

DELIBERAZIONE 31 MARZO 2026

103/2026/S/EEL

**IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI RECESSO E DI SWITCHING**

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

Nella 1380^a riunione del 31 marzo 2026

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 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;
- 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'articolo 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-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- 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) 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 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, recante "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" e relativo allegato A (di seguito: Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com);
- 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) inerenti alle "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura";
- la deliberazione dell'Autorità 24 settembre 2024, 370/2024/E/eel (di seguito: deliberazione 370/2024/E/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: Regolamento Sanzioni e Impegni);

- le specifiche tecniche di cui al documento “Funzionamento e Specifiche del processo di *Switching* delibera 487/2015/R/eel e successive modifiche”, versione 2.9 del 4 dicembre 2023 (di seguito, anche: Specifiche tecniche), 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).

FATTO:

1. Con deliberazione 370/2024/E/eel l’Autorità ha approvato una verifica ispettiva avente ad oggetto la corretta applicazione, da parte di una società di vendita di energia elettrica ai clienti finali, delle disposizioni regolatorie in materia di *switching* e di flussi informativi trasmessi al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) per la gestione del processo di cambio fornitore. In sua attuazione, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 15-17 ottobre 2024 una verifica ispettiva presso Ajò Energia S.r.l. (di seguito anche: Ajò o società). Con successiva nota del 31 ottobre 2024 (acquisita con prot. Autorità 76533) la società ha trasmesso le informazioni e i documenti che si era impegnata a inviare durante la verifica ispettiva.
2. Dalle dichiarazioni rese dalla società e dall’analisi della documentazione acquisita è emersa una condotta in contrasto con le disposizioni in materia di recesso e di *switching* nel periodo ottobre 2023 - ottobre 2024, con particolare riferimento al combinato disposto dell’articolo 8, comma 2 dell’Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, dell’articolo 4 dell’Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com e dei paragrafi 5.1.1 e 6.1.3 delle Specifiche tecniche, nonché con riferimento al paragrafo 6.1.1.1 delle medesime Specifiche tecniche.
3. Pertanto, con determinazione DSAI/6/2025/eel dell’11 aprile 2025 è stato avviato, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio.
4. Nel corso dell’istruttoria, in data 22 aprile 2025 e in data 20 maggio 2025, Ajò ha presentato istanze di accesso agli atti (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 28041 e 35062); la prima è stata evasa dal responsabile del procedimento in data 8 maggio 2025 (con prot. Autorità 31985), la seconda in data 19 giugno 2025 (prott. Autorità 44213 e 44214), previo invio delle relative comunicazioni ai contro-interessati (prott. Autorità 38155 e 38157 del 28 maggio 2025) e acquisizione dei relativi riscontri (prott. Autorità 39653 e 40103 del 4 e 5 giugno 2025).
5. Con nota del 12 maggio 2025 (acquisita con prot. Autorità 32957 del 13 maggio 2025), la società ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 20 del Regolamento Sanzioni e Impegni; a tale riguardo, con successiva nota del 20 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 44649 del 23 giugno 2025) Ajò ha inviato ulteriore documentazione.

6. Con deliberazione 359/2025/S/eel del 29 luglio 2025 la predetta proposta di impegni è stata dichiarata inammissibile.
7. Successivamente, con pec del 29 settembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 67018 del 30 settembre 2025), Ajò ha trasmesso una nota di deposito documenti.
8. In data 2 dicembre 2025 (prot. Autorità 84265), ai fini dell'espletamento dell'attività istruttoria, il responsabile del procedimento ha inviato, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento Sanzioni e Impegni, una richiesta di informazioni al Gestore del SII, concedendo termine per la risposta fino all'11 dicembre 2025, richiesta rimasta però priva di riscontro nei tempi richiesti.
9. Con nota del 16 dicembre 2025 (prot. Autorità 87806), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
10. Con comunicazione pec del 16 dicembre 2025 (prot. Autorità 87864 del 17/12/2025), pervenuta successivamente alla conclusione della fase istruttoria, il Gestore del SII ha dato riscontro alla menzionata richiesta di informazioni del 2 dicembre 2025.
11. In data 29 gennaio 2026, Ajò ha trasmesso una memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie (prot. Autorità 6785), preceduta dal deposito di un cd (prot. Autorità 6358) recante copia delle fatture specificate nell'elenco allegato *sub* doc. 1) della memoria stessa.
12. Nella fase decisoria del procedimento, su mandato del Collegio, il Responsabile del procedimento ha inviato alla società una richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento Sanzioni e Impegni (prot. Autorità 16711 del 3 marzo 2026) in relazione ai dati forniti dal Gestore del SII con la nota di cui al precedente punto 10, chiedendo un riscontro entro 10 giorni.
13. Con nota del 13 marzo 2026 (prot. Autorità 19735), la società ha dato riscontro alla predetta richiesta.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Quadro normativo e contestazioni

