

DETERMINAZIONE DSAI/20/2026/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI SERVIZI DI
ULTIMA ISTANZA, DI SWITCHING E PER INFORMAZIONI NON VERITIERE ALL'AUTORITÀ**

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

Il giorno 27 luglio 2026

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 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;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 giugno 2012, 249/2012/R/com e s.m.i. (di seguito deliberazione 249/2012/R/com) recante *“Disposizioni volte a garantire il bilanciamento del gas naturale in relazione ai prelievi presso punti di riconsegna del sistema di trasporto in assenza del relativo utente”*;
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com recante *“Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale”* (di seguito deliberazione 77/2018/R/com) e i relativi Allegati A e B, e s.m.i.;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com recante *“Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)”* e s.m.i. (di seguito TIVG);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;

- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante *“Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni”* (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2025, 183/2025/E/com (di seguito: deliberazione 183/2025/E/com);
- *“Funzionamento e Specifiche del processo di switching gas delibera 77/2018/R/com e s.m.i.”* versione 1.8 del 31 ottobre 2025 (di seguito Specifiche tecniche del processo di *switching* gas) adottate da Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema Informativo Integrato (di seguito anche SII).

CONSIDERATO CHE:

- al fine di garantire il bilanciamento sulla rete nazionale di trasporto anche nelle situazioni di disequilibrio conseguenti ai prelievi che si verificano presso i punti di riconsegna (di seguito anche PdR) della predetta rete, nei casi in cui non sia identificabile l'utente del bilanciamento responsabile dei prelievi a causa del mancato conferimento della relativa capacità o dell'intervenuta risoluzione del contratto di trasporto, con deliberazione 249/2012/R/com l'Autorità ha introdotto e disciplinato il servizio di *default* trasporto erogato dall'impresa maggiore di trasporto (articolo 2 della citata deliberazione);
- qualora detto servizio sia erogato nei confronti degli utenti della distribuzione (di seguito anche UdD), l'impresa maggiore di trasporto può chiedere a questi ultimi il versamento di una garanzia la cui mancata presentazione comporta l'attivazione dei *“servizi di ultima istanza di cui al Titolo IV del TIVG, ai sensi del Titolo III dell'Allegato B alla deliberazione 77/2028/R/com”* (articoli 6 e 7 della deliberazione 249/2012/R/gas);
- il citato Titolo IV del TIVG dispone che il cliente finale che si trovi, anche temporaneamente, senza un fornitore di gas naturale per cause indipendenti dalla sua volontà ha diritto al servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito FUI) (articolo 28, comma 1) e analogamente il Titolo III dell'Allegato B alla deliberazione 77/2028/R/com prevede che *“In concomitanza con la risoluzione contrattuale (...) il SII provvede all'attivazione dei servizi di ultima istanza (...)”* (articolo 7);
- il predetto servizio di *default* trasporto, che si attiva in automatico quando un punto di riconsegna continua a consumare gas senza un utente del bilanciamento associato allo scopo di mantenere il bilanciamento della rete, è un regime

provvisorio ed emergenziale molto spesso prodromico all’attivazione dei servizi di ultima istanza, tra cui il FUI, che intervengono successivamente, o in parallelo, per assicurare la fornitura ai clienti finali che rimangono senza fornitore per causa indipendente dalla loro volontà;

- l’attivazione del FUI determina, dunque, l’automatica risoluzione dei contratti di fornitura in essere ed il passaggio dei clienti finali appunto al fornitore di ultima istanza (articolo 29 del TIVG);
- ciascun FUI comunica al cliente finale, nei termini previsti, l’attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza erogato da parte del medesimo FUI (selezionato mediante procedure ad evidenza pubblica effettuate da Acquirente Unico S.p.A.) in quanto “*con riferimento al punto di riconsegna oggetto della comunicazione, il suo venditore ha perso uno o più requisiti per l’accesso al servizio di distribuzione*”, oltre alle condizioni economiche di fornitura applicate, alla possibilità di recedere dal servizio e ad altre informazioni (articolo 30, comma 2, lettera d), del TIVG);
- in tali casi il cliente finale è tenuto al pagamento delle bollette emesse dall’ esercente la vendita precedente *solo* a copertura di prelievi effettuati con riferimento a periodi *antecedenti* quelli di attivazione dei servizi di ultima istanza (**articolo 47 comma 1 lettera c) del TIVG**);
- la cessazione del servizio di fornitura di ultima istanza si verifica quando il punto di riconsegna interessato è oggetto di un *nuovo* contratto di fornitura e dunque nel momento in cui si perfeziona la procedura di *switching* (**articolo 31 del TIVG**);
- la regolazione dell’Autorità relativa all’attivazione dei c.d. servizi di ultima istanza è volta non solo a garantire la continuità della fornitura ai clienti che si trovino senza un fornitore nel mercato libero, ma altresì a rendere effettive le risoluzioni dei contratti infrastrutturali (trasporto e/o distribuzione) in caso di inadempimento del relativo utente: poiché, infatti, tali contratti sono necessari per consentire all’utente (e alla sottesa controparte commerciale, se differente), l’esecuzione fisica dei contratti di somministrazione con i clienti finali, la risoluzione dei primi travolge – secondo la regolazione dell’Autorità – i secondi, che pure devono intendersi automaticamente risolti; in tale prospettiva, i servizi di ultima istanza sono volti a rendere effettivo tale effetto a cascata, sottraendo al venditore (utente della distribuzione e/o controparte commerciale) i clienti finali serviti;
- ai fini della sicurezza del sistema gas e del corretto funzionamento del relativo mercato è pertanto indispensabile che tali servizi, puntualmente regolati da Arera e interessanti una pluralità di soggetti con precisi obblighi e diritti (impresa maggiore di trasporto, utenti della distribuzione, imprese di distribuzione, gestore

del SII, clienti finali, controparti commerciali, fornitore di ultima istanza), si svolgono nel rispetto delle disposizioni all'uopo previste.

CONSIDERATO, ALTRESI', CHE:

- con la deliberazione 77/2018/R/com, l'Autorità ha riformato il processo di *switching* nel settore del gas naturale, disponendone l'implementazione nell'ambito del SII;
- ai sensi dell'articolo 1 dell'Allegato A alla predetta deliberazione 77/2018/R/com, lo *switching* è *“la successione di un utente della distribuzione ad un altro sullo stesso punto di riconsegna”* attivo, con o senza variazione della controparte commerciale cioè del venditore se diversa dall'utente della distribuzione (oppure *“l'attribuzione ad utente della distribuzione di un punto di riconsegna nuovo o precedentemente disattivato”*);
- l'articolo 2 dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com definisce l'oggetto del provvedimento ovvero la disciplina delle modalità e delle tempistiche con cui, mediante il SII, viene data esecuzione fisica a un contratto di fornitura concluso tra una *nuova* controparte commerciale e il cliente finale titolare di un PdR attivo sulla rete, mentre l'articolo 3 indica le disposizioni applicabili in tali casi;
- l'articolo 9 della predetta 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 Specifiche tecniche del processo di *switching* gas;
- in particolare, in base alle disposizioni regolatorie vigenti:
 - 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 77/2018/R/com e paragrafo 5.1.1 delle Specifiche tecniche del processo di *switching* gas);
 - nella richiesta di *switching* l'UdD entrante deve comunicare nella sezione “DatiSwitching”, tra i dati obbligatori, anche la “DATA_CONTRATTO”, corrispondente alla “Data di sottoscrizione del contratto da parte del Cliente Finale” (**paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche del processo di *switching* gas**);
- 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 funzionali ad un'ordinata gestione dei processi di *switching* che vedono coinvolti una pluralità di soggetti: utenti del

dispacciamento, controparti commerciali, imprese distributrici, clienti finali e Gestore del SII; le predette “*Regole di ammissibilità ed esecuzione dello Switching*” (paragrafo 5.1.1.1 delle citate Specifiche tecniche) attribuiscono alla *data di sottoscrizione del contratto* da parte del cliente finale rilevanza determinante in diverse fattispecie.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi dell’**articolo 2, comma 20, della legge 481/95**, per lo svolgimento delle proprie funzioni l’Autorità:
 - “*richiede ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività*” (lettera a);
 - irroga sanzioni amministrative pecuniarie nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri (**lettera c**).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con deliberazione 183/2025/E/com l’Autorità ha approvato un programma di tre verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese di vendita di energia elettrica e gas naturale in materia di gestione dei processi commerciali e dei flussi informativi trasmessi al SII;
- in attuazione di tale programma l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, nei giorni 27-28-29 gennaio 2026 ha effettuato una verifica ispettiva presso Argos S.r.l., nella sua qualità di esercente la vendita di gas naturale (di seguito: Argos o società);
- dalle dichiarazioni rese dalla società e dall’analisi della documentazione acquisita in verifica ispettiva e di quella successivamente trasmessa con PEC 10 marzo 2026 (prot. Autorità 18843 dell’11 marzo 2026), sono emerse condotte nel periodo novembre 2025 - gennaio 2026 in contrasto con le disposizioni in materia di servizi di fornitura di ultima istanza e di *switching* aventi come effetto l’indebita acquisizione di *ex* clienti *medio tempore* transitati al FUI, nonché in violazione dell’obbligo di rendere informazioni veritiere all’Autorità;
- come illustrato dalla medesima Argos nella memoria integrativa allegata alla *check list* ispettiva (*sub* doc. 10.A), a seguito del mancato pagamento da parte di Argos di fatture inerenti al contratto di trasporto per l’anno termico 2024-2025, Snam Rete Gas S.p.A. (di seguito Snam) non ha validato il contratto di trasporto per l’anno termico 2025-2026, con conseguente perdita da parte di Argos dei requisiti come utente del servizio di trasporto/utente del

bilanciamento (di seguito UdB) e attivazione del servizio di *default* trasporto (di seguito anche SdDt); successivamente, con riferimento al SdDt del mese di novembre 2025 Argos non ha fornito l'integrazione della garanzia richiesta da Snam e pertanto si è attivato a partire dal 1° dicembre 2025 il servizio di fornitura di ultima istanza (FUI);

- in tale contesto, le seguenti condotte tenute da Argos risulterebbero in contrasto con la regolazione; segnatamente:

a) in violazione dell'**articolo 31, comma 1, lettera a), del TIVG** e del **paragrafo 6.1.1.1 delle Specifiche tecniche del processo di *switching* gas**, la società ha presentato **richieste di *switching* massivo** con decorrenza 1° gennaio 2026 per circa 60.000 PdR per i quali si era attivato a partire dal 1° dicembre 2025 il servizio di fornitura di ultima istanza (FUI):

i. senza avere preventivamente stipulato nuovi contratti di fornitura con i titolari dei PdR passati al FUI e, dunque, senza il consenso di questi ultimi; come dalla medesima precisato in verifica ispettiva, la società ha inviato ai clienti transitati al FUI "*documenti di proposta di rinnovo delle condizioni economiche*" (punto 5 della *check list*) in ordine a contratti di fornitura che, tuttavia, si erano già risolti per effetto dell'attivazione del FUI; solo per una minima parte dei clienti titolari dei PdR in questione la società ha dimostrato di avere stipulato un nuovo contratto entro il 10 dicembre 2025 (doc. 5.C contratti digitali pre-*switching* e doc. 5.E contratti cartacei pre-*switching* allegati alla *check list*), mentre per decine di migliaia di clienti la richiesta di *switching* è stata presentata senza la loro volontà;

ii. indicando una data fittizia di sottoscrizione del contratto di fornitura; per oltre 60 mila PdR, infatti, è stata indicata la medesima data (28 novembre 2025) di sottoscrizione del contratto (doc. 4.A allegato alla *check list*);

b) in violazione dell'**articolo 47 del TIVG** e in assenza di un contratto di fornitura in essere, **ha indebitamente fatturato** la competenza relativa al mese di dicembre 2025, in cui era operativo il FUI, per più della metà dei PdR transitati al servizio di fornitura di ultima istanza (doc. 10.A allegato alla *check list*);

c) inoltre, in violazione dell'**articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95**, ha **fornito informazioni non veritiere all'Autorità**; Argos, infatti, in risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità del 19 dicembre 2025 (prot. Autorità 88620) ha dichiarato "*(...) che le richieste di *switching* presentate con decorrenza 01 gennaio 2026 sono state oggetto di rinegoziazione con i rispettivi Clienti finali*", ciò che, tuttavia, è risultato non

corrispondente al vero; in sede di verifica ispettiva è emerso, invero, che Argos aveva previamente stipulato un nuovo contratto di fornitura come richiesto dalla regolazione soltanto per una *minima* parte delle predette richieste di *switching* (punto 5 della *check list* e docc. 5.C e 5.E);

- dalla documentazione acquisita e dalle dichiarazioni della società emergono una serie di comportamenti posti in essere da Argos, volti a eludere sistematicamente la regolazione dell'Autorità, sia in relazione all'attivazione dei c.d. servizi di ultima istanza (che prevede la risoluzione automatica dei contratti di fornitura in essere e il passaggio dei relativi clienti finali alla fornitura di ultima istanza), sia in relazione al processo di *switching*; infatti, al fine, dichiarato dalla stessa Argos in sede di verifica ispettiva, di proseguire nella fornitura dei propri clienti finali transitati al FUI, la società ha gestito alcuni processi del SII, come gli *switching* e i connessi flussi informativi, in palese contrasto con disposizioni regolatorie poste a tutela della sicurezza del sistema gas e del corretto funzionamento del mercato.

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 Argos S.r.l.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Argos S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di servizi di ultima istanza e di *switching* nonché per informazioni non veritiere all'Autorità, e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A, quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
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 l'adozione 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 Argos S.r.l. (P.IVA 09515990969) mediante PEC all'indirizzo direzioneargossrl@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 27 luglio 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro