

DETERMINAZIONE DSAI/19/2025/EEL

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI ONERI DI RECESSO ANTICIPATO E DI DISPOSIZIONI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

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

Il giorno 26 settembre 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 (di seguito: direttiva elettrica);
- 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;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e s.m.i. (di seguito: legge 124/2017);
- 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 legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: d.lgs. 210/2021);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 9 giugno 2016, 302/2016/R/com (di seguito: deliberazione 302/2016/R/com) recante "*Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*" e relativo l'Allegato A e s.m.i. (di seguito: Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 366/2018/R/com e s.m.i. recante il "*Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas*"

naturale ai clienti finali” e s.m.i. (di seguito il Codice di condotta commerciale pro tempore vigente);

- 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:

- il recesso è il diritto del cliente finale di cessare il contratto di fornitura in essere per stipulare un nuovo contratto con un diverso fornitore oppure per cessare definitivamente la fornitura;
- l’Autorità ha definito con **deliberazione 302/2016/R/com**, e successive modifiche e integrazioni, le modalità e le tempistiche del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- segnatamente, con riguardo alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura per i clienti di piccole dimensioni, in coerenza con la direttiva elettrica e con il d.lgs. 210/2021, **l’art. 6 dell’Allegato A** alla predetta deliberazione stabilisce che il diritto di recesso non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura ed eventuali clausole in tal senso si considerano non apposte (comma 5).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con il **Codice di condotta commerciale** l’Autorità ha inteso rafforzare la trasparenza e la chiarezza delle informazioni sulle condizioni contrattuali ed economiche delle offerte di energia elettrica e di gas naturale rivolte ai clienti finali di piccole dimensioni, al fine di prevenire condotte pregiudizievoli nella fase precontrattuale e durante la sottoscrizione del contratto di fornitura, obiettivo perseguito in particolare attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori;
- segnatamente, **l’articolo 3** rubricato “*Modalità di diffusione dell’informazione*” stabilisce che “*I venditori forniscono in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali (...)*”;

- il successivo **articolo 5**, recante “*Criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio*” dispone che le informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, devono uniformarsi ai criteri ivi puntualmente elencati, tra cui:
 - i corrispettivi dovuti per la prestazione del servizio devono essere indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte e al lordo delle perdite di rete (**comma 1, lettera a.**);
 - i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa devono essere indicati esclusivamente in euro/punto di prelievo/anno nel caso di fornitura di energia elettrica (**comma 1, lettera b.**);
 - eventuali corrispettivi, diversi dai corrispettivi dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica (o di gas naturale) o da quelli soggetti a indicizzazione, devono essere indicati nel loro valore unitario e sono accompagnati da una descrizione sintetica dei criteri e delle modalità di applicazione (**comma 1, lettere c. e g.**);
 - per i corrispettivi soggetti a indicizzazione devono essere indicati il valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e il periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (**comma 1, lettera d.**);
- l'**articolo 10** “*Criteri per la redazione dei contratti di fornitura*” prevede che i contratti di fornitura debbano includere una sezione relativa alle condizioni economiche offerte, contenente le informazioni sui corrispettivi afferenti ai servizi di vendita proposti, espressi nel loro valore effettivo unitario (**comma 3**);
- inoltre, in merito alla Scheda sintetica, e in particolare al riquadro denominato “*Condizioni economiche*”, l'**articolo 20** stabilisce le informazioni che il venditore deve obbligatoriamente riportare, tra cui nella sezione “Prezzo materia prima energia/materia gas naturale” la tipologia di offerta in termini di prezzo, distinta tra offerta a prezzo fisso e offerta a prezzo variabile (**comma 1, lettera a.**) e per le offerte a prezzo variabile anche le sezioni “Indice”, “Periodicità indice”, “Grafico indice (12 mesi)”, “Totale” e “Costo per potenza impegnata”, con le informazioni ivi dettagliate (**comma 1, lettera c., punti ii., iii. iv., v. e vi.**); ai sensi dell'**articolo 16, comma 1, punto iii.** nel caso di offerte di energia elettrica l'indicatore “Costo per potenza impegnata” deve essere calcolato come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia prima energia in termini di €/kW (c.d. quota potenza) qualora presenti nell'offerta e, ai sensi dell'art. 20, comma 1, lett. c) punto vi., qualora tali corrispettivi non siano presenti, deve essere riportato il valore di 0,00 €/kW.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con nota 7 agosto 2025 (acquisita con prot. Autorità 56091) lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito anche Sportello per il consumatore) ha inviato agli Uffici dell’Autorità la corrispondenza intercorsa, a seguito dei numerosi reclami pervenuti da clienti finali, con la società di vendita AGF ENERGY S.p.A. (di seguito anche AGF o società);
- dall’esame della suddetta documentazione è emersa una condotta della società in contrasto con le disposizioni in materia di recesso anticipato e con alcune disposizioni del Codice di condotta commerciale;
- segnatamente AGF:
 - a) in caso di recesso dal contratto di fornitura prima di 12 mesi dalla stipula, ha dichiarato di avere applicato un corrispettivo, previsto dalle condizioni generali di fornitura e dalle condizioni economiche relative all’offerta denominata AGF_J4YOU_BUSINESS a prezzo *variabile* e destinata a “*clienti finali che sono titolari di forniture di energia elettrica a uso domestico e in bassa tensione*” (come risultante anche dalla Scheda sintetica), valida nel 2024 e fino a maggio/giugno 2025, pari a euro 99,00 per punto di prelievo, relativo all’attivazione di un “*Servizio area clienti personalizzato*”, gratuito “*esclusivamente qualora il Cliente permanga in fornitura almeno n. 12 mesi*” (punto 3 della lettera AGF datata 3 aprile 2025, articolo 16 delle condizioni generali di fornitura e condizioni economiche di fornitura); tale corrispettivo, tenuto conto delle sue modalità applicative (costo a carico del cliente solo in caso di recesso prima di un periodo minimo di permanenza in fornitura), risulta in violazione del **generale divieto di applicare oneri di recesso anticipato** stabilito dall’**articolo 6, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com**; nella nota ricevuta dallo Sportello per il consumatore in data 1° luglio 2025 (recante prot. SPCEN/A20250175523) la società ha dichiarato di avere cessato la predetta offerta in ragione dei rilievi mossi, rinunciando altresì all’applicazione del corrispettivo in questione dalla competenza di aprile 2025, e di avere sviluppato una nuova offerta commerciale denominata CCV AGF_EE_CAB_HOME PREMIUM, anch’essa a prezzo variabile e rivolta a clienti finali titolari di forniture di energia elettrica a uso domestico e in bassa tensione, che prevede un costo annuo di CCV (costo di commercializzazione e vendita) pari a euro 144 per punto di prelievo, oltre IVA, che in base alle condizioni tecniche economiche e alla Scheda di confrontabilità “*verrà addebitato con cadenza mensile limitatamente ai soli*

mesi di fruizione della fornitura”; tuttavia, in base all’art. 16 delle condizioni generali di contratto di tale nuova offerta, nel caso in cui il contratto cessi prima del completamento delle 12 mensilità, è previsto l’addebito in un’unica soluzione dell’importo residuo della componente CCV relativo alle mensilità non ancora corrisposte, come peraltro dichiarato dalla medesima società nella nota del 1° luglio; anche tale costo, pertanto, presentando modalità applicative simili a quelle del costo per il servizio area clienti di cui alla precedente offerta (ovvero applicazione di un costo aggiuntivo in caso di recesso prima dei 12 mesi), si configura come un onere di recesso anticipato; la condotta in esame non risulta cessata;

b) con riguardo alle modalità di indicazione dei prezzi di fornitura previste dal Codice di condotta commerciale:

b1. nelle condizioni economiche di fornitura, in violazione degli **articoli 3, comma 1, 5, comma 1, lett. a), b), c), d), g), e 10, comma 3:**

- nell’offerta denominata “AGF_J4YOU_BUSINESS”:

- i. il valore unitario dei corrispettivi era indicato al netto delle perdite di rete, invece che al lordo;
- ii. non erano riportati i valori effettivi unitari del corrispettivo afferente a “oneri di factoring”;
- iii. il corrispettivo PCV era rappresentato in €/mese e non esclusivamente in €/anno;
- iv. per quanto riguarda i corrispettivi indicizzati al PUN, non erano indicati la frequenza dei possibili aggiornamenti, il valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso dei dodici mesi e il periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato;

- nell’offerta denominata “CCV AGF_EE_CAB_HOME PREMIUM” il valore del corrispettivo “*contributo al consumo*”, che si aggiunge al valore del PUN, è indicato in tabella come 0,0252 €/kWh, mentre nel testo sottostante la tabella è indicato come 0,02226 €/kWh;

- in entrambe le offerte esaminate:

- i. il valore del “*corrispettivo di vendita, gestione e servizio*” non è puntualmente indicato nelle condizioni economiche che contengono un mero rinvio “*agli art. 1 e succ. delle CG*”, cioè a *tutti* gli articoli delle condizioni generali di fornitura, nei quali, tuttavia, detto corrispettivo *non* è rinvenibile;
- ii. per i corrispettivi per i servizi di dispacciamento, trasporto e connessione il rinvio all’articolo 6.3 delle condizioni generali di fornitura, nel quale sono richiamati una pluralità di corrispettivi relativi sia a servizi regolati che non regolati, rende poco chiara l’informazione

- resa al cliente finale, in violazione dei principi generali di completezza e trasparenza;
- iii. nelle condizioni economiche di fornitura non è indicato il valore massimo del PUN per ogni fascia oraria;
- b2. nella Scheda sintetica in violazione **degli articoli 16, comma 1, punto iii., e 20, comma 1, lettera a. e lettera c., punti ii., iii., iv. v., vi.:**
- i. in entrambe le offerte esaminate nella sezione “Prezzo materia prima energia” del riquadro “Condizioni economiche” è indicato “Prezzo Fisso per 12 mesi” nonostante l’offerta in questione sia un’offerta a prezzo variabile, e conseguentemente mancano le sezioni “Indice”, “Periodicità Indice”, “Grafico Indice (12 mesi)” e “Totale”;
- ii. nell’offerta denominata “CCV AGF_EE_CAB_HOME PREMIUM” nella sezione “Costo per potenza impegnata” è inserito un generico rinvio alla normativa ARERA, anziché la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia prima energia in termini di €/kW (c.d. quota potenza), qualora presenti nell’offerta, oppure, ove non presenti, il valore di 0,00 €/kW.

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 AGF ENERGY S.p.A.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di AGF ENERGY S.p.A. per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di oneri di recesso anticipato e di disposizioni del Codice di condotta commerciale, 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 AGF ENERGY S.p.A. (P.IVA 08150620725) mediante PEC all'indirizzo agfenergy@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 26 settembre 2025

Il Direttore
avv. Michele Passaro