

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
58/2012/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**

Documento per la consultazione ai fini dell'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.

1 marzo 2012

Premessa

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato con la deliberazione 1 marzo 2012, 57/2012/R/com (di seguito: deliberazione 57/2012/R/com), il procedimento per la formazione di provvedimenti per l'attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1° giugno 2011, n. 93, in materia di 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.

Secondo una logica di semplificazione, si è ritenuto di estendere la presente disciplina alle 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.

Il presente documento per la consultazione illustra sinteticamente i presupposti dell'intervento e propone uno schema di provvedimento al riguardo.

Ai sensi dell'articolo 4.1 dell'allegato A alla deliberazione 30 ottobre 2009, GOP 46/09, ragioni d'urgenza il termine per la presentazioni di osservazioni e proposte è fissato in trenta giorni dalla pubblicazione del documento.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, entro e non oltre il 2 aprile 2012.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

E' preferibile che i soggetti interessati invino osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta:

***Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione affari giuridici e contenzioso
Unità Arbitrati e Controversie tra operatori
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02 65565309 fax 0265565302
e-mail: legale@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it***

Introduzione

- 1 La presente consultazione si inserisce nel procedimento avviato con deliberazione, relativo alla formazione di provvedimenti per l'attuazione delle disposizioni contenute nell'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. 1 giugno 2011, n. 93, in materia di 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 Specificamente, il D.Lgs. n. 93/2011 prevede all'articolo 44, commi 1 e 2, che l'Autorità decida sui reclami in parola entro due mesi, prorogabili di altri due mesi in caso di richiesta di informazioni formulata alle parti e, con il consenso del reclamante, per un ulteriore periodo non superiore a due mesi.
- 3 Il comma 3 della medesima disposizione prevede che l'Autorità emani specifiche direttive per disciplinare, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/1995, le procedure di risoluzione di siffatte controversie.
- 4 Tramite l'adozione delle menzionate direttive sarà possibile, tra l'altro, rimettere - in prima istanza - la decisione sui reclami nonché le procedure di conciliazione e di arbitrato ad apposite commissioni da istituire presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.
- 5 Nell'ambito dell'adozione delle menzionate direttive definitive, sarà altresì possibile fornire una più organica disciplina relativa alla trattazione complessiva di tutti i reclami che, a diverso titolo, pervengono all'Autorità, compresi i reclami inerenti all'operato del Gestore dei Servizi Energetici Spa, tenuto conto di quanto già attuato tramite lo Sportello per il consumatore di energia per i clienti finali, anche individuando uno sportello unico di ricezione di tutti i reclami che svolga una funzione preliminare di classificazione, smistamento e rilascio di informazioni.
- 6 Atteso che l'attuazione delle direttive previste dall'articolo 44, comma 3, del D.Lgs. n. 93/2011 richiede un necessario e preliminare coordinamento con Unioncamere e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, nelle more dell'avvio e della definizione dei rapporti con i suddetti Enti, l'Autorità ritiene necessario che la trattazione dei reclami previsti e disciplinati dall'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 93/2011, sia svolta dai propri Uffici.

- | | |
|----|---|
| S1 | Si condivide la proposta di attuazione provvisoria dell'articolo 44, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 93/2011, sinteticamente delineata nella Premessa e dettagliata nella successiva Parte II? Motivare la risposta. |
| S2 | Si condivide la definizione di <i>prosumer</i> di cui all'art. 1.1 lett. h) o si ritiene preferibile una diversa formulazione quale, per esempio, la seguente: “ <i>prosumer</i> , il soggetto che è al contempo produttore e consumatore di energia elettrica e che ha diritto ad essere servito in regime di maggior tutela di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modificazioni, in Legge 3 agosto 2007, n. 125”? Motivare la risposta. |

Spunti per la consultazione

1 Schema di provvedimento in consultazione

- 1.1 Di seguito è presentato lo schema di provvedimento, in forma di bozza di articolato, contenente la disciplina per la trattazione dei reclami ai sensi dell'articolo 44, comma 1 e 2, del decreto legislativo n. 93/11, nonché per la risoluzione delle controversie di cui all'art. 14, comma 2, lett. f-ter), del D.Lgs. n. 387/03.
- 1.2 Tutti i soggetti interessati sono invitati a formulare osservazioni e commenti, sia di carattere generale che di carattere puntuale facendo riferimento ai singoli articoli e commi.
- 1.3 Il provvedimento finale sarà adottato tenendo conto delle osservazioni ricevute.

* * *

INDICE

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – <i>Definizioni</i>	pag. 6
Art. 2 – <i>Ambito di applicazione</i>	pag. 7

TITOLO II – GESTIONE E DECISIONE DEI RECLAMI

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

TITOLO III – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 13 – <i>Disposizioni finali e transitorie</i>	pag. 12
--	---------

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 AI SENSI DELL'ARTICOLO 14, COMMA 2, LETTERA F-TER) DEL D. LGS. 29 DICEMBRE 2003, N. 387.

**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;
- b) “consumatore finale”, il consumatore 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 D.Lgs. 1° giugno 2011, n. 93;
- d) “Direzione competente”, la Direzione Affari Giuridici e Contenzioso 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 consumatori finali e dai prosumer 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, limitatamente agli impianti di potenza fino a 10 MW, e consumatore 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.

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 non si applica ai reclami presentati dai consumatori finali, ivi compresi i prosumer, i quali vengono trattati ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del decreto.
- 2.3 La presente disciplina si applica 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. 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 20 giorni lavorativi dalla comunicazione del predetto atto al gestore medesimo.
- 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 rispondere entro 20 giorni lavorativi dalla predetta comunicazione. La mancata osservanza dell'obbligo di cui al periodo precedente determina la corresponsione, da parte del gestore a favore del reclamante, di un indennizzo automatico di importo pari ad euro 100 da erogarsi secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 106 del "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica - periodo di regolazione 2012-2015", allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/11.
- 3.4 Il termine per la presentazione del reclamo all'Autorità decorre dalla data della ricevuta o dell'avviso di ricevimento di cui al precedente comma 3.2.

Il reclamo deve essere presentato all'Autorità 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 20 giorni lavorativi di cui al comma 3.1, primo periodo.

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, l'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 e contengono almeno i seguenti elementi:

- denominazione o ragione sociale, sede del reclamante, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;
- indicazione del gestore e del rapporto cui il reclamo si riferisce;
- descrizione della 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 produttori, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in cui si attesta di non essere un *prosumer* come definito per le finalità del presente provvedimento.

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 è allegata copia della ricevuta o dell'avviso di ricevimento di cui al comma 3.2 e della risposta del gestore, qualora vi sia stata. E' allegata, altresì, la documentazione atta a comprovare la violazione segnalata, nonché la documentazione ritenuta comunque pertinente ai fini della decisione del reclamo.

3.9 Il reclamante è tenuto ad anticipare il pagamento di un contributo pari ad euro 100,00, destinato ad alimentare un apposito fondo per iniziative a favore dei consumatori. La prova dell'avvenuto pagamento è allegata al reclamo.

3.10 Se il reclamo risulta irricevibile, 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 e 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. Dell'audizione viene redatto verbale nelle forme di cui al successivo articolo 11.

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) entro 5 giorni dal ricevimento ovvero dalla regolarizzazione, 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) predispone 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;
- b) entro 30 giorni dal ricevimento di ciascun reclamo, 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 a adeguarsi e dispone che il contributo di cui all'articolo 3.9 rimanga o sia posto a carico della parte soccombente. 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.
- 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 al presente provvedimento 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 e anche prima dell'avvio del procedimento – 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 cinque 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.

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, a domanda, agli intervenuti.

Articolo 12

Comunicazioni

- 12.1 Le comunicazioni previste dal presente provvedimento 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 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. n. 93/11, devono essere riproposti secondo le modalità di cui al suddetto articolo 3 entro trenta giorni dal termine di cui al precedente comma. 11.1; in tal caso, non si applica la disposizione di cui al comma 3.9.
- 13.3 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.