

DETERMINAZIONE DSAI/23/2026/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI SERVIZI DI
ULTIMA ISTANZA, DI SWITCHING, DI FATTURAZIONE E DI QUALITÀ COMMERCIALE**

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

Il giorno 5 agosto 2026

VISTI:

- 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 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'articolo 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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. recante “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*” e s.m.i. (di seguito TIQV);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com recante “*Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)*” e s.m.i. (di seguito TIF);
- 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:

- nel settore del gas naturale i servizi di ultima istanza sulle reti di distribuzione sono disciplinati dal TIVG che ne prevede l’attivazione nei casi in cui i clienti finali si trovino, anche temporaneamente, senza un fornitore di gas naturale; tra tali servizi vi è il servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito anche FUI) erogato da esercenti la vendita individuati attraverso procedure ad evidenza pubblica (articolo 28 del TIVG);
- l’attivazione del FUI determina 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);
- 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, 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, il loro venir meno travolge – secondo la regolazione dell’Autorità – i secondi, che 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 e/o controparte commerciale) i clienti finali serviti;

- in tali casi, pertanto, stante la predetta automatica risoluzione dei contratti di fornitura in essere:
 - 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**);
 - l'esercente la vendita *precedente* deve emettere bolletta di *chiusura* nel rispetto dei termini e delle modalità stabilite all'**articolo 11 del TIF**;
- 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**).
- il processo di *switching* nel settore del gas naturale è stato riformato con la deliberazione 77/2018/R/com, che ne ha disposto 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'Utente della Distribuzione (di seguito 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 della distribuzione, 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, ALTRESI’, CHE:

- con il TIQV l’Autorità ha regolato la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo a carico dell’esercente specifici obblighi di registrazione e di conservazione dei dati relativi ai reclami e alle altre prestazioni soggette a *standard* di qualità;
- ai sensi dell’**articolo 34 del TIQV** il venditore ha l’obbligo di predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste di informazioni, le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione (comma 1); tra le informazioni da includere in detto registro, rilevano: la tipologia di cliente finale, la tipologia di fornitura, l’eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici, l’eventuale data di ricevimento di dati tecnici, la causa dell’eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità, il motivo e la data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo, l’ammontare dell’eventuale indennizzo corrisposto, la classificazione in conformità alla tabella 5 del TIQV (comma 2);
- nei casi di rettifica di fatturazione, l’esercente la vendita deve altresì registrare la data di accredito della somma non dovuta e se la rettifica ricade nei casi di doppia fatturazione (articolo 34, comma 3);
- il venditore è tenuto a mantenere il registro aggiornato al fine di consentire l’effettuazione dei controlli da parte dell’Autorità per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati registrati e la loro conformità alla regolazione (**articolo 35 del TIQV**).

CONSIDERATO, INOLTRE, 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 24-25-26 febbraio 2026 ha effettuato una verifica ispettiva presso Energetic Gas & Power S.r.l., nella sua qualità di esercente la vendita di gas naturale (di seguito: EGP o società);
- successivamente, in attuazione dell'impegno assunto in verifica ispettiva, la società ha trasmesso una nota integrativa in data 16 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 20376) e un'ulteriore nota con PEC del 30 aprile 2026 (acquisita con prot. Autorità 32185), nonché da ultimo una nota con allegato CD in data 5 giugno 2026 (acquisita con prot. Autorità 42242);
- dalle dichiarazioni rese dalla società e dall'analisi della documentazione acquisita è emersa una condotta in contrasto con le disposizioni in materia di servizi di fornitura di ultima istanza, di *switching*, di fatturazione e di qualità commerciale;
- segnatamente EGP:
 - 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 **due richieste di *switching* massivo** rispettivamente in data 4 novembre 2025 con decorrenza 1° dicembre 2025 relativamente a più di tremila punti di riconsegna (di seguito anche PDR) per i quali a novembre 2025 si era attivato il servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito anche FUI) e in data 5 dicembre 2025 con decorrenza 1° gennaio 2026 relativamente a una quarantina PDR per i quali a dicembre 2025 si era attivato il FUI;
 - i. **senza avere preventivamente stipulato nuovi contratti di fornitura con la maggior parte dei clienti titolari dei PdR** passati al FUI e, dunque, senza il consenso di questi ultimi; infatti, nonostante EGP fino all'attivazione del FUI avesse sempre operato, relativamente ai PDR in esame, come controparte commerciale, a prescindere dagli *switching* operati dai vari UDD, l'attivazione per detti PDR del servizio di fornitura di ultima istanza ha comportato la risoluzione automatica dei contratti di

fornitura in essere e la necessità della stipula di un *nuovo* contratto di fornitura;

ii. indicando una data *fittizia* di sottoscrizione del contratto di fornitura con il cliente finale; la società, infatti, ha dichiarato che *“la data firma (...) è stata fissata in uno o due giorni successivi alla data effettiva di sottoscrizione del contratto”* e che, relativamente ai PDR oggetto della seconda richiesta massiva di *switching* con decorrenza 1° gennaio 2026, *“(...) la data firma minima di riacquisizione (...) è stata popolata con la data di risoluzione contrattuale (14 novembre 2025)”* del contratto di somministrazione di gas naturale che EGP aveva stipulato con il *trader* cui aveva affidato l’approvvigionamento dei predetti PDR (punto 4 della *check list* e doc. 4.1 e 4.2 allegati);

b) in violazione:

b1) dell’**articolo 47 del TIVG**, la stessa società ha dichiarato che *“(...) a causa degli automatismi di fatturazione massiva, alcuni clienti sono stati erroneamente fatturati per la competenza del FUI”* (punto 7 della *check list*);

b2) dell’**articolo 11 del TIF**, in quanto successivamente EGP, pur avendo, in ragione dell’intervenuta attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza, eliminato *“le competenze di fatturazione del FUI”* mediante l’introduzione di un algoritmo nella piattaforma gestionale, non ha tuttavia provveduto all’emissione delle bollette di chiusura in ordine ai propri contratti di fornitura risoltisi automaticamente per effetto della citata attivazione del servizio di ultima istanza (punto 7 della *check list* e doc. 7.1 e 7.2 allegati alla *check list*);

c) in violazione dell’**articolo 34 del TIQV**, la società non ha predisposto un registro contenente informazioni e dati concernenti i reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione in modo conforme alla regolazione; in particolare, risultano mancanti la tipologia di fornitura (comma 2, lettera c), la data di eventuale invio e ricevimento dei dati tecnici (comma 2, lettere f) e g), la causa dell’eventuale mancato rispetto dello *standard* specifico e generale di qualità (comma 2, lett. i), l’indicazione del motivo e della data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo (comma 2, lett. j), l’ammontare dell’eventuale indennizzo corrisposto (comma 2, lett. k), la classificazione in conformità alla tabella 5 (comma 2, lettera m); inoltre, la tipologia di cliente finale non risulta registrata in modo conforme alla definizione di cui all’articolo 1 del TIQV

(comma 2 lettera b); in caso di rettifica di fatturazione, la data di accredito della somma non dovuta e se la rettifica rientra nei casi di doppia fatturazione (comma 3, lettere a e b); infine, il registro non riporta i dati relativi alla missiva di un cliente in violazione dell'**articolo 35 del TIQV** (docc. 8.1, 8.2 e 8.3 allegati alla *check list*);

- dalla documentazione acquisita e dalle dichiarazioni della società emergono una serie di comportamenti posti in essere da EGP in contrasto con le disposizioni in materia di servizio di fornitura di ultima istanza, di *switching*, di fatturazione e di qualità commerciale.

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 Energetic Gas & Power S.r.l.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Energetic Gas & Power S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di servizio di fornitura di ultima istanza, di *switching*, di fatturazione nonché di qualità commerciale, 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 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 Energetic Gas & Power S.r.l. (P.IVA 14389791006) mediante PEC all'indirizzo energeticgasepower@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 5 agosto 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro