DETERMINAZIONE DSAI/29/2026/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA

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

Il giorno 23 novembre 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 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;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, recante nell'Allegato A, il 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);
- 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 16 dicembre 2025, 548/2025/E/com (di seguito: deliberazione 548/2025/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- con il TIQV l'Autorità ha regolato la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo tra l'altro:
  - indicatori di qualità commerciale relativi ad alcune prestazioni dei venditori, in particolare il tempo di risposta motivata a reclami scritti, il tempo di rettifica di fatturazione e il tempo di rettifica di doppia fatturazione, soggetti a standard specifici, e il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni, soggetto a standard generale;
  - la procedura di presentazione dei reclami scritti, i criteri di classificazione dei reclami stessi e delle richieste di informazioni da parte dei venditori e il contenuto minimo della risposta ai reclami da fornire al cliente finale;
  - le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente finale per mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause attribuibili alla responsabilità del venditore;
  - i criteri e le procedure per la verifica della correttezza dei dati registrati dai venditori;
- in particolare, ai sensi dell'**articolo 8 del TIQV** il venditore deve:
  a) pubblicare sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta di reclami e, dal 1° gennaio 2026, di richieste di informazioni (comma 1);
  b) rendere disponibile nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità scaricabile e stampabile, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere i campi indicati (comma 2);
- ai sensi dell'**articolo 10 del TIQV** il venditore è altresì tenuto a classificare i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni secondo le categorie di cui alla Tabella 5 (Tabella A dal 1° gennaio 2026);
- inoltre, l'**articolo 34 del TIQV** prevede che il venditore debba predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati specificati ai commi successivi concernenti i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni (comma 2), le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione (comma 3),
- il predetto registro deve essere mantenuto aggiornato dal venditore, che è tenuto ad assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati conservando, a tal fine, in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria (**articolo 35 del TIQV**);

- accanto ai predetti obblighi di registrazione, il TIQV prevede obblighi di comunicazione: ogni anno, infatti, i venditori devono:
  - comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il numero totale di clienti finali al termine di ciascun mese dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di qualità commerciale relativi all'anno precedente ivi indicati (**articolo 36 del TIQV**);
  - pubblicare sul proprio sito *internet* le informazioni relative agli *standard* specifici e generali di qualità di competenza, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali *standard* per ciascuna categoria di clientela con riferimento all'anno precedente (**articolo 37 del TIQV**);
- infine, ai sensi dell'**articolo 41**, comma 4, del TIQV il venditore, in sede di controllo, deve fornire su supporto elettronico un elenco contenente, per ogni richiesta scritta di informazioni o reclamo scritto, i dati registrati ai sensi dell'articolo 34, commi 2 e 3, anche allo scopo di estrarre il campione di richieste e/o reclami da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.

CONSIDERATO, ALTRESI', CHE:

- con deliberazione 548/2025/E/com l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, tra cui Energy OK S.r.l. (di seguito: Energy OK o società), in materia di qualità commerciale dei servizi;
- pertanto, nei giorni 26, 27 e 28 maggio 2026 è stata effettuata, da parte di un Nucleo ispettivo composto da funzionari dell'Autorità e militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza (ora Nucleo Speciale Autorità Indipendenti), una verifica ispettiva presso la sede della società;
- dalle dichiarazioni e dalla documentazione acquisite in sede ispettiva e da verifiche interne degli Uffici, è emerso che:
  1) in violazione degli articoli 8 e 37 del TIQV, dal 2024 la società non riporta sul proprio sito *internet*: i) le informazioni sui recapiti per la presentazione dei reclami scritti, e dall'1 gennaio 2026 delle richieste di informazioni (art. 8 comma 1); ii) un modulo per i reclami scritti anche in versione stampabile recante gli elementi minimi ivi previsti (art. 8 comma 2) e iii) le informazioni relative agli *standard* specifici e generali di qualità commerciale, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali *standard*, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione (art. 37); in sede ispettiva la società ha ammesso tali inadempimenti e ha dichiarato che avrebbe

revisionato il proprio sito *internet* (punti 7 e 8 della *check list*); ad oggi, tuttavia, l'inadempimento persiste risultando pubblicato solo un *form* per la presentazione di reclami (nella sezione reclami) e di richieste di informazioni (nella sezione contattaci), continuando a mancare un modulo stampabile, le informazioni relative all'inoltro mediante posta e le informazioni sugli *standard* generali e specifici nonché sugli indennizzi;

2) in violazione dell'articolo 34, commi 1-3 e dell'articolo 10 del TIQV, la società nel 2024 non disponeva degli strumenti per la registrazione dei dati e delle informazioni di qualità commerciale prescritta dal TIQV e nel 2025 disponeva di un applicativo in grado di registrare solo una parte dei dati oggetto d'obbligo, inoltre non ottemperava all'obbligo di classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni ricevuti secondo le categorie di cui alla Tabella 5 del TIQV; in sede ispettiva la società ha ammesso tali inadempimenti e si è impegnata ad adottare e a documentare all'ARERA entro il 28 settembre 2026 l'adeguamento del gestionale al fine di registrare "*i dati mancanti di cui all'art. 34 (ad es. Classificazione dei reclami/richieste scritte di informazioni, collegamento con le comunicazioni di richieste dati inviate ai distributori, calcolo del tempo della prestazione al fine della determinazione degli eventuali indennizzi automatici, etc.)*" (punti 3, 4, 12 13, 15, 16, 17 e 18 della *check list*); ad oggi, tuttavia, la predetta documentazione non risulta pervenuta e pertanto persiste l'inadempimento agli obblighi di registrazione necessari per una gestione dei dati di qualità commerciale conforme al TIQV, nonché all'obbligo di classificazione dei reclami e delle richieste di informazione ricevuti;
3) conseguentemente, la società ha violato altresì l'articolo 35 del TIQV non disponendo, ad oggi, degli strumenti di cui al punto precedente né della documentazione necessaria alla verificabilità del rispetto delle disposizioni del TIQV e l'articolo 41 del TIQV poiché in sede ispettiva la società non è stata in grado di fornire per l'anno 2024 un elenco dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni con i dati registrati di cui al predetto articolo 34 (punti 15-18 della *check list*);
4) in violazione dell'articolo 36 del TIQV, la società non risulta avere comunicato all'Autorità i dati di qualità commerciale d'obbligo dall'anno di riferimento 2024 ad oggi (punto 5 della *check list*).

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 Energy OK S.r.l.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Energy OK S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e/o gas, 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;

ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

7. di comunicare il presente provvedimento a Energy OK S.r.l. (P. IVA 01701010538) mediante PEC all'indirizzo amministrazione@pec.energy-ok.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 23 novembre 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro

Michele
Passaro
Autorità di
Regolazione
per Energia
Reti e
Ambiente
23.11.2026
12:11:36
GMT+01:00