

DETERMINAZIONE DSAI/6/2025/EEL

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI RECESSO E DI SWITCHING

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

Il giorno 11 aprile 2025

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 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 (di seguito legge 99/09);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel) e relativo Allegato A recante *“Disposizioni funzionali all'esecuzione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo”* e s.m.i. (di seguito: Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com recante *“Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura”* e relativo allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 783/2017/R/com recante *“Disposizioni in materia di revisione delle modalità implementative relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas”* e s.m.i.

(di seguito: deliberazione 783/2017/R/com) e uniti Allegati (A1 e A2) inerenti alle “*Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*”;

- la deliberazione dell’Autorità 24 settembre 2024, 370/2024/E/eel (di seguito: deliberazione 370/2024/E/eel);
- 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;
- le “*Specifiche tecniche del processo di switching delibera 487/2015/R/eel e successive modifiche*”, versione 2.9 del 4 dicembre 2023, adottate da Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema Informativo Integrato.

CONSIDERATO CHE:

- il recesso è il diritto del cliente finale di cessare il contratto di fornitura in essere per cambiare venditore e dunque stipulare un contratto con un diverso venditore oppure per cessare definitivamente la fornitura;
- in caso di recesso per cambio venditore, l’art. 4 dell’Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com stabiliva che con la stipula del nuovo contratto il cliente finale conferisce procura al venditore entrante affinché questo eserciti il recesso in nome e per conto del cliente, trasmettendo tramite il Sistema Informativo Integrato (SII) al venditore uscente la relativa comunicazione entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente il mese di cambio del venditore;
- successivamente, con deliberazione 783/2017/R/com l’Autorità ha disposto l’implementazione del processo di recesso e dei relativi scambi informativi tra operatori nell’ambito del SII, quale interfaccia informatica comune, allo scopo di migliorarne l’efficienza nell’ottica della massima tutela del cliente finale che intenda cambiare venditore;
- pertanto, con quest’ultima deliberazione sono state introdotte modalità semplificate di esercizio del recesso per cambio venditore, ovvero di recesso finalizzato alla successiva presentazione di una richiesta di *switching*, stabilendo che per il settore dell’energia elettrica “*nel caso di cambio venditore, il recesso in nome e per conto del cliente finale, è esercitato mediante l’invio della richiesta di switching al SII da parte dell’utente del dispacciamento entrante*” (articolo 3, comma 3, dell’Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/eel);

- ai sensi dell'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, lo *switching* è “la successione di un utente del dispacciamento (UdD) ad un altro sullo stesso punto di prelievo” attivo, con o senza variazione della controparte commerciale (di seguito anche CC) cioè del venditore;
- con la citata deliberazione 487/2015/R/eel l'Autorità ha riformato il processo di *switching* nel settore dell'energia elettrica, disponendone l'implementazione nell'ambito del SII;
- a tal fine l'articolo 9 della predetta deliberazione ha attribuito il compito di definire il modello tecnologico e di pubblicare le specifiche tecniche relative al processo di *switching* al Gestore del SII, che vi ha adempiuto attraverso l'adozione delle “*Specifiche Tecniche del processo di switching delibera 487/2015/R/eel e successive modifiche*” (di seguito: Specifiche tecniche, nella versione 2.9 da ultimo aggiornata al 4 dicembre 2023);
- in base alle disposizioni regolatorie vigenti:
 - la richiesta di *switching* è presentata al SII dall'UdD entrante entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente la data di *switching*, ovvero la data a decorrere dalla quale ha effetto lo *switching*, coincidente di norma con il primo giorno del mese (articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel e paragrafo 5.1.1 delle Specifiche tecniche);
 - nella richiesta di *switching* l'UdD entrante deve comunicare, in corrispondenza della sezione “DatiSwitching” anche la “DATA_CONTRATTO”, corrispondente alla “Data di sottoscrizione del contratto da parte del Cliente Finale” (**paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche**), informazione comunicatagli dalla CC qualora l'UdD entrante non coincida con quest'ultima;
 - a sua volta il SII, entro un giorno lavorativo dal ricevimento della predetta richiesta, verifica il rispetto di alcune condizioni e in caso di esito positivo comunica al richiedente, alla CC preesistente e all'UdD ad essa associato, nonché all'impresa distributrice, l'ammissibilità/accettazione della richiesta di *switching*; segnatamente, con riguardo alla CC e all'UdD uscenti il SII notifica il recesso con conseguente perdita di titolarità sul POD a partire dalla data di decorrenza indicata nel flusso (**articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, articolo 4 dell'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/eel e paragrafi 5.1.1 e 6.1.3 delle Specifiche tecniche**);
- al fine di una corretta gestione delle richieste di *switching*, coerente con le scelte effettuate dai clienti finali, nelle predette Specifiche tecniche sono state altresì definite delle regole di ammissibilità e di prevalenza;
- in particolare, oltre al già indicato termine di presentazione della richiesta ordinaria di *switching* entro il giorno 10 del mese antecedente la data di decorrenza, è stabilita, fra le altre, la seguente regola (paragrafo 5.1.1.1 “*Regole di ammissibilità ed esecuzione dello Switching*”): “*date più richieste di switching con la stessa data di*

decorrenza inviate per uno stesso punto sarà esitata la pratica con la data di sottoscrizione del contratto più recente”;

- dunque, tale regola attribuisce rilevanza dirimente alla più recente data di sottoscrizione del contratto con il cliente finale, in linea con l’obiettivo di tutelare la volontà ultima del cliente finale – titolare del POD oggetto dei processi di *switching* – che intende cambiare fornitore.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 370/2024/E/eel l’Autorità ha approvato una verifica ispettiva avente ad oggetto la corretta applicazione delle disposizioni regolatorie in materia di *switching* e di flussi informativi trasmessi al SII per la gestione del processo di cambio fornitore da parte di una società di vendita di energia elettrica ai clienti finali;
- in attuazione di tale programma l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, nei giorni 15-17 ottobre 2024 ha effettuato una verifica ispettiva presso Ajò Energia S.r.l. (di seguito: Ajò o società);
- dalle dichiarazioni rese dalla società, operante esclusivamente come controparte commerciale (punto 1 della *check list*), e dall’analisi della documentazione acquisita in verifica ispettiva e di quella successivamente inviata dalla società con nota 31 ottobre 2024 (prot. Autorità n. 76533), è emersa una condotta in contrasto con le disposizioni in materia di recesso e di *switching* nel periodo ottobre 2023-ottobre 2024;
- segnatamente Ajò:
 - a) ha dichiarato che: *“per la mappatura dei recessi non utilizza i flussi di cui al comma 8.2 dell’Allegato A alla delibera 487/2015/R/eel estraibili dal SII, in quanto non definitivi. Per la mappatura dei recessi sui sistemi informativi aziendali si preferisce utilizzare i report mensili del RCU disponibili successivamente alla data di fine fornitura del punto di prelievo oggetto di switch-out”* (punto 6 della *check-list*), in violazione del combinato disposto dell’**articolo 8 comma 2 dell’Allegato A della deliberazione 487/2015/R/eel**, dell’**articolo 4 dell’Allegato 2 alla deliberazione 783/2017/R/eel** e dei **paragrafi 5.1.1 e 6.1.3 delle Specifiche tecniche** che prevedono la tempestiva comunicazione da parte del Gestore del SII al venditore uscente dell’accettazione di una richiesta di *switching* e, dunque, di recesso del cliente finale per cambio venditore e la conseguente *“perdita di titolarità sul POD a partire dalla data di decorrenza indicata nel flusso”*;
 - b) proprio con riguardo ad alcuni POD interessati dalle comunicazioni di recesso ricevute dal SII, la società risulta avere presentato richieste di *switching* per cambio UdD recanti una data fittizia di sottoscrizione del contratto col cliente finale, artatamente coincidente con quella della stessa

richiesta di *switching* e tale da prevalere sulle richieste di *switching* effettuate da altre società di vendita (“entranti”), così impedendo il cambio fornitore. Riguardo a questa tipologia di *switching* in sede ispettiva Ajò ha dichiarato che “(...) *periodicamente vengono effettuati dei bilanciamenti del portafoglio al fine di minimizzare l’esposizione finanziaria legata alle richieste di garanzie*” degli UdD mediante “*cambio di Utente del Dispacciamento per blocchi di clienti individuati sulla base dei volumi di esposizione consentiti dall’UDD entrante; in media i cambi di utente del dispacciamento coinvolgono porzioni della base clienti che cubano tra il 15% e il 20% del totale dei clienti attivi (...)*” e che “*Il cambio di UDD viene effettuato utilizzando il processo di Switching (...)*”. La società, dunque, ha effettuato migliaia di richieste di *switching*, in media circa 15.000 al mese (doc. 4.1 allegato alla *check list*), relative a clienti finali già serviti dalla medesima. La stessa Ajò ha poi precisato che “(...) *per i POD presenti nella richiesta di switching e oggetto esclusivamente di cambio di UDD, le date di stipula del contratto inserite nella medesima richiesta, sono, per prassi aziendale, uguali alle date di presentazione della richiesta.*” (punto 4 della *check list*), in palese violazione del **paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche di attuazione della deliberazione 487/2015/R/eel**;

- l’articolata condotta complessivamente tenuta dalla società sembrerebbe dunque aver avuto l’effetto di trattenere indebitamente migliaia di clienti finali che avevano già manifestato la volontà di cambiare fornitore.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Ajò Energia S.r.l.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Ajò Energia S.r.l. per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di recesso e di *switching* e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera 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 del procedimento 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 dell'istruttoria 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 del provvedimento finale 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 presente 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 a Ajò Energia S.r.l. (P.IVA 03839870924) mediante PEC all'indirizzo ajoenergia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 11 aprile 2025

Il Direttore

avv. Michele Passaro