

**DELIBERAZIONE 1 OTTOBRE 2019**  
**400/2019/E/GAS**

**DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DA GOLDENERGY S.R.L. NEI CONFRONTI DI**  
**NUCERIA DISTRIBUZIONE GAS S.R.L.**

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

Nella 1081<sup>a</sup> riunione del 1 ottobre 2019

**VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, segnatamente, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, 138/04, recante "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione 28 maggio 2009 - ARG/gas 64/09 e, in particolare, l'Allegato A, contenente il "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)" e s.m.i. (di seguito: TIVG);
- la deliberazione 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) Parte I – Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014 – 2019 (RQDG)" e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e, in particolare, l'Allegato A, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- la determinazione 28 dicembre 2016, 18/2016-DMEG e, in particolare, l'Allegato A, contenente "Istruzioni Operative dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico in tema di standard di comunicazione per il settore del gas naturale" (di seguito: Determinazione 18/2016);

- 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 del 5 marzo 2018 (prot. Autorità 7693), con cui il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell’Autorità 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 il 2 aprile 2019 (prot. Autorità 8656 del 4 aprile 2019), Goldenergy S.r.l. (di seguito anche: reclamante o Goldenergy) ha contestato a Nuceria Distribuzione Gas S.r.l. (di seguito anche: gestore o Nuceria Distribuzione) la mancata trasmissione dei “...flussi RSL 400 come stabilito, per la registrazione delle rettifiche...” delle originarie letture di sostituzione per i punti di riconsegna (PDR) 07590000002897, 07590000000136, 075900000005360 e 075900000001322;
2. con nota dell’11 aprile 2019 (prot. 9485), l’Autorità ha comunicato alle parti l’avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
3. con nota dell’8 maggio 2019 (prot. Autorità 12234 del 10 maggio 2019), il gestore ha presentato la propria memoria difensiva;
4. con nota del 15 maggio 2019 (prot. 12839), l’Autorità ha chiesto al reclamante se, vista la memoria difensiva del gestore, le istanze rappresentate nel reclamo potevano ritenersi soddisfatte;
5. con nota del 17 maggio 2019 (prot. Autorità 13305 del 21 maggio 2019), il reclamante ha confermato il proprio interesse alla trattazione del reclamo;
6. con nota del 31 maggio 2019 (prot. 14417), l’Autorità ha chiesto al gestore alcune informazioni e in particolare di: “...a) indicare i flussi di rettifica delle misure di switching che avete dichiarato di aver messo a disposizione del reclamante; b) chiarire le modalità con cui è avvenuta la messa a disposizione dei suddetti flussi all’utente. In particolare, si richiede il dettaglio dei log relativi alla trasmissione dei suddetti flussi nel caso fossero stati trasmessi al Sistema Informativo Integrato (SII), o in ogni caso, i dettagli delle modalità e delle tempistiche con cui detta trasmissione sia avvenuta”;
7. con nota del 27 giugno 2019 (prot. Autorità 17527 del 1° luglio 2019), il gestore ha risposto alla richiesta di informazioni dell’Autorità;
8. con nota dell’8 luglio 2019 (prot. 18323), l’Autorità ha chiesto al reclamante se, vista la risposta del gestore alla richiesta di informazioni, le istanze rappresentate nel reclamo potevano ritenersi soddisfatte;
9. con nota del 17 luglio 2019 (prot. Autorità 19200 del 18 luglio 2019), il reclamante ha comunicato di ritenere soddisfatte dal gestore le istanze avanzate con il reclamo

- per i PDR 07590000002897, 07590000000136 e 07590000005360, confermando l'interesse per le istanze relative al PDR 07590000001322;
10. con nota del 18 luglio 2019 (prot. 19290), l'Autorità ha chiesto al gestore alcune informazioni in merito al PDR 07590000001322 e, in particolare di: "*a) indicare i motivi della presunta mancata pubblicazione della lettura di rettifica alla data di switch in (1° febbraio 2018) nel portale per lo scambio di informazioni per le società di vendita, né in quello del Sistema informativo Integrato (invitandovi a provvedervi ove non avvenuto); b) fornire il file di rettifica della lettura di switch in di cui alla precedente lettera a), con relativo progressivo anno termico*";
  11. il gestore non ha fornito riscontro alla suddetta richiesta di informazioni;
  12. in data 10 settembre 2019, la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia ha formulato il parere tecnico, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 della deliberazione 188/2012/E/com.

#### **QUADRO NORMATIVO:**

13. Ai fini della decisione del presente reclamo, rilevano le seguenti disposizioni:
  - a) l'articolo 15.6 della deliberazione 138/04 (vigente nel periodo di riferimento del reclamo) il quale prevede che gli utenti della distribuzione, uscente e subentrante, possono richiedere all'impresa di distribuzione la verifica della lettura effettiva di sostituzione, con costi a carico della parte soccombente e contestuale rettifica dei dati se necessario, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della lettura di sostituzione della fornitura; la deliberazione 117/2015/R/gas ha confermato la possibilità per gli utenti di richiedere la verifica della lettura di *switching*, precisando che rimane fatta salva, per l'utente della distribuzione, cui il cliente finale presenti un reclamo scritto o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione in relazione alla lettura di *switching*, la possibilità di esigere sempre dall'impresa di distribuzione la messa a disposizione e la ulteriore verifica dei dati tecnici necessari alla valutazione del reclamo stesso ai sensi del TIQV (dall'1° novembre 2018 la disciplina riguardante la messa a disposizione dei dati di misura in caso di *switching* è definita nell'Allegato C alla deliberazione 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com);
  - b) il TIQV (*ratione temporis* applicabile) e, in particolare:
    - l'articolo 11, ai sensi del quale il venditore è tenuto a formulare una risposta motivata in caso di reclamo scritto ricevuto dal cliente finale;
    - l'articolo 16, per cui qualora il venditore - ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale - debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore, è tenuto a richiederli con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia di standard di comunicazione;
  - c) la RQDG (*pro tempore* vigente), ed in particolare:
    - l'articolo 38, che annovera il tempo di messa a disposizione di dati tecnici - richiesti dal venditore in conformità al TIQV - tra gli standard specifici (e cioè soggetti ad indennizzo automatico in caso di mancato rispetto) della qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura;

- l'articolo 51, comma 1, in virtù del quale i dati tecnici da mettere a disposizione del venditore possono riguardare tanto i dati in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore, qualora il reclamo del cliente finale metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza;
- l'articolo 51, comma 5, per cui i dati tecnici messi a disposizione dal distributore devono essere completi e pertinenti rispetto alla richiesta del venditore;
- l'articolo 59, comma 3 che prevede l'erogazione al venditore di un indennizzo automatico, qualora il gestore non rispetti lo standard prestazionale in questione;
- d) il TIVG (*ratione temporis* applicabile) e, in particolare, l'art. 15bis, comma 4, il quale prevede che l'impresa di distribuzione metta a disposizione dell'utente della distribuzione le misure che rettificano misure trasmesse in precedenza, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 15, comma 3 del TIVG stesso, e cioè secondo i canali e nei formati previsti dalla regolazione in materia di standard di comunicazione e, comunque, almeno tramite posta elettronica certificata, nel rispetto delle specifiche individuate dall'Autorità;
- e) l'articolo 10.5 dell'Allegato A alla Determinazione 18/2016 contenente le istruzioni operative per la “*Trasmissione flusso rettifiche letture di switching*”.

#### QUADRO FATTUALE:

14. Goldenergy è una società che esercita, tra l'altro, l'attività di vendita del gas naturale ai clienti finali e in data 1 febbraio 2018, è divenuta nuovo venditore (subentrando al precedente), nella fornitura di gas naturale al cliente finale, titolare del PDR 07590000001322;
15. a seguito del suddetto subentro nella fornitura (c.d. *switch in*) il gestore ha trasmesso al reclamante una lettura di sostituzione, alla data del 1 febbraio 2018, di 2.594 smc;
16. successivamente però, il cliente finale ha trasmesso a Goldenergy una autolettura - rilevata in data 4 aprile 2018 - pari a 2.249 smc, inferiore quindi di 345 smc alla precedente lettura di sostituzione;
17. pertanto, Goldenergy - per rispondere al reclamo ricevuto dal cliente finale - ai sensi del TIQV (e tramite il prescritto flusso M01) ha chiesto al gestore la rettifica della lettura di sostituzione e, cioè, il dato di misura riportato alla data dello *switch in* (1 febbraio 2018);
18. in data 16 aprile 2018 il gestore ha effettuato un nuovo tentativo di lettura con esito positivo, rilevando un valore effettivo pari a 2.257 smc;
19. il successivo 17 aprile 2018 il gestore ha trasmesso al reclamante la lettura di verifica, rilevata il 16 aprile 2018, pari a 2.257 smc, ma non ha fornito anche il dato tecnico richiesto, ossia la lettura di rettifica rapportata alla data di *switch in* (con relativo progressivo termico), tramite il previsto flusso RSL;
20. pertanto, e dopo vari solleciti, in data 11 febbraio 2019 Goldenergy ha chiesto l'aggiornamento delle letture di *switch in* a seguito della chiusura delle pratiche M01 registrate sul portale, contestando al gestore di non aver “...*ancora ricevuto i dati*”.

- (RSL 400) come stabilito dalle normative vigenti...*” relativamente ai PDR 07590000002897, 07590000000136, 075900000005360 e 075900000001322;
21. Goldenergy lamentava, inoltre, che *“...i clienti coinvolti a fronte del mancato aggiornamento delle letture iniziali non riescono a trasmettere le autoletture come previsto dalle delibere e contestano le nostre fatture in quanto emesse con letture non aggiornate...”*;
  22. il gestore non risulta aver fornito alcun riscontro alla suddetta richiesta.

#### **ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:**

23. Il reclamante imputa al gestore una *“...mancata risposta a prestazioni tecniche e commerciali...”* rientranti nel servizio di distribuzione e misura, non avendo trasmesso *“...i flussi RSL 400 come stabilito per la registrazione delle rettifiche...”*: invero, lamenta di non riscontrare la pubblicazione dei dati richiesti *“...nel portale per lo scambio di informazioni per le società di vendita...”*;
24. per quanto riguarda, in particolare, il PDR 07590000001322, il reclamante osserva che il relativo flusso M010150 indica la rilevazione della lettura alla data di verifica da parte del gestore, mentre da questa lettura *“...lo stesso deve poi ricavare la lettura di rettifica di switch in, e trasmetterla come stabilito attraverso i flussi sopra descritti...con relativa trasmissione del progressivo anno termico come stabilito dalle normative vigenti...”*;
25. il reclamante, quindi, rivendica la fondatezza della richiesta di ricevere dal gestore, per il PDR in questione, la lettura di rettifica, rapportata alla data dell'1 febbraio 2018, della originaria lettura di sostituzione, con trasmissione del relativo progressivo anno termico.

#### **ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:**

26. Il gestore fa presente che i file dei flussi M010150, relativi agli esiti delle richieste in questione., *“...sono stati inviati automaticamente...”* alla data dell'esito dal proprio portale;
27. evidenzia, inoltre che, dai file xml (relativi alle suddette richieste), *“...si evince che solo per il PdR 07590000001322...è stata richiesta ed ottenuta la rettifica della lettura di switch. Le restanti richieste M01 relative ai PdR 07590000002897, 07590000000136 e 075900000005360 erano delle semplici verifiche letture, senza richiesta di rettifica, su differenze minime tra lettura comunicata da Utente e lettura distributore esitate positivamente”*;
28. per la richiesta relativa al PDR 07590000001322 il gestore rileva, altresì, di aver *“...risposto in data 17/04/2018 e modificato lettura come richiesto...”*.

#### **VALUTAZIONE DEL RECLAMO:**

29. In via preliminare risulta cessata la materia del contendere per quanto riguarda le istanze del reclamo relative ai PDR 07590000002897, 07590000000136 e

- 07590000005360, in quanto il reclamante, durante l'istruttoria, ha comunicato - con nota del 17 luglio 2019 (prot. Autorità 19200 del 18 luglio 2019) - di ritenerle soddisfatte dal gestore;
30. ai fini, invece, della risoluzione della presente controversia, per le istanze relative al PDR 07590000001322, si osserva quanto segue;
  31. l'articolo 11 del TIQV prevede che il venditore è tenuto a fornire una risposta motivata in caso di reclamo scritto ricevuto dal cliente finale;
  32. il successivo articolo 16 del TIQV prevede che il venditore - qualora ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore - è tenuto a richiederli al distributore con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia di standard di comunicazione;
  33. nel caso in esame, dagli atti acquisiti al procedimento, (tra cui il file M010050NUCERADIGOLDEND31PGMLIB201804101640031.xml) risulta che la richiesta di rettifica della originaria lettura di sostituzione, da parte di Goldenergy, è avvenuta a seguito di reclamo presentato dal cliente finale ed è stata inoltrata al gestore con il prescritto standard di comunicazione;
  34. al riguardo, l'articolo 51, comma 1 della RQDG prevede che la richiesta del venditore (presentata in conformità al TIQV) possa avere ad oggetto tanto dati tecnici, in possesso dell'impresa distributrice, quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore, qualora il reclamo del cliente evidenzia una possibile non correttezza e/o incompletezza;
  35. nel caso in esame, appunto, il reclamante ha chiesto al gestore la rettifica della lettura di sostituzione trasmessa in precedenza, in quanto ritenuta non corretta perché superiore alla autolettura ricevuta successivamente dal cliente finale;
  36. a sua volta, l'articolo 51, comma 5 della RQDG prevede che i dati tecnici messi a disposizione dal distributore devono essere completi e pertinenti rispetto alla richiesta del venditore, in modo da permettere allo stesso di fornire al reclamo del cliente finale una risposta motivata ed esaustiva;
  37. indi, in applicazione dell'articolo 51, comma 5 della RQDG, il gestore avrebbe dovuto trasmettere al reclamante tutti i dati tecnici richiesti e quindi - anche e principalmente - *"...la lettura di rettifica del PDR in questione, con relativo progressivo anno termico alla data dell'1 febbraio 2018..."* e avrebbe dovuto farlo tramite il relativo standard di comunicazione (flusso RSL previsto per la rettifica della lettura di *switching* dall'articolo 10.5 dell'Allegato A alla Determinazione 18/2016), come prescritto dall'articolo 15bis, comma 4 del TIVG;
  38. invece, dalle evidenze istruttorie, risulta che il gestore, in data 17 aprile 2018, ha messo a disposizione del reclamante la lettura di verifica di 2.257 smc rilevata il 16 aprile 2018 (tramite il pertinente flusso M01), ma non anche la lettura di rettifica riferita alla data di sostituzione dell'1° febbraio 2018 (tramite il relativo flusso RSL) con trasmissione del relativo progressivo anno termico);
  39. peraltro, sotto tale profilo, si rileva che il gestore non ha fornito alcun riscontro alla richiesta dell'Autorità (prot. 19290 del 18 luglio 2019), di indicare i motivi dell'inadempimento, tutt'ora contestato dal reclamante;

40. appare inoltre opportuno rilevare che la condotta inadeguata dell'impresa di distribuzione è tanto più grave se si considera che, come è noto, la diligenza richiesta, nell'adempimento dei propri obblighi, ad un operatore professionale esercente un servizio pubblico essenziale - quale è il gestore di una infrastruttura energetica - non è certo la diligenza "media" o "ordinaria" di cui all'articolo 1176, comma 1, del codice civile (vale a dire la diligenza del "buon padre di famiglia"), bensì la diligenza c.d. specifica di cui al comma 2 dello stesso articolo 1176. Né, peraltro, l'impresa distributrice ha evidenziato, nel corso dell'istruttoria, circostanze imprevedibili e/o non superabili con la dovuta diligenza tali da giustificare la propria condotta;
41. in conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie e alla luce delle sopra esposte motivazioni, risulta accertato che il gestore non ha messo a disposizione di Goldenergy tutti i dati tecnici dallo stesso richiesti, in violazione dell'articolo 51, comma 5 della RQDG *pro tempore* vigente, (impedendo peraltro a Goldenergy di effettuare una fatturazione aderente all'andamento effettivo dei consumi anche in occasione del cambio del fornitore, oltre che un trattamento efficace del reclamo del cliente finale);
42. ricorrono quindi, altresì, i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo automatico di cui all'articolo 59, comma 3 della RQDG;
43. pertanto, merita accoglimento la pretesa del reclamante verso il gestore relativa al PDR 07590000001322

### **DELIBERA**

1. di accogliere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato da Goldenergy S.r.l. nei confronti di Nuceria Distribuzione Gas S.r.l., con riferimento al PDR 07590000001322;
2. di prescrivere a Nuceria Distribuzione Gas S.r.l. che entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione:
  - a) trasmetta a Goldenergy S.r.l. la lettura di rettifica rapportata alla data dell'1 febbraio 2018 (data di *switch in*) della originaria lettura di sostituzione, con trasmissione del relativo progressivo anno termico, tramite lo standard di comunicazione (flusso RSL di cui all'articolo 10.5 dell'Allegato A alla Determinazione 28 dicembre 2018, 18/2016-DMEG), come prescritto dall'articolo 15 bis, comma 4 dell'Allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009 – ARG/gas 64/09, *ratione temporis* vigente;
  - b) eroghi a Goldenergy S.r.l. l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 59, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas;
3. di archiviare, nei termini di cui in motivazione, il reclamo in parola con riferimento ai PDR 07590000002897, 07590000000136 e 07590000005360;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it), fatte salve le previsioni di cui all'articolo 7, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

1 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*