativa.

Si ritiene opportuno prevedere un termine entro cui l’Autorità debba riscontrare la richiesta di accesso agli atti, che sia coerente con i tempi brevi del procedimento di reclamo (ad es. 5 giorni lavorativi), allo scopo di garantire la tempestività e l’efficacia dell’accesso.

Art. 10 – Misure cautelari

10.1 - La disposizione prevede la possibilità di adottare misure cautelari, in caso di particolare urgenza e sulla base di un sommario esame, anche senza l'istanza del reclamante e prima dell'avvio del procedimento.

La previsione di tali misure si pone al di fuori del perimetro delineato dalla direttiva comunitaria e dal d.lgs. 93/11 e non è coerente con la natura del procedimento di reclamo, essendo una forma di tutela a carattere più giurisdizionale.

In ogni caso, l'adozione di tali misure dovrebbe essere prevista solo su istanza del reclamante, essendo il soggetto interessato o meno alla tutela cautelare, e comunque nell'ambito del procedimento, a garanzia del contraddittorio.

10.4 - Per maggiore chiarezza e completezza si propone la seguente riformulazione:

“Le misure cautelari possono essere revocate o modificate per tutto il periodo della loro efficacia. La domanda di revoca o modificazione delle misure cautelari adottate, nonché la riproposizione della domanda respinta sono ammissibili solo se motivate con riferimento a fatti sopravvenuti ovvero a fatti precedenti la decisione sull'istanza cautelare di cui il soggetto che richiede la revoca/modifica ovvero ripropone l'istanza respinta abbia avuto notizia solo successivamente alla decisione medesima”.

Art. 12 – Comunicazioni

12.1 – Si propone di specificare che le comunicazioni avvengano in via telematica “agli indirizzi di posta elettronica indicati dalle parti”, allo scopo di garantire la certezza ed efficacia delle comunicazioni.

Art. 13 – Disposizioni finali e transitorie

13.2 – Sostituire il richiamo al comma 11.1 con quello al 13.1.



Inoltre, è previsto che i reclami rientranti nell'ambito di applicazione della disciplina oggetto della presente consultazione e presentati dopo l'entrata in vigore del d.lgs. 93/11 debbano essere riproposti secondo le modalità previste dall'art. 3 entro trenta giorni dalla pubblicazione della disciplina sul sito internet dell'Autorità. In tal caso, non si applica la disposizione di cui al comma 3.9, che prevede il versamento del contributo di 100 euro.

La norma rischia di essere ambigua, pertanto si propone di precisare la natura decadenziale del termine di 30 giorni per la riproposizione del reclamo.

Sull'argomento, si propone comunque, in linea generale, di prevedere un termine entro cui debba essere presentato il reclamo per far valere la violazione a garanzia della certezza e stabilità delle situazioni giuridiche.

Osservazione generale sui termini

L'art. 3.1 prevede che il gestore che riceve un reclamo debba riscontrarlo entro 20 giorni *lavorativi*.

Nelle altre disposizioni che fissano i termini del procedimento non viene specificato se i giorni sono conteggiati come *solari* o *lavorativi*. Si propone di prevedere che tutti i termini dove non è espressamente indicato, siano intesi con riferimento ai giorni solari.