14. Il cliente finale ha il diritto di recedere dal contratto di fornitura in essere con il proprio fornitore per stipulare un nuovo contratto di fornitura con altro venditore oppure per interrompere definitivamente la fornitura. In caso di recesso per cambio venditore, l'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com stabiliva che con la stipula del nuovo contratto il cliente finale conferisce procura al venditore entrante affinché questo eserciti il recesso in nome e per conto del cliente, trasmettendo tramite il SII al venditore uscente la relativa comunicazione entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente il mese di cambio del venditore.
15. Successivamente, con deliberazione 783/2017/R/com l'Autorità ha disposto l'implementazione del processo di recesso e dei relativi scambi informativi tra operatori nell'ambito del SII, quale interfaccia informatica comune, allo scopo di migliorarne l'efficienza nell'ottica della massima tutela del cliente finale che intenda cambiare venditore. Pertanto, con quest'ultima deliberazione sono state introdotte modalità semplificate di esercizio del recesso per cambio venditore, ovvero di recesso

finalizzato alla successiva presentazione di una richiesta di *switching*, stabilendo che per il settore dell'energia elettrica “*nel caso di cambio venditore, il recesso, in nome e per conto del cliente finale, è esercitato mediante l'invio della richiesta di switching al SII da parte dell'utente del dispacciamento entrante*” (articolo 3, comma 3, dell'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com).

16. Strettamente correlato al recesso, è lo *switching* ovvero “*la successione di un utente del dispacciamento (UdD) ad un altro sullo stesso punto di prelievo*” attivo, con o senza variazione della controparte commerciale (di seguito anche CC), cioè del venditore (articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel). Con la deliberazione 487/2015/R/eel l'Autorità ha riformato il processo di *switching* nel settore dell'energia elettrica, disponendone l'implementazione nell'ambito del SII. A tal fine l'articolo 9 della medesima deliberazione ha attribuito il compito di definire il modello tecnologico e di pubblicare le specifiche tecniche relative al processo di *switching* al Gestore del SII, che vi ha adempiuto attraverso l'adozione delle citate *Specifiche Tecniche*.
17. In base alle disposizioni regolatorie vigenti pertanto:
 - la richiesta di *switching* è presentata al SII dall'UdD entrante entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente la data di *switching*, ovvero la data a decorrere dalla quale ha effetto lo *switching*, coincidente di norma con il primo giorno del mese (articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel e paragrafo 5.1.1 delle Specifiche tecniche);
 - nella richiesta di *switching* l'UdD entrante deve comunicare nella sezione “DatiSwitching” anche la “DATA_CONTRATTO”, corrispondente alla “Data di sottoscrizione del contratto da parte del Cliente Finale” (paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche), informazione comunicatagli dalla CC qualora l'UdD entrante non coincida con quest'ultima;
 - a sua volta il SII, entro *un giorno* lavorativo dal ricevimento della predetta richiesta, verifica il rispetto di alcune condizioni e, in caso di esito positivo, comunica al richiedente, alla CC preesistente e all'UdD ad essa associato, nonché all'impresa distributrice, l'ammissibilità/accettazione della richiesta di *switching*; in particolare, con riguardo alla CC e all'UdD uscenti, il SII notifica il recesso, con conseguente perdita di titolarità sul POD a partire dalla data di decorrenza indicata nel flusso (articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, articolo 4 dell'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com e paragrafi 5.1.1 e 6.1.3 delle Specifiche tecniche).
18. Al fine di una corretta gestione delle richieste di *switching*, coerente con le scelte effettuate dai clienti finali, nelle predette Specifiche tecniche sono state altresì definite delle regole di ammissibilità e di prevalenza. In particolare, oltre al già indicato termine di presentazione della richiesta ordinaria di *switching* entro il giorno 10 del mese antecedente la data di decorrenza, è stabilita, fra le altre, la seguente regola (paragrafo 5.1.1.1 “*Regole di ammissibilità ed esecuzione dello Switching*”): “*date più richieste di switching con la stessa data di decorrenza inviate per uno stesso punto sarà esitata la pratica con la data di sottoscrizione del contratto più recente*”. Dunque, tale regola attribuisce rilevanza dirimente alla più recente data di sottoscrizione del contratto di fornitura, in linea con l'obiettivo di tutelare la volontà ultima del cliente

finale – titolare del POD oggetto dei processi di *switching* – che intende cambiare fornitore.

19. Nel corso della verifica ispettiva effettuata nei giorni 15-17 ottobre 2024 la società aveva dichiarato che:

a. *“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, in quanto non definitivi. Per la mappatura dei recessi sui sistemi informativi aziendali si preferisce utilizzare i report mensili del [Registro Centrale Ufficiale] RCU disponibili successivamente alla data di fine fornitura del punto di prelievo oggetto di switch-out”* (punto 6 della *check-list* della verifica ispettiva); in base a tale affermazione la determina di avvio del procedimento ha prospettato la 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 al venditore uscente dell’accettazione di una richiesta di *switching* e, dunque, di recesso del cliente finale per cambio venditore e la conseguente *“perdita di titolarità sul POD a partire dalla data di decorrenza indicata nel flusso”*;

b. *“(…) periodicamente vengono effettuati dei bilanciamenti del portafoglio al fine di minimizzare l’esposizione finanziaria legata alle richieste di garanzie”* degli UdD mediante *“cambio di Utente del Dispacciamento per blocchi di clienti individuati sulla base dei volumi di esposizione consentiti dall’UDD entrante; in media i cambi di utente del dispacciamento coinvolgono porzioni della base clienti che cubano tra il 15% e il 20% del totale dei clienti attivi (...)”* e che *“Il cambio di UDD viene effettuato utilizzando il processo di Switching (...)”*; rispetto a queste richieste di *switching* per cambio UdD la società aveva 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*). Dunque, proprio con riguardo ad alcuni POD interessati dalle comunicazioni di recesso ricevute dal SII, la società aveva presentato richieste di *switching* per cambio UdD recanti una data fittizia di sottoscrizione del contratto col cliente finale, coincidente con quella della stessa richiesta di *switching* e tale da prevalere sulle richieste di *switching* effettuate da altre società di vendita (“entranti”), in violazione del paragrafo 6.1.1.1. delle Specifiche tecniche di attuazione della deliberazione 487/2015/R/eel.

20. A fronte di quanto emerso nel corso della verifica ispettiva, con determinazione DSAI/6/2025/eel è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Ajò per violazioni in materia di recesso e di *switching*, per avere la società posto in essere un’articolata condotta di trattenimento indebito di migliaia di clienti finali che avevano già manifestato la volontà di cambiare fornitore.

Argomentazioni difensive

21. Con riferimento alle contestazioni di cui alla determina di avvio, confermate dalla comunicazione delle risultanze istruttorie del 16 dicembre 2025, la società ha svolto le seguenti argomentazioni.
22. Quanto alla mancata considerazione dei recessi comunicati dal SII, già in sede di verifica ispettiva, la società ha affermato di non aver utilizzato, nella mappatura dei recessi, i flussi di comunicazione di cui all'articolo 8, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, provenienti dal SII, “*in quanto non definitivi*” (punto 6 della *check list*). Con la nota del 29 settembre 2025 e relativa documentazione, la società ha ulteriormente precisato che una parte non trascurabile dei preavvisi di recesso dei mesi campione giugno-ottobre 2024, estraibili dal SII ai sensi del citato articolo 8, comma 2, non sarebbe stata disponibile entro la data utile a effettuare l'eventuale annullamento dello *switching* per cambio di UdD presentato dalla società, confermando così – ad avviso di Ajò – la non definitività e conseguente non affidabilità dei dati comunicati dal SII e quindi la correttezza dell'utilizzo da parte di Ajò dei report mensili del RCU al fine della mappatura dei recessi. L'argomento è stato ribadito nella memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, ove l'esercente ha richiamato l'esigenza di certezza in ordine alla bontà dei dati sui recessi (esigenza che sarebbe frustrata dalla tardività del flusso del SII), paventando una reazione sanzionatoria dell'Autorità nel caso in cui Ajò avesse agito tenendo conto dei (non definitivi) dati sui recessi comunicati dal SII.
23. Con riferimento alle richieste di *switching*, la società ha ammesso di avere differenziato la gestione delle richieste indicando: i) in caso di presentazione di *switching* con cambio di CC, e dunque in caso di stipula di un contratto con un nuovo cliente finale, la reale data di sottoscrizione del contratto medesimo; ii) in caso di presentazione di *switching* per cambio di UdD, e dunque senza stipula di un nuovo contratto, una data fittizia, coincidente con la (più recente) data di presentazione della stessa richiesta di *switching*. La società, in sede di verifica ispettiva, ha dichiarato di avvalersi – sulla base di contratti con condizioni economiche differenti – di diversi UdD e ha precisato di effettuare periodicamente dei bilanciamenti del portafoglio al fine di minimizzare l'esposizione finanziaria legata alle richieste di garanzie da parte degli UdD (punto 4 della *check list*). Nella proposta di impegni del 12 maggio 2025 la società ha ribadito quanto sopra.
24. Nella proposta di impegni del 12 maggio 2025, la società ha, altresì, dichiarato di avere interrotto cautelativamente, a partire dal mese di aprile 2025, la pratica di cambio di UdD per blocchi di clienti, fornendo ulteriore documentazione a supporto con comunicazione del 20 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 44649 del 23 giugno 2025).
25. Nel corso del procedimento sanzionatorio, e in particolare in fase decisoria, in replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, la società ha svolto, inoltre, le seguenti argomentazioni.
26. Innanzitutto, ha precisato che – contrariamente a quanto sembra emergere dalla comunicazione delle risultanze istruttorie – la condotta contestata è unitaria, riferendosi anche l'avvio del procedimento ad una “*articolata condotta*”

- complessivamente tenuta dalla società*” in violazione di disposizioni in materia di recesso e di switching.
27. In secondo luogo, la previsione regolatoria relativa alla data di sottoscrizione del contratto di fornitura con il cliente finale non sarebbe applicabile ai casi di *switching* senza variazione di controparte commerciale (ossia di cambio del solo UdD); per questa tipologia di *switching* vi sarebbe, dunque, un vuoto regolatorio che la società avrebbe legittimamente colmato, indicando, come data di sottoscrizione del contratto, la data della richiesta di *switching* (pag. 11 della memoria di replica alla CRI; nello stesso senso cfr. anche pag. 12-13).
 28. La condotta contestata non sarebbe stata comunque preordinata al trattenimento dei clienti finali. Più nello specifico, la società sostiene che se tale condotta fosse stata attuata con l'intento di impedire il cambio fornitore “*Ajò avrebbe concentrato il cambio di UdD sui clienti che avevano effettivamente esercitato il recesso o, in alternativa, essa avrebbe potuto concentrare questi trasferimenti sui clienti più remunerativi (quali imprese, clienti alimentati in media tensione, consumatori con elevati consumi), come tipicamente avviene nelle pratiche di retention o winback illecite*”. La società evidenzia, inoltre, che le richieste di *switching* per cambio di UdD avrebbero “*oltretutto*” avuto un andamento irregolare, “*alcuni mesi riguardando qualche migliaio di clienti, altri mesi poche unità*”, circostanza che a suo avviso denoterebbe ulteriormente “*l'assenza di sistematicità*” della condotta in argomento.
 29. Del pari, la società ribadisce l'involontarietà degli effetti eventualmente causati a operatori concorrenti e a clienti finali, sostenendo, peraltro, che tali “*eventuali effetti*” non avrebbero avuto alcun impatto economico sui clienti effettivamente incisi, “*tutti completamente ristorati*” con il riconoscimento di uno sconto in fattura del valore di 30 euro (oggetto della proposta di impegni dichiarata inammissibile), e un impatto economico comunque “*ridotto*” sui concorrenti.
 30. Sotto il profilo della quantificazione dell'eventuale sanzione, a parere dell'esercente:
(i) la CRI avrebbe illegittimamente esteso fino ad aprile 2025 la durata della violazione – al momento dell'avvio del procedimento limitata al periodo ottobre 2023-ottobre 2024 – sulla base dell'affermazione, resa dalla società stessa in sede di presentazione degli impegni, di aver cessato la condotta appunto nel mese di aprile 2025; (ii) diversamente da quanto rilevato nella CRI, andrebbe applicata un'attenuante per aver la società riconosciuto nei mesi settembre-novembre 2025 uno sconto in fattura ai clienti interessati dalle richieste fallite di *switching* nel periodo ottobre 2023-ottobre 2024 ancora serviti da Ajò a novembre 2024 (come comprovato dalla documentazione allegata dalla società alla memoria di replica); (iii) per la valutazione delle condizioni economiche di un venditore, risulterebbe più corretto prendere in considerazione - anziché il fatturato della società, come prospettato nella CRI - gli utili di impresa che, nel caso di specie, nell'anno 2024, hanno rappresentano meno del 2% del fatturato.
 31. Infine, con la nota di riscontro alla richiesta di informazioni di cui al precedente punto 12, la società ha evidenziato che:
 - nessuna delle richieste di *switching* non andate a buon fine per “*SW08 – revoca per altra richiesta di switching prevalente*” era stata oggetto di un nuovo contratto di fornitura con Ajò stessa;

- in ogni caso, nel periodo oggetto di accertamento ai sensi della determina di avvio (ottobre 2023-ottobre 2024), la gran parte dei POD rientranti in tale fattispecie è transitato ad altro operatore (in particolare, prima di novembre 2024), laddove i restanti POD, come già ricordato nella memoria di replica alla CRI, sono stati oggetto di ristoro da parte della società mediante il riconoscimento di uno sconto in fattura pari a 30 euro; in particolare, ad avviso della società, ciò dimostrerebbe che gli *switching* per mero cambio di UdD sono stati comunque inidonei, nella maggior parte dei casi [omissis], a trattenere il cliente presso la società, mentre negli altri casi gli utenti sono stati indennizzati per l'inconveniente;
- analogamente, solo il [omissis] dei POD oggetto di richieste di *switching* non andate a buon fine nel periodo novembre 2024 - aprile 2025 risultavano forniti ancora da Ajò a novembre 2025.

Valutazione anche alla luce delle argomentazioni difensive

32. Come rilevato dal Responsabile del procedimento, le violazioni contestate risultano da dichiarazioni rese dalla società stessa nel corso della verifica ispettiva (cfr. precedente punto 19).
33. In particolare, dagli elementi acquisiti al procedimento risulta che Ajò, nel periodo ottobre 2023 – aprile 2025, ha presentato richieste di *switching* al SII per cambio di UdD (senza variazione della CC) per [omissis] POD – già oggetto di precedenti richieste di *switching* con cambio della CC (e quindi non più nella disponibilità della società, come risulta dal 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) – indicando come “data di sottoscrizione contratto” una data fittizia (coincidente con la data della richiesta stessa) tale per cui le richieste di Ajò sono risultate sistematicamente prevalenti rispetto alle richieste di *switching* effettuate dalle società di vendita concorrenti con cui i clienti finali avevano sottoscritto un nuovo contratto di fornitura (ciò in violazione del paragrafo 6.1.1.1 delle citate Specifiche tecniche).
34. Il sistematico inserimento della data della richiesta di *switching*, quale data fittizia di sottoscrizione del contratto con il cliente finale, ha comportato infatti l'automatica prevalenza delle richieste di *switching* di Ajò per cambio di UdD su pressoché tutte le richieste di *switching* eventualmente presentate da altre CC in relazione ai medesimi POD e aventi medesima decorrenza, con il conseguente effetto di indebito trattenimento dei clienti finali che avevano manifestato la volontà di sciogliere il vincolo contrattuale e cambiare fornitore.
35. Come risulta dal 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, Ajò avrebbe dovuto, anzitutto, gestire i POD indicati nel flusso di recesso come POD non più nella sua titolarità considerando la data di fine fornitura dello *switch out*, senza attendere i dati ricavati dal RCU a inizio mese. Se avesse gestito correttamente i flussi dei recessi trasmessi dal SII, la società non avrebbe infatti potuto inserire i POD uscenti nelle

- proprie richieste di *switching* per cambio di UdD e, di conseguenza, non avrebbe ostacolato i movimenti in uscita dei clienti coinvolti. Del resto, la società avrebbe potuto effettuare il bilanciamento del proprio portafoglio clienti tra UdD, movimentando POD *non* oggetto delle comunicazioni di recesso ricevute dal SII.
36. Al riguardo, è priva di pregio l'argomentazione svolta dalla società secondo la quale nella mappatura dei recessi non avrebbe utilizzato i flussi di comunicazione di cui all'articolo 8, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, provenienti dal SII, "*in quanto non definitivi*" (punto 6 della *check list*). Né rileva la circostanza che una parte, definita dall'esercente "non trascurabile", dei preavvisi di recesso dei mesi campione giugno-ottobre 2024, estraibili dal SII, non sarebbe stata disponibile entro la data utile a effettuare l'eventuale annullamento dello *switching* per cambio di UdD presentato dalla società. Anzitutto, dalla data di messa a disposizione dei dati da parte del SII non può inferirsi alcuna valutazione di carattere generale in ordine alla loro affidabilità e/o definitività: semplicemente, come ogni trasmissione di dati inserita in un qualsiasi processo complesso, anche la comunicazione effettuata dal SII, avente ad oggetto i recessi dei clienti finali di energia elettrica, può – per le più svariate ragioni – non tenere conto di *tutti* i recessi riferiti ad un certo giorno. Nondimeno dette informazioni sui POD devono essere tenute in considerazione dai venditori, soprattutto qualora, come nel caso di specie, intendano compiere operazioni su di essi. Inoltre, quanto dichiarato e prodotto dall'esercente nel corso dell'istruttoria mostra come, nella stragrande maggioranza dei casi (in media il 95%, stando ai numeri indicati dalla stessa società), Ajò, tenendo conto dei flussi del SII, avrebbe potuto tempestivamente annullare gli *switching* per cambio di UdD, evitando il trattenimento indebito dei clienti finali intestatari dei relativi POD. D'altra parte, a) la cadenza mensile dei report del RCU ha una diversa finalità dalla comunicazione tempestiva dei recessi ed è per questo che il venditore deve fare riferimento ai flussi giornalieri trasmessi dal SII in esito alle richieste di *switching* ricevute; b) la generica prospettazione di una reazione sanzionatoria da parte dell'Autorità per la mancata considerazione da parte del venditore di recessi non risultanti – per ragioni di tempo – dal flusso del SII non trova alcun riscontro nell'attività di *enforcement* dell'Autorità.
37. Con riferimento alla data *fittizia* di sottoscrizione del contratto col cliente finale indicata nelle richieste di *switching* per cambio di UdD, si conferma quanto già evidenziato dal Responsabile del procedimento in ordine al fatto che gli *switching* per cambio di UdD sono leciti e consentiti dalla regolazione, di talché le motivazioni che hanno indotto l'esercente a porre in essere detta pratica (che nel caso di specie sono, a detta della società, di carattere finanziario) sono inconferenti rispetto al presente procedimento. Ciò che si contesta *non* è infatti la pratica di *switching* per cambio di UdD, bensì l'indicazione di una data *fittizia* di sottoscrizione del contratto, in palese violazione del paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche di attuazione della deliberazione 487/2015/R/eel: se Ajò avesse effettuato gli *switching* con cambio di UdD indicando la reale data di stipula del contratto con il cliente finale, non avrebbe infatti prevalso sugli *switching* presentati da altri venditori e non avrebbe impedito il cambio di fornitore voluto dai propri clienti finali.

38. L'indicazione della data fittizia risulta dalle stesse dichiarazioni rese da Ajò nel corso della verifica ispettiva e risulta quindi accertata: “(...) 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*).
39. Con riferimento alle argomentazioni svolte dalla società in replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, si precisa quanto segue.
40. Come sostenuto dall' esercente, *recesso* e *switching* sono operazioni strettamente correlate. Esse effettivamente avvengono in momenti contigui ed hanno ad oggetto gli stessi POD intestati allo stesso cliente finale. Le stesse disposizioni regolanti i flussi informativi sul recesso sono collegate e strumentali a quelle in materia di *switching*. D'altra parte, nel caso di specie, la mancata considerazione dei flussi dei recessi non avrebbe avuto conseguenze lesive degli interessi dei clienti (e degli altri esercenti) se i medesimi POD non fossero poi stati oggetto di operazioni di *switching* da parte della società, o se in tali operazioni fossero state indicate le date corrette. La condotta oggetto del presente procedimento è quindi da considerarsi unitaria.
41. Contrariamente a quanto sostenuto dall' esercente nella memoria di replica alle risultanze istruttorie, non esiste invece alcun “vuoto regolatorio” circa le modalità di *switching* per cambio di UdD.
42. Esiste un solo processo di *switching* disciplinato dalla deliberazione 487/2015/R/eel, definito come la “*successione di un utente del dispacciamento (UdD) ad un altro sullo stesso punto di prelievo*” attivo, con o senza variazione della controparte commerciale, cioè del venditore (art. 1 dell' Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel). D'altra parte, la stessa società – che ora nega l' applicabilità delle disposizioni regolatorie sopra richiamate – in sede di verifica ispettiva ha dichiarato di effettuare il cambio di UdD utilizzando il processo di *switching* disciplinato dalla regolazione (punto 4 della *check list*). L' argomento del vuoto normativo appare dunque del tutto pretestuoso, essendo rivolto a negare l' applicabilità della sola regola secondo la quale nella richiesta di *switching* l' UdD entrante deve comunicare la data di sottoscrizione del contratto da parte del cliente finale, regola funzionale a garantire che, tra più richieste di *switching* con la medesima data di decorrenza, prevalga quella che si riferisce al contratto di fornitura stipulato per ultimo, ciò a garanzia del rispetto della più recente manifestazione di volontà espressa dal cliente finale. D'altra parte, poiché di norma lo *switching* senza cambio di CC ha ad oggetto POD con contratti più risalenti nel tempo, la “regola di prevalenza” di cui alle Specifiche tecniche garantisce, nella generalità dei casi, che lo *switching* con cambio di CC prevalga sullo *switching* per cambio UdD, purché essa venga applicata sulla base di dati corretti (cosa che non è avvenuta nel caso di specie). Né può seriamente sostenersi che nel caso di *switching* per cambio UdD non sussista una data di sottoscrizione del contratto da parte del cliente finale e debba perciò farsi ricorso ad una data fittizia: il POD oggetto dello *switching* per cambio UdD è infatti un POD attivo, intestato ad un cliente finale che ha in essere un contratto di fornitura sottoscritto in una certa data, quella da indicarsi appunto nella richiesta di *switching* per cambio UdD.
43. In senso contrario non vale quanto riportato nel documento per la consultazione del

- 25 marzo 2025, oggetto del richiamo contenuto nella memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie. La sottolineata opportunità di “*introdurre delle differenziazioni a livello di processo nei casi in cui la richiesta di switching sia effettivamente conseguente alla sottoscrizione di un contratto da parte di un cliente finale o sia conseguenza di un trasferimento di punti di prelievo dal contratto di dispacciamento di un utente ad un altro [senza variazione della controparte commerciale]*” (DCO 117/2025/R/eel, punto 2.6, *sub b*) presuppone, infatti, - invece che negare, come vorrebbe l’esercente - l’esistenza e la validità di un processo di *switching* al momento indifferenziato, comune ad entrambe le fattispecie, che, in quanto tale, non può che essere regolato dalle uniche disposizioni vigenti in materia.
44. Le argomentazioni di cui ai precedenti punti 28-30 sono esaminate nel successivo paragrafo perché afferenti alla quantificazione della sanzione.
45. In definitiva, la violazione contestata ad Ajò Energia risulta accertata, non valendo in senso contrario le giustificazioni addotte dalla società.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

46. L’articolo 11 della legge 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall’agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell’agente;
 - d) condizioni economiche dell’agente.
47. L’Autorità applica i criteri di cui all’articolo 11 sopra citato alla luce di quanto previsto dagli articoli 29 e ss. del Regolamento Sanzioni e Impegni.
48. Sotto il profilo della *gravità*, Ajò non ha rispettato disposizioni relative alla gestione nell’ambito del SII dei processi di *switching* e di recesso, a tutela del diritto dei clienti finali di cambiare fornitore in tempi rapidi e così promuovere anche una sana concorrenza. L’articolata condotta tenuta dalla società ha avuto l’effetto di trattenere indebitamente migliaia di clienti finali che avevano manifestato la volontà di cambiare fornitore e, corrispondentemente, di impedire (o ritardare) a diverse controparti commerciali l’acquisizione di clienti finali. E ciò nel delicato contesto di una 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 proprio fornitore.
49. Quanto all’*elemento soggettivo*, considerate le difese di cui al punto 28 (nonché le dichiarazioni rese dall’esercente circa i criteri di scelta dei POD oggetto di ribilanciamento), non risultano acquisiti al procedimento elementi a supporto della preordinazione della condotta al trattenimento dei clienti finali, risultando comunque che la società abbia volontariamente posto in essere la condotta contestata, accettando il rischio di ostacolare i movimenti in uscita dei propri clienti (rischio ben noto alla società, come risulta dai reclami acquisiti in verifica ispettiva, *sub doc. 8.2* allegato alla *check list*).

50. In merito alla *durata*, considerata la dichiarazione in materia di cessazione della condotta resa dalla società con la proposta di impegni (allegato 1 al prot. Autorità 32957 del 13 maggio 2025), nonché la documentazione allegata alla PEC del 20 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 44649 del 23 giugno 2025), la condotta risulta accertata per il periodo ricompreso tra ottobre 2023 e aprile 2025. L'argomentazione volta a limitare la durata della violazione al periodo oggetto della verifica ispettiva (ottobre 2023 – ottobre 2024) risulta infondata. Poiché, infatti, come ammesso dall' esercente, la condotta contestata si iscrive in una prassi aziendale, ai fini della corretta quantificazione della sanzione l'Autorità è tenuta a considerare l'effettiva durata dell'illecito, come risultante anche da dati spontaneamente forniti dai soggetti interessati. Peraltro, nel caso di specie, nel corso dell'istruttoria, il Responsabile del procedimento ha rivolto una specifica richiesta di informazioni al Gestore del SII, volta ad acquisire il dato esatto del numero dei POD interessati da richieste di *switching* non andate a buon fine nel periodo compreso tra ottobre 2023 e aprile 2025. Su mandato del Collegio, con nota del 2 dicembre 2025 (prot. 84265) il Responsabile del procedimento, richiamato il dato già comunicato all' esercente dal Gestore del SII, ha invitato Ajò a svolgere le proprie difese, ricevendo il riscontro in data 16 dicembre 2025 (prot. Autorità 87864), il che esclude *in radice* qualsiasi lesione del contraddittorio sul punto. Il richiamo al divieto di autoincriminazione nel caso di specie non risulta poi pertinente, dovendosi escludere che il cd. "diritto al silenzio" possa valere a privare di efficacia probatoria le dichiarazioni *spontaneamente* rese dal soggetto destinatario di un procedimento sanzionatorio.
51. Quanto agli effetti pregiudizievoli della condotta, risulta accertato che, in un arco temporale di circa un anno e mezzo (precisamente i 19 mesi fra ottobre 2023 e aprile 2025), la condotta violativa di Ajò ha riguardato oltre [*omissis*] POD, intestati a clienti finali il cui diritto di cambiare controparte commerciale è stato leso (corrispondentemente, la condotta di Ajò ha danneggiato anche le numerose controparti commerciali che si sono viste indebitamente e reiteratamente annullare gli *switching* presentati). Con riferimento agli effetti pregiudizievoli della condotta, non vale quanto affermato dall' esercente nella memoria di replica alle risultanze istruttorie e nel riscontro fornito alla richiesta di informazioni del 3 marzo 2026 in ordine al fatto che molti dei clienti lesi siano poi riusciti a cambiare fornitore: ciò è avvenuto, infatti, solo all'esito di (e con i tempi di) *nuove* richieste di cambio fornitore da parte dei clienti finali e nulla toglie quindi all'effetto di trattenimento dei clienti finali che, nel caso di specie, si è concretamente realizzato (per alcuni clienti anche reiteratamente). A fronte dell'*accertato* numero di richieste di *switching* non andate a buon fine a causa della condotta dell' esercente, a nulla vale anche il rilievo contenuto nella memoria di replica alla CRI in ordine all'asserita esiguità del numero di reclami presentati dai clienti finali e alla non disponibilità del dato relativo al numero di richieste di *switching* non andate a buon fine oggetto delle segnalazioni presentate da operatori concorrenti.
52. Ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, si tiene conto della circostanza che Ajò ha provato di aver riconosciuto uno sconto in

fattura di 30 euro/POD a favore di tutti i clienti oggetto di cambio di UdD nel periodo ottobre 2023-ottobre 2024 e ancora in fornitura con Ajò nel mese di novembre 2024 (per un valore complessivo di [omissis]). Sebbene, infatti, l’iniziativa non abbia riguardato tutti i clienti lesi dalla condotta contestata (essendone esclusi i clienti titolari dei POD oggetto di richieste di *switching* comprese nel periodo novembre 2024 - aprile 2025, nonché i clienti che - pure lesi dalla condotta di Ajò - a novembre 2024 erano riusciti a cambiare fornitore) e in ogni caso non fosse di per sé idonea a garantire il pieno ristoro dei clienti che ne hanno beneficiato, essa ha nondimeno attenuato le conseguenze della violazione.

53. In merito alla *personalità dell’agente*, assume rilievo la circostanza di essere stata la società già sanzionata con deliberazione 406/2024/S/eel per violazione di disposizioni in materia di garanzie di origine e di *fuel mix disclosure*.
54. Infine, per quanto riguarda le *condizioni economiche dell’agente*, si rileva che dal bilancio relativo all’anno 2024, prodotto con nota del 29 settembre 2025 (prot. Autorità 67018 del 30 settembre 2025), Ajò risulta avere conseguito un fatturato pari a euro 45.101.083. A tale riguardo, non rilevano gli ulteriori elementi richiamati dalla società nella memoria di replica alle risultanze istruttorie, poiché gli stessi non integrano le condizioni previste dall’articolo 37 del Regolamento Sanzioni e Impegni ai fini dell’attenuazione del trattamento sanzionatorio (ovvero la prova che negli ultimi tre bilanci di esercizio l’istante abbia conseguito perdite o che risulti sottoposto a procedure concorsuali).
55. Per tutto quanto sopra, l’importo base della sanzione ai sensi dell’articolo 30 del Regolamento Sanzioni e Impegni, è determinato nella misura di euro 600.000 (seicentomila/00).
56. L’importo di cui sopra è ridotto, ai sensi dell’articolo 35, comma 2, del Regolamento Sanzioni e Impegni, di un quinto in considerazione della circostanza di cui al precedente punto 52.
57. Ai sensi dell’articolo 33, comma 3, lett. b) del Regolamento Sanzioni, considerata la circostanza di cui al punto 53, l’importo di cui al punto precedente è aumentato di un sesto, per una sanzione finale pari a euro 560.000 (cinquecentosessantamila/00)

DELIBERA

1. di accertare la violazione da parte di Ajò Energia S.r.l., nei termini di cui in motivazione, del combinato disposto dell’articolo 8, comma 2 dell’Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, dell’articolo 4 dell’Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com e dei paragrafi 5.1.1 e 6.1.3 delle Specifiche tecniche di cui al documento “Funzionamento e Specifiche del processo di Switching delibera 487/2015/R/eel e successive modifiche”, versione 2.9 del 4 dicembre 2023, nonché del paragrafo 6.1.1.1 delle medesime Specifiche tecniche;
2. di irrogare, nei confronti di Ajò Energia S.r.l., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura

- complessiva di euro 560.000 (cinquecentosessantamila/00);
3. di ordinare a Ajò Energia S.r.l. di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, raggiungibile dalla sezione "Comunicati per operatori" del sito istituzionale dell'Autorità (al link <https://www.arera.it/comunicati-operatore/dettaglio/pagamento-sanzioni-tramite-pagopa>), selezionando nel "Dettaglio pagamento" il "Fondo Sanzioni Arera" e indicando, nel campo causale: "Fondo Sanzioni Arera deliberazione 103/2026/S/eel";
 4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81;
 5. di comunicare il presente provvedimento a Ajò Energia S.r.l. (P.IVA 03839870924) mediante pec all'indirizzo ajoenergia@legalmail.it, nonché agli avvocati [omissis], e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

31 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua