

**DELIBERAZIONE 23 OTTOBRE 2019**

**417/2019/E/GAS**

**DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA CAST ENERGIE S.R.L. NEI CONFRONTI DI  
MELFI RETI GAS S.R.L.**

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

Nella 1084<sup>a</sup> riunione del 23 ottobre 2019

**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) 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 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- il vigente assetto organizzativo dell'Autorità;
- la nota (prot. 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 24 maggio 2019 (prot. Autorità 13861 del 27 maggio 2019), Cast Energie S.r.l. (di seguito: reclamante) ha contestato a Melfi Reti Gas S.r.l. (di seguito: gestore o Melfi Reti Gas) la mancata esecuzione della richiesta di chiusura del punto di riconsegna (di seguito: PDR) *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale e/o la mancata comunicazione del relativo esito;

2. con nota del 5 giugno 2019 (prot. 14951), l’Autorità ha chiesto al reclamante la regolarizzazione del reclamo, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lett. c) della Disciplina;
3. con nota del 6 giugno 2019 (prot. Autorità 15029 del 6 giugno 2019), il reclamante ha provveduto alla regolarizzazione del reclamo;
4. con nota del 6 giugno 2019 (prot. 15083), l’Autorità ha comunicato alle parti l’avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
5. con nota del 8 luglio 2019 (prot. 18294), l’Autorità ha chiesto alle parti alcune informazioni e, in particolare:
  - a) al gestore: “...di fornire nel dettaglio le motivazioni che hanno determinato la mancata esecuzione della chiusura del PDR OMISSIS (di seguito: PDR) per sospensione della fornitura per morosità, ai sensi dell’allegato A alla deliberazione ARG/gas 99/11... ”;
  - b) al reclamante: di “...fornire evidenza della titolarità del PDR durante il periodo oggetto di reclamo; trasmettere copia della raccomandata di costituzione in mora del cliente finale, con relativa ricevuta, inviata ai sensi del comma 4.1 del TIMG; 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...”;
6. con nota in data 11 luglio 2019 (prot. Autorità 18638 dell’11 luglio 2019), il reclamante ha risposto alla suddetta richiesta di informazioni; in data 8 ottobre 2019 (prot. Autorità 25756) gli Uffici hanno trasmesso al gestore tale riscontro;
7. nel corso del presente procedimento il gestore non ha prodotto documentazione difensiva, pur avendone facoltà ai sensi dell’articolo 4, comma 1 della Disciplina, né ha risposto - pur a fronte del sollecito inviato dall’Autorità in data 8 ottobre 2019 (prot. 25756) - alla richiamata richiesta di informazioni;
8. in data 2 ottobre 2019, la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia ha formulato il parere tecnico, ai sensi dell’articolo 5, comma 2 della Disciplina.

#### **QUADRO NORMATIVO:**

9. Ai fini della risoluzione della presente controversia rilevano le seguenti disposizioni del TIMG e, in particolare:
  - l’articolo 4, comma 1 lett. a) nn. 1 e 2 e lett. b), per cui - nei casi di morosità di un cliente finale, titolare di uno o più punti di riconsegna disalimentabili - l’esercente la vendita è tenuto ad effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata, in cui devono essere indicati (tra l’altro): i) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) la data a partire dalla quale tale termine è calcolato; iii) il termine entro il quale, in costanza di mora, provvederà a chiedere all’impresa di distribuzione la richiesta di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità;

- l'articolo 4, comma 2 lett. b), ai sensi del quale il termine ultimo di pagamento da indicare non può essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata, mentre il termine per l'invio della richiesta di sospensione all'impresa distributrice non può essere inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento;
- l'articolo 5, ai sensi del quale (tra l'altro) la richiesta di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale deve essere inviata all'impresa di distribuzione attraverso il canale di posta elettronica certificata (o attraverso un canale di comunicazione che fornisca al richiedente idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna della richiesta) e deve contenere, per essere valida, il codice identificativo del PDR ed il codice fiscale del cliente finale;
- l'articolo 6, commi 2 e 3, ai sensi dei quali il gestore provvede rispettivamente:
  - a) ad eseguire l'intervento entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta di chiusura con riferimento ai punti di riconsegna telegestiti o entro 8 giorni utili dal lunedì della settimana successiva al ricevimento della richiesta di chiusura con riferimento a punti di riconsegna non telegestiti;
  - b) a comunicare al richiedente, entro 2 giorni lavorativi successivi al giorno corrispondente all'esecuzione dell'ultimo intervento programmato dal distributore nel periodo di cui al comma 6.2 (tenuto conto degli ulteriori tentativi di cui al comma 6.2bis), l'esito positivo o negativo dell'intervento di chiusura, indicando, in caso negativo, (tra l'altro) l'eventuale fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del PDR;
- l'articolo 13ter, commi 2, lett. c) e 3 lett. a), i quali, rispettivamente, prevedono e quantificano l'indennizzo automatico a favore del venditore richiedente, in caso di mancato rispetto, da parte dell'impresa distributrice, della tempistica di comunicazione dell'esito dell'intervento di chiusura in questione.

#### **QUADRO FATTUALE:**

10. In data 14 novembre 2018, il reclamante ha effettuato la costituzione in mora del cliente finale, titolare del PDR *OMISSIS*, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata, indicando come termine ultimo di pagamento il 4 dicembre 2018, comunicando inoltre che - trascorsi 3 giorni lavorativi dal suddetto termine di pagamento - persistendo la mora, il reclamante avrebbe provveduto ad inviare, all'impresa di distribuzione, la richiesta di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità;
11. in data 27 febbraio 2019, il reclamante ha inviato al gestore la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, che ha avuto esito di ammissibilità sul relativo portale;
12. in data 1° aprile 2019, dopo il mancato riscontro a reiterati solleciti, il reclamante ha inviato al gestore un reclamo per chiedere di esitare la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* inoltrata il 27 febbraio 2019;

13. non avendo ricevuto riscontro dal gestore, Cast Energie si è rivolta all'Autorità con il reclamo *de quo*.

**ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:**

14. Il reclamante osserva che la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, è stata inoltrata al gestore il 27 febbraio 2019 “...con esito di ammissibilità positivo...”;
15. nonostante l'esito positivo della richiesta (e vari solleciti telefonici e per PEC), la prestazione in parola “...non è stata eseguita e/o esitata nei tempi stabiliti dall'ARERA...”;
16. il reclamante, inoltre, deduce che la mancata esecuzione e/o comunicazione dell'esito della suddetta richiesta “...preclude la possibilità di interrompere la fornitura e l'eventuale taglio colonna... con conseguente danno economico...”.

**ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:**

17. Il gestore non risulta aver risposto al reclamo ricevuto dal reclamante, né ha prodotto documentazione difensiva nel corso del presente procedimento, né infine ha risposto alla richiesta di informazioni inviata dall'Autorità in data 8 luglio 2019 (prot. 18294) ed al successivo sollecito del 8 ottobre 2019 (prot. 25756).

**VALUTAZIONE DEL RECLAMO:**

18. Il reclamo, oggetto della presente decisione, riguarda l'accertamento della corretta ottemperanza, da parte del gestore, agli obblighi prestazionali e/o informativi, ad esso imposti dal TIMG, in materia di esecuzione della chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, richiesta dal reclamante in data 27 febbraio 2019;
19. pertanto, occorre preliminarmente verificare se il reclamante abbia correttamente assolto l'onere di previa costituzione in mora del cliente finale, richiesto dal citato articolo 4, commi 1 e 2 del TIMG;
20. al riguardo, dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria risulta che la raccomandata inviata al cliente finale (prodotta in copia dal reclamante) è datata 14 novembre 2018 e indica il 4 dicembre 2018 come termine finale per il pagamento delle fatture insolute;
21. la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, come accennato, è stata inoltrata al gestore il 27 febbraio 2019;
22. dagli atti acquisiti in sede istruttoria risulta, pertanto, che il reclamante ha effettuato la costituzione in mora del cliente finale nel rispetto di quanto previsto dal TIMG;
23. ciò detto, sempre dalla documentazione acquisita in sede istruttoria e non contestata dal gestore, emerge inoltre che la citata richiesta di chiusura del PDR

- OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, ha avuto esito di ammissibilità positivo;
24. pertanto, il gestore avrebbe dovuto eseguire la richiesta di chiusura del PDR nel rispetto della tempistica prevista dall'articolo 6, comma 2 del TIMG e, successivamente, comunicarne l'esito al reclamante in coerenza alla tempistica - e con le informazioni - previste dall'articolo 6, comma 3 del TIMG;
  25. invece, non vi alcuna evidenza istruttoria che il gestore abbia eseguito la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* e ne abbia comunicato al reclamante il relativo esito;
  26. e ciò anche perché il gestore, nel corso del presente procedimento, non ha ritenuto di produrre allegazioni contrarie alla pretesa del reclamante, né ha fornito alcun riscontro alla richiesta istruttoria dell'Autorità (prot. 18294 dell'8 luglio 2019) - ed al successivo sollecito (prot. 25756 del 8 ottobre 2019) - relativa alla violazione contestata nel reclamo;
  27. emerge, quindi, nel caso di specie una condotta inadeguata del gestore, tanto più grave se si considera che, come è noto, la diligenza richiesta, nell'adempimento dei propri obblighi, ad un operatore professionale esercente un servizio pubblico essenziale - quale è il gestore di una infrastruttura energetica - non è certo la diligenza "media" o "ordinaria" di cui all'articolo 1176, comma 1, del codice civile (vale a dire la diligenza del "buon padre di famiglia"), bensì la diligenza c.d. specifica di cui al comma 2 dello stesso articolo 1176. Né, peraltro, l'impresa distributrice ha evidenziato, nel corso dell'istruttoria, circostanze imprevedibili e/o non superabili con la dovuta diligenza tali da giustificare la propria condotta;
  28. in conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie e alla luce delle sopra esposte motivazioni, risulta accertato che il gestore non ha eseguito la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale e non ne ha comunicato al reclamante il relativo esito, in violazione rispettivamente dei citati articoli 5 e 6 del TIMG;
  29. ricorrono, altresì, i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo automatico di cui al citato articolo 13ter del TIMG;
  30. pertanto, merita accoglimento la pretesa del reclamante verso il gestore relativa al PDR *OMISSIS*

## **DELIBERA**

1. di accogliere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da Cast Energie S.r.l. nei confronti di Melfi Reti Gas S.r.l.;
2. di prescrivere a Melfi Reti Gas S.r.l. che entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione:
  - a) esegua la richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale - formulata da Cast Energie S.r.l. in data 27 febbraio 2019 con esito di ammissibilità positivo - ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A al TIMG

- b) trasmetta a Cast Energie S.r.l. l'esito dell'esecuzione della richiesta di chiusura del PDR *OMISSIS* per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, ai sensi dell'articolo 6 del TIMG;
  - c) eroghi a Cast Energie S.r.l. l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 13ter, commi 2, lett. c) e 3 lett. a) del TIMG;
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, dell'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com.

23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*