

DETERMINAZIONE DSAI/19/2026/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO 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 27 luglio 2026

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale successivamente abrogata dalla direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 (di seguito: direttiva gas);
- 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);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- 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) s.m.i. recante “*Modalità e tempistiche relative alla disciplina*

del recesso dai contratti di fornitura” e il relativo Allegato A (di seguito: Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com);

- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com recante il “*Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*” e s.m.i. nella versione in vigore dal 1° gennaio 2024 (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- 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 6 giugno 2023, 250/2023/R/com (di seguito: deliberazione 250/2023/R/com) recante, tra l’altro, modifiche all’articolo 6 dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 302/2016/R/com, in vigore dal 9 giugno 2023 ed integrazioni al Codice di condotta commerciale, in vigore dal 1° gennaio 2024;
- 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).

CONSIDERATO CHE:

- il recesso del cliente finale è il diritto di cessare il contratto di fornitura in essere per stipulare un nuovo contratto con un diverso fornitore oppure per cessare definitivamente la fornitura;
- la direttiva elettrica (art. 2, paragrafo 16) e la direttiva gas (art. 2, paragrafo 66) definiscono gli oneri di risoluzione del contratto come “*qualsiasi onere o penale imposti ai clienti dai fornitori o dai partecipanti al mercato*”, per risolvere un contratto di fornitura di energia elettrica, un contratto di fornitura di gas o di servizi attinenti;
- le citate direttive stabiliscono, altresì, che gli Stati membri assicurano che i clienti civili e le piccole imprese non debbano pagare alcun onere per la risoluzione del contratto o per il cambio fornitore (art. 12, paragrafo 2 della direttiva elettrica e art. 12, paragrafo 3 della direttiva gas);
- la medesima direttiva elettrica prevede, tuttavia, all’articolo 12, paragrafo 3, la possibilità per gli Stati membri di derogare a questo divieto generale, ma solamente nel caso in cui questi clienti abbiano deciso volontariamente di

risolvere il contratto prima della scadenza nel caso in cui abbiano sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica a tempo determinato e a prezzo fisso;

- il d.lgs. 210/2021, in attuazione della direttiva elettrica, prevede, tra l'altro, che l'Autorità: assicuri la corretta attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 7 con riferimento, in particolare, all'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti domestici e delle imprese che occupano meno di cinquanta dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, e che realizzano un fatturato ovvero un totale di bilancio non superiore a dieci milioni di euro disponendo che non sia soggetto ad alcun onere (articolo 7, comma 4); e alla possibilità che il venditore, in deroga a tale principio, possa esigere dai propri clienti il pagamento di una somma di denaro solo in caso di recesso anticipato da un contratto di fornitura a tempo determinato e a prezzo fisso (articolo 7, comma 5);
- l'Autorità ha definito, con deliberazione 302/2016/R/com, le modalità e le tempistiche del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale; segnatamente, per i clienti di piccole dimensioni, ovvero i clienti finali domestici e non domestici connessi in bassa tensione (BT) e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno, l'articolo 6, comma 5 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;
- in deroga a quanto previsto al precedente comma 5, il successivo comma 6 del medesimo articolo, coerentemente con quanto previsto dalla direttiva elettrica e dal d.lgs. 210/2021, stabilisce che è facoltà del venditore prevedere eventuali oneri di recesso anticipato esclusivamente nel caso di: a) contratti di fornitura di energia elettrica stipulati con imprese connesse in BT che occupano più di cinquanta dipendenti, a tempo indeterminato e a termine, o che realizzano un fatturato ovvero un totale di bilancio superiore a dieci milioni di euro; b) contratti di fornitura di energia elettrica stipulati con clienti connessi in BT diversi da quelli di cui alla precedente lettera a), che prevedono un prezzo fisso insieme ad altre condizioni;
- l'articolo 9, comma 1, lett. *f-ter*, del Codice di condotta commerciale dispone che nei casi di cui al citato articolo 6, comma 6 dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, il venditore è tenuto a indicare, tra l'altro, in maniera chiara, espressa e agevolmente comprensibile l'eventuale onere di recesso anticipato richiesto al cliente finale;
- l'articolo 21 *bis* del Codice di condotta commerciale prevede che nel riquadro denominato "Modalità e oneri di recesso" della Scheda Sintetica di cui alla Tabella 1, si devono riportare, tra l'altro, le informazioni relative all'eventuale onere

richiesto al cliente finale in caso di recesso anticipato dal contratto di fornitura di energia elettrica.

CONSIDERATO, ALTRESI, CHE:

- con nota del 4 marzo 2026 (acquisita con prot. AU SPCEN/P20260027074), lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito anche Sportello per il consumatore), a seguito delle segnalazioni di un cliente finale, ha inviato una richiesta di informazioni ad A2A Energia S.p.a. (di seguito A2A Energia o la società) avente ad oggetto l'applicazione nella bolletta di chiusura del contratto di fornitura di energia elettrica di un corrispettivo pari a 25 euro per un servizio aggiuntivo denominato "Servizi di assistenza per la casa", associato all'offerta denominata "*Smart Casa⁺ Luce*" (in vigore dal 12/07/2023 al 02/08/2023 per clienti finali di energia elettrica domestici in BT e a prezzo variabile); in particolare, tale servizio era previsto a titolo gratuito ma nella sezione "*Prodotti e/o servizi aggiuntivi*" della scheda sintetica era previsto che "*In caso di cessazione anticipata della fornitura elettrica prima dei 24 mesi verrà addebitato un importo di 25,00 € nella prima bolletta utile successiva. In tale evenienza, sarà comunque possibile richiedere l'intervento di assistenza entro il termine di scadenza originario dell'offerta*";
- lo Sportello per il consumatore, in particolare, ha richiesto alla società di trasmettere all'Autorità, per gli eventuali seguiti di competenza, le seguenti informazioni: chiarimenti sulle modalità di applicazione del citato corrispettivo; numero di clienti ai quali è stato applicato l'importo in argomento; ulteriori offerte commercializzate, in vigore e non, recanti un corrispettivo analogo; numero di reclami ricevuti dai clienti finali per tale casistica e misure eventualmente adottate per risolvere la problematica in esame;
- A2A Energia ha riscontrato la suddetta richiesta con note del 16 marzo 2026 (acquisite con prott. AU SPCEN/A20260050586 e SPCEN/A20260050047) dichiarando che l'offerta a prezzo variabile "*Smart Casa⁺ Luce* è un'offerta c.d. "bundle" che propone ai clienti domestici elettrici servizi aggiuntivi associati alla fornitura energetica, i cui costi sono compresi nei corrispettivi di vendita". In particolare, tale offerta prevedeva un prezzo variabile per la materia prima energia, una durata delle condizioni economiche di fornitura per dodici mesi e un servizio aggiuntivo della durata di 24 mesi che consisteva nella possibilità di richiedere un intervento di assistenza tecnica all'anno anche nel caso in cui la cessazione della fornitura avesse luogo prima dei ventiquattro mesi di validità del servizio stesso. La società ha precisato, altresì, che "Al

ricorrere di tale circostanza, dal momento che per la copertura dei costi associati al servizio non potrà più esigere i corrispettivi pattuiti, A2A Energia si riserva di addebitare al cliente un importo a copertura dei costi del servizio in un'unica soluzione nell'ultima bolletta di chiusura della fornitura. Tale importo, riportato in bolletta alla voce "addebito servizio bundle", non costituisce una penale per recesso anticipato nei confronti dei clienti di piccole dimensioni, essendo richiesto per consentire al cliente di continuare a usufruire dei servizi aggiuntivi fino al termine pattuito di 24 mesi, anche se A2A Energia non sarà il suo fornitore di energia elettrica";

- con le medesime note, la società ha circoscritto il proprio riscontro alla richiesta di informazioni dello Sportello per il consumatore al solo periodo ricompreso tra il 1° marzo 2025 e il 28 febbraio 2026, rilevando che in quell'arco temporale erano state commercializzate, tra le altre, otto offerte che prevedevano un corrispettivo in caso di cessazione della fornitura prima della scadenza in parte analogo a quello dell'offerta "*Smart Casa⁺ Luce*" del 2023. In particolare, si trattava di sei offerte rivolte a clienti finali di energia elettrica domestici e non domestici connessi in BT con prezzo variabile e/o rivolte a clienti finali con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno (denominate "*Smart Casa⁺ Luce*" con un corrispettivo di 18 euro, "*Smart Casa⁺ Gas*" e "*A2A Full Gas*" con un corrispettivo pari a 60 euro, "*Smart Business⁺ Luce*", "*A2A Full Gas Business*" e "*Smart Business⁺ Gas*" con un corrispettivo pari a 90 euro); le ulteriori due offerte, rivolte a clienti finali di energia elettrica domestici e non domestici connessi in BT con prezzo fisso, erano denominate: "*A2A Full Luce*" (che prevedeva un corrispettivo di 18 euro) e "*A2A Full Luce Business*" (che prevedeva un corrispettivo pari a 90 euro);
- la società ha altresì fornito, per ciascuna delle sopracitate offerte, il numero di clienti cui era stato applicato il predetto corrispettivo e il numero dei reclami ricevuti, precisando, in relazione a tali reclami, che la società "*in alcuni casi provvede a stornare l'importo legittimamente addebitato in ottica meramente conciliativa*";
- da una successiva analisi svolta dagli Uffici è emerso, inoltre, che le medesime otto offerte sono tuttora in corso di validità.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dall'esame della documentazione acquisita emerge, pertanto, che A2A Energia:
 - 1) in violazione dell'articolo 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, avrebbe previsto e applicato, almeno nell'ambito delle sei

offerte denominate “*Smart Casa+ Luce*”, “*Smart Casa+ Gas*”, “*A2A Full Gas*”, “*Smart Business+ Luce*”, “*A2A Full Gas Business*” e “*Smart Business+ Gas*”, commercializzate presumibilmente dal luglio 2023 ad oggi, un corrispettivo fisso (compreso tra 18 euro e 90 euro, oltre IVA), esigibile esclusivamente dai clienti finali che esercitino il diritto di recesso prima del decorso di un determinato periodo dall’attivazione o dal rinnovo della fornitura (variabile tra 12 e 24 mesi), qualificandolo formalmente come addebito relativo a un servizio accessorio. Tale corrispettivo, tuttavia, per modalità di applicazione e presupposti di esigibilità, sembrerebbe configurare un onere connesso all’esercizio del diritto di recesso, in contrasto con il divieto previsto dalla normativa vigente;

- 2) in violazione dell’articolo 9, comma 1, lett. *f-ter* e dell’articolo 21 *bis* del Codice di Condotta Commerciale, con riferimento alle due offerte denominate “*A2A Full Luce*” e “*A2A Full Luce Business*”, in corso di validità e commercializzate presumibilmente già dal 2024, non ha indicato nel riquadro “Modalità e oneri di recesso” di ciascuna Scheda sintetica il suddetto corrispettivo. In particolare, pur prevedendo, rispettivamente, l’addebito di 18 euro e 90 euro in caso di recesso anticipato, la società ha dichiarato l’assenza di oneri nella predetta sezione, omettendo di indicarli in maniera espressa, come richiesto dalla regolazione vigente.

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 A2A Energia S.p.A.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di A2A Energia 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 comunicare che, ai sensi dell’articolo 5 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e dell’articolo 13, comma 3, lettera b) dell’Allegato A alla deliberazione 201/2023/A, il Responsabile del procedimento è il Direttore 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 la comunicazione 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 A2A Energia S.p.A. (P. IVA 12883420155) mediante PEC all'indirizzo a2a.energia@pec.a2a.eu e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 27 luglio 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro