

DELIBERAZIONE 25 GIUGNO 2026
216/2026/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA PULSEE S.R.L.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1392^a riunione del 25 giugno 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944) relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la 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 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 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;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68 recante "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di finanza, a norma dell'articolo 4 della legge 31 marzo 2000, n. 78";
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il 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;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, n. 273/05, recante approvazione del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza;

- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com;
- 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;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel e s.m.i.;
- 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 dell’8 ottobre 2024, 398/2024/E/com (di seguito: deliberazione 398/2024/E/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 26 maggio 2025, DSAI/12/2025/com (di seguito: determinazione DSAI/12/2025/com).

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 398/2024/E/com l’Autorità ha approvato un programma di controlli telefonici mediante chiamate ai recapiti dei servizi telefonici commerciali dei venditori attivi nei mercati liberalizzati di energia elettrica e/o gas naturale, che sono stati svolti tra il 21 novembre e il 5 dicembre 2024, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza;
- dalla documentazione trasmessa dal predetto Nucleo Speciale (prot. Autorità 88509 del 20 dicembre 2024 e 7040 del 3 febbraio 2025) e da quella acquisita dai siti *web* dei venditori o dal Portale Offerte è emerso che, tra gli altri, Pulsee S.r.l. (di seguito anche società) non ha rispettato alcuni obblighi informativi prescritti del Codice di condotta commerciale;
- pertanto, con determinazione DSAI/12/2025/com è stato avviato nei confronti di Pulsee S.r.l. un procedimento sanzionatorio per violazione dell’articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale per non aver rappresentato al cliente finale i corrispettivi unitari dovuti dai clienti per la prestazione del servizio in misura *fissa esclusivamente* in euro/punto di prelievo/*anno* nel caso di fornitura di energia elettrica e in euro/punto di riconsegna/*anno* nel caso di fornitura di gas naturale (lett. b); dell’articolo 6, comma 1, lett. a), del Codice di condotta commerciale (per non aver fornito al cliente finale la stima della spesa *annua* di *tutti* i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all’esecuzione del contratto di fornitura o avere fornito un’informazione inesatta) e dell’articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale (per non aver fornito al cliente finale

informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli o sulle modalità di pagamento e di fatturazione (lett. c) nonché in ordine alle modalità di rinnovo del contratto e/o alla durata delle condizioni economiche (lett. f);

- la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 39174 del 3 giugno 2025), accolta dal Responsabile del procedimento (prot. Autorità 40426 del 6 giugno 2025);
- in data 6 giugno 2025, due associazioni a tutela dei consumatori hanno presentato istanze di accesso ai documenti e di partecipazione al procedimento sanzionatorio (acquisite con prot. Autorità 40205 e 40387), entrambe accolte con nota del Responsabile del procedimento del 3 luglio 2025 (prot. Autorità 47949), previa comunicazione ai sensi dell'articolo 3 del d.P.R. 184/2006 e dell'articolo 17 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 412/2021/A alla società in quanto controinteressata (prot. Autorità 41261 del 10 giugno 2025);
- con PEC del 25 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 45862 del 26 giugno 2025), successivamente integrata e modificata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento del 10 giugno 2026 (prot. Autorità 43270) – con nota 15 giugno 2026 (acquisita con prot. Autorità 44452 del 16 giugno 2026), la società ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 15 giugno 2026 (acquisita con prot. Autorità 44452 del 16 giugno 2026), Pulsee S.r.l. ha in via preliminare dichiarato, come richiesto dall'articolo 21, comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate con la determinazione DSAI/12/2025/S/com sono cessate; al riguardo, la società ha dichiarato e documentato i) di avere elaborato nuovi *script* per gli operatori del *Call Center* esterno, contenenti il dettaglio delle informazioni precontrattuali da rendere durante le chiamate, al fine di prospettare tali informazioni ai potenziali clienti finali in modo più chiaro oltre che conforme alla regolazione, e di avere inviato apposita comunicazione al *Call Center* esterno invitandolo ad attenersi scrupolosamente ai nuovi *script*, ii) di avere aggiornato il materiale informativo fornito al predetto *Call Center* mettendolo a disposizione tramite una piattaforma informatica per un più rapido reperimento delle informazioni da fornire ai potenziali clienti, iii) di avere tempestivamente sottoposto gli addetti del *Call Center* esterno a sessioni di formazione aventi ad oggetto il rispetto degli obblighi informativi previsti dal Codice di Condotta;
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni per un valore complessivo di [500.000 - 540.000 euro];

1. realizzazione di un programma straordinario quinquennale di formazione obbligatorio e supportato da periodici *test* per tutti gli operatori del *Call Center* esterno preposti alla gestione dei contatti telefonici con i potenziali clienti finali, articolato in cicli trimestrali, che assicuri la chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni precontrattuali rese ai potenziali clienti finali, oltre a sessioni di aggiornamento in occasione di modifiche normative e/o regolatorie (impegno n. 1);
2. implementazione di un'attività straordinaria, parimenti quinquennale, di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound*, mediante l'ascolto contestuale da remoto di chiamate conversate, l'analisi (differita) della trascrizione di alcune chiamate conversate e l'effettuazione periodica di *mystery calls*, al fine di verificare i risultati della formazione straordinaria assunta come impegno n. 1, oltre che la trasparenza, la chiarezza e completezza delle informazioni fornite nella rappresentazione delle offerte commerciali (impegno n. 2);
3. realizzazione di una campagna informativa volta ad accrescere la consapevolezza dei clienti di energia elettrica e gas riducendone le asimmetrie informative con le società di vendita, mediante un'agenzia di comunicazione, che predisporrà il materiale da diffondere, e Fondazione Pubblicità Progresso, che fornirà il proprio patrocinio e si occuperà di fornire la collaborazione necessaria per la realizzazione dei materiali educativi nonché di pubblicare la campagna informativa principalmente tramite canali digitali per massimizzarne la diffusione sull'intero territorio nazionale (impegno n. 3).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Pulsee S.r.l. appaiano, a seguito di valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da Pulsee S.r.l., come risultante dalla nota 15 giugno 2026 (acquisita con prot. Autorità 44452 del 16 giugno 2026).

VISTA:

- l'istruttoria svolta dalla Direzione Sanzioni e Impegni con la quale si propone di dichiarare la proposta di impegni presentata da Pulsee S.r.l. (acquisita con prot. Autorità 44452 del 16 giugno 2026) ammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da Pulsee S.r.l. acquisita con prot. Autorità 44452 del 16 giugno 2026, Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 22, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità; i partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento;
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Pulsee S.r.l. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Pulsee S.r.l. (P. IVA 17484351006) mediante PEC all'indirizzo segreteria@pec.pulsee.biz e all'indirizzo dell'avvocato presso cui la società ha eletto domicilio, all'Unione Nazionale Consumatori (C.F. 02932380583) all'indirizzo antitrust.consumatori@pec.it e all'Associazione CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino (C.F. 96237770589) all'indirizzo associazione.codici@cert-posta.it, nonché di pubblicarlo, con l'Allegato A in versione non confidenziale, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

25 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua