BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
04.11.2026 08:57:42 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
04.11.2026 15:36:10 UTC

DELIBERAZIONE 3 NOVEMBRE 2026
399/2026/E/COM

DETERMINAZIONE DI UNA PENALE PER DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NON VALIDI E/O NON CONFORMI AI SENSI DEL TIQV

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1406ª riunione del 3 novembre 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 e sue modifiche e integrazioni;
- il 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 1° giugno 2011, n. 93;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, recante, in Allegato A, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e sue modifiche e integrazioni e, in particolare, il TIQV in vigore dal 1° luglio 2024;
- la deliberazione dell'Autorità 29 marzo 2018, 168/2018/R/com (di seguito: deliberazione 168/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2021, 592/2021/R/com (di seguito: deliberazione 592/2021/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, 399/2025/R/com, recante "Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" e, in Allegato A, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) in vigore dal 1° gennaio 2026;
- la deliberazione dell'Autorità 16 dicembre 2025, 548/2025/R/com (di seguito: deliberazione 548/2025/R/com);

- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2026, 213/2026/R/com (di seguito: deliberazione 213/2026/R/com), recante "Approvazione del testo integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV) con decorrenza dal 1° gennaio 2027";
- la comunicazione della Direzione *Accountability* e *Enforcement* dell'Autorità (di seguito: Direzione DAEN) a EstEnergy S.p.A. (di seguito EstEnergy o società) del 15 giugno 2026 (prot. Autorità 44142) (di seguito: comunicazione del 15 giugno 2026);
- la comunicazione della Direzione DAEN a EstEnergy del 29 settembre 2026 (prot. Autorità 74329) (di seguito: comunicazione del 29 settembre 2026);
- la comunicazione di EstEnergy all'Autorità del 13 ottobre 2026 (prot. Autorità 78481) (di seguito: comunicazione del 13 ottobre 2026).

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;
- la Parte V del TIQV definisce la *procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale* comunicati dai venditori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal TIQV medesimo;
- la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas comporta:
  - la comunicazione al venditore, ai sensi dell'art. 41, comma 41.2, del TIQV, della data di effettuazione e dell'oggetto del controllo, con indicazione dell'anno interessato dalla verifica, con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi;
  - l'acquisizione degli elenchi riportanti la registrazione delle informazioni e dei dati relativi alle richieste scritte di informazioni o ai reclami (di seguito: richieste/reclami) e la selezione, ai sensi dell'art. 41, comma 41.4, del TIQV, di un campione di richieste/reclami da controllare in relazione al rispetto degli standard specifici o generali previsti per i suddetti indicatori;
  - la stima, a partire dal campione esaminato e secondo la metodologia statistica di cui all'art. 49 del TIQV, del numero di richieste/reclami non valide/i e/o non conformi rispetto ai criteri di validità e conformità di cui al titolo II della parte

V del TIQV;

- il calcolo, ai sensi dell'art. 50, commi 50.1, 50.2 e 50.3 del TIQV, della penalità per dati stimati non validi e non conformi sulla base della stima di cui sopra, diminuita di una apposita franchigia, e di assegnati valori di penalità unitaria, pari a 1.500 euro per ogni richiesta/reclamo non valido e a 350 euro per ogni richiesta/reclamo non conforme, ai sensi delle versioni del TIQV vigenti dal 1° luglio 2024 al 31 dicembre 2026;
- la facoltà del venditore che intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ai sensi dell'art. 50, comma 50.4, del TIQV, di darne conferma all'Autorità nei termini previsti dalla comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità e di provvedere al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 16 del dPR 244/01;
- la facoltà del venditore che non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ai sensi dell'art. 50, comma 50.5, del TIQV, di comunicarlo all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, indicando il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo di cui all'art. 50bis del TIQV in vigore dal 1° luglio 2024 e all'art. 51 del TIQV in vigore dal 1° gennaio 2026, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel TIQV;

- con la deliberazione 213/2026/R/com, l'Autorità ha previsto, in relazione alla destinazione delle eventuali penalità corrisposte dai venditori in esito ai controlli di cui alla parte V del TIQV che le penalità medesime siano ripartite fra il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio e il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio, in misura pari al rapporto fra clienti del servizio elettrico e clienti del servizio gas ai quali si applica il TIQV serviti dall'impresa interessata al 31 dicembre dell'anno precedente.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la 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 in materia di qualità commerciale dei servizi, da selezionare nell'elenco di quelle interessate dalla determinazione della penalità di cui alla deliberazione 592/2021/R/com, per inottemperanza agli obblighi di comunicazione dei prezzi all'Autorità ai sensi della deliberazione 168/2018/R/com, per più di un semestre e/o che non abbiano versato l'importo complessivo delle penalità alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, sulla base della

dimensione delle imprese, del numero di penalità comminate e del valore degli eventuali insoluti, nonché, al di fuori del suddetto elenco, tenendo anche conto, come nel caso di EstEnergy, di specifiche segnalazioni afferenti a richieste di informazioni o reclami ricevute dagli Uffici ritenute meritevoli di approfondimento;

- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza, ha effettuato, nei giorni 23, 24, 25 e 26 giugno 2026, una verifica ispettiva presso la sede legale di EstEnergy, previa indicazione alla società, con la comunicazione 15 giugno 2026 inviata alla società ai sensi dell'art. 41, comma 41.2, del TIQV, delle data di effettuazione e dell'oggetto del controllo (i dati di qualità commerciale di cui alla parte II del TIQV) nonché dell'anno interessato dalla verifica (il 2024);
- durante la verifica ispettiva è stato effettuato, in contradditorio con la società, il controllo dei dati di qualità secondo la procedura semplificata di verifica;
- con la comunicazione del 29 settembre 2026, la Direzione DAEN ha reso noto alla società l'esito del controllo dei dati di qualità, definito sulla base di quanto rilevato nel corso del sopralluogo e di ulteriori successivi approfondimenti, puntualmente illustrati nella suddetta lettera, indicando, in particolare, il numero di richieste/reclami non conformi calcolato attraverso la metodologia statistica e il conseguente importo della penalità complessiva, pari a 484.750 (quattrocento ottantaquattro mila settecentocinquanta) euro;
- con comunicazione del 13 ottobre 2026, EstEnergy ha confermato all'Autorità l'intenzione di accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'accettazione degli esiti del controllo inviata da EstEnergy con la comunicazione del 13 ottobre 2026 costituisce condizione necessaria e sufficiente affinché la società provveda, ai sensi dell'art. 50, comma 50.4, del TIQV, al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 16 del dPR 244/01.

RITENUTO OPPORTUNO:

- determinare in 121.188 (cento ventunmila cento ottantotto) euro, ai sensi dell'art. 50, comma 50.4, del TIQV, l'importo della penalità complessiva, pari al 25% dell'ammontare calcolato in esito al controllo dei dati di qualità commerciale svolto nel corso della verifica ispettiva effettuata nei confronti di EstEnergy S.p.A. nei giorni 23, 24, 25 e 26 giugno 2026 ai sensi della deliberazione 548/2025/E/com;
- fissare in 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, adottato ai sensi dell'art. 16 del dPR 244/01, il termine per il pagamento alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, dell'importo della penalità sopra determinato;

- stabilire, in analogia a quanto previsto con la deliberazione 213/2026/R/com, che la penalità sia ripartita fra il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio e il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio, in misura pari al rapporto fra clienti del servizio elettrico e clienti del servizio gas ai quali si applica il TIQV serviti da EstEnergy al 31 dicembre del 2025;
- determinare, sulla base dei dati a disposizione, desunti dal sistema informativo integrato e relativi ai clienti a cui si applica il TIQV serviti da EstEnergy al 31 dicembre 2025, in 47.456 (quaranta settemila quattrocento cinquantasei) euro la penalità da versare presso il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio e in 73.732 (settanta tremila settecento trentadue) euro la penalità da versare presso il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio

DELIBERA

1. di determinare in 121.188 (cento ventunmila cento ottantotto) euro, ai sensi dell'art. 50, comma 50.4, del TIQV, l'importo della penalità complessiva, pari al 25% dell'ammontare calcolato in esito al controllo dei dati di qualità commerciale svolto nel corso della verifica ispettiva effettuata nei confronti di EstEnergy S.p.A. nei giorni 23, 24, 25 e 26 giugno 2026 ai sensi della deliberazione 548/2025/E/com;
2. di fissare a 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento il termine per il pagamento alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, dell'importo di cui al punto 1.;
3. di stabilire che la penalità di cui al punto 1. sia ripartita fra il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio e il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio, in misura pari al rapporto fra clienti del servizio elettrico e clienti del servizio gas ai quali si applica il TIQV serviti da EstEnergy al 31 dicembre del 2025, ovvero in misura rispettivamente pari a 47.456 (quaranta settemila quattrocento cinquantasei) euro e 73.732 (settanta tremila settecento trentadue) euro;
4. di notificare il presente provvedimento a EstEnergy S.p.A. e alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC);
5. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

3 novembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua