

DELIBERAZIONE 14 APRILE 2020

126/2020/E/GAS

DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA SIMA ENERGIA S.P.A. NEI CONFRONTI DI TOSCANA ENERGIA S.P.A.

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

Nella 1106^a riunione del 14 aprile 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 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" e s.m.i. (di seguito: TIMG);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, in particolare, l'Allegato A, recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i. (nel seguito: RQDG);
- 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;
- la determinazione della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori 17 luglio 2019, 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" (di seguito: determinazione DMRT 6/2019);
- 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 18 ottobre 2019 (prot. Autorità 27492 del 23 ottobre 2019), Sima Energia S.p.A. (di seguito: reclamante o Sima Energia) lamenta che Toscana Energia S.p.A. (di seguito: gestore o Toscana Energia) abbia eseguito la chiusura dei punti di riconsegna (di seguito: PdR) 15104204213294, 15964204243954 e 15964204315262 per sospensione della fornitura per morosità del cliente finale (di seguito: richiesta di chiusura del PdR) - pur dopo la revoca della richiesta di chiusura per sopravvenuto pagamento da parte del cliente finale - e contesta la mancata erogazione degli indennizzi automatici;
2. con nota del 31 ottobre 2019 (prot. 28475), l'Autorità ha comunicato alle parti:
 - a) l'inammissibilità parziale del reclamo (per mancato rispetto dei relativi termini di presentazione di cui all'articolo 3, comma 1, della Disciplina) relativamente alle istanze afferenti ai PdR 15104204213294 e 15964204243954 e, per l'effetto, ne ha disposto l'archiviazione *in parte qua*, ai sensi dell'articolo 3, comma 9 della Disciplina;
 - b) l'avvio del procedimento per la trattazione del reclamo relativamente alle istanze afferenti al PdR 15964204315262;
3. con nota del 15 novembre 2019 (prot. Autorità 30234 del 18 novembre 2019), il gestore ha inviato la propria memoria di replica al reclamo;
4. con nota del 5 dicembre 2019 (prot. 32584), l'Autorità ha chiesto al gestore alcune informazioni;
5. con nota del 5 dicembre 2019 (prot. Autorità 33640 del 11 dicembre 2019), il gestore ha risposto alla suddetta richiesta di informazioni;
6. con nota del 3 febbraio 2020 (prot. 3711), l'Autorità ha chiesto al gestore ulteriori informazioni;
7. con nota del 7 febbraio 2020 (prot. Autorità 4397 del 7 febbraio 2020), il gestore ha fornito riscontro anche a tale richiesta di informazioni;
8. in data 20 marzo 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:

9. Ai fini della risoluzione della presente controversia rilevano le seguenti disposizioni:
 - a) del TIMG e, in particolare:
 - l'articolo 5, commi 3, 5, 8, 9 e 10, ai sensi dei quali, rispettivamente:
 - la richiesta di chiusura del PdR 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;
- la richiesta di chiusura può essere presentata all'impresa di distribuzione nel periodo compreso tra il lunedì e il mercoledì di ciascuna settimana. L'impresa di distribuzione determina il valore della capacità settimanale di sospensione di ciascun utente del servizio di distribuzione ($CSSi,m$) e lo comunica a ciascun richiedente entro il venerdì della medesima settimana;
 - l'impresa di distribuzione comunica agli utenti richiedenti - contestualmente alla comunicazione del valore $CSSi,m$ - l'elenco delle richieste comprese in detto valore;
 - la richiesta di chiusura può essere revocata dal richiedente entro le ore 14.00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato. Qualora la revoca della richiesta pervenga successivamente a tale termine, la medesima equivale ad una richiesta di riattivazione;
 - qualora, per un punto di riconsegna telegestito, non si possa portare a termine la chiusura da remoto dell'elettrovalvola di intercettazione del flusso gas, l'impresa di distribuzione è tenuta a processare la richiesta di chiusura secondo le medesime modalità previste per i punti di riconsegna non telegestiti, dandone comunicazione all'utente del servizio di distribuzione;
- l'articolo 6, comma 2, ai sensi del quale il gestore provvede 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 ai PdR non telegestiti;
 - l'articolo 7, comma 2, il quale prevede che la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione della fornitura per morosità avviene con le tempistiche e le modalità previste dalle disposizioni della RQDG;
 - l'articolo 13^{ter}, comma 2, il quale prevede l'applicazione di un indennizzo automatico a favore del venditore, nei casi di mancato rispetto da parte del gestore, delle tempistiche in merito al termine:
 - i. per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione del valore del $CSSi,m$ a seguito della richiesta di sospensione della fornitura;
 - ii. per l'esecuzione dell'intervento di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;
 - iii. per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito dell'intervento di chiusura del punto;
 - iv. per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione delle richieste comprese nel valore del $CISi,m$ a seguito della richiesta di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
 - v. per l'esecuzione dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;

- vi. per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
- b) della determinazione DMRT 6/2019 e, in particolare, il paragrafo 4.13.4 ai sensi del quale:
 - per revocare una richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, l'utente della distribuzione trasmette al distributore una richiesta di Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità (R01) inserendo nel flusso 4.4.1 il codice pratica utente assegnato alla richiesta di chiusura collegata. Presentata tale richiesta si possono verificare due casistiche:
 - a. se la richiesta di riattivazione R01 perviene prima del termine delle ore 14.00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato, il distributore considera la R01 come revoca della richiesta di chiusura e procede annullando la SM1 e restituendo una ammissibilità negativa per la R01 con causale di inammissibilità "Revoca Accettata";
 - b. se la richiesta di riattivazione R01 perviene oltre il suddetto termine, il distributore procede restituendo una ammissibilità positiva per la R01. Qualora l'intervento di chiusura non venga effettuato perché intercettato in tempo e, quindi, non sia necessario eseguire la riattivazione, il distributore restituirà l'esito "con revoca" per la richiesta di riattivazione, annullando la SM1 con la stessa causale utilizzata per il caso di cui alla precedente lettera a);
 - c. della RQDG e, in particolare:
 - l'articolo 45 il quale disciplina lo standard specifico di qualità del servizio di distribuzione "*Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*", prevedendo che "*...Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura...*";
 - l'articolo 56, comma 1 (Tabella E), il quale - nel prevedere i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione - stabilisce in 2 giorni feriali il "*...Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45...*";
 - l'articolo 59, commi 2 e 4 (Tabella L), i quali - nello stabilire gli indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità - rispettivamente prevedono e quantificano l'indennizzo automatico (tra l'altro) per il "*...Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45...*".

QUADRO FATTUALE:

10. Sima Energia, società che esercita l'attività di vendita di gas naturale ai clienti finali, il 16 settembre 2019 ha presentato, tramite il portale del gestore (flusso SM1 TE50874172), la richiesta di chiusura del PdR 15964204315262;
11. avendo ricevuto dal cliente finale il pagamento dell'insoluto, il 17 settembre 2019 il reclamante procedeva a revocare la richiesta di chiusura del PdR del giorno precedente, sia tramite il portale del gestore (con flusso R01 TE50891781), sia inviando al gestore anche una specifica comunicazione di revoca tramite PEC;
12. ciò nonostante, in data 2 ottobre 2019 il gestore eseguiva *in loco* la chiusura del PdR;
13. informato dell'accaduto dal cliente finale, con PEC sempre del 2 ottobre 2019 il reclamante presentava reclamo al gestore per lamentare l'avvenuta chiusura del PdR - nonostante la richiesta di detta prestazione fosse stata revocata fin dal 17 settembre 2019 - chiedendo, quindi, *"...l'immediato ripristino della fornitura, l'indennizzo spettante al cliente ed a SIMA ENERGIA..."*;
14. con PEC del 3 ottobre 2019, il gestore ha risposto che *"...purtroppo è stata annullata la richiesta di Riattivazione ed è stato erroneamente chiuso il contatore per morosità nonostante la revoca..."*: la riattivazione è, poi, avvenuta nel tardo pomeriggio del 3 ottobre 2019 - previa fissazione (pretesa dal gestore) da parte di Sima Energia - di un appuntamento con il cliente finale che ne garantisse la presenza presso il PdR da riattivare;
15. ritenendo insoddisfacente la risposta fornita da Toscana Energia - e lamentando di non aver ancora ricevuto i richiesti indennizzi - il reclamante ha adito la presente sede giustiziale.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:

16. Il reclamante lamenta che - nonostante la richiesta di chiusura del PdR sia stata immediatamente revocata sia tramite portale che tramite PEC - dopo *"...16 giorni dall'annullamento..."* il gestore abbia ugualmente eseguito detta richiesta e che, inoltre, *"...per effettuare la riattivazione da errata sospensione è stata pretesa la presenza degli utenti finali (Cliente danneggiato) all'interno della fascia oraria che Sima Energia Spa è stata costretta appositamente a schedulare..."*;
17. il reclamante contesta, quindi, che - a seguito di quanto occorso - non ha ancora ricevuto *"...alcun indennizzo da parte del Distributore né per i clienti finali né per SIMA ENERGIA..."*;
18. il reclamante evidenzia, infine, che *"...la gestione non conforme al TIMG da parte di Toscana Energia..."* ha determinato un grave disservizio al cliente per la mancata continuità nella fornitura (obbligato peraltro ad *"... impropri appuntamenti..."* per la riattivazione) ed un danno di immagine ed economico nei propri confronti.

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:

19. Il gestore evidenzia che, nella fattispecie in esame, ricorre una “...fornitura dotata di contatore integrato controllato in tele gestione...”, per il quale la richiesta di chiusura inserita nel sistema il 16 settembre 2019 dal reclamante avrebbe dovuto produrre una chiusura immediata del contatore, che, però, non è avvenuta “...per problemi tecnici, lasciando attivo il servizio e declassando la chiusura ad attività da eseguirsi manualmente...”;
20. al contempo, precisa, però, che per gli *smart meter* con calibro inferiore o uguale a G6 “...ha scelto di utilizzare l'elettrovalvola in via sperimentale...pertanto, allo stato Toscana Energia ritiene opportuno gestire l'elettrovalvola ai fini dei propri processi interni e considerare il punto di riconsegna “non telegestito” ai fini del TIMG...”, per cui “...Non si sono, quindi, verificati i presupposti per inviare a Sima Energia la comunicazione di cui all'articolo 5, comma 10 del TIMG...”;
21. il gestore evidenzia, altresì, che la successiva istanza di annullamento della richiesta di chiusura - inviata dal reclamante sui propri sistemi il giorno successivo alla richiesta stessa - “... non produceva l'annullamento automatico della pratica lasciando attiva la richiesta di sospensione. In data 2 ottobre è pertanto stata eseguita la chiusura del contatore...”;
22. il gestore evidenzia inoltre che - ricevuta dal reclamante la segnalazione di chiusura del PdR effettuata nonostante l'avvenuta revoca di tale richiesta - ha indicato a Sima Energia la “...necessità di poter contare sulla disponibilità del cliente finale per procedere alla immediata riattivazione della fornitura...”, ritenendo detta presenza indispensabile in quanto “...la stessa delibera ARG/Gas 574/13 dispone di “mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni” e Toscana Energia, per prassi, esegue una prova di tenuta dell'impianto...”;
23. il gestore, comunque, riconosce “...l'errore commesso a causa di un disservizio tecnico...” - e per ciò ha dichiarato di non addebitare al reclamante il costo dei servizi di sospensione e successiva riattivazione - anche se, in merito alla gestione della revoca della richiesta di chiusura, ha precisato che:
 - a) Sima Energia SPA, nel tener conto dell'avvenuto pagamento della fornitura da parte del cliente, in data 17 settembre 2019 aveva inviato a Toscana Energia una revoca della sospensione, configurata come richiesta di Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità (c.d. prestazione “R01” ai sensi della Determina DMRT/SPM/6/2019);
 - b) secondo le regole contenute nella Determina, la revoca così trasmessa produce l'annullamento della richiesta di sospensione solo se perviene al distributore entro un termine compatibile con la possibilità di eliminare la programmazione dell'intervento di sospensione;
 - c) diversamente, la revoca vale come richiesta di riattivazione della fornitura e non comporta l'annullamento della richiesta di sospensione in quanto, in presenza di un intervento di sospensione “in corso”, occorre valutare se tale

- intervento è stato effettivamente eseguito (solo in tal caso si procede con la riattivazione);*
- d) nella fattispecie in esame, la comunicazione con lo smart meter ai fini della sospensione della fornitura è stata effettuata alle 06:45 del 17 settembre stesso, al primo “risveglio” utile: in tali condizioni, la revoca è pervenuta dopo tale comunicazione e quindi in presenza di un intervento sostanzialmente “in corso”, in tal modo configurando le condizioni di cui alla precedente lettera c);*
 - e) si precisa inoltre che la richiesta di riattivazione, ai sensi della citata Determina, deve essere completata con la comunicazione al distributore di un appuntamento col cliente finale; tale appuntamento non è stato comunicato da Sima Energia e pertanto la scrivente Società si è avvalsa della facoltà di annullare la richiesta, secondo quanto previsto dall’art. 52.8 della RQDG 2014-2019;*
 - f) quanto sopra, purtroppo, ha comportato la formale “non presa in carico” della revoca e ha confermato l’intervento di sospensione, poi eseguito in loco il 2 ottobre 2019...”.*

VALUTAZIONE DEL RECLAMO:

- 24. Il *thema decidendum* della presente controversia riguarda la verifica della sussistenza o meno dell’obbligo del gestore di corrispondere gli indennizzi automatici, pretesi dal reclamante, in relazione alla gestione della revoca della richiesta di chiusura del PdR 15964204315262, ricevuta in data 17 settembre 2019;
- 25. a tal fine è necessario, in via preliminare, accertare la corretta ottemperanza, da parte del gestore, agli obblighi prestazionali, ad esso imposti dal TIMG, nella gestione di detta revoca;
- 26. al riguardo occorre, in primo luogo, stabilire se il PdR in questione sia qualificabile come “telegestito” o come “non telegestito”, prevedendo il TIMG regole diverse, in capo al gestore, per dette fattispecie;
- 27. a tal proposito, si rileva che il gestore stesso ha dichiarato, nel corso dell’istruttoria, che la telegestione è utilizzata in via sperimentale solo ai fini dei propri processi interni, ma il PdR è “non telegestito” ai fini del TIMG (cfr. nota del 7 febbraio 2020, prot. Autorità 4397 del 7 febbraio 2020);
- 28. pertanto, è accertato che il PdR in questione è qualificabile come “non telegestito” ai fini del sistema, con conseguente assoggettamento della richiesta di chiusura del PdR alla relativa disciplina regolatoria *ab origine* e non per declassamento dovuto alla mancata chiusura da remoto (*ex* articolo 5, comma 10 del TIMG) come, invece, dichiarato dal gestore (cfr. nota del 15 novembre 2019, prot. Autorità 30234 del 18 novembre 2019);
- 29. ciò detto, dagli atti acquisiti al procedimento si rileva che il reclamante ha inviato al gestore la richiesta di chiusura del PdR - tramite il portale a ciò dedicato (con flusso MS1 TE50874172) - mercoledì 16 ottobre 2019, nell’osservanza, quindi, rispettivamente dei commi 3 e 5 dell’articolo 5 del TIMG;

30. ebbene, giova evidenziare che - qualora non fosse pervenuta la revoca della richiesta di chiusura del PdR - ai sensi dei commi 5 e 8 del menzionato articolo 5 e dell'articolo 6 del TIMG, il gestore avrebbe, rispettivamente, dovuto:
 - determinare il valore $CSSi,m$ di ciascun utente del servizio di distribuzione e comunicarlo al reclamante entro venerdì 20 settembre 2019;
 - comunicare al reclamante l'elenco delle richieste comprese nel valore $CSSi,m$ tenendo conto dell'ordine di priorità;
 - eseguire l'intervento di chiusura del PdR entro 8 giorni utili da lunedì 23 settembre 2019;
31. ai fini di quanto si dirà nel seguito, è utile puntualizzare subito che l'intervento di chiusura del PdR in questione - in base alla disciplina regolatoria prevista per i PdR "non telegestiti" indicata al punto precedente - sarebbe stato in programmazione da lunedì 23 settembre 2019 e, quindi, non eseguibile prima di tale data;
32. ciò precisato, occorre ricordare che - ai sensi dell'articolo 5, comma 9 del TIMG - la richiesta di chiusura del PdR può essere revocata "...entro le ore 14:00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato...";
33. orbene, sempre dagli atti acquisiti al procedimento, si rileva che il reclamante ha inviato al gestore la revoca della chiusura del PdR in data 17 settembre 2019, sia tramite il portale a ciò dedicato (con flusso R01 TE50891781) sia tramite specifica PEC;
34. risulta, quindi, che il reclamante ha esercitato la facoltà di revoca molto prima dell'apertura della finestra temporale (avvenuta, appunto, il 23 settembre 2019) di 8 giorni utili a disposizione del gestore per eseguire la chiusura - e, quindi, ampiamente entro il termine del citato articolo 5, comma 9, del TIMG - e con le modalità previste dal paragrafo 4.13.4 della determinazione DMRT 6/2019, ai sensi del quale "...Per revocare una richiesta di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità l'utente della distribuzione trasmette al distributore una richiesta di Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità (R01)...";
35. essendo il suddetto flusso R01 TE50891781 pervenuto tempestivamente - ossia prima del termine delle ore 14.00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato - il distributore avrebbe dovuto trattare detto flusso come revoca della richiesta di chiusura, annullare la richiesta di chiusura stessa (flusso SM1 TE50874172) e restituire una ammissibilità negativa, per detto flusso R01 TE50891781, con causale di inammissibilità "Revoca Accettata";
36. invece, risulta che il gestore non ha gestito la revoca di chiusura del PdR in conformità ai suddetti obblighi, violando, quindi, l'articolo 5, comma 9 del TIMG e il paragrafo 4.13.4 della determinazione DMRT 6/2019;
37. a tal proposito, è vero che il gestore ha riconosciuto di aver "...erroneamente chiuso il contatore..." già nella risposta del 3 ottobre 2019 al reclamo di Sima Energia del 2 ottobre 2019;
38. tuttavia, negli scritti difensivi prodotti nel corso del procedimento (cfr. nota del 7 febbraio 2020, prot. Autorità 4397 del 7 febbraio 2020), il gestore indica alcune circostanze giustificative che, da un lato, fanno riferimento al funzionamento del

proprio portale, dall'altro coinvolgerebbero la condotta del reclamante nella determinazione dell'accaduto, laddove dichiara (in particolare) che:

“...nella fattispecie in esame, la comunicazione con lo smart meter ai fini della sospensione della fornitura è stata effettuata alle 06.45 del 17 settembre stesso, al primo risveglio utile: in tali condizioni, la revoca è pervenuta dopo tale comunicazione e quindi in presenza di un intervento sostanzialmente “in corso”, in tal modo configurandole condizioni di cui alla precedente lettera c); si precisa inoltre che la richiesta di riattivazione, ai sensi della citata Determina, deve essere completata con la comunicazione al distributore di un appuntamento con il cliente finale; tale appuntamento non è stato comunicato da Sima Energia e pertanto la scrivente Società si è avvalsa della facoltà di annullare la richiesta, secondo quanto previsto dall'art. 52.8 della RQDG 2014-2019; quanto sopra, purtroppo, ha comportato la formale “non presa in carico” della revoca e ha confermato l'intervento di sospensione, poi eseguito in loco il 2 ottobre 2019...”;

39. orbene, le suddette argomentazioni appaiono manifestamente infondate e, quindi, prive di qualunque valenza giustificativa;
40. invero, essendo il PdR in questione non telegestito in base alla regolazione, al momento dell'arrivo (17 settembre 2019) della revoca l'intervento di chiusura non era addirittura ancora programmato - e men che mai, quindi, poteva essere “in corso” - come, invece, asserito dal gestore nell'ambito dell'istruttoria;
41. in relazione a ciò, occorre sottolineare che - rispetto all'esercizio tempestivo della revoca della richiesta di chiusura in base alla regolazione applicabile al PdR in questione - nessun rilievo assume la circostanza dedotta dal gestore per cui nel portale la revoca risultava pervenuta dopo “...la comunicazione con lo smart meter ai fini della sospensione della fornitura...e quindi in presenza di un intervento sostanzialmente “in corso”...”;
42. invero, come peraltro già evidenziato recentemente in una precedente decisione giustiziale dell'Autorità (cfr. deliberazione 24 ottobre 2019, 403/2019/E/eel) - stante il carattere strumentale e servente del portale informatico del gestore rispetto allo scambio dei flussi informativi necessari (nel caso di specie) alla gestione della revoca della richiesta di chiusura - eventuali problematiche e/o implementazioni di tipo tecnico, relative alle modalità di funzionamento del suddetto sistema, ricadono sul soggetto che ha predisposto e gestisce tale sistema (nel caso Toscana Energia) e non possono incidere sull'ordinato svolgimento dei rapporti (come risultanti dalla applicazione della regolazione) intercorrenti tra Toscana Energia e gli utenti del portale, nella specie Sima Energia (principio di carattere generale espresso dalla costante giurisprudenza, v. *ex multis*, Consiglio di Stato, Sez. I, parere n. 220/2020; *Id.*, Sez. III, n. 86/2020; *Id.*, n. 481/2013; Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia - Milano, Sez. I, n. 40/2019; *Id.*, Lazio - Roma, Sez. III Quater, n. 11022/2019; *Id.*, Puglia - Lecce, Sez. II, n. 977/2019);
43. in secondo luogo, si osserva che - essendo il flusso R01 TE50891781 pervenuto prima del termine delle ore 14.00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato, in linea con la citata determinazione DMRT 6/2019 - il reclamante

- non aveva nessun obbligo di completarlo “...con la comunicazione al distributore di un appuntamento con il cliente finale...”;
44. pertanto, neanche la scelta del gestore di avvalersi “...della facoltà di annullare la richiesta, secondo quanto previsto dall’art. 52.8 della RQDG 2014-2019...” risulta corretta;
 45. 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 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;
 46. fermo quanto sopra, con riferimento alla doglianza - peraltro del tutto generica - del reclamante di non aver ricevuto “...alcun indennizzo da parte del Distributore né per i clienti finali né per SIMA ENERGIA...”, si fa presente che le violazioni della citata regolazione poste in essere dal gestore non rientrano, in primo luogo, in nessuna delle fattispecie tipizzate dall’articolo 13ter, comma 2 del TIMG, cioè in nessuna di quelle prestazioni del TIMG - per la cui violazione da parte del gestore - il TIMG stesso prevede la corresponsione di un indennizzo automatico a favore del venditore (nel caso il reclamante). Inoltre, il TIMG non prevede alcun indennizzo automatico a favore dei clienti finali legati alla condotta del gestore, essendo, invece, previsti per i clienti finali esclusivamente indennizzi a carico del venditore in relazione a specifiche violazioni (poste in esse dallo stesso) della procedura di costituzione in mora (cfr. articolo 4, comma 3 del TIMG);
 47. non ricorrono, altresì, i presupposti per l’erogazione dell’indennizzo automatico ex articolo 59, comma 2 (tabella L) della RQDG in merito all’applicazione dello standard specifico relativo al “Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” di cui agli articoli 45 e 56, comma 1 (Tabella E) della RQDG. Ciò perché l’indennizzo in parola è correlato ad un inadempimento del gestore relativo ad una richiesta di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, mentre nella fattispecie oggetto della presente decisione la violazione del gestore riguarda una richiesta di revoca della sospensione della fornitura per morosità del cliente finale;
 48. ciò posto, si osserva che il gestore avrebbe dovuto dare esecuzione alla citata richiesta di revoca omettendo di sospendere il PdR, cosa che, invece non ha fatto, in violazione diretta dell’articolo 5, comma 9 del TIMG (e del paragrafo 4.13.4 della determinazione DMRT 6/2019) e non del livello specifico di qualità di cui all’articolo 45 della RQDG; peraltro, il tempo impiegato per la riattivazione del PdR erroneamente sospeso sarebbe comunque rispettoso dei 2 giorni feriali previsti dal citato articolo 56, comma 1, (Tabella E);
 49. si fa, infine, presente che nessuna censura può essere mossa alla pretesa del gestore della presenza del cliente finale alla riattivazione del PdR, trattandosi di misura

- coerente con la prassi aziendale, applicata da Toscana Energia, per verificare la tenuta dell'impianto, onde garantire la pubblica sicurezza (oltre che quella del cliente finale stesso);
50. in conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie - e alla luce delle sopra esposte motivazioni - risulta accertato che il gestore ha violato l'articolo 5, comma 9 del TIMG e il paragrafo 4.13.4 della determinazione DMRT 6/2019, ma anche che il PdR era già riattivato (e, quindi, il disservizio causato dal gestore già risolto) al momento della presentazione del reclamo *de quo* ed è pacifico che il gestore non abbia addebitato al reclamante i costi di sospensione e riattivazione del PdR;
 51. tuttavia, sotto il profilo regolatorio da tale erronea condotta non consegue alcun obbligo in capo al gestore di corrispondere indennizzi automatici al reclamante e al cliente finale (fatto salvo il diritto del reclamante - qualora si ritenga danneggiato dalla condotta del gestore - di adire la competente Autorità giudiziaria ordinaria per richiedere l'eventuale risarcimento del danno);
 52. pertanto, la pretesa di Sima Energia, avanzata con il presente reclamo, non merita accoglimento

DELIBERA

1. di respingere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da Sima Energia S.p.A. nei confronti di Toscana Energia S.p.A., con riferimento al punto di riconsegna (PdR) 15964204315262;
2. 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.

14 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini