

DETERMINAZIONE DSAI/23/2025/EEL

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI VOLTURA
NEL SETTORE ELETTRICO. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 21 novembre 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);
- 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 4 maggio 2005, n. 80;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2021, 135/2021/R/eel (di seguito: deliberazione 135/2021/R/eel) recante *“Completamento delle disposizioni funzionali all'acquisizione di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale nel settore elettrico: introduzione della facoltà di scelta della controparte commerciale in fase di voltura contrattuale e del servizio informativo per attivazione contrattuale”* e relativo Allegato A e s.m.i. (di seguito: Allegato A alla deliberazione 135/2021/R/eel);
- 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: deliberazione 598/2023/E/com);

- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2025, 183/2025/E/com (di seguito: deliberazione 183/2025/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- nel settore elettrico il processo di voltura è regolato dall'**Allegato A** alla **deliberazione 135/2021/R/eel** recante *“Disposizioni funzionali all’acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale nel settore elettrico. Regolazione della voltura nel settore elettrico”*, in vigore dal 30 ottobre 2021 (articolo 5, comma 1, deliberazione citata);
- il predetto Allegato A disciplina le modalità con le quali un nuovo cliente finale acquisisce la titolarità di un punto di prelievo attivo, senza disalimentazione del punto stesso, nel caso di voltura con la *medesima* controparte commerciale oppure con una *nuova* controparte commerciale (c.d. voltura con *switching* o voltura con cambio controparte commerciale) (articolo 2 dell’Allegato A);
- in particolare, tale provvedimento dispone che:
 - la voltura è *“la variazione del cliente finale titolare di un punto di prelievo, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura”* (articolo 1);
 - il cliente finale, che intende acquisire la titolarità di un punto di prelievo attivo, richiede la voltura alla *preesistente* controparte commerciale o ad una *nuova* controparte commerciale (**articolo 3**, comma 1);
 - la richiesta di voltura comporta l’*attivazione* di un nuovo contratto (tra il cliente finale richiedente e la controparte commerciale, preesistente o nuova) e l’*“attivazione contrattuale è il processo attraverso cui è gestita nel SII l’esecuzione di un nuovo contratto di vendita, che comporta l’aggiornamento della relazione di sistema nel RCU con riferimento ai dati anagrafici del cliente finale e/o della controparte commerciale e/o dell’utente del dispacciamento associato al punto di prelievo”* (articolo 1);
 - in caso di accettazione della richiesta di voltura presentata dal cliente finale, la controparte commerciale deve adempiere entro i termini prescritti (3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta medesima) a puntuali obblighi informativi, tra cui la comunicazione dell’accettazione della richiesta al cliente finale richiedente (**articoli 4 e 6**);
 - inoltre, in caso di richiesta di voltura:
 - a) alla *preesistente* controparte commerciale, quest’ultima effettua al Sistema Informativo Integrato (di seguito anche SII) la comunicazione funzionale

all'attivazione contrattuale che deve riportare un *set* minimo di informazioni (**articolo 4, comma 2**);

b) a una *nuova* controparte commerciale:

- i. l'utente del dispacciamento associato alla *nuova* controparte commerciale, o l'esercente la maggior tutela, è tenuto a comunicare al SII una serie di informazioni funzionali all'attivazione contrattuale e il SII, verificate tali informazioni, effettua l'attivazione contrattuale e aggiorna il RCU (Registro Centrale Ufficiale), inoltre trasmette all'impresa distributrice una serie di informazioni relative al punto di prelievo oggetto della richiesta (articoli **6, comma 2**, e 7);
 - ii. la *preesistente* controparte commerciale è tenuta a comunicare al cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere alla data della richiesta di voltura per il punto di prelievo interessato, la contestuale cessazione del contratto specificandone la motivazione (articolo *7bis*);
- il processo di voltura coinvolge, dunque, una pluralità di soggetti (SII, clienti finali, controparti commerciali, utenti del dispacciamento e imprese distributrici) e il citato Allegato A ne definisce puntualmente responsabilità, compiti ed obblighi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 183/2025/E/com l'Autorità ha approvato un programma di tre verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese di vendita di energia elettrica e gas naturale, avente ad oggetto la corretta applicazione delle disposizioni regolatorie in materia di prestazioni tecniche e commerciali e di flussi informativi trasmessi al SII;
- in attuazione di tale programma l'Autorità, con la collaborazione del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza e di un funzionario del Gestore del SII, nei giorni 27-28 maggio 2025 ha effettuato una verifica ispettiva presso la società di vendita di energia elettrica Gruppo Distribuzione Energia S.r.l. (di seguito: GDE o società);
- dalle dichiarazioni rese dalla società e dall'esame degli elementi acquisiti è emersa una condotta in contrasto con le disposizioni in materia di voltura;
- segnatamente, in sede di verifica ispettiva, la stessa GDE ha riferito, "*in ossequio al principio di leale collaborazione con l'Autorità, che i soli POD di cui al documento 4.2 (...) sono stati oggetto di una irrituale procedura di attivazione*" (punto 4 della *check list* e documento 4.2 allegato); la società, infatti, dopo avere stipulato contratti di fornitura relativamente a 162 utenze,

prevalentemente condominiali, ometteva di presentare, tramite i propri utenti del dispacciamento, in tempo utile (ovvero entro il 10 dicembre 2024) le richieste di *switching* con decorrenza 1° gennaio 2025 (punti 4 e 5 della *check list* e documento 5.1 allegato); pertanto, GDE si “*attivava nei confronti delle agenzie e degli amministratori di condominio al fine di esporre la problematica e chiedere la conferma della volontà (già contrattualmente espressa) di entrare in fornitura con la Società*” e presentava, di propria iniziativa, cioè senza la richiesta del cliente finale, in data 12 dicembre 2024 richieste di voltura con *switching* “*dell’utenza che avrebbe dovuto essere originariamente oggetto [solo] di switch al dichiarato fine di evitare ulteriori ritardi nell’attivazione di ciascuna fornitura*” (punto 4 della *check list*), intestando dette utenze a nome degli amministratori di condominio e/o a clienti finali fittizi (documenti 4.1 e 4.2 allegati alla *check list*); successivamente, al fine di “regolarizzare” la situazione allineando la titolarità *formale* dei predetti punti di prelievo con quella *reale*, GDE presentava, sempre di propria iniziativa, in data 27 dicembre 2024, richieste di voltura (senza cambio di controparte commerciale) ripristinando la titolarità dei POD ai condomini effettivi titolari (punto 4.2 della *check list* e documento 4.2 allegato); in occasione delle predette volture, GDE, sia per il tramite dei propri utenti del dispacciamento sia direttamente, provvedeva ad effettuare le comunicazioni al SII previste in caso di accettazione della richiesta di voltura presentata da un cliente finale, comunicando in data 12 dicembre 2024 al SII le attivazioni contrattuali per voltura con cambio della controparte commerciale in relazione alle volture dei 162 POD dai titolari effettivi ai clienti fittizi, e in data 27 dicembre 2024 le attivazioni contrattuali in relazione alle volture dei predetti POD dai clienti fittizi agli effettivi titolari; ciò, tuttavia, come detto, in assenza della richiesta di voltura dei clienti finali a GDE;

- come riconosciuto dalla stessa società, la predetta condotta si pone in contrasto con la regolazione e, segnatamente, con gli articoli 3, 4 e 6 della deliberazione 135/2021/R/eel; il processo di voltura prevede esplicitamente, infatti, che le richieste di voltura debbano essere formulate da parte dei clienti finali che intendono acquisire la titolarità di un punto di prelievo attivo (articolo 3 dell’Allegato A alla deliberazione 135/2021/R/eel); nella fattispecie, invece, la titolarità *effettiva* dei punti di prelievo non è mai variata e le richieste di voltura, con e senza *switching*, sono state formulate da GDE (per il tramite degli UDD) in assenza di richieste di voltura da parte dei condomini titolari dei POD volturati.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com).

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 Gruppo Distribuzione Energia S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla

deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta, consistente nella presentazione di richieste di voltura senza la richiesta del cliente finale, contrasta con le disposizioni volte a garantire la corretta gestione dei contratti e dei processi nei confronti di tutti gli operatori coinvolti e il buon funzionamento del mercato *retail*; detta condotta, peraltro isolata, ha riguardato 162 POD e si è verificata nel solo mese di dicembre 2024 (con le volture con *switching* del 12 dicembre 2024 e con quelle senza *switching* del 27 dicembre 2024) (cfr. punto 4.2 della *check list*, documento 4.2 allegato);
- con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti;
- infine, in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che, dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, chiuso al 31 dicembre 2024, la società ha realizzato un fatturato pari a 11.816.583 euro;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 26.049,00.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Gruppo Distribuzione Energia S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di voltura e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 26.049,00 (ventiseimilaquarantanove);
3. di allegare, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, ai fini della comunicazione di cui al successivo punto 11, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento

della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo dell'importo complessivamente quantificato al precedente punto 2, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione **“Comunicati per operatori Pagamento Sanzioni Arera tramite pagoPA”** del sito istituzionale dell'Autorità, selezionando “Vai al pagamento” e poi “Crea pagamento spontaneo” ed indicando, oltre ai dati del debitore, nel “Dettaglio pagamento” “Fondo Sanzioni Arera”, l'importo ridotto di **euro 8.683,00** (ottomilaseicentottantatre) nonché, nel campo causale, “Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/23/2025/eel”;

- ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i. – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determini, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. 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;
7. 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;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. 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;
10. 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 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Gruppo Distribuzione Energia S.r.l. (P.IVA 05064560260) mediante PEC all'indirizzo gruppodistribuzioneenergia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 21 novembre 2025

Il Direttore
avv. Michele Passaro