

DELIBERAZIONE 3 GIUGNO 2026

193/2026/S/EEL

IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI ONERI DI RECESSO ANTICIPATO E DI DISPOSIZIONI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

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

Nella 1389^a riunione del 3 giugno 2026

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 (UE) 2019/944), e in particolare gli artt. 10, par. 5, e 12, par. 2 e art. 59, par. 3, lett. d);
- 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);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e s.m.i.;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- 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 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. (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 26 settembre 2025, DSAI/19/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/19/2025/eel)

FATTO:

1. 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 di numerosi reclami pervenuti da clienti finali, con la società di vendita AGF ENERGY S.p.A. (di seguito anche AGF o società).
2. Dall’esame della suddetta documentazione sono emerse condotte della società in contrasto con il generale divieto di applicare oneri di recesso anticipato per clienti di piccole dimensioni, sancito dall’articolo 6, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 302/2016/R/com, nonché con alcune disposizioni del Codice di condotta commerciale.
3. Pertanto, con determinazione DSAI/19/2025/EEL è stato avviato nei confronti di AGF, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/1995, il presente procedimento sanzionatorio per aver la società violato, con due offerte commerciali, la prima denominata AGF_J4YOU_BUSINESS (di seguito, Offerta Business) e la seconda denominata CCV_AGF_EE_CAB_HOME PREMIUM (di seguito, Offerta Home Premium), disposizioni in materia di recesso anticipato (**violazione sub a**), nonché disposizioni del Codice di condotta commerciale relativamente alle modalità di indicazione dei prezzi di fornitura (**violazione sub b**).
4. Nel corso della fase istruttoria la società ha depositato una memoria difensiva (acquisita con prot. Autorità 80251 del 19 novembre 2025) e successivamente delle integrazioni alla predetta memoria (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026 e prott. 10595 e 10613 del 12 febbraio 2026). Alla memoria difensiva del 19 novembre 2025 era allegata una “bozza sintetica della proposta di impegni” rispetto alla quale la stessa società rilevava la manifesta irricevibilità a valere come proposta di impegni perché presentata ben oltre il termine decadenziale di 30 giorni previsto dall’articolo 45 comma 3 del d.lgs. 93/2011 e dall’articolo 20 comma 1 del Regolamento Sanzioni e Impegni).
5. In data 12 febbraio 2026 il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie (prot. Autorità 10777).
6. Nel corso della fase decisoria del procedimento, in data 19 marzo 2026 la società ha trasmesso la memoria di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie (prot. Autorità 21450), corredata da documentazione volta in sostanza a provare il pieno superamento delle criticità rilevate, nonché l’avvio di un’iniziativa a beneficio dei clienti lesi dalla condotta sub a), già richiamata nella memoria 19 novembre 2025, nella specie consistente nell’erogazione di un indennizzo del valore di 10 euro/cliente.

7. A seguito della memoria del 19 marzo 2026, il Responsabile del procedimento, su mandato del Collegio, con nota 13 maggio 2026 (prot. 35351) ha trasmesso alla società una richiesta di informazioni al fine di consentire la corretta valutazione della richiamata iniziativa in favore dei clienti finali.
8. La società ha riscontrato la richiesta di informazioni con nota del 22 maggio 2026 (prot. Autorità 37846).

VALUTAZIONE GIURIDICA

Il contesto normativo

9. Il recesso è il diritto del cliente finale di cessare il contratto di fornitura in essere e poter scegliere se stipulare un nuovo contratto con un diverso fornitore oppure cessare definitivamente la fornitura.
10. La direttiva (UE) 2019/944, che abroga e sostituisce la direttiva 2009/72/CE recante norme comuni per il mercato dell'energia elettrica, ha stabilito, in particolare, che gli Stati membri assicurano che i clienti civili e le piccole imprese non debbano pagare alcun onere per il cambio fornitore (art. 12, paragrafo 2).
11. L'Autorità, con deliberazione 302/2016/R/com e successive modifiche e integrazioni, in attuazione della direttiva 2009/72/CE, come abrogata e sostituita dalla direttiva (UE) 2019/944, ha definito 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 e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno, in coerenza con la direttiva (UE) 2019/944 e con il d.lgs. 210/2021, l'articolo 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).
12. La direttiva (UE) 2019/944 ha stabilito, altresì, che i fornitori rendano, tra l'altro, ai clienti finali informazioni trasparenti sui prezzi (art. 10, paragrafo 5).
13. Con il Codice di condotta commerciale l'Autorità, in attuazione delle suddette direttive, 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 attraverso specifici obblighi. In particolare, l'articolo 3 rubricato "*Modalità di diffusione dell'informazione*" prevede 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, ovvero che:

- 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.).
14. L'articolo 10 "*Criteri per la redazione dei contratti di fornitura*" prevede che i contratti di fornitura devono 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).
15. Inoltre, in merito alla Scheda sintetica, e in particolare al riquadro denominato "*Condizioni economiche*", l'articolo 20 – nella versione *pro tempore vigente* – 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.). Infine, 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'articolo 20, comma 1, lett. c) punto vi., qualora tali corrispettivi non siano presenti, deve essere riportato il valore di 0,00 €/Kw.

La valutazione delle contestazioni alla luce delle difese svolte da AGF

16. Nel corso del procedimento, e in particolare nella memoria difensiva presentata nel corso della fase istruttoria (prot. Autorità 80251 del 19 novembre 2025) e nelle successive integrazioni prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026 e prott. 10595 e 10613 del 12 febbraio 2026), la società ha confermato di aver posto in essere le condotte contestate.
17. Inoltre, con riferimento alla violazione *sub a)* – con la documentazione allegata alla memoria difensiva dello scorso 19 novembre 2025, in particolare con il file excel

denominato "AreaClientiAddebiti.xls" (colonna H "Nome offerta"), e più chiaramente con le successive integrazioni (acquisite con prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026 e prott. Autorità 10595 e 10613 del 12 febbraio 2026) – la società ha ammesso che la previsione e l'applicazione del corrispettivo "Servizio Area Clienti personalizzato" di importo pari a 99 euro in caso di recesso anticipato ha riguardato numerose altre offerte commerciali (circa una quarantina) anch'esse a prezzo variabile e rivolte a clienti finali titolari di fornitura di energia elettrica in bassa tensione (clienti di piccole dimensioni).

18. Con i medesimi atti difensivi, poi, la società ha dichiarato di aver, in parte, prontamente rinunciato ad avvalersi della clausola di recesso per la prima Offerta Business da aprile 2025 e per la seconda Offerta Home premium da ottobre 2025 e di volere porre rimedio alle violazioni contestate, illustrando le azioni a tal fine intraprese.
19. Come evidenziato dal Responsabile del procedimento nella comunicazione delle risultanze istruttorie del 12 febbraio 2026, dagli elementi acquisiti al procedimento e in considerazione di quanto pacificamente ammesso dalla stessa società, risulta dunque accertato che:

- a) in caso di recesso dal contratto di fornitura prima di 12 mesi dalla stipula:
 - i. AGF ha applicato un corrispettivo, previsto dalle condizioni generali di fornitura e dalle condizioni economiche relative all'Offerta 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), sottoscrivibile da ottobre 2023 a maggio/giugno 2025, pari a euro 99 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 posto 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;**
 - ii. come risulta dal precedente punto 17, la società ha ammesso, altresì, che la previsione e l'applicazione del corrispettivo "Servizio Area Clienti personalizzato" di importo pari a 99 euro in caso di recesso anticipato ha riguardato **numerose altre offerte commerciali** (circa una quarantina), anch'esse a prezzo variabile e rivolte a clienti finali titolari di fornitura di energia elettrica a uso domestico e in bassa tensione (clienti di piccole dimensioni) e dunque in contrasto con l'**art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com** per le medesime ragioni sopra esposte; dette offerte sono state sottoscrivibili nel periodo 2022-2024, in particolare la prima offerta nel mese di aprile 2022 e l'ultima nel febbraio 2024, come risulta dal file excel denominato "ARERA_CTE_PDP"

allegato all'integrazione acquisita con prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026;

- iii. come risulta dalla nota inviata dalla società allo Sportello per il consumatore, (prot. SPEN/02050175523 del 1° luglio 2025), AGF – al dichiarato fine di superare le criticità mosse dallo stesso Sportello sulla precedente offerta – ha sviluppato un'altra offerta commerciale (la Home Premium), anch'essa in contrasto con il divieto di cui all'**art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com**; la clausola inserita in detta offerta a prezzo variabile, rivolta a clienti finali titolari di forniture di energia elettrica a uso domestico e in bassa tensione, prevedeva un costo annuo di CCV (costo commercializzazione e vendita) pari a 144 euro per punto di prelievo, oltre IVA, che in base alle condizioni tecniche economiche e alla Scheda di confrontabilità sarebbe stato *“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 cessasse prima del completamento delle 12 mensilità, era previsto l'addebito in un'unica soluzione dell'importo residuo della componente CCV relativo alle mensilità non ancora corrisposte, come peraltro dichiarato dalla società nella medesima 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 società, con la nota del 19 novembre 2025, ha dichiarato di aver cessato la commercializzazione dell'Offerta Home Premium – sottoscrivibile da giugno 2025 (cfr. allegato denominato *“bozza sintetica della proposta di impegni”* e nota di AGF del 1 luglio 2025, acquisita con prot. 56091 del 7 agosto 2025) – immediatamente dopo aver ricevuto la comunicazione dell'avvio del presente procedimento (e quindi a settembre 2025), sospendendo altresì immediatamente *“l'applicazione di qualsivoglia onere di recesso anticipato non conforme ai criteri regolatori”* (cfr. memoria 19 novembre 2025, prot. Autorità 80251); con la memoria integrativa del 10 febbraio 2026, AGF ha poi precisato ulteriormente che *“a partire dal mese di Ottobre 2025 nessuna delle offerte commercializzate prevede clausole in violazione del generale divieto di applicare oneri di recesso anticipato come stabilito dall'art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com”* (enfasi aggiunta).
- b) con riguardo alle modalità di indicazione dei prezzi di fornitura previste dal **Codice di condotta commerciale pro tempore vigente**, risulta accertato che:
- 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.
20. Con riferimento alla violazione *sub b)* si tiene conto, in favore dell’ esercente, del fatto che per le *sole* voci di cui ai punti v. e vi. della lett. c) dell’art. 20, comma 1, del Codice di condotta commerciale (rispettivamente, “Totale” e “Costo per potenza impegnata”), la relativa trasgressione non è più punibile, poiché, con riguardo alla

specificata tipologia di offerta a prezzo variabile destinata a clienti di piccole dimensioni (come risulta essere l'Offerta Home Premium), dette voci non devono più essere contenute nel riquadro denominato "condizioni economiche" per effetto della deliberazione 386/2025/R/com.

21. Il Responsabile del procedimento, con la comunicazione delle risultanze istruttorie del 19 marzo 2026, con riferimento alla durata delle violazioni, ha osservato che:
- a) la violazione *sub a)* non risultava completamente cessata "*poiché AGF nelle ultime integrazioni del 12 febbraio ha documentato la correzione delle condizioni generali di fornitura e non anche la loro trasmissione ai clienti finali interessati, dichiarando altresì che provvederà alla pubblicazione delle medesime unitamente alle nuove offerte a partire dal 1° aprile 2026 (data di entrata in vigore delle modifiche al Codice di condotta commerciale disposte con deliberazione 386/2025/R/com)*";
 - b) la violazione *sub b)* non risultava cessata in quanto "*Nella memoria del 19 novembre 2025 e in tutte le successive integrazioni, infatti, AGF ha dichiarato di avere avviato la revisione puntuale delle condizioni economiche (oltre che delle predette condizioni generali di fornitura) e delle Schede sintetiche che, tuttavia, dovrebbe concludersi al 1° aprile 2026 in considerazione delle modifiche al Codice di condotta commerciale di cui alla citata deliberazione 386/2025/R/com*". Al riguardo, il Responsabile del procedimento precisava altresì che, "*come espressamente previsto dalla regolazione (articolo 6 dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com e s.m.i.), le clausole che applicano ai clienti di piccole dimensioni oneri in caso di recesso anticipato, ove presenti "si considerano non apposte"; pertanto, la loro eliminazione non assurge a modifica unilaterale del contratto e, dunque, non trova applicazione il termine ordinario di preavviso di tre mesi, di cui la società avrebbe chiesto una deroga all'Autorità*".
22. Con la memoria di replica alle risultanze istruttorie del 19 marzo 2026, la società:
- a) con riferimento alla contestazione *sub a)*, ha dichiarato di aver inviato, via email, ai clienti finali in fornitura la comunicazione relativa alle nuove condizioni generali di fornitura conformi all'art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, allegando idonea documentazione a supporto;
 - b) con riferimento alla contestazione *sub b)*, ha comunicato di aver portato a compimento la redazione della nuova documentazione contrattuale, prospettando la pubblicazione delle nuove CTE e schede sintetiche a decorrere dal 1° aprile 2026, data di entrata in vigore delle modifiche al codice di condotta commerciale disposte dalla deliberazione 386/2025/R/com.
23. Con la medesima memoria la società, in replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, con riferimento alle valutazioni svolte dal Responsabile del procedimento ai fini della quantificazione della sanzione:
- a) ha comunicato di aver avviato il processo di riconoscimento di un indennizzo del valore di 10 euro a cliente per "*tutti i clienti attivi interessati*" - come prospettato nella nota denominata "bozza sintetica" allegata alla memoria del 19 novembre 2025 - e ha allegato documentazione a supporto;

- b) ha insistito perché venissero considerate favorevolmente in sede di quantificazione delle sanzioni le circostanze consistenti: (i) nella restituzione a tutti i clienti finali interessati (965) di quanto illegittimamente addebitato a titolo di penale per recesso anticipato, per un importo di circa 97.000 euro (precisando che 280 rimborsi sono stati effettuati prima dell'avvio del procedimento); (ii) nell'aver prestato la massima collaborazione all'Autorità, in particolare avendo ammesso la violazione *sub a)* con riferimento ad offerte commerciali diverse da quelle contestate con la determina di avvio del presente procedimento; (iii) nell'aver agito sulla base di un'errata interpretazione della regolazione e non invece con mala fede; (iv) nel non essere stata destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità.
24. Infine, in riscontro alla richiesta di informazioni richiamata al precedente punto 7, la società con nota 22 maggio 2026 ha precisato che: (i) i beneficiari dell'indennizzo di 10 euro sono esclusivamente 230 clienti finali, ossia i clienti sottoscrittori di offerte contenenti la clausola "Servizio Area Clienti Personalizzato", *ancora attivi a febbraio 2026* (e quindi clienti che non avendo esercitato il diritto di recesso non si sono visti addebitati gli oneri oggetto di contestazione), ossia alla data delle memorie integrative di fase istruttoria; (ii) detti indennizzi saranno erogati entro 60 giorni (a decorrere dalla data della nota); (iii) la società ha altresì avviato il rimborso integrale, nelle forme di compensazione o restituzione, a tutti i clienti finali (965) ai quali sono stati effettivamente addebitati oneri di recesso in violazione dell'art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

25. Ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81 e del Regolamento Sanzioni e Impegni, la quantificazione della sanzione è compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
26. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, AGF con la condotta *sub a)* non ha rispettato disposizioni a tutela del diritto dei clienti finali di piccole dimensioni, sottoscrittori di offerte a prezzo variabile, di recedere dal contratto di fornitura senza applicazione di penali o altre spese, mentre con la condotta *sub b)* non ha osservato disposizioni volte ad assicurare 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.
27. Sotto il profilo soggettivo, le condotte illecite sono imputate alla società anche a titolo di colpa, avendo questa violato regole di condotta che l'Autorità impone agli esercenti l'attività di vendita di energia elettrica a presidio degli interessi sopra richiamati. Né il

- richiamo alla buona fede può valere a titolo di esimente, non ricorrendo nel caso di specie alcun errore scusabile.
28. Tenuto conto delle date di inizio e fine della validità delle offerte commerciali che prevedevano l'applicazione del corrispettivo "Area clienti" indicate dalla società nel file excel denominato "ARERA_CTE_PDP" allegato all'integrazione acquisita con prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026, e tenuto conto altresì delle dichiarazioni rese nel corso del procedimento con riferimento all'Offerta Home Premium, la condotta consistente nella previsione per i clienti finali di piccole dimensioni di oneri in caso di recesso anticipato – per gli importi indicati al punto 19, lett. a), punti i), ii) e iii) – ha avuto inizio ad aprile 2022 ed è cessata a settembre 2025 (cfr. punto 19). Premesso che, ai sensi dell'art. 6 dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, le clausole che applicano ai clienti di piccole dimensioni oneri in caso di recesso anticipato, ove presenti, "si considerano non apposte" (e dunque l'esercente non può chiedere in nessun tempo il pagamento di detti oneri ed è tenuto alla restituzione di quanto indebitamente incassato), la circostanza di avere l'esercente inviato, per il tramite di email, ai clienti finali ancora in fornitura la comunicazione delle nuove condizioni generali di fornitura conformi all'art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com – cfr. memoria 19 marzo 2026 (prot. Autorità 21454) – viene considerata sotto il criterio di cui all'art. 35 del Regolamento Sanzioni e Impegni, poiché detta comunicazione dà conto ai clienti finali di non essere tenuti al pagamento di oneri in caso di recesso.
 29. Il numero di clienti coinvolti dalla violazione *sub a)* risulta pari a circa 18.000 tenuto conto di quanto riportato dalla società nella colonna C recante "nPdP" (numero punti di prelievo e, dunque, numero dei clienti) del citato file excel denominato "ARERA_CTE_PDP" allegato all'integrazione acquisita con prot. Autorità 9721 del 10 febbraio 2026, nonché, per quanto riguarda l'offerta CCV AGF_EE_CAB_HOME PREMIUM, un numero di ulteriori 6.393 clienti (prot. Autorità 10595 e 10613 del 12 febbraio 2026): il numero complessivo dei clienti coinvolti dalla violazione *sub a)* risulta, dunque, pari a circa 24.393 (coerentemente a quanto confermato dallo stesso esercente con nota 22 maggio 2026, prot. Autorità 37846), 965 dei quali hanno effettivamente versato gli oneri oggetto della clausola (poi restituiti dall'esercente).
 30. Con riferimento alla violazione *sub b)*, l'indicazione secondo modalità non conformi alle disposizioni del Codice di condotta commerciale dei prezzi di fornitura nelle condizioni economiche di fornitura e nella Scheda sintetica dell'Offerta Business e dell'Offerta Home Premium ha riguardato il periodo di sottoscrivibilità delle predette offerte, ossia per l'Offerta Business il periodo ottobre 2023-maggio/giugno 2025 e per l'Offerta Home Premium il periodo giugno 2025-settembre 2025. Si prende atto che la nuova documentazione contrattuale trasmessa dalla società con la memoria 19 marzo 2026, e in particolare le condizioni economiche e le Schede sintetiche, non appaiono contenere – salve le ulteriori verifiche nelle forme ordinarie – le difformità contestate nel presente procedimento.
 31. Il numero dei clienti interessati dalla violazione *sub b)* risulta essere di circa 74 per quanto riguarda l'Offerta Business (vedasi file excel denominato "ARERA_CTE_PDP" allegato all'integrazione acquisita con prot. Autorità 9721 del

- 10 febbraio 2026) e di 6.393 per l’Offerta Home Premium (prott. Autorità 10595 e 10613 del 12 febbraio 2026), per un totale di clienti lesi pari a 6.467.
32. In ordine all’*opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni*, assume rilievo – unitamente alla circostanza già richiamata al punto 28 – la dichiarata restituzione da parte di AGF a tutti i clienti finali interessati, anche a quelli sottoscrittori di offerte diverse da quelle indicate nell’avvio, pari complessivamente a 965, di quanto illegittimamente addebitato a titolo di penale per recesso anticipato, pari complessivamente a circa 97.000 euro (cfr. memoria difensiva del 19 novembre 2025 e file *excel* allegati); la società ha infatti documentato la restituzione predetta per un campione di utenti sottoscrittori dell’Offerta Business (prot. Autorità 10613 del 12 febbraio). A tal riguardo, rileva che una parte di detti rimborsi (circa 280) sono stati effettuati in data anteriore all’avvio del presente procedimento.
33. In merito alla *personalità dell’agente*, per la violazione *sub a)*, rileva la circostanza – richiamata da ultimo nella memoria di replica alle risultanze istruttorie e nella nota del 22 maggio 2026 (prot. Autorità 37846) – di aver la società consentito, con le proprie spontanee dichiarazioni, l’estensione oggettiva della contestazione formulata nell’avvio del procedimento, dichiarando l’esistenza di offerte commerciali (ulteriori rispetto alle due indicate nella determina di avvio del procedimento) contenenti la medesima clausola dell’Offerta Business; poiché infatti, da un lato, le offerte contenenti le clausole violative dell’art. 6, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com non risultano più sottoscrivibili e, dall’altro, l’esercente ha comunicato ai clienti finali lesi dalla violazione le nuove condizioni generali di fornitura (che non contengono dette clausole), ricorrono tutte le condizioni richiamate nell’art. 33, comma 2, del Regolamento Sanzioni e Impegni per l’applicazione dell’attenuante in questione. Si prende atto dell’avvio dell’erogazione di un indennizzo pari a 10 euro per *tutti* i clienti che abbiano sottoscritto un’offerta contenente la clausola c.d. “*Servizio Area Clienti Personalizzato*”, che risultino *ancora attivi* (ossia ancora serviti da AGF) a febbraio 2026 e tuttavia, in considerazione del numero assai ridotto dei beneficiari dell’iniziativa (appena 230), la circostanza non può valere ai fini di un’ulteriore riduzione della sanzione. Né può assumere rilievo per la riduzione della sanzione il fatto che l’esercente non risulti destinatario di altri provvedimenti sanzionatori dell’Autorità, in quanto l’art. 33 del Regolamento Sanzioni e Impegni prevede espressamente il solo *aumento* dell’importo base della sanzione per l’ipotesi in cui l’agente sia stato già sanzionato nei 10 anni precedenti all’irrogazione della sanzione per gli illeciti oggetto del procedimento.
34. Infine, per quanto riguarda le *condizioni economiche dell’agente*, si rileva che dal bilancio relativo all’anno 2024, AGF risulta avere conseguito un fatturato pari a 60.318.764 euro.
35. Alla luce degli elementi di cui ai precedenti punti, ai sensi dell’art. 30 del Regolamento Sanzioni e Impegni, l’importo base è determinato nella misura di euro 500.000 per la violazione *sub a)* e di euro 200.000 per la violazione *sub b)*.
36. Ai sensi del Regolamento Sanzioni e Impegni, l’importo base per la violazione *sub a)* viene diminuito di un quinto (pari a 100.000) per le circostanze di cui al precedente

punto 32; sull'importo così individuato viene applicata un'ulteriore riduzione di $\frac{1}{2}$ per l'aver l'esercente consentito l'estensione della contestazione con le dichiarazioni rese nel corso del procedimento (cfr. precedente punto 33); le sanzioni finali sono dunque determinate in 200.000 euro per la violazione sub a) e in 200.000 euro per la violazione sub b), per un totale di 400.000 euro

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di AGF ENERGY S.p.A., nei termini di cui in motivazione, dell'art. 6, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com e degli artt. 3, comma 1, 5, comma 1, lett. a), b), c), d) g) e 10, comma 3, 20, comma 1, lett. a) e c), punti ii., iii. e iv dell'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com;
2. di irrogare, nei confronti di AGF ENERGY S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie nella misura complessiva di euro 400.000 (quattrocentomila/00), di cui: euro 200.000 (duecentomila/00) per la violazione *sub a)* e euro 200.000 (duecentomila/00) per la violazione *sub b)*.
3. di ordinare a AGF ENERGY S.p.A. di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella 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 193/2026/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 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.

3 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua