

## **DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2018**

**622/2018/E/GAS**

### **DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA EVIVA S.P.A. IN LIQUIDAZIONE NEI CONFRONTI DI METAGAS S.R.L.**

## **L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Nella 1044<sup>a</sup> riunione del 5 dicembre 2018

### **VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, segnatamente, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 e, in particolare, l'Allegato A, recante "Criteri generali, modello di funzionamento e modello organizzativo del SIF";
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e, in particolare, l'Allegato A recante "Testo integrato morosità gas" (di seguito: TIMG);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e, in particolare, l'Allegato A, recante 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. 1 giugno 2011, n. 93" (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com o Disciplina);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 296/2014/R/gas, recante "Disposizioni in relazione alle fasi di accreditamento, di primo popolamento ed aggiornamento del registro centrale ufficiale del Sistema informativo integrato, per il settore del gas naturale" (di seguito: deliberazione 296/2014/R/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A e, in particolare, gli Allegati A e B;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com, e, in particolare, l'Allegato B, recante "Disposizioni funzionali all'effettiva risoluzione di un

contratto di fornitura e all'attivazione dei servizi di ultima istanza" (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com);

- la nota prot. generale dell'Autorità 7693 del 5 marzo 2018, con cui il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti ha delegato il Responsabile dell'Unità Arbitrati e Decisioni Controversie allo svolgimento della funzione di responsabile del procedimento ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com.

**FATTO:**

1. Con reclamo presentato in data 17 aprile 2018 (prot. Autorità 15986 del 18 maggio 2018), Eviva S.p.a. in liquidazione (già Energetic Source Luce & Gas S.p.a., di seguito: reclamante) ha contestato a Metagas S.r.l. (di seguito: gestore) la mancata comunicazione dell'esito dell'intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità, relativamente al punto di riconsegna (di seguito: PDR) 07320000002509;
2. con nota del 18 aprile 2018 (prot. Autorità 15974 del 18 maggio 2018), il gestore ha trasmesso una nota indirizzata al reclamante;
3. con nota del 19 aprile 2018 (prot. Autorità 15983 del 18 maggio 2018), il reclamante ha replicato alla suddetta nota;
4. con nota del 22 maggio 2018 (prot. 16350), l'Autorità ha chiesto al reclamante la regolarizzazione del reclamo, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lett. c) della Disciplina;
5. con nota del 23 maggio 2018 (prot. Autorità 16741 del 25 maggio 2018), il reclamante ha provveduto alla regolarizzazione del reclamo;
6. con nota del 30 maggio 2018 (prot. 17198), l'Autorità ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
7. con nota del 22 giugno 2018 (prot. Autorità 19438 del 25 giugno 2018), il gestore ha presentato la propria memoria difensiva;
8. con nota del 3 luglio 2018 (prot. 20292), l'Autorità ha chiesto al reclamante se, vista la memoria del gestore, le istanze rappresentate nel reclamo potevano ritenersi soddisfatte;
9. con nota del 4 luglio 2018 (prot. Autorità 20494 del 4 luglio 2018), il reclamante ha confermato il proprio interesse alla trattazione del reclamo;
10. con nota del 9 luglio 2018 (prot. 20909), l'Autorità ha richiesto alcune informazioni al gestore e, in particolare "*...di fornire nel dettaglio le motivazioni che hanno determinato la mancata esecuzione della chiusura del PDR 07320000002509 (di seguito: PDR) per sospensione della fornitura per morosità, ai sensi dell'allegato A alla deliberazione ARG/gas 99/11...*"; con la medesima nota l'Autorità ha, altresì, chiesto al reclamante "*...di fornire evidenza della titolarità del PDR durante il periodo oggetto di reclamo; di trasmettere copia della raccomandata di costituzione in mora del cliente finale, con relativa ricevuta, inviata ai sensi del comma 4.1 del TIMG; di trasmettere copia della richiesta di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità inviata al gestore, completa dei dati di cui al comma 5.3 del TIMG...*";

11. con nota del 18 luglio 2018 (prot. Autorità 21776 del 19 luglio 2018), il gestore ha risposto alla suddetta richiesta di informazioni;
12. con nota del 18 luglio 2018 (prot. Autorità 21778 del 19 luglio 2018), il reclamante ha replicato al gestore;
13. con nota del 30 luglio 2018 (prot. 22657), l’Autorità ha chiesto ulteriori informazioni al reclamante e, in particolare, di confermare “...l’avvenuta cessazione del PDR 07320000002509...”;
14. con nota del 31 luglio 2018 (prot. Autorità 23015 del 1 agosto 2018), il reclamante ha risposto alla suddetta richiesta di informazioni;
15. con nota del 31 luglio 2018 (prot. Autorità 23024 del 1 agosto 2018) il gestore ha trasmesso ulteriore documentazione;
16. con nota del 1 agosto 2018 (prot. Autorità 23104 del 2 agosto 2018), il reclamante ha replicato al gestore;
17. con nota del 20 settembre 2018 (prot. 26160) l’Autorità ha sollecitato il reclamante a rispondere alla richiesta di informazioni del 9 luglio 2018;
18. con nota del 21 settembre 2018 (prot. Autorità 26450 del 24 settembre 2018), il reclamante ha risposto alla suddetta richiesta di informazioni;
19. con nota del 24 settembre 2018 (prot. Autorità 27051 del 27 settembre 2018), il gestore ha inviato una ulteriore comunicazione;
20. con nota dell’11 ottobre 2018 (prot. Autorità 29273 del 15 ottobre 2018) il reclamante ha replicato al gestore;
21. in data 6 novembre 2018, la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia ha formulato il proprio parere tecnico, ai sensi dell’articolo 5, comma 2, della deliberazione 188/2012/E/com;
22. in data 19 novembre 2018 la reclamante è stata posta in liquidazione volontaria assumendo la nuova denominazione sociale di “Eviva S.p.a. in liquidazione”.

#### **QUADRO NORMATIVO:**

23. Ai fini della risoluzione della presente controversia rilevano le seguenti disposizioni:
  - a) il TIMG e, in particolare:
    - l’articolo 4, commi 1 e 2, i quali, nei casi di morosità di un cliente finale, titolare di un punto di riconsegna disalimentabile, prevedono rispettivamente che “*l’esercente la vendita è tenuto, con riferimento a tutte le fatture non pagate, ad effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata*”- disciplinandone contenuto, modalità e tempistica – e che il termine decorso il quale, in costanza di mora, l’utente del servizio di distribuzione (di seguito: UdD) possa inviare all’impresa di distribuzione la richiesta di chiusura del PDR, per sospensione per morosità, non possa essere inferiore “*a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 4, punto 1, lettera a)*”;

- l'articolo 5, il quale prevede che *“L'utente del servizio di distribuzione può richiedere all'impresa di distribuzione la Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità”*, disciplinandone condizioni, contenuto e modalità;
  - l'articolo 6, comma 3, il quale prevede che l'impresa di distribuzione comunichi *“all'utente richiedente entro 2 (due) giorni lavorativi successivi al giorno corrispondente all'esecuzione dell'ultimo intervento programmato”* l'esito positivo o negativo dell'intervento di chiusura, indicando, in caso negativo, l'eventuale fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di *“Interruzione dell'alimentazione del Punto di riconsegna”*, (quest'ultima informazione ai sensi dell'articolo 6, comma 3, lettera b, ultimo alinea);
  - l'articolo 13, commi 1, 3 e 5 i quali prevedono, rispettivamente, che *“L'utente del servizio di distribuzione può richiedere all'impresa di distribuzione la Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna”*, che la suddetta cessazione *“è efficace con decorrenza dal primo giorno del mese, su indicazione dell'utente”* ed infine che *“L'impresa di distribuzione è tenuta a trasmettere al richiedente l'esito della prestazione richiesta entro 2 (due) giorni lavorativi precedenti la data di decorrenza indicata dall'utente”*;
  - l'articolo 13ter, commi 2, lett. c) e 3 lett. a), i quali prevedono l'applicazione di un indennizzo automatico di 50 euro in caso di mancato rispetto, da parte del gestore, della tempistica *“di comunicazione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito dell'intervento di chiusura del punto”* di cui all'articolo 6, comma 3 citato;
- b) la deliberazione 296/2014/R/gas e, in particolare, l'articolo 1, comma 1, il quale prevede che le imprese di distribuzione, le imprese di trasporto e gli utenti della distribuzione, *“sono tenuti ad accreditarsi al SII secondo le modalità stabilite nel Regolamento di funzionamento del medesimo”*;
- c) la deliberazione 77/2018/R/com, per cui dal 1 novembre 2018 la risoluzione contrattuale (istitutivo sostitutivo della cessazione amministrativa) viene richiesta (in particolare ai sensi dell'articolo 4) direttamente dall'UdD tramite il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII).

#### **QUADRO FATTUALE:**

24. In data 13 ottobre 2015, il reclamante inviava al gestore una richiesta di chiusura del PDR 07320000002509 - nella titolarità di cliente finale disalimentabile - per sospensione della fornitura per morosità, ai sensi dell'articolo 5 del TIMG;

25. in data 14 febbraio 2018, dopo il mancato riscontro ai reiterati solleciti, il reclamante inviava al gestore un reclamo in cui contestava la mancata comunicazione dell'esito della suddetta richiesta di chiusura del PDR.

**ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:**

26. Il reclamante contesta al gestore il mancato rispetto del termine, previsto dalla regolazione, entro cui comunicare l'esito della richiesta di chiusura del PDR 07320000002509 per sospensione della fornitura per morosità;
27. in particolare, il reclamante lamenta di aver ricevuto la comunicazione dell'esito negativo dell'intervento di chiusura del PDR - e della non fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione dello stesso - solo in data 23 maggio 2018, cioè con un ritardo di quasi 3 anni, rispetto al termine previsto dall'articolo 6, comma 3 del TIMG.

**ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:**

28. Il gestore giustifica il proprio operato riferendo che la prestazione richiesta dal reclamante non è stata eseguita, per inaccessibilità del relativo misuratore da parte del tecnico autorizzato;
29. il gestore, inoltre, riferisce che il ritardo occorso nel comunicare al reclamante l'esito negativo dell'intervento di chiusura del PDR e la non fattibilità tecnica ed economica dell'interruzione dell'alimentazione dello stesso, è dipeso dal *"ritardato allineamento dei sistemi dedicati"*.

**VALUTAZIONE DEL RECLAMO:**

30. Oggetto della presente controversia è l'accertamento della corretta ottemperanza, da parte del gestore, agli obblighi informativi, ad esso imposti dal TIMG, in materia di esecuzione della chiusura del PDR, per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale;
31. in particolare, occorre accertare se - a seguito della richiesta di chiusura del PDR 07320000002509 per sospensione della fornitura per morosità avanzata dal reclamante - il gestore gli abbia comunicato l'esito, positivo o negativo, della prestazione richiesta, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 6, comma 3 del TIMG;
32. tuttavia, prima di procedere alla verifica della correttezza della condotta del gestore, è necessario accertare se il reclamante abbia assolto l'onere di previa costituzione in mora del cliente finale, previsto dall'articolo 4, comma 1 del TIMG;
33. al riguardo, dalla documentazione acquisita al presente procedimento, risulta che il reclamante ha costituito in mora il cliente finale, mediante lettera raccomandata inviata in data 9 settembre 2015 mentre la successiva richiesta del reclamante, di chiusura del PDR, è stata presentata al gestore in data 13 ottobre 2015;

34. conseguentemente la richiesta di chiusura del PDR in parola risulta avvenuta in coerenza con quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2 del TIMG;
35. indi il gestore avrebbe dovuto provvedere all'esecuzione dell'intervento di chiusura (al massimo) entro 8 giorni utili (*id est* entro il 29 ottobre 2015) dal ricevimento della suddetta richiesta, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del TIMG e successivamente, avrebbe dovuto comunicare al reclamante l'esito, positivo o negativo, entro i successivi 2 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'ultimo intervento programmato, dunque (al massimo) entro il 2 novembre 2015, conformemente a quanto previsto dal successivo comma 3 dell'articolo 6 del TIMG;
36. di contro, la comunicazione al reclamante dell'esito negativo del suddetto intervento di sospensione - e della correlata informazione sulla non fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione - risulta essere avvenuta solo in data 23 maggio 2018, ossia con 932 giorni di ritardo, tramite una nota in cui il gestore riferiva che le problematiche in questione erano “...conseguite dal ritardato allineamento dei sistemi dedicati...”;
37. a seguito della suddetta comunicazione del gestore, il reclamante, sempre in data 23 maggio 2018, ai sensi dell'articolo 13, comma 1 del TIMG, ha inoltrato al gestore la richiesta di cessazione amministrativa per il PDR *de quo*, indicando quale data di cessazione il 30 giugno 2018, con decorrenza, quindi, dal 1 luglio 2018, in coerenza con l'articolo 13, comma 3 del TIMG;
38. successivamente, il gestore - pur avendo, in data 22 giugno 2018, comunicato al reclamante che avrebbe dato seguito alla sua richiesta con decorrenza 1 luglio 2018 - ha, in data 24 settembre 2018, informato il reclamante che l'esecuzione della cessazione amministrativa, in verità, non era andata a buon fine, a causa di “...problematiche tecniche di comunicazione, che non hanno consentito la corretta registrazione del verbale di cessazione amministrativa alla data richiesta del 30 giugno 2018...”;
39. risulta, altresì, che al 31 ottobre 2018, il PDR 07320000002509 era ancora abbinato al contratto di dispacciamento del reclamante e tale circostanza è da addebitarsi, esclusivamente, alla condotta del gestore;
40. sotto quest'ultimo profilo, si rileva che tale inadempimento non è più imputabile al gestore medesimo perché, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 della deliberazione 77/2018/R/com, a decorrere dal 1 novembre 2018 è divenuto onere dell'UdD (quindi del reclamante e non del gestore) curare tutti gli adempimenti necessari all'esecuzione della risoluzione contrattuale (istituto sostitutivo della “cessazione amministrativa”), tramite il SII.
41. Emerge quindi, nel caso in esame, una condotta del gestore caratterizzata da ritardi ed errori rispetto alle prescrizioni previste dalla regolazione vigente, in relazione alle quali lo stesso ha fornito giustificazioni riferite unicamente a proprie carenze gestionali. Al riguardo si rileva che tali giustificazioni non appaiono idonee a scriminare la sua condotta, trattandosi di carenze che appaiono riconducibili all'ordinario e fisiologico *rischio di impresa*. Pertanto il gestore avrebbe dovuto assumere le necessarie iniziative, tecniche ed organizzative, per

adempiere tempestivamente a quanto prescritto dalla regolazione tanto più che, come è noto, la diligenza richiesta ad un operatore professionale, esercente un servizio di pubblica utilità – quale è il gestore del servizio di distribuzione del gas – non è quella *media o ordinaria* del “buon padre di famiglia” di cui all’articolo 1176, comma 1 del codice civile, bensì quella più intensa e concreta cd. diligenza *specifica o qualificata*, prevista dall’articolo 1176, comma 2 del codice civile.

42. In conclusione, alla luce dei fatti emersi nel corso della trattazione del presente reclamo, sono state accertate, con riferimento al PDR 07320000002509, le seguenti violazioni del TIMG, da parte del gestore:
- a) dell’articolo 6, comma 3 avendo il gestore comunicato compiutamente al reclamante, solo in data 23 maggio 2018, ossia con 932 giorni di ritardo, l’esito negativo dell’intervento di chiusura del citato PDR, per sospensione della fornitura per morosità e la non fattibilità tecnica ed economica dell’intervento di interruzione dell’alimentazione del PDR medesimo;
  - b) dell’articolo 13, comma 3, non avendo il gestore eseguito la richiesta di cessazione amministrativa del citato PDR, con decorrenza dal 1 luglio 2018.
43. Pertanto, sulla base delle motivazioni che precedono, il reclamo *de quo* merita accoglimento e pertanto il gestore dovrà corrispondere al reclamante l’indennizzo automatico, ai sensi dell’articolo 13<sup>ter</sup>, comma 2, lett. c) e comma 3, lett. a) del TIMG, per la violazione dell’articolo 6, comma 3 del medesimo TIMG

### **DELIBERA**

1. di accogliere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da Eviva S.p.a. in liquidazione nei confronti di Metagas S.r.l., con riferimento al punto di riconsegna (PDR) 07320000002509, avendo accertato la violazione dell’articolo 6, comma 3 e dell’articolo 13, comma 3 dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011 - ARG/gas 99/11;
2. di prescrivere a Metagas S.r.l. di corrispondere a Eviva S.p.a. in liquidazione, entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione, l’indennizzo automatico, ai sensi dell’articolo 13<sup>ter</sup>, comma 2, lett. c) e comma 3, lett. a) dell’Allegato A, di cui al precedente punto 1, per la violazione dell’articolo 6, comma 3, del medesimo Allegato;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it), fatte salve le previsioni di cui all’articolo 7, comma 4, della deliberazione 188/2012/E/com.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale amministrativo regionale, entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

5 dicembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*