

DELIBERAZIONE 29 SETTEMBRE 2026

333/2026/E/COM

**APPROVAZIONE DI CINQUE VERIFICHE ISPETTIVE NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI
VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE, IN MATERIA DI MODIFICHE
DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE MEDIANTE VARIAZIONI UNILATERALI E/O RINNOVI**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1401^a riunione del 29 settembre 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 3, commi 1 e 2, del decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR 244/01);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 01 giugno 2011, n. 93;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito con legge 24 aprile 2025, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25);
- il decreto legislativo 7 gennaio 2026, n. 3;
- il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21, convertito con legge 10 aprile 2026, n. 49;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 10 giugno 2016, 302/2016/R/com (di seguito: deliberazione 302/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo

- Allegato A, recante il “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 29 marzo 2022, 135/2022/R/com (di seguito: deliberazione 135/2022/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2022, 289/2022/R/com;
 - la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2023, 250/2023/R/com;
 - la deliberazione dell’Autorità 1° ottobre 2024, 395/2024/R/com;
 - la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2025, 307/2025/A, recante Rinnovo del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e la Guardia di finanza (di seguito: Protocollo di Intesa);
 - la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 386/2025/R/com (di seguito: deliberazione 386/2025/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 16 dicembre 2025, 549/2025/A con cui è stato approvato il proprio Bilancio di previsione per l’esercizio 01 gennaio 2026 – 31 dicembre 2026;
 - la deliberazione dell’Autorità 26 maggio 2026, 188/2026/R/com;
 - la deliberazione dell’Autorità 26 maggio 2026, 189/2026/R/com;
 - la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2026, 255/2026/R/com;
 - il documento per la consultazione dell’Autorità 6 agosto 2026, 304/2026/R/com (di seguito: consultazione 304/2026/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede:
 - all’articolo 2, comma 12, lettera g), che, tra l’altro, l’Autorità controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
 - all’articolo 2, comma 20, lettera c), che l’Autorità irroga, salvo che il fatto costituisca reato, sanzioni amministrative pecuniarie in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri;
 - all’articolo 2, comma 22, che le imprese sono tenute a fornire all’Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle sue funzioni;
- l’articolo 8 del DPR 244/01 stabilisce che, fermo restando quanto previsto all’articolo 2, comma 22, della legge 481/95, il Collegio dell’Autorità può disporre, a norma del richiamato articolo 2, comma 12, lettera g), della medesima legge, accessi e ispezioni necessari ad accertare le modalità di svolgimento dei servizi rientranti nella propria competenza e a verificare l’adempimento degli obblighi dei soggetti esercenti i servizi medesimi;

- l'articolo 8, comma 2, del DPR 244/01 stabilisce che i funzionari dell'Autorità, incaricati di procedere all'accesso o all'ispezione, vi procedono previa presentazione di copia della decisione del Collegio di cui al precedente alinea;
- ai sensi del citato articolo 8, comma 2, del DPR 244/01, in caso di rifiuto, omissione o ritardo, senza giustificato motivo, di fornire informazioni o di esibire documenti richiesti nel corso dell'accesso o dell'ispezione, o di accedere alle richieste fondate sull'effettuazione dei controlli, nonché nel caso in cui siano fornite informazioni od esibiti documenti non veritieri, l'Autorità irroga le sanzioni di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
- con la deliberazione 307/2025/A l'Autorità ha rinnovato il Protocollo di Intesa, relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di finanza, per l'effettuazione di accertamenti (controlli e ispezioni) nei confronti di soggetti sottoposti a regolazione nei settori di competenza dell'Autorità.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la legge 481/95 attribuisce all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo «la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali» (articolo 2, comma 12, lettera l.);
- rientrano tra tali competenze gli interventi volti al rafforzamento della trasparenza e della comprensibilità delle informazioni commerciali nonché alla promozione della partecipazione attiva dei clienti finali alle dinamiche di mercato, nel rispetto delle necessarie garanzie di tutela;
- gli obiettivi sopra richiamati sono stati nel tempo perseguiti dall'Autorità mediante l'adozione di diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno caratterizzato da una specifica finalità ma accomunati dall'obiettivo di favorire la consapevolezza e la partecipazione attiva dei clienti finali nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale; tra tali interventi rientrano, tra l'altro:
 - il Codice di condotta commerciale, che disciplina, in coerenza con il Codice del consumo e con la normativa di settore, le regole di comportamento cui sono tenuti i venditori di energia elettrica e/o gas naturale nei rapporti commerciali con i clienti finali — domestici e non domestici di piccole dimensioni — sia nella fase precontrattuale sia in quella contrattuale, prevedendo specifici obblighi di trasparenza e informazione a tutela del cliente finale, anche qualora l'attività di promozione e conclusione dei contratti sia svolta per il tramite di soggetti terzi;
 - le offerte a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela (PLACET), introdotte con la deliberazione 555/2017/R/com e il relativo Allegato A, che tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale del mercato libero devono obbligatoriamente rendere disponibili ai clienti di piccole dimensioni,

garantendo la possibilità di sottoscrivere un'offerta a prezzo fisso oppure un'offerta a prezzo variabile per tipo di fornitura e di cliente (domestico e non domestico); queste offerte sono caratterizzate da condizioni contrattuali definite dall'Autorità, ma con prezzi liberamente stabiliti dal venditore;

- il Portale Offerte, istituito con la deliberazione 51/2018/R/com, per la raccolta e la pubblicazione delle offerte rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e non domestici di piccole dimensioni nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale;
- la deliberazione 302/2016/R/com, che definisce modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale da parte dei clienti finali di piccole dimensioni;
- la deliberazione 135/2022/R/com, che ha disposto la standardizzazione del codice identificativo delle offerte commerciali nei settori dell'energia elettrica e gas naturale (codice offerta), al fine di consentire al cliente di identificare facilmente l'offerta che intende sottoscrivere o che gli viene proposta in fase di contrattualizzazione, in modo da poterla comparare con altre offerte presenti sul mercato;
- la deliberazione 386/2025/R/com che ha definito misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e introdotto specifici obblighi informativi nella fase precontrattuale, per la redazione dei contratti di fornitura e per le comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali, al fine di dare piena attuazione delle disposizioni sulla trasparenza e confrontabilità delle offerte nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25, disponendo altresì l'estensione, in misura semplificata, degli obblighi informativi ai clienti non domestici.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- nell'ambito delle misure volte a favorire una partecipazione consapevole e informata dei clienti finali ai mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale, l'Autorità, come richiamato in precedenza, ha definito una serie di obblighi in capo ai venditori inerenti all'attività di commercializzazione delle offerte di energia elettrica e gas naturale;
- in particolare, il Codice di condotta commerciale definisce specifici obblighi, con riferimento:
 - ai criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio;
 - alle attività preliminari alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura (fase precontrattuale);
 - alla redazione dei contratti di fornitura predisposti dai venditori medesimi;
 - alle modalità di esercizio della facoltà di modificare le condizioni contrattuali mediante variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali medesime (di seguito anche: variazioni unilaterali), evoluzioni automatiche delle condizioni economiche e rinnovi delle condizioni economiche con modifica

delle condizioni contrattuali (di seguito anche: rinnovi delle condizioni economiche o rinnovi);

