

DETERMINAZIONE DSAI/12/2025/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTI SANZIONATORI NEI CONFRONTI DI OTTO VENDITORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AI CLIENTI FINALI

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 26 maggio 2025

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 4 agosto 2017 n. 124 ed in particolare l'articolo 1, comma 61 (di seguito: legge 124/2017);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68 recante "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di finanza, a norma dell'articolo 4 della legge 31 marzo 2000, n. 78";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, n. 273/05, recante approvazione del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023 100/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità dell’8 ottobre 2024, 398/2024/E/com (di seguito: deliberazione 398/2024/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 assegna all’Autorità, tra le altre, la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore energetico;
- in ragione del percorso di rimozione graduale della tutela di prezzo per gruppi distinti di clienti finali, il servizio di maggior tutela per la fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali regolate dall’Autorità, è cessato, per i clienti domestici non vulnerabili, il 1° luglio 2024, mentre il servizio di tutela per la fornitura di gas naturale a condizioni economiche e contrattuali regolate dall’Autorità è cessato, per i clienti domestici non vulnerabili, il 10 gennaio 2024;
- ai sensi della legge 124/2017, è stata altresì prescritta l’istituzione, secondo modalità da definirsi da parte dell’Autorità, di un apposito portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche (c.d. Portale Offerte) ed è stato contestualmente impartito a tutti gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano l’obbligo di trasmettere tempestivamente tali offerte per la loro pubblicazione nel portale;
- con il superamento dei servizi di tutela per i clienti non vulnerabili del settore dell’energia elettrica e del gas naturale (regolato dall’Autorità, in attuazione delle richiamate disposizioni legislative, con deliberazione 362/2023/R/eel per il settore dell’energia elettrica e deliberazione 100/2023/R/com per il settore del gas

naturale) e la conseguente affermazione del mercato libero come unica modalità di approvvigionamento per la generalità dei clienti finali, la tutela degli interessi dei clienti finali e la garanzia delle corrette dinamiche di mercato assumono una rilevanza centrale e diventa essenziale che il processo decisionale della scelta di un'offerta avvenga con la massima informazione, presupposto necessario per il dispiegarsi dei benefici del mercato libero;

- l'Autorità ha introdotto, con il **Codice di condotta commerciale**, una specifica regolazione che definisce, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo) devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni);
- come principio generale è statuito che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio, le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte (articolo 3 del Codice di condotta commerciale);
- gli articoli 5 e 6 del predetto Codice delineano più specificatamente i “*criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio*” cui i venditori devono attenersi nell'illustrare al cliente finale, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, i prezzi di fornitura del servizio e la spesa annua complessiva; in particolare, i venditori hanno l'obbligo di comunicare al cliente finale:
 - i corrispettivi unitari dovuti in misura *fissa esclusivamente* in euro/anno per ciascun punto di riconsegna (PdR) nel caso di fornitura di gas naturale o punto di prelievo (POD) nel caso di fornitura di energia elettrica (**articolo 5 comma 1 lettera b**);
 - in caso di corrispettivi soggetti a indicizzazione, la frequenza dei possibili aggiornamenti, una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (**articolo 5 comma 1 lettera d**);
 - la spesa annua complessiva come risultante dall'applicazione su base *annua di tutti* i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura (**articolo 6 comma 1 lettera a**);
- con specifico riferimento alla fase precontrattuale, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura, e in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo, l'**articolo 9 del Codice di condotta commerciale** prevede l'obbligo del venditore di fornire al cliente finale determinate informazioni, tra cui: “*i principali contenuti del contratto di cui al comma 11.1, lettere da c. a h.*”, quali ad esempio le condizioni economiche dell'offerta contrattuale, le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente medesimo nonché le modalità di pagamento e fatturazione (art. 9, **comma 1, lettera c**), la durata delle condizioni

economiche, le relative modalità di rinnovo e gli eventuali oneri previsti in caso di recesso anticipato (**comma 1, lettere f e f-ter**), nonché le informazioni sui diritti dei consumatori (**comma 1 lettera g**), tra cui la possibilità per i clienti vulnerabili dell'energia elettrica di scegliere, in alternativa alle offerte del mercato libero, le condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità (servizio di maggior tutela);

- la trasparenza e la completezza delle informazioni sulle offerte commerciali fornite dai venditori ai clienti finali in fase precontrattuale è cruciale in considerazione del riverbero di quelle attività nell'attuale e delicato contesto di transizione al mercato libero, in cui è ancora più urgente che – su tutto – la scelta della fornitura da parte del cliente finale sia, non solo resa possibile, ma agevolata dai venditori attraverso il pieno rispetto delle prescrizioni vigenti; la chiarezza, l'omogeneità e la comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini di una comparazione delle offerte per addivenire ad una scelta consapevole, rappresenta, infatti, un elemento imprescindibile per consentire una *partecipazione attiva* al mercato da parte del cliente finale, anche di piccole dimensioni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Autorità ha intrapreso una specifica attività di vigilanza per verificare il rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale in merito alle attività di promozione e vendita dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, con particolare riferimento al canale telefonico;
- in particolare, con la deliberazione 398/2024/E/com l'Autorità ha approvato un programma di controlli telefonici mediante chiamate ai recapiti dei servizi telefonici commerciali dei venditori attivi nei mercati liberalizzati di energia elettrica e/o gas naturale, che sono stati svolti tra il 21 novembre e il 5 dicembre 2024, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza;
- dalla documentazione trasmessa dal predetto Nucleo Speciale (prot. Autorità 88509 del 20 dicembre 2024 e 7040 del 3 febbraio 2025) e da quella acquisita dai siti *web* dei venditori o dal Portale Offerte è emerso che otto venditori non rispettano gli obblighi informativi prescritti del Codice di condotta commerciale, come meglio indicato nell'*Allegato A* alla presente determinazione;
- segnatamente, in violazione dell'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, quasi tutti gli operatori non hanno rappresentato al cliente finale i corrispettivi unitari dovuti dai clienti per la prestazione del servizio in misura *fissa esclusivamente* in euro/punto di prelievo/*anno* nel caso di fornitura di energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/*anno* nel caso di fornitura di gas naturale (lett. b); inoltre, alcuni di essi non forniscono informazioni complete e/o esatte sulla frequenza dei possibili aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione, oltre che sul relativo criterio, sul valore unitario massimo

raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e sul periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (lett. d);

- in violazione dell'articolo 6, comma 1, lett. a), del Codice di condotta commerciale, tutti gli operatori non forniscono al cliente finale la stima della spesa *annua* di *tutti* i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura o forniscono un'informazione inesatta;
- in violazione dell'articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale, tutti gli operatori non forniscono al cliente finale informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli o, in due casi, sulle modalità di pagamento e di fatturazione (lett. c); quasi tutti gli operatori non forniscono informazioni complete o esatte al cliente in ordine alle modalità di rinnovo o alla durata delle condizioni economiche delle offerte (lett. f); un operatore non rende al cliente informazioni corrette in merito ad eventuali oneri previsti dall'offerta in caso di recesso anticipato (lett. f-ter); inoltre, alcuni operatori non hanno assolto all'obbligo di chiarire in caso di clienti vulnerabili dell'energia elettrica il proprio diritto di scegliere, in alternativa all'offerta commerciale del venditore del mercato libero, le condizioni economiche e contrattuali stabilite da ARERA e il modo per acquisire tutte le informazioni pertinenti (lett. g).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio, nei confronti degli otto venditori di cui all'Allegato A alla presente determinazione, di altrettanti procedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

DETERMINA

1. di avviare otto procedimenti nei confronti dei venditori di cui all'Allegato A alla presente determinazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della violazione di disposizioni in materia di informazioni precontrattuali fornite ai clienti finali e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A, quale responsabile dei procedimenti l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata delle istruttorie è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;

4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per l'adozione dei provvedimenti finali è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento ai venditori di cui all'Allegato A alla presente determinazione mediante PEC agli indirizzi ivi riportati e di pubblicarlo, unitamente al medesimo allegato ad esclusione delle parti contenenti dati riservati, sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 26 maggio 2025

Il Direttore
avv. Michele Passaro