

DELIBERAZIONE 17 MARZO 2026

73/2026/S/EEL

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA
ECOM S.P.A.**

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

Nella 1378^a riunione del 17 marzo 2026

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);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- 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;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito legge 99/09);
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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) 17 novembre 2010, ARG/com 201/2010 (di seguito: deliberazione 201/2010) recante le "Direttive per lo Sviluppo del Sistema informativo integrato per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati" e il relativo Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: Allegato A alla deliberazione 201/2010);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com di "Approvazione del regolamento di funzionamento del Sistema Informativo Integrato" (di seguito: deliberazione 79/2012/R/com);
- la deliberazione dell'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 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);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2020, 455/2020/R/com (di seguito: deliberazione 455/2020/R/com), recante “Approvazione del Regolamento di funzionamento del Sistema Informativo Integrato aggiornato”;
- 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;
- 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 anche Regolamento sanzioni e impegni);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2024, 546/2024/E/eel (di seguito: deliberazione 546/2024/E/eel);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 24 settembre 2025, DSAI/18/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/18/2025/eel);
- il Regolamento del Sistema Informativo Integrato *pro tempore* vigente (di seguito: Regolamento del SII o anche Regolamento) e i relativi allegati, e in particolare l'allegato C recante “Regole e misure di sicurezza”;
- le “Specifiche tecniche del Portale WEB” del SII del 4 dicembre 2013 (di seguito: Specifiche tecniche del Portale web);
- 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 SII (di seguito Specifiche tecniche del processo di *switching*).

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 546/2024/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 2-3 aprile 2025 ha effettuato una verifica ispettiva presso ECOM S.p.A. (di seguito anche ECOM 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 PEC 8 aprile e 24 aprile 2025 (prot. Autorità 24473 e 29003), è emersa una condotta in contrasto con le disposizioni sul funzionamento del SII, nonché una condotta nel periodo 1° dicembre 2023 -1° marzo 2025 in contrasto con le disposizioni in materia di *switching* avente come effetto l'indebito trattenimento di clienti finali che avevano manifestato la volontà di cambiare fornitore;

- segnatamente ECOM:
 - a) con riguardo alle modalità di interazione con il SII, ha dichiarato che *“Ai fini dell’operatività quotidiana, le password di accesso all’utenza sono in possesso esclusivo del Direttore Operativo, il quale dà a sua volta subdelega al personale aziendale”* (punto 2 della *check list*); tale condotta risulta in violazione degli articoli 6 comma 1 lettera d) dell’Allegato A alla deliberazione 201/10, 6 comma 1 lettera c) e 15 comma 3 del Regolamento del SII, nonché delle sezioni 2.2 e 2.4 dell’allegato C al medesimo Regolamento, in base ai quali le credenziali di accesso assegnate dal Gestore del SII ad un utente finale (persona fisica) sono strettamente personali e non cedibili ad altra persona fisica, neppure interna all’azienda;
 - b) in ordine alle richieste di *switching* presentate nel periodo dicembre 2023 - marzo 2025, ha dichiarato di avere attivato, per i clienti per i quali ha ricevuto dal SII i flussi di recesso per cambio fornitore, una campagna di recupero *“affinché non migrino”* e di avere inviato per tali clienti richieste di *switching* con cambio di Utente della Distribuzione (UdD) nelle quali *“tendenzialmente, la data indicata come data di stipula del contratto e la data di invio dello switch corrispondono, a prescindere dalla effettiva data di sottoscrizione”* (punto 4 della *check list*), con conseguente sistematica prevalenza sulla richiesta della nuova controparte commerciale (CC), in palese violazione del paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche del processo di *switching*, che prevede l’indicazione nella richiesta di *switching* della *reale* data di sottoscrizione del contratto da parte del cliente finale;
- pertanto, con determinazione DSAI/18/2025/eel è stato avviato nei confronti di ECOM un procedimento sanzionatorio per violazione delle disposizioni sopra richiamate;
- con PEC 29 settembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 67013 del 30 settembre 2025) la società ha presentato una memoria istruttoria con contestuale istanza di accesso agli atti; quest’ultima evasa dal responsabile del procedimento in data 27 ottobre 2025 (prot. Autorità 74290);
- con PEC del 27 ottobre 2025 (acquisita con prot. Autorità 74326) ECOM ha presentato, ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 20 del Regolamento sanzioni e impegni, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti;
- in data 23 novembre 2025 la Società ha trasmesso un’ulteriore memoria (acquisita con prot. Autorità 81898 del 24 novembre 2025);
- nella riunione del 17 marzo 2026 il Collegio ha preso atto dell’istruttoria preliminare del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nelle memorie difensive e nella proposta di impegni ECOM ha dedotto di avere provveduto all'interruzione delle condotte contestate e alla modifica dei processi e delle procedure operative interessate, nonché di avere parallelamente avviato un percorso di *self-cleaning* e un programma strutturato di *compliance* aziendale e che, pertanto, le condotte contestate sarebbero cessate;
- la proposta presentata dalla società consta di due impegni:
 1. impegno n. 1: “*Organizzazione di giornate di studi, formazione e confronto sulle regole di mercato e la tutela del cliente finale*” al fine di favorire un dialogo tra gli operatori del settore e le competenti istituzioni (ARERA e AGCM) e contribuire alla crescita complessiva della cultura della *compliance* regolatoria, rafforzando la consapevolezza e la responsabilità degli operatori in relazione alle regole di *switching* e alle prassi commerciali corrette;
 2. impegno n. 2: adozione di un “*Programma di Compliance regolatoria*” aziendale ovvero di un sistema permanente di presidio e prevenzione dei rischi di non conformità, in particolare con riferimento ai processi di *switching* e al corretto utilizzo del Sistema Informativo Integrato.

RITENUTO CHE:

- preliminarmente l'asserita cessazione della condotta contestata *sub a)*, relativa alla indebita cessione a terzi di credenziali di accesso al SII personali e non cedibili, si risolva in una generica dichiarazione, priva di alcuna documentazione a supporto e pertanto la proposta di impegni appare inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera a), del Regolamento sanzioni e impegni;
- le iniziative proposte dalla società siano altresì inammissibili a valere come impegni ai sensi delle lettere c), d) e g), dell'articolo 21, comma 1, del Regolamento sanzioni e impegni, in quanto consistenti in meri atti dovuti, in misure non suscettibili di attuazione completa e tempestiva e il cui costo non è comunque proporzionato alla gravità delle violazioni contestate;
- segnatamente, l'impegno n. 1, consistente nell'organizzazione di un unico convegno della durata di una o al massimo due giornate, risulta inammissibile per le seguenti concorrenti ragioni: a tacere dei profili etici che renderebbero del tutto impropria l'ipotizzata partecipazione di funzionari dell'Autorità ad un convegno organizzato a spese di un soggetto sottoposto al presente procedimento sanzionatorio e in pendenza dello stesso, resta il fatto che la proposta è inammissibile, non solo perché generica e di assai modesta entità (risolvendosi al più in un evento della durata di due giornate), ma soprattutto perché avrebbe ad oggetto attività, comunque non adeguatamente definite e perimetrare, che coinvolgerebbero soggetti terzi, per conto dei quali ECOM non sarebbe legittimata ad assumere obbligazioni nei confronti dell'Autorità, né potrebbe vincolarne la volontà; la stessa società, infatti, manifesta la singolare pretesa di

andare esente da *“alcuna responsabilità nel caso in cui taluni degli interlocutori invitati non intendano partecipare o intervenire all’iniziativa”*, affermazione che rende l’impegno, se non addirittura ipotetico, comunque non suscettibile di attuazione completa e tempestiva, quindi presentato con evidente finalità dilatoria e dunque inammissibile ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettera d) del Regolamento sanzioni e impegni;

- l’impegno n. 2, consistente in un programma di *compliance* regolatoria, si sostanzia in misure organizzative funzionali a garantire il rispetto delle disposizioni che regolano il settore che come tali, in sé considerate, rientrano negli obblighi cui la società è tenuta in qualità di operatore professionale del settore; sotto questo profilo, l’impegno n. 2, risolvendosi al più in atti dovuti, appare inammissibile ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettera c), del Regolamento sanzioni e impegni; peraltro detto impegno si sostanzia nella (ri)proposizione di misure che risultano, per stessa ammissione della società, in parte implementate già prima dell’avvio del presente procedimento sanzionatorio, essendo state svolte *“due giornate di formazione aziendale in data 16 e 17 settembre 2025”*, ciò che è in palese contrasto con quanto espressamente specificato nell’Allegato 1 *“Formulario per la presentazione degli impegni”* al Regolamento sanzioni e impegni, secondo cui *“L’attuazione delle misure oggetto degli impegni deve essere successiva alla loro eventuale approvazione da parte dell’Autorità”*;
- inoltre, il costo complessivo delle due misure proposte da ECOM risulta del tutto inadeguato rispetto alla rilevante gravità delle violazioni contestate (articolo 21, comma 1, lettera g), del Regolamento sanzioni e impegni: la società – peraltro incurante dei numerosi reclami al riguardo ricevuti (doc. 8A e 8B acquisiti in verifica ispettiva) – non solo ha indebitamente trattenuto migliaia di clienti finali che avevano inequivocabilmente e reiteratamente manifestato la volontà di cambiare fornitore mediante la presentazione di una richiesta di *switching*, ma, con la condotta ascritta, ha altresì danneggiato numerosi venditori (*“entranti”*) che si sono visti indebitamente e reiteratamente annullare gli *switching* a causa del comportamento di ECOM;
- alla luce di quanto sopra esposto, sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettere a), c), d) e g) del Regolamento sanzioni e impegni, la citata proposta di impegni presentata da ECOM S.p.A.

VISTA:

- l’istruttoria svolta dalla struttura competente con la quale propone di dichiarare la proposta di impegni presentata da ECOM S.p.a. (acquisita con prot. Autorità 74326 del 27 ottobre 2025) inammissibile ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettere a), c), d) e g) dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com

DELIBERA

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere a), c), d) 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 ECOM S.p.A. (acquisita con prot. Autorità 74326 del 27 ottobre 2025);
2. di comunicare il presente provvedimento a ECOM S.p.A. (P.IVA 08000190721) mediante PEC all'indirizzo ecomspa@pec.it e a quello del legale presso il quale la società ha eletto domicilio e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

17 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua