

DELIBERAZIONE 21 DICEMBRE 2015
634/2015/E/EEL

**DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DALLA SOCIETÀ SIMA ENERGIA S.P.A. NEI
CONFRONTI DI TOSCANA ENERGIA S.P.A.**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 21 dicembre 2015

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/2000;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, segnatamente, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, 138/04 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: Disciplina);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A;
- la deliberazione dell'Autorità 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità, 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la determinazione della Direzione Mercati Energia e Gas dell'Autorità, n. 6/2012;
- la nota prot. generale dell'Autorità, n. 013368 del 13 maggio 2014, con cui il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati ha delegato il Responsabile dell'Unità Arbitrati e Controversie allo svolgimento della funzione di responsabile del procedimento, ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com.

FATTO

1. Con reclamo presentato il 17 luglio 2015 (prot. Autorità n. 21474), la società Sima Energia S.p.a. (di seguito: reclamante) contesta l'operato della società Toscana Energia S.p.a. (di seguito: gestore) con riferimento alla mancata e/o

- ritardata esecuzione di undici (di seguito: 11) allacciamenti alla rete di distribuzione del gas naturale nel Comune di San Marcello Pistoiese (PT);
2. il reclamo è stato presentato contestualmente al gestore di rete e all'Autorità, al fine di evitare danni gravi e irreparabili;
 3. con nota del 30 luglio 2015 (prot. Autorità n. 22699), l'Autorità ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di trattazione del reclamo *ex* deliberazione 188/2012/E/com;
 4. con nota del 26 agosto 2015 (prot. Autorità n. 24871), l'Autorità ha quindi richiesto al gestore alcune informazioni, ai fini della decisione della controversia *de qua*;
 5. con nota del 4 settembre 2015 (prot. Autorità n. 26764), il gestore ha fornito risposta alla suddetta richiesta di informazioni;
 6. con nota del 26 agosto 2015 (prot. Autorità n. 24871), l'Autorità ha richiesto al gestore e al reclamante alcune ulteriori informazioni e ha, contestualmente, convocato le parti in audizione per la data del 16 novembre 2015;
 7. con note del 30 ottobre 2015 (prot. Autorità n. 32846) e del 28 ottobre 2015 (prot. Autorità n. 32798), le società Toscana Energia e Sima hanno, rispettivamente, fornito le informazioni richieste;
 8. in data 16 novembre 2015, presso la sede dell'Autorità, si è tenuta la suddetta audizione, ai sensi della delibera 188/2012/E/com;
 9. in data 24 novembre 2015 la Direzione Infrastrutture, Unbundling e Certificazione, ha formulato il proprio parere tecnico, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della deliberazione 188/2012/E/com.

QUADRO NORMATIVO

10. Ai fini della risoluzione della presente controversia rilevano le disposizioni contenute nell'Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, che regola la qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG) e, in particolare:
 - a) l'articolo 1, il quale dispone che:
 - l'esecuzione di lavori semplici per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, consiste nella realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
 - l'esecuzione di lavori complessi è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
 - b) una serie di disposizioni contenute nella sezione III del RQDG, dedicato alla qualità commerciale dei servizi gas e, in particolare:

- l'articolo 37, il quale stabilisce che la sezione III, RQDG e, dunque, anche gli indicatori di qualità commerciale del servizio gas ivi previsti non si applicano ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete;
- l'articolo 40, il quale, tra l'altro, dispone che:
 - il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente, completa dei dati che devono essere forniti dal richiedente, e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente stesso;
 - l'impresa distributrice è tenuta a predisporre e a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte; in tale caso, l'impresa distributrice ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro richiesto;
- l'articolo 41, il quale definisce il "Tempo di esecuzione di lavori semplici" come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell'impresa distributrice, dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto;
- l'articolo 42, il quale dispone che:
 - il "Tempo di esecuzione di lavori complessi" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell'impresa distributrice, dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto;
 - qualora, entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi, l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo;
- la tabella E, contenuta all'interno dell'articolo 56, comma 1, che, individuando i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione, stabilisce che il tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici è pari a 10 giorni lavorativi;
- l'articolo 59, comma 1, il quale stabilisce che, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile;

- la tabella L, contenuta all'interno dell'articolo 59, che, individuando gli indennizzi automatici base per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, stabilisce che, in caso di mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione o di esecuzione di lavori semplici, l'indennizzo automatico per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6 è pari a 35, euro, se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto allo standard cui si riferisce la prestazione; se invece l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo triplo, l'indennizzo automatico base è raddoppiato; se, infine, l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard cui si riferisce la prestazione, deve essere corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base;
- l'articolo 60, il quale, tra l'altro, stabilisce che l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, quali eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, o cause imputabili al cliente finale o a terzi.

QUADRO FATTUALE

11. Tra il mese di luglio e il mese di dicembre 2014, il reclamante, che svolge attività di vendita di gas naturale al dettaglio, ha richiesto al proprio distributore, Toscana Energia, per conto di 11 suoi clienti (di seguito: richiedenti l'allacciamento o richiedenti), il preventivo per l'esecuzione di allacciamenti alla rete di distribuzione del gas metano presente nel Comune di San Marcello Pistoiese;
12. a seguito dell'emissione, da parte del distributore, dei relativi preventivi, Sima Energia li ha, tutti quanti, accettati, in nome e per conto dei suddetti clienti, e ha, dunque, richiesto al gestore l'esecuzione dei lavori di allacciamento alla rete di distribuzione gas metano;
13. in data 5 marzo 2015, il reclamante ha però inviato al gestore un reclamo, lamentando la mancata esecuzione degli allacciamenti richiesti, entro le date che il reclamante stesso indicava come quelle entro cui il gestore avrebbe dovuto eseguire i lavori di allacciamento. In particolare, il reclamante, oltre a diffidare il gestore ad eseguire quanto prima i suddetti lavori di allacciamento, chiedeva al gestore di rendere note le ragioni alla base dei ritardi, nonché la corresponsione dell' indennizzo automatico previsto dalla vigente regolazione;
14. in data 26 marzo 2015, il gestore rispondeva al reclamante, precisando che le date indicate da Sima Energia nel proprio reclamo del 5 marzo 2015 non erano riferibili alle date di esecuzione dei lavori, ma alla sola accettazione del preventivo. Il gestore, inoltre, indicava le ragioni dei ritardi, illustrando, in particolare, che:
 - in quattro casi mancava la documentazione a carico del richiedente l'allacciamento;

- in sei casi l'allacciamento richiesto avrebbe potuto essere eseguito solo a seguito di una estensione della rete di distribuzione esistente, peraltro concordata con il Comune di San Marcello Pistoiese;
 - in un caso la pratica era invece stata annullata in attesa di un accordo con il suddetto Comune di San Marcello Pistoiese per la realizzazione degli interventi di allacciamento in concomitanza dei lavori sulla rete di pubblica illuminazione da parte dell'Amministrazione Comunale;
15. nella medesima nota il gestore ha, altresì, precisato di non essere al momento in grado di fornire informazioni in ordine ai tempi di realizzazione delle due nuove reti di distribuzione, la cui previa realizzazione era necessaria per l'esecuzione degli allacciamenti richiesti.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE

16. Il reclamante evidenzia il mancato rispetto dei tempi massimi di realizzazione degli allacciamenti previsti dagli articoli 41 e 42 del RQDG, con particolare riferimento alle richieste di allacciamenti di utenze situate nel Comune di San Marcello Pistoiese di seguito elencate in base alla numerazione attribuita dal gestore Toscana Energia:
- TE 20348066;
 - TE 20413630;
 - TE 21284052;
 - TE 21146081;
 - TE 21147818;
 - TE 21055198 di Sima Energia S.p.a.;
 - TE 19944426;
 - TE 20938362;
 - TE 21048343;
 - TE 21438714;
 - TE 18809198.

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE

17. Nella memoria difensiva del 12 agosto 2015 (prot. 024139), Toscana Energia ammette che due degli undici preventivi in questione *“sono stati emessi in maniera errata, prevedendo l'esecuzione di lavori semplici invece di lavori con estensione rete di distribuzione”*;
18. nella medesima memoria, inoltre, Toscana Energia precisa, tra l'altro, che la realizzazione degli allacciamenti in questione è subordinata all'esecuzione *“di una vera e propria estensione della rete di distribuzione”*. A tal proposito, Toscana Energia fornisce copia della lettera inviata al Sindaco del Comune di San Marcello Pistoiese in data 14 aprile 2014, nella quale, da un lato, si fa presente che Toscana Energia, dal 1 gennaio 2014, si farà carico delle estensioni della rete di distribuzione necessarie, qualora la densità di utenti potenzialmente

- connettibili alla stessa superi una determinata soglia; dall'altro, si definisce l'entità del contributo di allacciamento richiesto;
19. nella già richiamata memoria, inoltre, Toscana Energia afferma che *“le difficoltà costruttive rappresentate dalla nuova rete di distribuzione, che serve prevalentemente un territorio, quello del Comune di san Marcello Pistoiese, con caratteristiche altimetriche di montagna interna e zona climatica E, non avrebbero comunque consentito di eseguire alcun lavoro almeno fin tanto che la stagione invernale non fosse terminata”*;
 20. nel corso dell'audizione del 16 novembre 2015 Toscana Energia ha infine evidenziato che i verificatisi ritardi nella realizzazione degli allacciamenti sono stati determinati anche da una serie di richieste di allacciamento pervenute successivamente a quelle oggetto del reclamo *de quo*, e che hanno condotto ad una riprogrammazione dei lavori di estensione della rete e, di conseguenza, ad un accorpamento di dette nuove pratiche con quelle oggetto di reclamo;
 21. nel corso della medesima audizione, Toscana Energia, oltre ad ammettere i contestati ritardi, rispetto ai termini previsti dalla regolazione, ha altresì riconosciuto alcune *“lacune di comunicazione”* nei confronti dei richiedenti gli allacciamenti, precisando però l'eccezionalità della situazione in questione e anticipando che, al termine dell'esecuzione dei lavori di allacciamento, i soggetti interessati saranno comunque indennizzati in ossequio alla disciplina regolatoria.

VALUTAZIONE DEL RECLAMO

22. Nella valutazione del presente reclamo appare fondamentale tenere conto, da un lato, delle soprarichiamate disposizioni dell'Autorità in ordine agli indicatori di qualità commerciale, con particolare riferimento ai tempi di preventivazione e di esecuzione dei lavori di allacciamento; dall'altro degli obblighi, gravanti sull'impresa di distribuzione del gas naturale, di trasparenza, efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio. Sulla base di tali generali premesse, si può dunque procedere ad un accertamento della situazione fattuale, quale risultante dall'istruttoria condotta. Ciò con riferimento ai singoli preventivi oggetto di reclamo, e con riguardo alla avvenuta o meno corresponsione degli indennizzi automatici previsti dalla regolazione vigente:
23. TE 20348066:
 - il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente come lavoro semplice in data 19 settembre 2014;
 - successivamente, il preventivo e le conseguenti attività di realizzazione degli allacciamenti sono state prese in considerazione da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione; e, tuttavia, non risulta che sia stata mai inviata al cliente alcuna modifica del preventivo, né alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica;
 - l'autorizzazione di sviluppo della rete di distribuzione da parte del Comune di San Marcello Pistoiese è stata resa in data 12 agosto 2014,

mentre i richiesti lavori di allacciamento si sono conclusi dopo circa un anno, dunque con un ritardo superiore al triplo del tempo massimo previsto dalla regolazione;

- nessun indennizzo è stato ancora corrisposto da parte del gestore di rete al 16 novembre 2015.

24. TE 20413630:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente come lavoro semplice in data 22 settembre 2014;
- successivamente, il preventivo e le conseguenti attività sono state prese in considerazione da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione; nondimeno, non risulta che sia stata mai inviata al cliente la modifica del preventivo, né che sia stata inviata alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica;
- l'autorizzazione di sviluppo della rete è stata resa dal Comune di San Marcello Pistoiese in data 12 agosto 2014, mentre i lavori si sono conclusi dopo circa un anno, dunque con un ritardo superiore al triplo del tempo massimo previsto dalla regolazione;
- nessun indennizzo è stato ancora corrisposto da parte del gestore alla data del 16 novembre 2015.

25. TE 21284052:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 17 dicembre 2014 come lavoro semplice;
- l'esecuzione dei lavori è stata effettuata con un ritardo compreso tra il doppio e il triplo del tempo massimo;
- il richiedente risulta essere già stato correttamente indennizzato.

26. TE 21146081:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 1 dicembre 2014, come lavoro ricadente nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione;
- l'autorizzazione di sviluppo della rete è stata resa dal Comune di San Marcello Pistoiese in data 14 marzo 2015, a seguito di richiesta, da parte di Toscana Energia, del 4 marzo 2015; l'allacciamento non risulta essere stato effettuato alla data del 16 novembre 2015;
- poiché, con riferimento all'esecuzione del preventivo in questione è stata, sin dall'inizio, prevista l'estensione della rete di distribuzione, non sono qui applicabili né gli indicatori di qualità commerciale né gli indennizzi automatici previsti dalla regolazione.

27. TE 21147818:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 9 dicembre 2014 come lavoro semplice;
- come confermato nel corso dell'audizione tenutasi presso l'Autorità sia dal reclamante che da Toscana Energia, il richiedente non ha mai inviato al gestore di rete l'autorizzazione all'esecuzione dei lavori, i quali, pertanto, non possono essere realizzati.

28. TE 21055198, di Sima Energia S.p.a.:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 23 dicembre 2014 come lavoro complesso;
- successivamente, il preventivo è stato considerato da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione, ma non risulta che sia stata mai inviata al cliente la modifica del preventivo, né che sia stata inviata alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica;
- l'autorizzazione di sviluppo della rete è stata resa dal Comune di San Marcello Pistoiese in data 27 luglio 2015, a seguito della richiesta di Toscana Energia del 16 luglio 2015;
- i lavori a carico di Toscana Energia sono stati conclusi, mentre quelli a carico del richiedente non risultano ancora essere stati eseguiti alla data del 16 novembre 2015.

29. TE 19944426:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 13 agosto 2014 come lavoro complesso;
- l'autorizzazione di sviluppo della rete è stata resa dal Comune di San Marcello Pistoiese in data 12 agosto 2014, a seguito della richiesta di Toscana Energia del 1 agosto 2014;
- successivamente, il preventivo è stato considerato da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione, ma non risulta che sia stata mai inviata al cliente la modifica del preventivo, né che sia stata inviata alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica;
- Toscana Energia, nel corso dell'audizione presso l'Autorità, ha fatto presente che i lavori relativi al suddetto preventivo sarebbero stati posticipati al fine di renderli coerenti con quelli necessari per dare seguito alle richieste di allacciamento relative ai preventivi TE 20348066 e TE 20413630, successivamente pervenute.

30. TE 20938362:

- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 7 novembre 2014 come lavoro complesso;
- successivamente, il preventivo è stato considerato da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione, ma non risulta che sia stata mai inviata al cliente la modifica del preventivo, né che sia stata inviata alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica;
- l'autorizzazione di sviluppo della rete è stata resa dal Comune di San Marcello Pistoiese in data 14 marzo 2015, a seguito della richiesta di Toscana Energia del 4 marzo 2015;
- i lavori a carico del cliente non risultano essere stati eseguiti alla data del 16 novembre 2015;

- i lavori di allacciamento alla rete di distribuzione non risultano conclusi alla medesima data del 16 novembre 2015.
31. TE 21048343:
- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 17 novembre 2014 come lavoro complesso;
 - successivamente, il preventivo è stato considerato da Toscana Energia nell'ambito dei lavori di estensione della rete di distribuzione, ma non risulta che sia stata mai inviata al cliente la modifica del preventivo, né che sia stata inviata alcuna comunicazione in merito alla suddetta modifica.
32. TE 21438714:
- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 12 dicembre 2014 come lavoro semplice;
 - Toscana Energia ha ricevuto la documentazione necessaria all'avvio dei lavori da parte del richiedente in data 29 aprile 2015 e l'allacciamento è stato quindi effettuato entro i termini previsti dalla regolazione.
33. TE 18809198:
- il preventivo è stato emesso e accettato dal richiedente in data 9 aprile 2014 come lavoro semplice;
 - Toscana Energia ha ricevuto la documentazione necessaria all'avvio dei lavori da parte del richiedente in data 9 giugno 2015 e l'allacciamento è stato pertanto effettuato entro i termini previsti dalla regolazione.
34. Tanto premesso, con particolare riferimento alla emissione dei due soprarichiamati preventivi per lavori semplici, successivamente inseriti nell'ambito dell'attività di sviluppo della rete (TE 20348066 e TE 20413630), si rileva, in primo luogo, che Toscana Energia non ha, in nessun caso, informato i soggetti richiedenti dei ritardi dovuti alla modifica della tipologia di lavori previsti;
35. pertanto, essendo stati qualificati come preventivi per lavori semplici, sussiste il diritto dei richiedenti all'ottenimento dell'indennizzo di tre volte euro 35,00 – i.e. euro 105,00 –, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 41, RQDG, dell'articolo 59, tabella L, RQDG, e dell'articolo 59, comma 2, lett. c), RQDG, ossia l'indennizzo previsto per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, in relazione all'esecuzione di lavori semplici. Ed infatti, il tempo intercorso tra l'accettazione dei suddetti preventivi da parte dei richiedenti e la data di completamento del lavoro richiesto, è superiore rispetto allo standard specifico di 10 giorni lavorativi, indicato nella tabella E, articolo 56, comma 1, RQDG, per l'esecuzione di lavori semplici;
36. anche con riferimento al preventivo TE 21284052, in prima battuta qualificato come lavoro semplice e, successivamente, inserito nell'ambito dell'attività di sviluppo della rete, si rileva che Toscana Energia non ha, nemmeno qui, informato il richiedente l'allacciamento dei ritardi dovuti alla modifica della tipologia di lavori previsti. Dunque, anche in questo caso si rileva la violazione del suddetto standard specifico di 10 giorni lavorativi, indicato nella tabella E,

articolo 56, comma 1, RQDG, per l'esecuzione di lavori semplici; e, tuttavia, nella fattispecie, il gestore ha già corrisposto l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'articolo 59, tabella L, RQTG, e dell'articolo 59, comma 2, lett. c), RQTG, per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità in relazione all'esecuzione di lavori semplici;

37. con riferimento ai preventivi TE 21146081, TE 21055198 di Sima Energia S.p.a., TE 19944426, TE 20938362 e TE 21048343, pur registrandosi tempi di esecuzione dei lavori estremamente elevati, avendo il gestore, sin dall'inizio, qualificato i preventivi in esame come lavori complessi o come lavori per i quali era prevista l'estensione della rete di distribuzione, gli stessi non soggiacciono a standard specifici di qualità, bensì a standard generali per i quali, però, non sono previsti, dalla vigente regolazione, indennizzi automatici;
38. nondimeno, avendo Toscana Energia riqualficato i suddetti preventivi (ad eccezione del preventivo TE 21146081, per il quale era stata, fin da subito, prevista l'estensione della rete di distribuzione), da lavori complessi a lavori per i quali era prevista l'estensione della rete di distribuzione, è evidente che la medesima Toscana Energia, in base ai generali principi di correttezza e buona fede, avrebbe dovuto informare i richiedenti gli allacciamenti di tale intervenuta "ri-qualificazione", minimizzando in tal modo il disagio conseguente l'allungamento dei tempi di realizzazione dell'allacciamento;
39. inoltre, l'ingente ritardo di Toscana Energia non appare in alcun modo scusabile alla luce della vigente regolazione. Infatti, il ritardo nell'avvio dei lavori non può certo essere imputato ai rigori della stagione invernale. Ed invero, si rammenta che lo stesso RQDG tipizza, all'articolo 60, comma 1, RQTG, i casi di esclusione dell'applicabilità degli indennizzi automatici, individuandoli nelle cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, ovvero nel mancato ottenimento di atti autorizzativi, o in cause imputabili al cliente finale o a terzi. Ebbene, nessuno di tali casi ricorre nella fattispecie *de qua*. Inoltre, non si può fare a meno di evidenziare che Toscana Energia è un operatore professionale, da anni operante nel settore della distribuzione e nel territorio interessato dai fatti in questione, sul quale, quindi, incombono gli obblighi di diligenza specifica di cui all'articolo 1176, comma 2, cod.civ.; pertanto i normali disagi derivanti dalla stagione invernale, specie in una località montana, non possono sicuramente giustificare gli accertati consistenti ritardi.
40. Per quanto riguarda invece il preventivo TE 21147818, nel corso dell'istruttoria è emerso che i relativi lavori di allacciamento non sono mai iniziati a causa del mancato invio, da parte del richiedente, della documentazione necessaria all'avvio dei lavori. Pertanto, nella specie, il gestore di rete non può ritenersi in alcun modo responsabile del ritardo nei lavori;
41. anche con riferimento ai preventivi TE 21438714 e TE 18809198, il gestore di rete non può ritenersi affatto responsabile; infatti, i registrati ritardi nell'avvio dei lavori sono in realtà dovuti al tardivo invio, da parte dei richiedenti, della necessaria documentazione, e non certo ad una inerzia del gestore di rete.

42. In ogni caso, alla luce dell'accertato quadro fattuale e, in particolare, in considerazione dei disagi sopportati dai clienti finali, si raccomanda a Toscana Energia, al fine di prevenire e scongiurare, per il futuro, il verificarsi di problematiche analoghe a quelle qui riscontrate, di programmare le attività di sviluppo della rete di distribuzione in modo tale da contemperare l'esigenza di ottimizzazione dei costi di realizzazione con il diritto di connessione alla rete da parte dei richiedenti gli allacciamenti, segnalando, altresì, l'opportunità che i richiedenti siano adeguatamente informati dell'*iter* delle singole pratiche.

DELIBERA

1. di accogliere il reclamo presentato dalla società Sima Energia S.p.a. nei confronti di Toscana Energia S.p.a., limitatamente ai preventivi TE 20348066, TE 20413630, TE 21146081, TE 21055198, TE 19944426, TE 20938362 e TE 21048343, ;
2. di prescrivere, alla società Toscana Energia, con riferimento ai preventivi TE 20348066 e TE 20413630, di corrispondere il relativo indennizzo automatico quantificato in euro 105,00, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 59, tabella L, e dell'articolo 59, comma 2, lett. c), dell'Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (RQDG);
3. di prescrivere, alla società Toscana Energia, con riferimento ai preventivi TE 21146081, TE 21055198, TE 19944426, TE 20938362 e TE 21048343, di concludere, quanto più celermente possibile, i relativi lavori di allacciamento, trasmettendo all'Autorità una relazione nella quale sia dia dettagliatamente conto delle attività svolte;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.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.

21 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni