

DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2024

323/2024/E/GAS

**DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA ENERGY-TRADE S.P.A. UNIPERSONALE, NEI
CONFRONTI DI NUCERIA DISTRIBUZIONE GAS S.R.L.**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1305^a riunione del 30 luglio 2024

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- il regolamento (CE) 715/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 7 agosto 1990, n. 241 (di seguito: legge 241/90);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- 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 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 18 dicembre 2006, 294/06 e s.m.i. (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 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com) e, in particolare, l'Allegato C, recante disposizioni in materia di "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. 93/11)" (di seguito: Disciplina o deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- il vigente assetto organizzativo dell'Autorità;
- la nota (prot. 44951 del 4 luglio 2023), con cui il Direttore della Direzione Legale 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 31 gennaio 2024 (prot. Autorità 7358 in pari data), Energy-Trade S.p.A. unipersonale (di seguito anche: reclamante o ENTRA) ha contestato a Nuceria Distribuzione Gas S.r.l. (di seguito anche: gestore o Nuceria) la mancata erogazione di prestazioni tecniche e commerciali riferibili ai PdR nella titolarità del reclamante. In particolare, il gestore non avrebbe: i) garantito l'accesso al portale informatico; ii) trasmesso al Sistema Informativo Integrato (SII) i flussi di lettura di *switch in* relativi ai PdR 07590000008841, 07590000002565 e 07590000002942; iii) trasmesso al SII i flussi di lettura di *switch out* relativi ai PdR 07590000007158, 07590000002774, 07590000001958, 07590000001673, 07590000005301, 07590000010578, 07590010000073, 07590000008841 e 07590000002718;
2. con nota del 9 febbraio 2024 (prot. 10139), l'Autorità ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
3. con nota del 13 marzo 2024 (prot. Autorità 18827), l'Autorità ha chiesto al gestore alcune informazioni e, in particolare: *"...di: 1) fornire informazioni in merito all'esistenza dei PDR 07590000002565, 07590000002942 e 07590000008841, specificando: - se sono attivi e, in caso di risposta affermativa, da quando; - se in corrispondenza di ciascuno di essi sia presente un misuratore e, in caso di risposta affermativa, da quando; 2) documentazione comprovante la richiesta di attivazione/disattivazione dei PDR."*;
4. con nota del 3 maggio 2024 (prot. 31692), l'Autorità ha sollecitato il gestore a rispondere alla richiesta di informazioni del 13 marzo 2024, rimasta priva di riscontro, avvertendolo che *"dell'eventuale mancato riscontro anche al presente sollecito - si terrà conto nel presente procedimento, in conformità al principio generale di cui all'articolo 116, comma 2 del c.p.c.";* anche tale sollecito è rimasto inesitato da parte del gestore;
5. con nota del 17 maggio 2024 (prot. 36006), l'Autorità ha chiesto al reclamante *"il consenso alla proroga di ulteriori due mesi del termine di conclusione del procedimento di trattazione del reclamo, che verrebbe così spostato al 30 luglio 2024"*;
6. con nota del 21 maggio 2024 (prot. Autorità 36661 in pari data), il reclamante ha acconsentito alla suddetta proroga;
7. in data 8 luglio 2024, la Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia ha trasmesso il proprio parere tecnico, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 della Disciplina.

QUADRO NORMATIVO:

8. Ai fini della risoluzione della presente controversia, rilevano le disposizioni dell'Allegato A deliberazione 294/06, in materia di standard di comunicazione tra distributore e utente della distribuzione e, in particolare:
 - a. l'articolo 3, in cui sono definiti gli elementi dello standard obbligatorio di comunicazione per il settore del gas naturale;
 - b. l'articolo 4, relativo al sistema di trasmissione delle informazioni, in cui si dispone che le informazioni relative alle prestazioni tecniche e commerciali (di cui all'articolo 2, comma 2 della medesima deliberazione) devono essere trasmesse mediante uno strumento di comunicazione evoluto (es. portale di comunicazione) che il distributore ha l'obbligo di rendere 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.
9. Rilevano inoltre le disposizioni dell'Allegato C alla deliberazione 77/2018/R/gas, in materia di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura e dei dati funzionali alla gestione di *switching* e, in particolare:
 - a. l'articolo 3, recante le disposizioni in materia di raccolta e trattamento dei dati di misura in occasione del cambio fornitore;
 - b. l'articolo 4, recante le modalità e le tempistiche di messa a disposizione dei dati di misura in occasione del cambio fornitore.

QUADRO FATTUALE:

10. ENTRA si avvale dei servizi di distribuzione del gas naturale di Nuceria Distribuzione a decorrere dal 1 ottobre 2021, vendendo gas ai clienti finali in alcuni Comuni del Sud Italia, fra cui il Comune di Nocera Superiore (SA), insistente sulla REMI 34787501;
11. nel corso del rapporto di vettoriamento con ENTRA, Nuceria non avrebbe ottemperato agli obblighi ad essa imposti dalla regolazione, con particolare riferimento a:
 - a. impossibilità ad accedere al profilo di ENTRA presso il portale informatico di Nuceria;
 - b. mancato caricamento dei flussi di lettura di *switch in* relativi ad alcuni PdR entrati nella titolarità di ENTRA quale utente della distribuzione (indicati nell'allegato 2 del reclamo al gestore del 31 agosto 2023);
 - c. mancato caricamento dei flussi di lettura di *switch out* relativi ad alcuni PdR rispetto ai quali ENTRA aveva perso la qualifica di utente della distribuzione (indicati nell'allegato 3 del reclamo al gestore del 31 agosto 2023);
12. pertanto, con note del 24 maggio 2023 e 8 giugno 2023, ENTRA chiedeva a Nuceria il "*caricamento dei flussi di lettura di switch in relativi*" rispettivamente ai PdR 07590000008841, e PdR 07590000002565 e 07590000002942;

13. inoltre, con diverse comunicazioni trasmesse al gestore a decorrere dal mese di gennaio 2022 (21 gennaio e 26 gennaio, 13 dicembre 2022, 19 gennaio 2023, 27 marzo 2023, 11 aprile 2023 e 11 maggio 2023) il reclamante sollecitava al gestore la pubblicazione sul *cloud* del SII dei flussi di lettura di *switch out* relativi ai PdR 07590000007158, 07590000002774, 07590000001958, 07590000001673, 07590000005301, 07590000010578, 07590010000073, 07590000008841 e 07590000002718;
14. in aggiunta, con nota, tra le altre, del 7 aprile 2023 il reclamante segnalava al gestore anche “*l'impossibilità di poter entrare con la User ENTRASPA all'interno del vostro portale, la password non viene riconosciuta*”;
15. non avendo mai ricevuto una risposta dal gestore, in data 15 giugno 2023, il reclamante inoltrava a Nuceria una prima diffida ad adempiere, alla quale non seguiva alcun riscontro o azione risolutiva da parte del gestore;
16. di conseguenza, in data 31 agosto 2023, il reclamante trasmetteva a Nuceria un primo reclamo, al quale non seguiva alcun riscontro da parte del gestore;
17. successivamente, in data 7 dicembre 2023 (prot. Autorità 77220 dell'11 dicembre 2023), il reclamante trasmetteva al gestore un ulteriore reclamo;
18. in data 31 gennaio 2024, non avendo ricevuto alcun riscontro da parte del gestore anche in merito al reclamo del 7 dicembre 2023, ENTRA adiva la presente sede giustiziale.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:

19. Il reclamante contesta al gestore di essere “*inadempiente [...] impendendo a quest'ultima (ENTRA, ndr) – nonostante il pagamento di tutte le tariffe previste – di godere appieno di tutti i servizi relativi alla distribuzione del gas naturale*”;
20. ENTRA rileva di avere ripetutamente segnalato al gestore le seguenti inadempienze “*a mezzo di posta elettronica certificata e ordinaria, senza ottenere alcun riscontro:*
 - a. *impossibilità ad accedere al profilo di ENTRA presso il portale informatico di Nuceria Distribuzione S.r.l. (v. doc. n. 1 del reclamo di I livello);*
 - b. *mancato caricamento dei flussi di lettura di switch in relativi ad alcuni punti prelievo entrati nella titolarità di ENTRA quale utente della distribuzione (v. doc. n. 2 del reclamo di I livello);*
 - c. *mancato caricamento dei flussi di lettura di switch out relativi ad alcuni punti prelievo rispetto ai quali ENTRA ha perso la qualifica di utente della distribuzione (v. doc. n. 3 del reclamo di I livello).*”;
21. in particolare, ENTRA evidenzia che “*non avendo la disponibilità dei flussi di cui alle precedenti lettere b) e c), non può comunicare alle società di vendita interessate i dati per emettere le fatture per rettificare i consumi dei clienti finali intestatari dei punti di prelievo coinvolti*”;
22. in particolare, ENTRA rileva che “*la sezione 3, cap. 8, par. 8.1. del CRDG prevede che l'impresa di distribuzione “eroga prestazioni tecniche e commerciali”, tra i vari soggetti, agli utenti del servizio di distribuzione come ENTRA, con la conseguenza che – non consentire a quest'ultima l'accesso al portale dell'impresa di*

- distribuzione – rende impossibile a ENTRA di usufruire del servizio di distribuzione”;*
23. il reclamante, inoltre, evidenzia che *“la sezione 4, cap 11, par. 11.3. del CRDG prevede che “Per tutti i Punti di Riconsegna, in relazione ai dati di misura, l’Impresa di distribuzione è responsabile anche della rilevazione, messa a disposizione, trasmissione e archiviazione dei dati ai soggetti aventi diritto ovvero l’Utente a cui il Punto di Riconsegna è abbinato.”, con l’effetto che – viste le inadempienze di Nuceria Distribuzione S.r.l. di cui alla premessa 3 punti II e III – risultano violate anche tutte le previsioni del CRDG che prevedono a carico dell’impresa di distribuzione oneri sulla misura del gas e sulla comunicazione dei dati all’utente del servizio di distribuzione” e sottolinea che “Nuceria Distribuzione S.r.l., nella sua veste di gestore di un servizio pubblico essenziale, è altresì tenuto all’obbligo di diligenza qualificata ex art. 1176, co. 2, c.c.”;*
24. il reclamante segnala che *“appare evidente che il modus operandi di Nuceria Distribuzione S.r.l. – caratterizzato da una condotta del tutto omissiva – è idoneo a violare apertamente gli obblighi a suo carico come sanciti, principalmente, dal “Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale” di cui all’allegato 2 della deliberazione ARERA n. 108/06 e s.m.i., nonché dalle ulteriori delibere ARERA valevoli in materia.”;*
25. in conclusione, *“ENTRA chiede a codesta Spett.le Autorità di adottare i provvedimenti opportuni nei confronti di Nuceria Distribuzione S.r.l. affinché quest’ultima si renda adempiente a quanto richiesto da ENTRA”.*

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:

26. Il gestore non ha partecipato al procedimento di trattazione del reclamo producendo 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 3 maggio 2024 (prot. 31692) - alla richiamata richiesta di informazioni.

VALUTAZIONE DEL RECLAMO:

27. Ai fini della decisione del reclamo, occorre accertare se il gestore abbia attuato correttamente le disposizioni regolatorie con riferimento:
- a. alla gestione delle citate prestazioni tecniche e commerciali richieste dal reclamante;
 - b. al servizio di rilevazione, archiviazione e messa a disposizione dei dati di misura in occasione del cambio fornitore,
 - i. sia con riferimento ai PdR 07590000008841, 07590000002565 e 07590000002942 in cui il reclamante ha il ruolo di utente della distribuzione entrante;
 - ii. sia per i PdR 07590000007158, 07590000002774, 07590000001958, 07590000001673, 07590000005301, 07590000010578,

07590010000073, 07590000008841 e 07590000002718 in cui il reclamante ha il ruolo di utente della distribuzione uscente.

28. Prima di procedere all'analisi del merito della controversia, si prende atto della mancata partecipazione del gestore al procedimento di trattazione del reclamo de quo e del suo mancato riscontro alla richiesta di informazioni ed al sollecito inviati dall'Autorità nel corso dell'istruttoria;
29. al riguardo, sotto tale profilo, appare, opportuno evidenziare che, nell'intento di garantire nella misura massima possibile la partecipazione procedimentale di Nuceria ed il contraddittorio, la trattazione del reclamo è stata prorogata, anche previo consenso del reclamante, fino al più ampio termine (sei mesi) previsto dalla normativa vigente per questo tipo di controversie;
30. tuttavia, pur a fronte della citata "assenza" del gestore rilevata nel corso dell'istruttoria, occorre - in virtù del principio di effettività della tutela giustiziale intestata all'Autorità dal Legislatore Comunitario ed anche in ragione del generale divieto del non liquet - comunque procedere alla disamina nel merito della presente controversia;
31. ebbene, nel corso dell'istruttoria, il reclamante ha fornito evidenza delle diverse comunicazioni in relazione alle richieste (non contestate dal gestore) di prestazioni tecniche e commerciali, essenziali per la gestione dei contratti con i clienti finali titolari dei PdR, nonché dei solleciti e dei reclami trasmessi al gestore, con riferimento alle quali non è stato fornito riscontro;
32. nell'ambito della trattazione del reclamo, su richiesta e successivo sollecito da parte dell'Autorità, il gestore non ha fornito alcun esito utile per la valutazione delle condotte contestate, né con riferimento alla gestione delle prestazioni tecniche e commerciali, né con riferimento alla rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura, in violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3 e 4 dell'Allegato A alla deliberazione 294/06 e degli articoli 3 e 4 dell'Allegato C alla deliberazione 77/2018/R/gas;
33. infatti, in base alle richiamate deliberazioni, Nuceria avrebbe dovuto garantire l'erogazione di prestazioni tecniche e commerciali riferibili ai citati PdR, essenziali per la gestione, da parte di ENTRA, dei rapporti contrattuali con i clienti finali titolari dei PdR in parola. In particolare, avrebbe dovuto assicurare ad ENTRA l'accesso al portale informatico, nonché la trasmissione al SII dei flussi di lettura di *switch in* e di *switch out*, relativi ai richiamati PdR;
34. in aggiunta alle accertate violazioni della regolazione da parte del gestore, è da stigmatizzare la condotta assunta da Nuceria nell'ambito del rapporto contrattuale con il reclamante e nel corso del presente procedimento giustiziale innanzi all'Autorità;
35. ciò perché le accertate inadempienze del gestore - sia in termini di mancato riscontro alle citate richieste e solleciti del reclamante che alla richiesta di informazioni ed al sollecito inviati dall'Autorità - si rivelano contrarie ai canoni di buona fede e collaborazione a cui gli operatori del settore devono improntare la propria condotta nei rapporti tra i medesimi (v. Consiglio di Stato, Sez. VI, 7 marzo 2019, n. 1586; Tar Lombardia, Sez. II, 19 giugno 2023, n. 662; Id., Sez. II, 30 maggio 2022, n.

1266) e tra essi e l'amministrazione. Sotto quest'ultimo profilo la giurisprudenza consolidata ha chiarito che tali canoni *"sono attualmente sanciti dall'art. 1 comma 2-bis legge n. 241 del 1990 ma erano già riconosciuti in precedenza dalla giurisprudenza (Ad. plen. 25 febbraio 2014 n. 9). Essi impongono che il privato sia chiamato ad assolvere oneri minimi di cooperazione, quali il dovere di fornire le informazioni richieste e di porre in essere ogni comportamento che possa incidere sul raggiungimento del risultato atteso, e che trovano il proprio fondamento nei doveri di solidarietà e dell'autoresponsabilità, aventi fonte negli artt. 2 e 97 Cost."*. (v. *ex multis*, Consiglio di Giustizia Amministrativa per la Regione Siciliana, Sez. Giurisdizionale 15 febbraio 2022, n. 197). Peraltro, tale obbligo collaborativo da parte delle imprese nei confronti dell'Autorità è sancito anche dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95 secondo cui *"Le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni"*;

36. inoltre, come accennato, il gestore non ha partecipato al procedimento di trattazione del reclamo - ritenendo quindi di non assumere posizione in merito ai fatti contestati - pur a fronte di quanto previsto dal comma 4 del novellato articolo 44 del decreto legislativo 93/11, secondo cui *"La partecipazione delle imprese elettriche alle procedure di risoluzione delle controversie di cui al presente comma è obbligatoria"*;
37. pertanto, emerge l'inadeguatezza della condotta dell'impresa di distribuzione 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 concessionario del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale - 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 o "rafforzata" 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;
38. in conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie e delle motivazioni che precedono, ritenuto fondato il reclamo *de quo*

DELIBERA

1. di accogliere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da Energy-Trade S.p.A. unipersonale nei confronti di Nuceria Distribuzione Gas S.r.l.;
2. di prescrivere a Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., di provvedere, entro 20 giorni dal ricevimento della presente deliberazione:
 - a. all'adempimento degli obblighi in materia di standard di comunicazione ed in particolare di assicurare a Energy-Trade S.p.A. unipersonale l'accesso al

- portale informatico di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 294/06;
- b. alla trasmissione al Sistema Informativo Integrato (SII) dei flussi di lettura di *switch in* relativi ai PdR 07590000008841, 07590000002565 e 07590000002942;
 - c. alla trasmissione al Sistema Informativo Integrato (SII) dei flussi di lettura di *switch out* relativi ai PdR 07590000007158, 07590000002774, 07590000001958, 07590000001673, 07590000005301, 07590000010578, 07590010000073, 07590000008841 e 07590000002718;
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, 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.

30 luglio 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini