

DELIBERAZIONE 15 SETTEMBRE 2020

333/2020/E/GAS

DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA 4G ENERGIA S.R.L. NEI CONFRONTI DI METAGAS S.R.L.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1125^a riunione del 15 settembre 2020

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 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) 29 luglio 2004, 138/04 (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, 294/06 (di seguito: deliberazione 294/06) e, in particolare, l'Allegato A recante "Disposizioni dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas in tema di standard di comunicazione";
- 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 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, in particolare, l'Allegato A recante "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG)" (di seguito: TUDG);
- la deliberazione dell'Autorità 6 febbraio 2014, 40/2014/R/com recante "Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas" (di seguito: deliberazione 40/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com) e, in particolare, l'Allegato C recante "Rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura e dei dati funzionali all'erogazione della fornitura in caso di switching";
- 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 determinazione della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori 17 luglio 2019, 6/2019 (di seguito: determinazione DMRT 6/2019) e, in particolare, l’Allegato A recante “*Istruzioni operative dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in tema di standard di comunicazione per il settore del gas naturale*”;
- 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 20 dicembre 2019 (prot. Autorità 35019 del 23 dicembre 2019), 4G Energia S.r.l. (di seguito: reclamante o 4G Energia) ha contestato, in qualità di utente della distribuzione (UdD) e controparte commerciale, all’impresa di distribuzione Metagas S.r.l. (di seguito: gestore o Metagas) la mancata applicazione delle disposizioni regolatorie relative all’erogazione del servizio di distribuzione del gas naturale in materia di: (i.) messa a disposizione del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) dei dati di misura in occasione del cambio fornitore (*switching*); (ii.) attivazione della fornitura; (iii.) disattivazione della fornitura; (iv.) riattivazione della fornitura; (v.) messa a disposizione di uno strumento di comunicazione evoluto per la trasmissione delle informazioni con il venditore;
2. con nota dell’8 gennaio 2020 (prot. 508), l’Autorità ha trasmesso al reclamante una richiesta di integrazione documentale;
3. con note del 10 gennaio 2020 (prot. Autorità 909 del 13 gennaio 2020) e del 14 gennaio 2020 (prot. Autorità 1064 del 14 gennaio 2020), il reclamante ha riscontrato la suddetta richiesta di integrazione;
4. con nota del 10 gennaio 2020 (prot. Autorità 907 del 13 gennaio 2020), il gestore ha comunicato l’intenzione di risolvere le problematiche segnalate dal reclamante entro il 13 gennaio 2020;
5. con nota del 27 gennaio 2020 (prot. 2516), l’Autorità ha comunicato alle parti l’avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
6. con nota del 9 marzo 2020 (prot. Autorità 8683 del 9 marzo 2020), il reclamante ha chiesto di conoscere “*lo stato di avanzamento*” del procedimento in parola;
7. con nota del 12 marzo 2020 (prot. 9151), l’Autorità ha trasmesso alle parti una richiesta di informazioni, chiedendo in particolare:
 1. al reclamante, di fornire copia della documentazione allegata alla PEC del 27 settembre 2019, inviata al gestore alle h. 15:32:46, e avente ad oggetto “4G ENERGIA - RIATTIVAZIONE FORNITURA”;
 2. al gestore, di fornire evidenza di:

- A. aver messo a disposizione del SII:
 - i. con riferimento ai PdR 07320000002323 e 07320000002325, i dati di misura al 1 settembre 2019;
 - ii. con riferimento ai PdR 07320000001412, 07320000001413 e 07320000001641, i dati di misura al 1 ottobre 2019;
 - iii. con riferimento al PdR 07320000004126, i dati di misura al 1 novembre 2019;
 - B. aver provveduto ad attivare la fornitura, con riferimento al PdR 07320000004491;
 - C. aver provveduto a riattivare la fornitura, con riferimento al PdR 07320000000271;
indicando, per ciascuna delle suddette prestazioni, la data di avvenuta esecuzione delle stesse e, qualora eseguite con ritardo, le motivazioni che hanno condotto al mancato rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione e le eventuali azioni fino a quel momento messe in atto, nonché quelle preventivate per il futuro, per risolvere le problematiche riscontrate anche al fine di evitare il ripetersi dei disservizi in questione;
 - D. avere adottato uno strumento di comunicazione evoluto, quale Sistema di trasmissione delle informazioni, reso disponibile in modo imparziale e non discriminatorio a ciascun utente del servizio di distribuzione;
- 8. con nota del 12 marzo 2020 (prot. Autorità 9313 del 12 marzo 2020), il reclamante ha risposto alla sopracitata richiesta di informazioni;
 - 9. con nota del 25 marzo 2020 (prot. Autorità 10510 del 25 marzo 2020), anche il gestore ha risposto alla richiesta di informazioni in parola, fornendo i dati di misura dei PdR indicati al precedente punto 2, lettera A. Non sono, invece, state fornite le informazioni richieste al precedente punto 2, lettere B), C) e D); al contrario, sono state fornite informazioni circa il PdR 07320000001573, non oggetto di richiesta;
 - 10. con nota del 25 marzo 2020 (prot. Autorità 10522 del 25 marzo 2020), il reclamante ha contestato l'intestazione del PdR 07320000001573 ed ha segnalato, tra l'altro, ulteriori tre PdR (07320000002274, 07320000004447 e 07320000000030) per i quali non erano state fornite le misure di *switching*;
 - 11. in data 26 giugno 2020 (prot. 20232), l'Autorità, tenuto conto delle numerose lacune contenute nelle risposte pervenute, ha trasmesso alle parti una seconda richiesta di informazioni. In particolare, è stato richiesto:
 - 1. al reclamante, di fornire:
 - a) chiarimenti in merito all'attinenza, rispetto al reclamo in oggetto, della PEC - allegata al reclamo - del 6/12/2019, h. 15.40, inviata dall'indirizzo 4genergasrl@legalmail.it all'indirizzo gestione_trader@pec.enel.it e relativa al POD IT001E86799263;
 - b) la documentazione completa inviata al gestore, tramite PEC in data 27/09/2019, h. 15:32, ai fini dell'attivazione del PDR 07320000001573 ed eventuali risposte ricevute [...], argomentando i motivi, supportati da

- opportuna documentazione, in base ai quali si ritiene che l'intestazione del PdR comunicata dal gestore sia errata;
- c) la documentazione completa inviata al gestore, tramite PEC in data 15/10/2019, h. 14:35, ai fini dell'attivazione della fornitura relativa al PdR 07320000004491 ed eventuali risposte ricevute [...];
 - d) la documentazione completa inviata al gestore, tramite PEC in data 24 ottobre 2019, h. 10:40, ai fini della disattivazione del PdR 07320000000893 ed eventuali risposte ricevute [...];
 - e) la documentazione completa inviata al gestore in data 28 ottobre 2019, 10:19, ai fini della riattivazione della fornitura del PdR 07320000000271, specificando, altresì, la tipologia di riattivazione richiesta ai sensi del TUDG ed eventuali risposte ricevute [...];
accompagnando la suddetta documentazione con specifiche note esplicative atte a consentire di comprendere nel dettaglio la gestione delle prestazioni;
2. al gestore, di fornire evidenza di:
- a) aver messo a disposizione del SII:
 - i. con riferimento ai PdR 07320000004447 e PdR 07320000000030, i dati di misura al 01/01/2020;
 - ii. con riferimento al PdR 07320000002274, i dati di misura al 01/03/2020;
indicando, per ciascuna delle citate prestazioni, la data di avvenuta esecuzione e, qualora eseguite con ritardo, le motivazioni che hanno condotto al mancato rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione e le eventuali azioni al momento attuale già messe in atto, nonché quelle preventivate per il futuro, per risolvere le problematiche riscontrate anche al fine di evitare il ripetersi dei disservizi in questione;
 - b) eventuali indennizzi automatici, corrisposti ai sensi del TUDG, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, allegando una nota esplicativa;
 - c) risposte mancanti in relazione alla prima richiesta di informazioni del 12 marzo 2020;
12. con nota del 1 luglio 2020 (prot. Autorità 20877 del 1 luglio 2020), il reclamante ha riscontrato la richiamata seconda richiesta di informazioni, fornendo:
- a) i chiarimenti richiesti al precedente punto 1, lettera a), dichiarando la non attinenza della documentazione, allegata al reclamo, relativa al POD IT001E86799263;
 - b) solo parzialmente la documentazione richiesta al precedente punto 1, lettere da b) ad e), senza peraltro produrre la citata nota di accompagnamento richiesta dall'Autorità;
13. con nota del 13 luglio 2020 (prot. Autorità 22213 del 13 luglio 2020), il gestore ha risposto alla seconda richiesta di informazioni, riscontrando esclusivamente le informazioni richieste al precedente punto 2, lettera a).;

14. in data 23 luglio 2020, 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:

15. Ai fini della risoluzione della controversia rilevano le seguenti disposizioni regolatorie, *ratione temporis* applicabili:
- a) la deliberazione 138/04 e, in particolare, l'articolo 13 che disciplina lo "Switching relativo ad un punto di riconsegna nuovo o precedentemente disattivato (accesso per attivazione della fornitura)";
 - b) l'Allegato A alla deliberazione 294/06 e, in particolare l'articolo 4 che disciplina il "Sistema di trasmissione delle informazioni";
 - c) la deliberazione 40/2014/R/com che definisce le "Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas";
 - d) il TIMG e, in particolare l'articolo 7 che disciplina la "Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità";
 - e) l'Allegato C alla deliberazione 77/2018/R/com e, in particolare:
 - l'articolo 3 "Raccolta e trattamento dei dati di misura in occasione del cambio fornitore";
 - l'articolo 4 "Messa a disposizione dei dati di misura in occasione del cambio fornitore";
 - f) il TUDG e, in particolare:
 - l'articolo 43 che disciplina il "Tempo di attivazione della fornitura";
 - l'articolo 44 che regola il "Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale";
 - l'articolo 56 che disciplina i "Livelli specifici di qualità commerciale dei servizi gas";
 - l'articolo 59 che norma i "Casi di indennizzo automatico";
16. infine, l'Allegato A alla determinazione DMRT 6/2019.

QUADRO FATTUALE:

17. 4G Energia, società che esercita l'attività di vendita di gas naturale ai clienti finali, nel 2019, ha richiesto al gestore una serie di prestazioni, in particolare: in data 17 settembre 2019 ha sollecitato l'invio dei dati di *switch* in relazione ai PdR 07320000002325 e 07320000002323 (quest'ultimo oggetto di un successivo sollecito in data 26 novembre 2019); in data 15 ottobre 2019 ha richiesto una attivazione per il PdR 07320000004491; in data 24 ottobre 2019 ha richiesto la disattivazione del PdR 07320000000893; in data 25 ottobre 2019 ha sollecitato l'invio dei dati di *switch* al 1 settembre 2019 relativi al PdR 07320000002325; in data 27 settembre 2019 ha richiesto la riattivazione della fornitura relativa al PdR 07320000001573; in data 28 ottobre 2019 ha richiesto la riattivazione del PdR 07320000000271; in data 6 dicembre 2019 ha segnalato al gestore un errore

nell'intestazione del POD IT001E86799263, oggetto di voltura; in data 17 dicembre 2019 ha richiesto i dati di *switch* relativi ai PdR 07320000002323, 7320000001412, 7320000001413, 7320000001641 e 7320000004126;

18. nonostante numerosi solleciti effettuati dal reclamante, le citate prestazioni non sono state eseguite dal gestore, e, pertanto, 4G Energia ha adito la presente sede giustiziale, ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:

19. Il reclamante afferma che il gestore è gravemente inadempiente rispetto alla esecuzione delle prestazioni richieste, comportamento che perdura nel tempo, nonostante in passato l'Autorità sia già intervenuta per risolvere situazioni simili (come, ad esempio, nel caso della problematica segnalata all'Autorità in data 13 giugno 2019 e poi risolta dal gestore in data 21 agosto 2019);
20. il reclamante lamenta, inoltre, che il gestore non gli ha messo a disposizione *“un canale evoluto utilizzato per lo scambio dei dati”*, come previsto dalla regolazione, sottolineando l'*“assenza portale”*;
21. il reclamante afferma che, a causa del comportamento negligente del gestore, *“ci è davvero impossibile investire seriamente a livello commerciale nelle zone gestite da tale distributore perché è complicatissimo farlo, tutto a discapito dei consumatori finali”*;
22. infine, il reclamante sottolinea che il gestore, pur avendo espresso *“la volontà di voler risolvere le problematiche riscontrate anche al fine di evitare il ripetersi dei disservizi in questione”*, tuttavia *“ad oggi, a riprova del fatto che il problema non è stato risolto in maniera definitiva, mancano le letture per ulteriori switch successivi a quelli oggetto del reclamo”*.

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:

23. Il gestore, in relazione alle *“problematiche causate in primis alla società di vendita gas-naturale interessata e conseguentemente alle utenze”*, comunica che *“quanto accaduto sarà preso in carico con celere risoluzione entro Lunedì 13/01/2020, in modo da permettere giusta fatturazione alla società 4G Energia S.r.l. e l'allineamento corretto di tutti i sistemi interessati”*;
24. inoltre, Metagas rimane fiduciosa che le informazioni fornite durante l'istruttoria relativa al reclamo *de quo* *“possano essere utili alla definizione della pratica”*.

VALUTAZIONE DEL RECLAMO:

25. In via preliminare, si premette che la decisione dell'odierna controversia viene adottata dall'Autorità sulla base e nei limiti delle evidenze documentali acquisite agli atti, a seguito delle allegazioni difensive e dei riscontri, invero incompleti e parziali, forniti dalle parti, alle richieste di informazioni trasmesse dall'Autorità nel corso dell'istruttoria;

26. ciò premesso, venendo al merito della lite, il *thema decidendum* riguarda la verifica della correttezza della condotta del gestore, in relazione alle seguenti inadempienze contestate dal reclamante:
- a) messa a disposizione del SII dei dati di misura in occasione del cambio fornitore (*switching*);
 - b) attivazione/riattivazione/disattivazione della fornitura, a seguito di richieste inviate dal reclamante direttamente al gestore, tramite PEC, i cui flussi di comunicazione e contenuti minimi indispensabili a garantire la correttezza degli scambi informativi sono definiti dalla determinazione DMRT 6/2019;
 - c) messa a disposizione di uno strumento di comunicazione evoluto per la trasmissione delle informazioni con il venditore.
- a) Contestazioni relative alla messa a disposizione del SII dei dati di misura in occasione del cambio fornitore (*switching*)**
27. Dall'esame della documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria procedimentale è emerso, in primo luogo, che le richieste di *switching*, presentate da 4G Energia, sono complete e corrette, essendo state processate dal SII, e quindi avendo superato la preliminare verifica di ammissibilità effettuata nell'ambito dei processi del SII stesso. Trattasi delle prestazioni relative ai seguenti PdR:
- a) 07320000002323 e 07320000002325, oggetto di *switching* dal 1 settembre 2019, per i quali il gestore risulta avere fornito i dati di misura solo a seguito dell'avvio del procedimento di trattazione del reclamo in parola, tramite PEC in data 25 marzo 2020;
 - b) 07320000001412, 07320000001413 e 07320000001641, oggetto di *switching* dal 1 ottobre 2019, per i quali il gestore risulta avere fornito i dati di misura solo a seguito dell'avvio del procedimento di trattazione del reclamo in parola, tramite PEC in data 25 marzo 2020;
 - c) 07320000004126, oggetto di *switching* dal 1 novembre 2019, per il quale il gestore risulta avere fornito i dati di misura solo a seguito dell'avvio del procedimento di trattazione del reclamo in parola, tramite PEC in data 25 marzo 2020;
 - d) 07320000004447 e 07320000000030, oggetto di *switching* dal 1 gennaio 2020, per i quali il gestore risulta avere fornito i dati di misura, solo a seguito dell'avvio del procedimento di reclamo, tramite PEC in data 13 luglio 2020;
 - e) 07320000002274, oggetto di *switching* dal 1 marzo 2020, per il quale il gestore ha fornito i dati di misura, solo a seguito dell'avvio del procedimento di reclamo, tramite PEC in data 13 luglio 2020;
28. rileva al riguardo l'Allegato C alla deliberazione 77/2018/R/com, *ratione temporis* applicabile alla fattispecie in esame, in virtù del quale:
- a. nel caso di cambio fornitore, la rilevazione dei prelievi presso il punto di riconsegna è effettuata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza della sostituzione nella fornitura. L'impresa di distribuzione ricondurrà la lettura rilevata al giorno di decorrenza di sostituzione della fornitura utilizzando il

- profilo di prelievo standard associato al punto di riconsegna, assumendo convenzionalmente il dato così ottenuto come lettura alla data di cambio fornitore e caratterizzandolo come effettivo (articolo 3, comma 2);
- b. l'impresa di distribuzione mette a disposizione del SII, entro 6 giorni lavorativi dalla data di decorrenza della sostituzione nella fornitura, la lettura corrispondente alla data di sostituzione della fornitura, con la caratterizzazione della tipologia, se effettiva o stimata, e il progressivo del volume annuo prelevato sino alla data della sostituzione. L'impresa di distribuzione trasmette anche la data effettiva di raccolta della misura ed il corrispondente dato validato (articolo 4, comma 1). Il SII mette a disposizione dell'utente della distribuzione uscente e dell'utente della distribuzione entrante i dati ricevuti, contestualmente e comunque non oltre 24 ore dalla ricezione degli stessi (articolo 4, comma 2);
29. ciò posto si osserva che in sede dall'istruttoria ed in particolare da quanto dichiarato dal gestore nella citata nota del 25 marzo 2020, è emerso che Metagas ha provveduto ad effettuare le letture corrispondenti alla data di sostituzione della fornitura nel rispetto delle tempistiche previste dalla richiamata disciplina regolatoria. Tuttavia, dalle evidenze documentali risulta pacificamente che il gestore non ha provveduto a mettere a disposizione del SII le citate misure nel rispetto delle citate tempistiche previste dalla regolazione, fornendole al reclamante, tramite PEC, solo a seguito dell'avvio del procedimento di reclamo;
30. pertanto, in merito a tale contestazione, il reclamo merita accoglimento.

B. Contestazioni relative a prestazioni richieste al gestore in casi diversi dallo *switching*

31. Con riferimento alle altre prestazioni richieste dal reclamante, relative a casi diversi dallo *switching* - attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura (in merito a quest'ultimo profilo il reclamante non ha precisato la tipologia di riattivazione richiesta ai sensi del TUDG) - rilevano, per quanto concerne le modalità di trasmissione dei flussi informativi, le disposizioni, *pro tempore* applicabili, di cui all'Allegato A alla deliberazione 294/06 e all'Allegato A alla determinazione DMRT 6/2019;
32. in particolare, il punto 2 dell'Allegato A alla determinazione DMRT 6/2019 chiarisce che la determinazione in parola definisce il flusso di comunicazione e i contenuti minimi indispensabili a garantire la correttezza degli scambi informativi volti a richiedere ed ottenere le prestazioni. Inoltre, il punto 4 del medesimo Allegato A identifica nel dettaglio i dati minimi da scambiare per ciascuna prestazione esaminata e il punto 7 stabilisce, in materia di "Utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) ai sensi delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale", tra l'altro, i seguenti aspetti:
- a) *Standardizzazione dell'oggetto della mail*
nel caso di invio singolo l'oggetto della mail deve recare la dicitura "Richiesta /Esito/Inammissibilità richiesta di codice univoco prestazione

(*PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A40/A01/V01*) - Denominazione Utente
(*Codice Identificativo mittente - P.IVA*) - Codice Pratica Utente - Codice
Pratica Distributore” (quest’ultimo solo per i messaggi di mancato
appuntamento per causa distributore e di esito della richiesta).

Nel caso di invio multiplo, ossia per un numero di richieste maggiore di uno,
l’oggetto della mail deve recare la dicitura “Richieste/Esiti/Inammissibilità
richieste di *codice univoco prestazione*
(*PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A40/A01/V01*) - Denominazione Utente
(*Codice Identificativo mittente - P.IVA*)”;

b) *File allegati alla mail*

Il file Excel o equivalente allegato alla PEC contiene tutti i dati minimi per
ciascuno scambio informativo, di cui al precedente paragrafo 4, identificati
grazie ad una riga di intestazione; nel caso in cui il messaggio riguardi più punti
di riconsegna l’allegato presenta un numero di righe compilate pari al numero
di PdR;

33. ebbene, dall’analisi della documentazione acquisita in sede istruttoria ed in
particolare dalla risposta alla seconda richiesta di informazioni dell’Autorità,
inviata dal reclamante in data 1 luglio 2020, emerge che 4G Energia non ha
rispettato, nell’invio delle richieste al gestore tramite PEC, le previsioni
regolatorie in materia di (i.) contenuti minimi dei flussi previsti; (ii.) modalità di
trasmissione tramite PEC;
34. rientrano in tale fattispecie le prestazioni relative ai seguenti PdR:
1. 07320000001573 laddove la PEC di trasmissione e il flusso A01 in file Excel
o equivalente allegato alla PEC non sono ammissibili (*template* non congruo);
 2. 07320000004491 la cui PEC di trasmissione non è ammissibile e il flusso A40
in file Excel o equivalente non è presente (*template* non congruo); peraltro, dai
documenti prodotti nel corso dell’istruttoria, è emerso che il reclamante pur
avendo evidenza della mancata consegna della PEC al gestore, non risulta aver
effettato altri tentativi di invio;
 3. 07320000000893 la cui PEC di trasmissione non è ammissibile e il flusso D01
in file Excel o equivalente non è presente (*template* non congruo);
 4. 07320000000271 la cui PEC di trasmissione non è ammissibile e il flusso A01
non è presente (*template* non congruo);
35. pertanto, nonostante il gestore non abbia comunicato al reclamante, come invece
previsto dalla determinazione DMRT 6/2019, l’inammissibilità delle richieste di
prestazione ricevute, rimane il fatto che tali richieste comunque non erano
ammissibili, in quanto non coerenti con le previsioni sopra riportate;
36. pertanto, in merito a tale contestazione, il reclamo non può essere accolto.

C. Mancata messa a disposizione di uno strumento di comunicazione evoluto per la trasmissione delle informazioni con il venditore

37. Infine, una ulteriore contestazione formulata dal reclamante al gestore riguarda la mancata messa a disposizione di uno strumento di comunicazione evoluto per la trasmissione delle informazioni con il venditore.
38. Al riguardo rileva l'Allegato A alla deliberazione 294/06 il quale ha previsto, tra l'altro, che:
1. le comunicazioni relative alle prestazioni da richiedere, il cui elenco aggiornato è riportato nella determinazione DMRT 6/2019, devono essere trasmesse attraverso uno strumento di comunicazione evoluto. Il distributore ha l'obbligo di renderlo disponibile in modo imparziale e non discriminatorio all'utente del servizio di distribuzione, che è tenuto ad avvalersene anche per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale ai fini dell'effettuazione della prestazione richiesta (articolo 4, comma 1);
 2. lo strumento di comunicazione evoluto consente almeno: a) lo scambio di informazioni tramite il vettore XML (Extensible Markup Language); b) l'inserimento e l'estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l'utente del sistema; c) la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive; d) la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il tracking per i diversi stati della richiesta, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore; e) il booking on line dell'appuntamento, a cura del venditore, con il cliente finale per l'esecuzione della prestazione richiesta; f) il ricevimento dell'avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto (articolo 4, comma 2);
 3. l'obbligo di dotarsi di uno strumento di comunicazione evoluto, conforme almeno a quanto previsto dal precedente articolo 4, comma 2, decorre, con riferimento al numero di clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008:
 - a) a partire dall'1 luglio 2009 per i distributori con almeno 100.000 clienti finali;
 - b) a partire dall'1 aprile 2010 per i distributori con meno di 100.000 clienti finali (articolo 5, comma 1);
39. ebbene, nel corso dell'istruttoria è emerso in modo pacifico che il gestore non ha fornito prova di aver messo a disposizione del reclamante tale strumento di comunicazione evoluto; peraltro tale obbligo doveva essere assolto da Metagas almeno a decorrere dal 1 aprile 2010, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 della citata deliberazione 294/06;
40. ne consegue che, in merito a tale contestazione, il reclamo merita accoglimento;
41. nella fattispecie in esame emerge, dunque, con riferimento alle accertate violazioni, una condotta inadeguata da parte 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 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;
42. infine, si rileva che dalle accertate violazioni non consegue a carico di Metagas l’obbligo di corrispondere indennizzi automatici al reclamante, non essendo previsti dalla regolazione per tali fattispecie (fatto salvo comunque il diritto del reclamante - qualora si ritenga danneggiato dalla condotta del gestore, anche per il tempo trascorso - di eventualmente adire la tutela giurisdizionale per richiedere il risarcimento del danno);
43. pertanto, sulla base delle motivazioni che precedono, appare parzialmente meritevole di tutela, nei termini sopra precisati, la pretesa del reclamante nei confronti del gestore

DELIBERA

1. di accogliere in parte, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da 4G Energia S.r.l. nei confronti di Metagas S.r.l. con riferimento alla mancata tempestiva messa a disposizione del Sistema Informativo Integrato (SII) dei dati di misura a seguito di *switching*, di cui all’articolo 4, comma 1, dell’Allegato C alla deliberazione 77/2018/R/com ed alla mancata adozione di uno strumento di comunicazione evoluto, di cui all’articolo 4 dell’Allegato A alla deliberazione 294/06;
2. di prescrivere a Metagas S.r.l. di rendere disponibile, in modo imparziale e non discriminatorio, a 4G Energia S.r.l., entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione, uno strumento di comunicazione evoluto di cui al precedente punto 1;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it, fatte salve le previsioni di cui all’articolo 7, comma 4, dell’Allegato A alla 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.

15 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini