

DELIBERAZIONE 29 LUGLIO 2025
359/2025/S/EEL

DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA
AJÒ ENERGIA S.R.L.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1350^a riunione del 29 luglio 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 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) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel) e il 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 i relativi Allegati (A1 e A2) inerenti alle *“Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura”*;

- 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 24 settembre 2024, 370/2024/E/eel (di seguito: deliberazione 370/2024/E/eel);
- le “*Specifiche tecniche del processo di switching delibera 487/2015/R/eel e successive modifiche*” versione 2.9 del 4 dicembre 2023 (di seguito: Specifiche tecniche di attuazione della deliberazione 487/2015/R/eel), adottate da Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema Informativo Integrato;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 11 aprile 2025, DSAI/6/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/6/2025/eel).

CONSIDERATO 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 anche 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*” (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 dell’accettazione di una richiesta di *switching*, e dunque del recesso del cliente finale per cambio venditore, al venditore uscente e la

conseguente “*perdita di titolarità sul POD a partire dalla data di decorrenza indicata nel flusso*”;

- b) proprio con riguardo a POD interessati dalle comunicazioni di recesso ricevute dal Gestore del SII, ha presentato richieste di *switching* per cambio UdD recanti una data *fittizia* di sottoscrizione del contratto con il 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 tale procedura, la stessa Ajò ha 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;
- pertanto, con determinazione DSAI/6/2025/eel è stato avviato nei confronti di Ajò Energia S.r.l. (di seguito anche Ajò o società) un procedimento sanzionatorio per violazione delle disposizioni sopra richiamate;
 - la società ha presentato istanza di accesso agli atti in data 22 aprile 2025 (acquisita con prot. Autorità 28041) e in data 20 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità 35062); la prima è stata evasa dal responsabile del procedimento in data 8 maggio 2025 (prot. Autorità 31985), la seconda in data 19 giugno 2025 (prot. Autorità 44213);
 - con nota 12 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità 32957 del 13 maggio 2025) Ajò 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;
 - con nota 20 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 44649 del 23 giugno 2025) la società ha inviato ulteriore documentazione;
 - nella riunione del 29 luglio 2025 il Collegio ha preso atto dell’istruttoria preliminare del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- Ajò nella proposta di impegni ha dichiarato di avere “*cautelativamente interrotto (...) la pratica di cambi di utenze del dispacciamento per blocchi di cliente*” e ha successivamente inviato la relativa documentazione (acquisita con prot. Autorità 44649 del 23 giugno 2025);
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni:
 1. impegno n. 1: ristoro economico ai clienti finali, pari a 30,00 (trenta/00) euro *una tantum*, per ogni POD ancora in fornitura con Ajò nel mese di novembre 2024, per il quale sia stata presentata nel periodo di riferimento (ottobre 2023-ottobre 2024) una richiesta di *switching* non perfezionatasi presumibilmente a causa dell’avvenuto cambio di UdD operato da Ajò nel medesimo periodo;

2. impegno n. 2: *audit* periodico sulla *compliance* regolatoria dell'attività della società, con invio all'Autorità di un *report* annuale conclusivo;
3. impegno n. 3: corso di *compliance* regolatoria a favore dei propri dipendenti della durata di 48 ore complessive per il primo anno e di 15 ore complessive per gli anni successivi al primo.

RITENUTO CHE:

- le iniziative proposte dalla società siano inammissibili a valere come impegni ai sensi delle lettere b), c), g) e h), dell'articolo 21, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, in quanto consistenti in misure inidonee a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione, in meri atti dovuti e in misure il cui costo non è comunque proporzionato alla particolare gravità delle violazioni contestate;
- anzitutto, la proposta di corrispondere un ristoro economico di 30 euro (impegno n. 1) *non* è prevista per *tutti* i POD interessati dalla condotta contestata, ma è limitata ai soli POD che a novembre 2024 erano ancora serviti da Ajò; perciò, l'importo del ristoro risulta inferiore rispetto al vantaggio economico tratto da Ajò dall'indebito trattenimento in fornitura dei clienti lesi dalla condotta *de qua*; sotto tale profilo, l'impegno n. 1 non risulta affatto idoneo a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione ed è dunque inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera b), dell'allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- gli impegni n. 2 e n. 3 consistenti nella "*ricognizione dello stato di compliance regolatoria di settore*" e nell' "*aggiornamento ai dipendenti della Società*" si sostanziano nell'adozione di misure organizzative necessarie a garantire il rispetto delle disposizioni che regolano il settore e come tali, in sé considerati, rientrano negli obblighi cui la società è già tenuta in qualità di operatore professionale; pertanto, sotto questo profilo, detti impegni risolvendosi in atti dovuti risultano inammissibili ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- inoltre, il costo complessivo delle tre misure proposte da Ajò risulta del tutto inadeguato rispetto alla rilevante gravità delle violazioni contestate (articolo 21, comma 1, lett. g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com); la società – peraltro incurante dei numerosi reclami ricevuti da clienti finali ed associazioni di consumatori (acquisiti in verifica ispettiva *sub* doc. 8.2) – 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 fraudolento di Ajò;
- nell'attuale delicato contesto di transizione al mercato libero, in cui obiettivo primario è garantirne l'efficiente funzionamento, rafforzando il diritto del cliente finale di parteciparvi attivamente, scegliendo liberamente il fornitore, occorre che

il cambio di fornitura da parte del cliente finale sia reso possibile e agevolato (Quadro Strategico 2022-2025, OS.23 Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati *retail*); pertanto, per condotte particolarmente odiose come quelle in esame – che si risolvono in un trattenimento sistematico della clientela e che minano la fiducia dei consumatori e degli operatori nel mercato libero dell’energia – l’Autorità ritiene di dover procedere all’accertamento delle infrazioni contestate (articolo 21, comma 1, lett. h) dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);

- alla luce di quanto sopra esposto, sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettere b), c), g) e h) dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la citata proposta di impegni presentata da Ajò Energia S.r.l.

DELIBERA

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell’articolo 21, comma 1, lettere b), c), g) e h) dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Ajò Energia S.r.l. in data 12 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità 32957 del 13 maggio 2025);
2. 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.

29 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini