

**DELIBERAZIONE 10 MARZO 2026**  
**65/2026/S/EEL**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA E.ON ENERGIA S.P.A.**

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

Nella 1377<sup>a</sup> riunione del 10 marzo 2026

**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 legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- 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-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e s.m.i.;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e s.m.i.;
- la legge 16 dicembre 2024, n. 193;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'Autorità) 12 maggio 2023, 201/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel e i suoi allegati, in particolare l'Allegato A recante il "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione di energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza" (TIV);

- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/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);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 600/2023/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 10/2025/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 18 febbraio 2025, 48/2025/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2025, 95/2025/E/eel (di seguito: deliberazione 95/2025/E/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2025, 267/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 267/2025/R/eel);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 3 novembre 2025, DSAI/21/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/21/2025/eel).

**CONSIDERATO CHE:**

- l’Autorità ha intrapreso una specifica attività di vigilanza per verificare che gli esercenti il servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito anche STG) avessero assicurato, attraverso i canali di cui al punto 7 della deliberazione 10/2025/R/eel, e specialmente attraverso il proprio canale telefonico, al cliente domestico vulnerabile un’informazione comprensibile, corretta e completa per consentirgli di esercitare agevolmente e in modo consapevole il diritto, riconosciutogli in via temporanea e in deroga alla regolazione allora vigente, di chiedere l’accesso entro il 30 giugno 2025 al STG o di continuare ad essere servito in tale servizio (per i clienti già riforniti nel STG che fossero diventati vulnerabili entro il 30 giugno 2025);
- in particolare, con la deliberazione 95/2025/E/eel l’Autorità ha approvato un programma di controlli telefonici in incognito, mediante chiamate ai recapiti telefonici resi disponibili sul sito internet dagli esercenti il STG, che sono stati effettuati dal Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza tra il 26 marzo e il 1° aprile 2025;
- dalla documentazione trasmessa dal predetto Nucleo Speciale (acquisita con prot. Autorità 33595 del 15 maggio 2025) è emerso che, tra gli altri, E.ON Energia S.p.A. (di seguito anche società), non avrebbe rispettato gli obblighi informativi prescritti dalla deliberazione 10/2025/R/eel come confermata da ultimo con la deliberazione 267/2025/R/eel, e in particolare:
  - in violazione dei punti 1 e 7 della deliberazione 10/2025/R/eel come confermata da ultimo con la deliberazione 267/2025/R/eel la società, tramite il suo servizio clienti avrebbe reso informazioni errate in merito alla possibilità di un cliente vulnerabile di optare per il sistema di tutele graduali nel corso

della chiamata del 31 marzo 2025 (id. 20250331\_EON\_800999777\_CONTR\_1\_CH\_2);

- pertanto, con determinazione DSAI/21/2025/eel è stato avviato nei confronti, tra l'altro, di E.ON Energia S.p.A. un procedimento sanzionatorio per violazione delle disposizioni sopra richiamate;
- la società ha presentato istanza di accesso agli atti con nota del 6 novembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 77067 del 7 novembre 2025), accolta dal Responsabile del procedimento con nota del 19 novembre 2025 (prot. Autorità 80300);
- con nota del 2 dicembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 84260) la società ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 20 della deliberazione 598/2023/E/com, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti;
- nella riunione del 10 marzo 2026 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nella proposta di impegni E.ON Energia S.p.A. ha in via preliminare dichiarato, come richiesto dall'articolo 21, comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate con la determinazione DSAI/21/2025/S/eel sarebbero cessate in quanto, tra l'altro, riconducibili ad una previsione normativa non più in efficacia a decorrere dal 30 giugno 2025;
- la proposta presentata dalla società consta di due impegni:
  1. impegno n. 1: implementazione di misure dirette ai clienti domestici vulnerabili e volte al rafforzamento dei processi di formazione ed aggiornamento degli addetti al *Contact Center* e agli Sportelli territoriali;
  2. impegno n. 2: versamento di un contributo *una tantum* alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e proposta di uno sconto commerciale dedicato ai soggetti vulnerabili sul prezzo di listino delle offerte a prezzo variabile in portafoglio.

**RITENUTO CHE:**

- le iniziative proposte dalla società siano inammissibili a valere come impegni ai sensi delle lettere c), d), e), f) e g) dell'articolo 21, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, in quanto consistenti in atti dovuti, in misure generiche ovvero ancora in misure manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate e che realizzano finalità prevalentemente estranee all'istituto degli impegni e il cui costo non è comunque proporzionato alla gravità delle violazioni contestate;
- l'impegno n. 1, consistente nel rafforzamento dei processi di formazione ed aggiornamento degli addetti al *Contact Center* e agli Sportelli territoriali, oltre ad essere generico si sostanzia in misure organizzative funzionali a garantire il

rispetto delle disposizioni che regolano il settore e come tali, in sé considerate, rientrano negli obblighi cui la società è tenuta in qualità di operatore professionale del settore; sotto questo profilo, tale impegno, risolvendosi al più in atti dovuti, è inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere c), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com; inoltre, tenuto conto che le condotte contestate risultano collegate a un obbligo informativo fondato – come rilevato dalla medesima società – su una disposizione normativa non più efficace dal 30 giugno 2025, gli impegni in esame siano inammissibili anche ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera e), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com in quanto non più utili “*al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate*”;

- l'impegno n. 2, relativo al versamento di un contributo *una tantum* alla CSEA sia inammissibile non solo perché il valore economico dell'iniziativa risulta inadeguato alla gravità delle violazioni contestate ma perché, avendo ad oggetto un'attività che la società non si cura minimamente di definire e perimetrare, finirebbe paradossalmente per rimetterne integralmente la definizione ed attuazione ad adempimenti di più soggetti istituzionali terzi, tra i quali la medesima Autorità, le quali, in un inaccettabile ribaltamento di prospettiva, dovrebbero farsi carico dell'ideazione e definizione degli impegni che l'ordinamento invece impone sul soggetto sottoposto a procedimento sanzionatorio, finendo gli impegni proposti per risolversi in un mero esborso economico non riparatorio al pari della sanzione che pure pretenderebbero di evitare, stante anche l'identità del Fondo che alimenterebbero. La misura, peraltro assai modesta, risulta, pertanto, presentata in modo generico e con evidente intento dilatorio e quindi inammissibile ai sensi del combinato disposto dell'articolo 21, comma 1, lettere d) e g), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- l'impegno n. 2, consistente nella proposta di uno sconto commerciale dedicato ai soggetti vulnerabili deve ritenersi inammissibile in quanto persegue in via prevalente finalità estranee all'istituto degli impegni, risolvendosi in uno strumento idoneo a favorire l'acquisizione o la fidelizzazione dei clienti vulnerabili nei propri *customer base*, anziché a tutelare direttamente gli interessi lesi dalle condotte contestate. Pertanto, sotto questo profilo l'impegno n. 2 è inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera f) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- alla luce di quanto sopra esposto, sussistono, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere c), d), e), f) e g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la citata proposta di impegni presentata da E.ON Energia S.p.A.

## **DELIBERA**

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere c), d), e), f) e g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da E.ON Energia S.p.A. (acquisita con prot. Autorità 84260 del 2 dicembre 2025);
2. di comunicare il presente provvedimento a E.ON Energia S.p.A. (P. IVA 03429130234) mediante PEC all'indirizzo [eonenergia@legalmail.it](mailto:eonenergia@legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

10 marzo 2026

IL PRESIDENTE  
*Nicola Dell'Acqua*