- con riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali, il Codice di condotta commerciale disciplina le modalità e i termini minimi di preavviso per le relative comunicazioni, al fine di rendere edotto il cliente finale della modifica e garantire un tempo congruo per valutare la convenienza della proposta dell'operatore;
- in particolare, l'articolo 13 del Codice di condotta commerciale prevede che:
 - con riferimento alle variazioni unilaterali, il cliente debba essere informato con un preavviso di tre mesi, attraverso una comunicazione che illustri, tra l'altro, il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta, i contenuti, gli effetti e la decorrenza della variazione proposta, le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso, senza oneri, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e, qualora la modifica unilaterale sia relativa alle condizioni economiche, il nuovo codice offerta risultante dalla modifica medesima e la stima della spesa annua, il riferimento al Portale Offerte; qualora la modifica comporti invece una riduzione dei corrispettivi, il termine di preavviso si riduce ad un mese;
 - con riferimento ai rinnovi, qualora le condizioni economiche dell'offerta stiano per scadere, il venditore sia tenuto a informare il cliente della modifica delle stesse con almeno tre mesi di anticipo; la comunicazione di rinnovo – inviata su supporto durevole in forma scritta, secondo il canale scelto dal cliente – deve illustrare i contenuti, gli effetti, la decorrenza e la scadenza delle nuove e differenti condizioni economiche, specificando che si tratta di una modifica delle condizioni precedentemente sottoscritte con indicazione della relativa scadenza, il nuovo codice offerta risultante dal rinnovo medesimo, le modalità e i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale non accettazione del rinnovo e della conseguente volontà di esercitare il recesso nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, la stima della spesa annua, il riferimento al Portale Offerte;
- in entrambe le fattispecie, qualora il venditore non rispetti i termini di preavviso, il cliente abbia diritto all'erogazione di un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro; inoltre, qualora le modifiche dei corrispettivi siano sfavorevoli per il cliente finale, in caso di mancato rispetto sia dei termini di preavviso sia delle modalità di comunicazione, le nuove condizioni economiche non trovano applicazione;
- con la consultazione 304/2026/R/com l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito all'adozione di interventi di riforma della regolazione precontrattuale e contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, prevedendo, tra l'altro, obblighi relativi all'acquisizione del consenso espresso del cliente finale ai fini dell'efficacia delle nuove condizioni economiche conseguenti a variazioni unilaterali o a rinnovi con modifica delle condizioni economiche e alla standardizzazione delle relative comunicazioni, con applicazione, per i contratti in essere al 1° gennaio 2027, con riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali aventi decorrenza dal 1° aprile 2027.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'attuale contesto di mercato nazionale, la tipologia contrattuale ordinaria oggi diffusa nella prassi commerciale è rappresentata dai contratti a tempo indeterminato con condizioni economiche di durata determinata, che si affianca a quella, residuale, dei contratti a tempo determinato. Tale contesto determina il ricorso, da parte degli esercenti la vendita, ai meccanismi contrattuali di variazione unilaterale e di rinnovo delle condizioni economiche, con effetti su un numero rilevante di clienti finali;
- il ricorso a tali meccanismi incide direttamente sulla capacità dei clienti finali di valutare la convenienza della permanenza nel contratto e di esercitare consapevolmente il diritto di recesso o di scegliere offerte alternative;
- la Direzione Mercati Energia dell'Autorità ha richiesto alla Direzione *Accountability e Enforcement* di effettuare cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, finalizzate ad accertare il rispetto degli obblighi regolatori concernenti l'esercizio della facoltà di modificare le condizioni economiche mediante rinnovi e/o variazioni unilaterali nei rapporti con i clienti finali di piccole dimensioni;
- le verifiche ispettive costituiscono uno strumento idoneo ad accertare il livello di conformità dei comportamenti degli operatori, nonché ad individuare eventuali criticità di carattere sistemico suscettibili di ulteriori interventi regolatori o di vigilanza.

RITENUTO OPPORTUNO:

- effettuare n. 5 (cinque) verifiche ispettive presso altrettante imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale per verificare il rispetto degli obblighi, in capo ai venditori, da osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali di piccole dimensioni in occasione dell'esercizio della facoltà di modificare le condizioni economiche, prevista nel contratto tra le parti, mediante variazioni unilaterali e/o rinnovi;
- selezionare le imprese di vendita presso cui effettuare le verifiche ispettive tenendo conto del numero di clienti finali forniti nonché individuando quelle i cui indicatori di qualità commerciale evidenzino potenziali profili di criticità ovvero nei confronti delle quali siano pervenute all'Autorità segnalazioni relative a possibili violazioni delle disposizioni del Codice di condotta commerciale in materia di comunicazione delle modifiche contrattuali;
- prevedere che le verifiche ispettive siano svolte, congiuntamente o disgiuntamente, nell'ambito del vigente Protocollo di Intesa fra l'Autorità e la Guardia di finanza, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi

DELIBERA

1. di approvare n. 5 (cinque) verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, in materia di modifiche delle condizioni economiche mediante variazioni unilaterali e/o rinnovi, da effettuare entro il 30 giugno 2027, secondo le modalità definite nel documento *“Verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, in materia di modifiche delle condizioni economiche mediante variazioni unilaterali e/o rinnovi: oggetto e modalità di effettuazione”* allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di disporre che le singole operazioni ispettive, di cui al punto 1., siano effettuate congiuntamente o disgiuntamente, da personale dell’Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza nel quadro del Protocollo di Intesa, previa notifica, con preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi al singolo esercente interessato, di un avviso recante l’indicazione del giorno e dell’ora in cui saranno effettuate le operazioni ispettive;
3. di notificare il presente provvedimento agli esercenti interessati mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC);
4. di trasmettere il presente provvedimento al Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza ai sensi del vigente Protocollo di Intesa;
5. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di finanza a valere sul codice conto U.1.03.02.11.000 – Prestazioni professionali e specialistiche del bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 1° gennaio - 31 dicembre 2026;
6. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

29 settembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell’Acqua