BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
10.11.2026 15:59:39 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
10.11.2026 16:14:12 UTC

DELIBERAZIONE 10 NOVEMBRE 2026
415/2026/S/COM

IRROGAZIONE DI SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AI CLIENTI FINALI

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1407ª riunione del 10 novembre 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 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 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e s.m.i.;
- 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 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181;
- 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;
- 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;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;
- 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

- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, recante "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e s.m.i. (di seguito: Codice di condotta commerciale o CCC);
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023 100/2023/R/com;
- 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: Regolamento Sanzioni);
- la deliberazione dell'Autorità dell'8 ottobre 2024, 398/2024/E/com (di seguito: deliberazione 398/2024/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 24 febbraio 2026, 45/2026/S/com di inammissibilità della proposta di impegni presentata da Enel Energia S.p.A. (di seguito: deliberazione 45/2026/S/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 26 maggio 2025, DSAI/12/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/12/2025/com).

FATTO:

1. Con 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 (di seguito: GdF o Nucleo Speciale). 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, Enel Energia S.p.a. (di seguito anche Enel Energia, EE o società) non ha rispettato alcuni obblighi informativi prescritti dal Codice di condotta commerciale (nel seguito: CCC) e segnatamente:
   - in violazione dell'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale, non ha rappresentato al cliente finale i corrispettivi unitari dovuti 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); inoltre, per i corrispettivi soggetti a indicizzazione non ha fornito informazioni complete e/o esatte sulla frequenza dei possibili aggiornamenti, oltre che sul relativo criterio di indicizzazione, sul valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e sul periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (lett. d);
   - in violazione dell'articolo 6, comma 1, lett. a), del Codice di condotta commerciale, non ha fornito al cliente finale la stima della spesa annua complessiva risultante dall'applicazione di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente

finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura, o ha fornito un'informazione inesatta;
- in violazione dell'articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale, non ha fornito al cliente finale informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli ovvero 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).

2. Pertanto, con determinazione DSAI/12/2025/com è stato avviato nei confronti di Enel Energia un procedimento sanzionatorio per la violazione delle disposizioni sopra richiamate.
3. La società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 38493 del 29 maggio 2025), accolta dal Responsabile del procedimento (prot. Autorità 40421 in data 6 giugno 2025) e, successivamente, anche due associazioni a tutela dei consumatori – Unione Nazionale Consumatori e Associazione CODICI – hanno presentato istanze di accesso ai documenti e di partecipazione al procedimento sanzionatorio (acquisite con prot. Autorità 40205 e 40387 del 6 giugno 2025), 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 41259 del 10 giugno 2025).
4. Con PEC del 25 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 45900 del 26 giugno 2025) Enel Energia ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e del Regolamento Sanzioni, una proposta di impegni successivamente integrata, a seguito di richiesta di informazioni e chiarimenti del Responsabile del procedimento (prot. Autorità 9041 del 6 febbraio 2026), in data 12 febbraio 2026 (prot. Autorità 10809 del 13 febbraio 2026).
5. La proposta di impegni della società, come da ultimo integrata, è stata dichiarata inammissibile dall'Autorità con deliberazione 24 febbraio 2026, 45/2026/S/COM.
6. In data 27 aprile 2026 la società ha trasmesso una memoria difensiva acquisita con prot. Autorità 31131 (di seguito: memoria istruttoria).
7. In data 23 giugno 2026, (prot. Autorità 46364) il Responsabile del procedimento ha trasmesso alla società la comunicazione delle risultanze istruttorie (di seguito: CRI).
8. Con nota del 2 luglio 2026 (prot. dell'Autorità 48762), Enel Energia ha presentato istanza di accesso agli atti evasa da Responsabile del procedimento in data 31 luglio 2026 (prot. dell'Autorità 56011).
9. Nel corso della fase decisoria del procedimento, in data 5 agosto 2026, la società ha trasmesso la memora di replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie (prot. Autorità 57285 del 6 agosto 2026 - di seguito: memoria di replica alla CRI), contenente un'ulteriore istanza di accesso alla quale il Responsabile del procedimento ha dato riscontro in data 18 settembre 2026 (protocollo dell'Autorità 71253).
10. In data 4 settembre 2026 (prot. Autorità 60736) è stata presentata da un privato cittadino un'istanza di accesso civico generalizzato formulata ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. 33/2013, rispetto alla quale EE ha manifestato la propria opposizione con nota

del 14 settembre 2026 (prot. 69850). Alla stessa è stato dato riscontro in data 30 settembre 2026, protocollo 74655.

11. In data 20 ottobre 2026, su istanza della società, si è svolta l'audizione finale innanzi al Collegio.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

Il contesto normativo

12. La legge 481/95 assegna all'Autorità, tra le altre, la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico. In ragione del percorso di rimozione graduale della tutela di prezzo per gruppi distinti di clienti finali, il servizio di maggior tutela per la fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità, è cessato, per i clienti domestici non vulnerabili, il 1° luglio 2024, mentre il servizio di tutela per la fornitura di gas naturale a condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità è cessato, per i clienti domestici non vulnerabili, il 10 gennaio 2024. Ai sensi della legge 124/2017, è stata altresì prescritta l'istituzione, secondo modalità da definirsi da parte dell'Autorità, di un apposito portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas con particolare riferimento alle utenze domestiche (c.d. Portale Offerte) ed è stato contestualmente impartito a tutti gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano l'obbligo di trasmettere tempestivamente tali offerte per la loro pubblicazione nel predetto portale. Con il superamento dei servizi di tutela per i clienti non vulnerabili del settore dell'energia elettrica e del gas naturale (regolato dall'Autorità, in attuazione delle richiamate disposizioni legislative, con deliberazione 362/2023/R/eel per il settore dell'energia elettrica e deliberazione 100/2023/R/com per il settore del gas naturale) e la conseguente affermazione del mercato libero come unica modalità di approvvigionamento per la generalità dei clienti finali, la tutela degli interessi dei clienti finali e la garanzia delle corrette dinamiche di mercato assumono una rilevanza centrale e diventa essenziale che il processo decisionale della scelta di un'offerta avvenga con la massima informazione, presupposto necessario per il dispiegarsi dei benefici del mercato libero.
13. Con il Codice di condotta commerciale (CCC) l'Autorità ha introdotto una specifica regolazione che definisce, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale – compresi i loro incaricati a qualunque titolo – devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni).
14. Come principio generale, è statuito che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio, le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di

informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte (articolo 3 del CCC).

15. Gli articoli 5 e 6 del predetto Codice delineano più specificatamente i "*criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio*" cui i venditori devono attenersi nell'illustrare al cliente finale, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, qualunque sia la forma di comunicazione adottata, i prezzi di fornitura del servizio e la spesa annua complessiva; in particolare, i venditori hanno l'obbligo di comunicare al cliente finale:
    - i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa esclusivamente in euro/anno per ciascun punto di riconsegna (PdR) nel caso di fornitura di gas naturale o punto di prelievo (POD) nel caso di fornitura di energia elettrica (articolo 5, comma 1, lettera b);
    - in caso di corrispettivi soggetti a indicizzazione, la frequenza dei possibili aggiornamenti, una descrizione sintetica dell'eventuale criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (articolo 5, comma 1, lettera d);
    - la spesa annua complessiva come risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura (articolo 6, comma 1, lettera a).
16. Con specifico riferimento alla fase precontrattuale, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura, e in ogni caso prima della conclusione del contratto medesimo, l'articolo 9 del Codice di condotta commerciale prevede inoltre l'obbligo del venditore di fornire al cliente finale determinate informazioni, tra cui: "i principali contenuti del contratto di cui al comma 11.1, lettere da c. a h.", quali ad esempio le condizioni economiche dell'offerta contrattuale, le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente medesimo nonché le modalità di pagamento e fatturazione (art. 9, comma 1, lettera c), la durata delle condizioni economiche, le relative modalità di rinnovo e gli eventuali oneri previsti in caso di recesso anticipato (comma 1, lettere f).
17. La trasparenza e la completezza delle informazioni sulle offerte commerciali fornite dai venditori ai clienti finali in fase precontrattuale è cruciale in considerazione del riverbero di quelle attività nell'attuale e delicato contesto di transizione al mercato libero, in cui è ancora più urgente che – su tutto – la scelta della fornitura da parte del cliente finale sia, non solo resa possibile, ma agevolata dai venditori attraverso il pieno rispetto delle prescrizioni vigenti. La chiarezza, l'omogeneità e la comprensibilità delle informazioni commerciali, anche ai fini di una comparazione delle offerte per addivenire ad una scelta consapevole, rappresenta, infatti, un elemento imprescindibile per consentire una partecipazione attiva al mercato da parte del cliente finale, anche di piccole dimensioni.

Argomentazioni della società

18. Nelle difese scritte di fase istruttoria e di fase decisoria, ulteriormente richiamate nel corso dell'audizione finale innanzi al Collegio, la società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio ovvero la riqualificazione del procedimento come intervento istruttorio, sostenendo:
    - l'incompletezza e la lacunosità dell'istruttoria;
    - la correttezza delle risposte fornite dagli operatori dei *call center*;
    - la violazione dei termini procedimentali;
    - la disparità di trattamento con riferimento alle proposte di impegni presentate dalle otto società destinatarie della determinazione di avvio del presente procedimento.
19. In particolare, sotto il primo profilo (*difetto di istruttoria*), la società:
    a) censura l'assenza della seconda fase di vigilanza prevista dalla deliberazione 398/2024/E/com, consistente in una verifica ispettiva per il tramite della quale l'Autorità avrebbe potuto acquisire elementi utili a "*sostanziare eventuali criticità o indizi di illiceità emersi nel corso delle mystery call*", con particolare riferimento ai rapporti tra Enel Energia e le società partner che gestiscono il servizio di *call center* (memoria post CRI, pagg. 2-3);
    b) rileva che – in assenza della verifica ispettiva di cui sopra – l'attività istruttoria si è esaurita in sole 5 *mystery call*, ossia in un numero di telefonate inferiore a quello individuato dalla stessa Autorità nelle istruzioni fornite con la nota del 12 novembre 2024 ai sensi dell'allegato A della delibera 398/2024/E/com e comunque, a suo parere, "*assolutamente inadeguato per l'individuazione di qualsivoglia profilo di responsabilità*", considerato il numero mensile di telefonate complessivamente gestite pari a 100.000(memoria post CRI, pag. 3); l'esiguità del numero di chiamate e la circostanza che detto numero non risulti parametrato alle dimensioni dell'operatore produrrebbe, a parere della società, un "*esito istruttorio strutturalmente distorto … poiché…il peso relativo del campione assume un valore del tutto sproporzionato per gli operatori di maggiori dimensioni, compromettendo l'attendibilità statistica e la rappresentatività del risultato*" (memoria post CRI, pag. 4); a sostegno della inadeguatezza del numero di chiamate telefoniche che hanno originato il presente procedimento richiama la giurisprudenza formatasi in materia di pratiche commerciali scorrette; infine, la società, in replica alla comunicazione delle risultanze istruttorie, sostiene che l'irrogazione di una sanzione a fronte di sole cinque chiamate telefoniche "*finisce per configurare – nella sostanza – una responsabilità oggettiva del venditore per la condotta del singolo operatore del call center, in contrasto con il principio di personalità e colpevolezza di cui all'art. 3 L. 689/1981*" , laddove una simile ipotesi di responsabilità oggettiva sarebbe stata introdotta dall'art. 1-quater del d.l. 21/2026, inapplicabile *ratione temporis* al caso di specie(memoria post CRI, pag. 5);
    c) rileva che l'istruttoria risulterebbe assolutamente carente con riguardo alle istruzioni fornite alla Guardia di Finanza; in particolare, l'Autorità avrebbe

errato ad indicare alla Guardia di Finanza l'offerta "Enel flex web" come una delle offerte oggetto di controllo per il tramite di *mystery call* (e nella specie per il tramite di 3 delle 6 *mystery call* da effettuare, ossia di quelle relative al settore elettrico), poiché l'attività di vigilanza era volta alla "*verifica della correttezza delle informazioni fornite dagli operatori mentre effettuano attività di promozione o di vendita del prodotto*" ed invece l'offerta in questione non era sottoscrivibile per il tramite del canale telefonico, ma solo via web; a tal riguardo, da ultimo in audizione finale innanzi al Collegio, la società ha insistito sul fatto che i due operatori del call center abbiano informato il chiamante che l'offerta non rientrava tra quelle disponibili nel loro portafoglio, senza simulare una conoscenza diretta del prodotto e in un caso rinviando alla consultazione del sito internet aziendale; tali chiamate, dunque, sarebbero da espungere dalla valutazione delle mystery call;

d) lamenta di non avere avuto "completo" accesso alla Relazione di riepilogo della GdF del 22 gennaio 2024, essendovi stato, a suo dire, un oscuramento delle parti relative all'"*andamento delle verifiche*" e alle "*criticità riscontrate*" con ricadute sul pieno esercizio del diritto di difesa; a tal riguardo, EE osserva che se non sono state oscurate nella suddetta Relazione parti relative alla propria condotta, ma soltanto parti istruttorie relative ad altre società, allora, la lettura degli atti istruttori renderebbe evidente che non è ravvisabile alcuna criticità riconducibile a EE, considerato che nessuna criticità risulta essere stata segnalata dalla GdF all'Autorità.

20. Sotto il secondo profilo (*la correttezza delle risposte fornite dagli operatori*), la società, nel rinviare alle osservazioni già svolte nella memoria istruttoria, sostiene che la lettura integrale delle trascrizioni delle chiamate telefoniche restituirebbe un quadro profondamente diverso da quello prospettato nella CRI, in quanto "*gli operatori di Enel Energia hanno infatti fornito, nella sostanza, le informazioni richieste dal Codice di Condotta Commerciale, mentre le residue contestazioni si fondano, nella maggior parte dei casi, su rilievi meramente formali ovvero su una lettura parziale delle conversazioni telefoniche*" (memoria post CRI, pagg. 10-11).
21. Sotto il terzo profilo (*violazione dei termini procedimentali*), la società sostiene che l'istruttoria ha avuto una durata irragionevole (e comunque non rispettosa del termine regolamentare avente natura perentoria), tanto più considerata l'assenza di attività istruttorie ulteriori a quelle che hanno condotto all'avvio del presente procedimento, ossia alle *mystery call* effettuate dalla Guardia di Finanza (cfr. memoria di replica alla CRI, pag. 12).
22. Sotto il quarto profilo (*disparità di trattamento sugli impegni*), la società ritiene che la deliberazione 45/2026/S/com con la quale l'Autorità ha dichiarato inammissibile la sua proposta di impegni sia affetta da disparità di trattamento rispetto alle delibere di ammissibilità delle proposte di impegni presentate da altre società destinatarie della determina di avvio del presente procedimento (DSAI/12/2025/eel), sostenendo la sostanziale sovrapponibilità di dette proposte.
23. All'audizione tenutasi in data 20 ottobre 2026, Enel Energia ha ribadito le suddette argomentazioni, insistendo sugli importanti investimenti realizzati al fine di garantire

la *compliance* al CCC da parte delle 14 società che gestiscono i *call center* e sulla possibilità di una chiusura senza sanzioni del presente procedimento ovvero una chiusura del procedimento che non risulti discriminatoria rispetto alle delibere di approvazione degli impegni già adottate dall'Autorità.

Valutazione delle argomentazioni della società

24. Le argomentazioni difensive della società non possono trovare accoglimento.
25. Anzitutto, con riferimento al primo profilo (carenza di istruttoria), si osserva che le verifiche ispettive sono state richiamate nella delibera 398/2024/E/com meramente come *eventuali* e dunque, contrariamente a quanto sostenuto dall'esercente, la loro mancanza di per sé non integra alcuna violazione della sopra citata delibera. Semplicemente, le Direzioni competenti hanno ritenuto che, a fronte delle evidenze acquisite nel corso delle 5 *mystery call*, non fosse necessario procedere ad alcuna verifica ispettiva.
26. Appare inconsistente l'argomento secondo il quale il numero di chiamate effettuate dalla Guardia di Finanza era in contrasto con le istruzioni dell'Autorità. In disparte l'irrilevanza dell'argomento per quanto si dirà nel punto seguente, le istruzioni fornite alla Guardia di Finanza con la comunicazione del 12 novembre 2024 erano, infatti, nel senso di effettuare 6 chiamate e precisamente: "*per ciascuna offerta sono previste tre chiamate telefoniche al numero indicato*". E tante ne sono state effettuate dai militari (come risulta dalla Relazione di riepilogo della Guardia di Finanza e dalle trascrizioni delle conversazioni telefoniche), ciascuna delle quali ha restituito un esito, oggetto di verifica da parte dell'Autorità (una si è interrotta senza accertamento della violazione).
27. Quanto alla rappresentatività o meno del campione costituito da sole 5 *mystery call* si osserva quanto segue.
    La legge 481/95 ha attribuito all'Autorità sin dalla sua istituzione il potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie, tra l'altro, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti (art. 2, comma 20, lett. c). Successivamente la normativa eurounitaria – ossia la direttiva UE 2009/72 per l'energia elettrica, ora abrogata e sostituita dalla direttiva UE 2019/944, e la direttiva UE 2009/73 per il gas, poi abrogata e sostituita dalla direttiva UE 2024/1788 – ha previsto che tutte le Autorità nazionali di regolazione del settore energetico fossero dotate del *potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie* effettive, proporzionate e dissuasive nei confronti delle imprese elettriche e di gas, tra l'altro, per violazione degli obblighi di trasparenza posti a tutela dei consumatori (le direttive UE 2009/72 e 2009/73 sono state recepite, per quanto qui di interesse, nell'art. 45 del d. lgs. 93/11 tuttora in vigore).
    L'Autorità ha quindi il potere ed il dovere di sanzionare condotte, anche generalizzate, che integrino la violazione di prescrizioni o divieti posti dalla regolazione ovvero da altre fonti normative che compete comunque all'Autorità di vigilare. Va tuttavia rimarcato che il legislatore non impone al regolatore di sanzionare soltanto le condotte per le quali si sia riusciti a dimostrare il carattere massivo o generalizzato dell'inadempimento degli operatori agli obblighi di trasparenza. Non prescrive, in

altre parole, che sia raggiunta una soglia minima di rilevanza dell'illecito pubblicistico, ad esempio espressa (come sembrerebbe sostenere l'esercente) dal numero di consumatori lesi dalla violazione. Il potere sanzionatorio – per evidenti ragioni di effettività dell'enforcement pubblicistico, per consentire cioè a quest'ultimo di spiegare appieno la sua specifica finalità dissuasiva, integrando i rimedi civilistici – ben può essere esercitato anche a fronte di un accertamento circostanziato di violazioni. Nel caso di specie, come risulta dalla CRI, il Direttore della Direzione competente all'avvio del presente procedimento ha ritenuto di disporre di elementi tali da contestare alla società la circostanziata inosservanza di obblighi regolatori consumatasi nel corso delle 5 *mistery call* effettuate dalla GdF .
Alla luce dell'impostazione del procedimento sanzionatorio, dunque come risultante dalla determinazione di avvio, risultano privi di qualsiasi rilievo tutti gli argomenti che si riferiscono all'insufficienza del numero delle chiamate a sorpresa rivolte alla società a dimostrare le violazioni contestate, giacché oggetto dell'accertamento è il rispetto di obblighi imposti al venditore a tutela del cliente finale e, di conseguenza, ogni singola chiamata costituisce l'ambito di quella verifica, poiché ciascuna di esse è la sede del contatto con il singolo cliente finale entro la quale è dovuto l'adempimento di tutti gli obblighi in discussione.

28. Parimenti, sono del tutto inconferenti i riferimenti ad una mancata "*prova della idoneità diffusiva della condotta e della sua riconducibilità a direttive o carenze organizzative imputabili all'impresa in termini di prassi aziendale o di carenza organizzativa*" (memoria istruttoria, pag. 4) che la società pretende di trarre da pronunce giurisprudenziali afferenti a sanzioni irrogate per pratiche commerciali scorrette da AGCM, illeciti i cui elementi costitutivi sono totalmente diversi da quelli presidiati da ARERA. In senso contrario non vale la precisazione contenuta nella memoria di replica alla CRI secondo la quale la giurisprudenza in materia di pratiche commerciali scorrette sarebbe stata richiamata nelle difese dell'esercente "*per i principi generali del diritto sanzionatorio che esse affermano in punto di soglia minima probatoria, completezza istruttoria, motivazione rafforzata e imputabilità soggettiva dell'illecito al professionista*". È evidente, infatti, che l'affermazione di detti principi non può in alcun modo prescindere dalla fattispecie illecita oggetto di esame che nei casi richiamati dall'esercente è per definizione una "pratica", nozione sul cui significato si è appunto formata la copiosa giurisprudenza erroneamente richiamata dall'esercente nel presente procedimento.
29. Quelli che la società definisce "meri episodi isolati" o "isolati errori operativi" costituiscono evidentemente i fatti integrativi dei singoli illeciti contestati, ovvero la violazione di regole di condotta commerciale volte ad assicurare la correttezza e la completezza delle informazioni che l'operatore professionale ha l'obbligo di rendere a ciascun cliente finale/utente del servizio, senza che possa rilevare in senso scriminante che l'accertamento di quelle violazioni abbia riguardato poche chiamate e quindi astrattamente interessato pochi clienti. Ciò che rileva non è la rappresentatività del campione, come vorrebbe la società, bensì la serietà del corredo probatorio posto a fondamento della contestazione.

30. In senso contrario non vale quanto affermato dalla società nella memoria di replica alla CRI in ordine al fatto che l'Autorità, limitando la contestazione alle sole 5 *mystery call*, avrebbe fatto valere una sorta di responsabilità oggettiva del venditore per la condotta del singolo operatore del *call center*, in contrasto con il principio di personalità e colpevolezza di cui all'art. 3 della legge 689/81. Secondo la costante giurisprudenza, infatti, l'interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista non può costituire il presupposto idoneo a consentire una facile esimente da responsabilità per le condotte che il professionista volesse assumere come non riconducibili al fatto proprio, tanto più laddove i vantaggi della condotta siano comunque riconducibili al professionista. A tal riguardo, vale la pena sottolineare che, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge 689/81, l'Autorità può irrogare sanzioni solo nei confronti dell'"esercente" il servizio che quindi risponde anche del fatto dei propri ausiliari (art. 1228 c.c.) perché altrimenti l'adozione di alcune modalità di organizzazione dell'attività sarebbe sufficiente a mandare esente il professionista dalle proprie responsabilità per violazione di regole poste dall'Autorità a tutela dei consumatori. Né può sostenersi che ciò integri una forma di responsabilità oggettiva, risultando le condotte ascrivibili alla società a titolo di colpa. In particolare, l'argomento secondo il quale l'Autorità, in assenza di verifiche ispettive volte ad acquisire elementi di fatto attinenti al rapporto di agenzia, non avrebbe acquisito la prova della violazione dell'obbligo di diligenza da parte di EE risulta del tutto pretestuoso, laddove si consideri che la società nel corso del presente procedimento – lungi dal riconoscere che le condotte contestate costituiscono violazioni sostanziali del CCC, attribuendone la responsabilità alle società che gestiscono il servizio di call center – ne ha affermato, invece, la sostanziale correttezza ("*gli operatori di Enel Energia hanno fornito, nella sostanza, le informazioni richieste dal Codice di Condotta Commerciale, mentre le residue contestazioni si fondono, nella maggior parte dei casi, su rilievi di carattere meramente formale ovvero su una lettura parziale delle conversazioni telefoniche*": memoria post CRI, pagg. 10-11). Gli esiti tutti negativi delle 5 *mystery call* effettuate dalla Guardia di Finanza (oltre a contraddire la tesi dell'episodicità della condotta) escludono *in radice* che il principale operatore di mercato abbia posto in essere tutte le misure idonee ad evitare violazioni delle quali nega la sussistenza o che comunque derubrica a violazioni di carattere del tutto formale. In ogni caso, contrariamente a quanto affermato dall'esercente, nel caso di specie non vi è alcuna applicazione retroattiva dell'art. 1-quater del d.l. 21/26, ma l'applicazione di un principio già da tempo acquisito dalla giurisprudenza del tutto coerente con l'art. 3 della legge 689/81 e da tempo espresso anche dalla normativa eurounitaria per la quale gli obblighi di trasparenza che gravano sull'impresa energetica devono essere adempiuti anche nel caso in cui i contratti di fornitura siano stipulati per il tramite di intermediari (cfr. art. 10, par. 3, direttiva (UE) 2019/944 e l'art. 11, par. 3, della direttiva (UE) 2024/1788).
31. Quanto all'argomento relativo all'erronea individuazione da parte degli Uffici dell'Autorità di una delle due offerte commerciali oggetto di verifica (nella specie, l'offerta "Enel luce flex web"), si osserva quanto segue.

Ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Sanzioni, i procedimenti sanzionatori vengono avviati d'ufficio quando, in base agli elementi *comunque* raccolti dagli Uffici, si ravvisino i presupposti per l'esercizio del potere sanzionatorio. In altri termini, l'Autorità è tenuta all'esercizio del potere sanzionatorio indipendentemente dalle modalità in cui sia venuta a conoscenza dei fatti integranti una violazione della regolazione e quindi *a fortiori* quando detti fatti siano stati acquisiti nel corso di una verifica ispettiva, per ipotesi, destinata ad accertare fatti diversi. D'altra parte, la situazione registratasi (che il cliente chiami il *call center* per avere informazioni su offerte sottoscrivibili solo via web) non deve essere affatto episodica, considerato che nella Scheda sintetica l'offerta in argomento risultava commercializzata – erroneamente, considerato quanto affermato dalla società nel corso del procedimento e quanto risulta dalle CTE – anche per il tramite del canale telefonico. A fronte di tale evenienza (erronea indicazione dell'offerta come sottoscrivibile anche per il tramite di canale telefonico nella Scheda sintetica predisposta dalla società), le non corrette informazioni rese dagli operatori di *call center* sull' offerta commerciale in argomento non possono considerarsi scriminate dal fatto di non essere l'offerta sottoscrivibile per il tramite del canale telefonico. L'art. 3, comma 1, del CCC prevede, infatti, che "*I venditori forniscono in modo trasparente, completo e non discriminatorio, le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottano ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte. A tal fine indicano, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, un recapito cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative all'offerta*", senza escludere dal proprio ambito di applicazione le offerte sottoscrivibili solo via web.
Nelle 2 *mystery call* relative all'offerta "Enel luce flex web", invece, gli operatori EE hanno fornito informazioni del tutto fuorvianti e non veritiere in particolare rispetto alla *struttura* e alle *modalità di determinazione* della spesa complessiva annua, e quindi su un aspetto fondamentale per la valutazione di ogni offerta commerciale, a prescindere dagli esatti contenuti della stessa.
E infatti: a) l'operatore che ha risposto alla chiamata del 21 novembre 2024 (file audio 20241121_ENEL_elett_800900860) – a fronte della specifica domanda: "*la spesa annua?*" – ha rappresentato solo l'importo derivante dall'applicazione della quota fissa (corrispettivo di commercializzazione), fornendo quindi un dato parziale e, perciò, del tutto fuorviante; b) l'operatore che ha risposto alla chiamata del 22 novembre 2024 (file audio 20241122_ENEL_elett_800900860) – a fronte di una domanda altrettanto chiara: "*a quanto ammonta la spesa annua che io avrei?*" – dichiara "*no no non possiamo fare una simulazione del genere …dipende dai consumi*", così fornendo una informazione in alcun modo corrispondente al vero, considerato che l'informazione è disponibile, per le diverse fasce di consumo, sulla Scheda sintetica e sul Portale offerte.
Come sostenuto dall'esercente, la circostanza che gli operatori di *call center* abbiano comunicato, nel corso delle *mystery call*, la non conoscenza specifica dell'offerta in questione, esclude invece che il chiamante potesse aspettarsi da questi operatori informazioni puntuali in ordine ai singoli corrispettivi, alla spesa complessiva e a

specifiche condizioni contrattuali di cui all'art. 6, comma 1, lett. a), all'art. 5, comma 1, lett. b) e d), all'art. 9, comma 1, lett. c) e f) del CCC.
Alla luce di quanto sopra, le 2 chiamate telefoniche relative all'offerta "*Enel luce flex web*" integrano la violazione dell'art. 3 del CCC.

32. Si respinge, poi, recisamente l'affermazione della società in merito ad un presunto "*integrale*" oscuramento "*anche nelle parti riferibili a EE*" della Relazione di riepilogo della Guardia di Finanza del 22 gennaio 2025, affermazione grave, immotivata e non corrispondente al vero, perché sono state oscurate esclusivamente le parti relative ad altri soggetti come si legge nella nota del Responsabile del procedimento, in risposta all'istanza di accesso e come confermato nella successiva nota del responsabile del procedimento del 18 settembre 2026. L'affermazione della società è frutto di un equivoco: come evidenziato dal Responsabile del procedimento da ultimo nella nota 18 settembre 2026, alla lett. e) della Relazione di riepilogo della Guardia di Finanza del 22 gennaio 2025, le parti oscurate si riferiscono esclusivamente a "*criticità di tipo operativo nello svolgimento dei controlli telefonici inerenti ad altri venditori* [ndr: anche non destinatari della determinazione 12/2025/com]*, sia in termini tecnici, sia in termini di gestione del servizio*". In ogni caso, ai sensi del Regolamento Sanzioni, l'avvio del procedimento sanzionatorio e le relative contestazioni sono di competenza del Responsabile della Direzione Sanzioni e Impegni e non invece della Direzione Accountability e Enforcement o del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza del quale l'Autorità si avvale per l'acquisizione di elementi di fatto da valutare ai fini dell'eventuale esercizio del potere sanzionatorio.
33. Sotto il secondo profilo (la correttezza delle risposte fornite dagli operatori), contrariamente a quanto asserito dall'esercente, le informazioni rese nel corso delle 3 *mystery call* relative all'offerta "Enel gas flex" sono scorrette e del tutto inidonee a dare al chiamante informazioni fondamentali per una scelta consapevole, non avendo gli operatori fornito, tra le altre, "informazioni chiave" sulle condizioni economiche di offerte a prezzo variabile, quali, in particolare: (i) per i corrispettivi soggetti a indicizzazione, le sufficienti informazioni sulla frequenza dei possibili aggiornamenti, sul valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e sul periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (oltre che, in due casi su tre, sul criterio di indicizzazione); (ii) la stima della spesa annua complessiva (a tal riguardo dalla trascrizione delle telefonate risulta che i militari della Guardia di Finanza, per favorire una risposta positiva, hanno fornito i dati di consumi sui quali l'operatore avrebbe potuto rendere l'informazione sulla spesa annua); a tal riguardo, l'affermazione secondo la quale "*dei cinque operatori interpellati nel corso del procedimento ben quattro (...) forniscono al chiamante il dato di spesa annuale*" (memoria post CRI, pag. 11) non trova, quindi, alcuna corrispondenza al vero, risultando del tutto fuorviante laddove confonde l'obbligo di fornire i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa in euro/punto di prelievo/anno di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) – peraltro violato anche esso, avendo reso gli operatori l'informazione sul dato mensile invece che esclusivamente su quello annuale – con quello di fornire, ai

sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a), la spesa complessiva risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi (fissi e variabili) dovuti dai clienti finali.

34. Più nello specifico, fermo quanto indicato al punto 31 con riferimento alle chiamate telefoniche relative all'offerta "Enel luce flex web" rispetto alle quali è accertata la violazione dell'art. 3, comma 1, del CCC, EE nelle 3 chiamate telefoniche relative all'offerta "Enel gas flex":
    - in violazione dell'articolo 6, comma 1, lett. a) del CCC nel corso di n. 3 chiamate su 3 non ha fornito al cliente finale la stima della spesa annua complessiva risultante dall'applicazione di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura; ed infatti, durante la chiamata del 21/11/24 (files audio: 20241121_ENEL_gas_800900860) la stima della spesa annua viene calcolata considerando solo la quota fissa di commercializzazione e non facendo alcun riferimento alla voce più significativa, ovvero alla spesa variabile per materia gas, mentre le voci di spesa regolate vengono espresse solo in termini percentuali rispetto alla spesa annua (e risultando l'incidenza percentuale di tali voci di spesa priva di alcun rilievo significativo senza l'indicazione del valore a cui deve essere applicata la percentuale); durante la chiamata del 22/11/24 (file audio: 20241122_ENEL_gas_800900860), viene data una stima della spesa annua molto al di sotto (circa il 50%) della stima disponibile per qualsiasi ambito di riferimento, sulla base del consumo comunicato dal militare e non viene specificato da quali voci è determinata; invero, anche nella chiamata del 27/11/24 (file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860) non è stata fornita l'informazione sulla spesa annua, essendosi limitato l'operatore a richiamare - in modo peraltro confuso - solo alcune delle componenti della spesa annua, senza fornire l'importo complessivo della stessa; tuttavia, in assenza di specifica contestazione sul punto, l'accertamento della violazione dell'art. 6 del CCC rimane limitato alle due chiamate del 21 e del 22 novembre 2025;
    - in violazione dell'articolo 5, comma 1, lett. d) del CCC, nel corso di n. 3 chiamate su 3 per i corrispettivi soggetti a indicizzazione non sono state fornite informazioni complete e/o esatte sulla frequenza dei possibili aggiornamenti, oltre che (in due casi su tre) sul relativo criterio di indicizzazione, sul valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e sul periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato (chiamata del 21/11/24 files audio: 20241121_ENEL_gas_800900860; chiamata del 22/11/24 files audio: 20241122_ENEL_gas_800900860; chiamata del 27/11/24, file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860);
    - in violazione dell'articolo 5, comma 1, lett. b) del CCC, nel corso di n. 3 chiamate su 3 il corrispettivo in quota fissa non è stato illustrato esclusivamente in euro/anno, bensì esclusivamente oppure anche in euro/mese (chiamata del 21/11/24 files audio: 20241121_ENEL_gas_800900860; chiamata del 22/11/24 files audio: 20241122_ENEL_gas_800900860; chiamata del 27/11/24, file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860);

- in violazione dell'articolo 9, comma 1, lett. c) e f) del CCC, nel corso di n. 3 chiamate su 3, non sono state rispettate le disposizioni in materia di illustrazione delle condizioni economiche dell'offerta e/o delle garanzie richieste ovvero delle 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) e in particolare:
    - quanto alle condizioni economiche, alle garanzie richieste o alle modalità di pagamento: nella chiamata del 21/11/24 (file audio: 20241121_ENEL_gas_800900860) e nella chiamata del 22/11/24 (file audio: 20241122_ENEL_gas_800900860) viene data un'informazione sul deposito cauzionale difforme da quanto previsto dall'offerta; nella chiamata del 27/11/24 (file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860) non viene fornito alcun valore del deposito cauzionale;
    - quanto alle modalità di rinnovo: nella chiamata del 27/11/24 (file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860) l'operatore ha comunicato che l'offerta è a 12 mesi, peraltro asserendo erroneamente che la durata pari a un anno sarebbe un obbligo di legge, senza fornire informazioni sulle modalità di rinnovo delle condizioni tecnico economiche.

35. Come già evidenziato dal Responsabile del procedimento, a nulla vale il richiamo svolto dalla società agli ulteriori passaggi del processo di acquisizione del consenso contrattuale del cliente con i quali quest'ultimo acquisirebbe l'apposita documentazione sull'offerta discussa telefonicamente. Difatti, l'attività di vigilanza disposta con la delibera 398/2024/E/com, come sopra rappresentata, è rivolta alla "*verifica della correttezza e completezza delle informazioni fornite dal venditore di energia elettrica e/o gas naturale in fase precontrattuale al cliente finale ai sensi del CCC"*. Nel caso di specie, la violazione degli obblighi informativi ha interessato la fase precontrattuale di contatto con il cliente, rendendo quindi irrilevante, a tal fine, la correttezza della documentazione inerente alla seconda fase di adesione dell'offerta (CTE e contratto, anche se le CTE è in contrasto con la Scheda sintetica). In ogni caso, è evidente quanto sia cruciale per l'operatore del settore, tanto più il principale operatore del settore, rendere informazioni precise, esaustive e oltremodo chiare soprattutto durante il primo contatto con il cliente finale, specie quello verbale, in cui le informazioni di maggiore interesse ai fini della scelta contrattuale vengono facilmente "incamerate" dal cliente e altrettanto facilmente possono indurlo a darle per acquisite, quand'anche a seguire riceva un plico di documenti riepilogativi e certamente molto più articolati.
36. Quanto al terzo profilo (asserita violazione dei termini del procedimento), EE – nell'affermare che "Arera ha protratto l'istruttoria ben oltre il termine che essa stessa aveva comunicato alle parti" – non ha tenuto conto della fase del subprocedimento degli impegni che, ai sensi dell'art. 3, comma 8 del Regolamento Sanzioni, ha interrotto il termine per la comunicazione del provvedimento finale ai sensi del medesimo art. 3, comma 8 del Regolamento. EE, infatti, ha presentato la propria

proposta di impegni il 25 giugno 2025 e, successivamente, su richiesta del Responsabile del procedimento, una integrazione della proposta di impegni in data 13 febbraio 2026, sulla quale l'Autorità si è pronunciata con dichiarazione di inammissibilità n. 45/2026/S/com in data 24 febbraio 2026. Ai sensi dell'art. 3, comma 8, del Regolamento Sanzioni, il termine di conclusione del procedimento (di 250 giorni ex art. 3, comma 1) è *interrotto* dalla tempestiva presentazione della proposta di impegni fino alla comunicazione, tra l'altro, dell'inammissibilità, e comunque per non più di 230 giorni. Nel caso di specie, il termine di 250 giorni è quindi decorso *ex novo* dal 10 febbraio 2026 (cioè dopo 230 giorni dalla data di presentazione degli impegni) e, considerata la proroga di 30 giorni per l'audizione finale innanzi al Collegio ai sensi dell'art. 3, comma 5, scade il 17 novembre 2026.

37. Infine, con riguardo al quarto profilo (asserita disparità di trattamento nella valutazione delle proposte di impegni), è sufficiente richiamare le motivazioni di cui alla deliberazione 45/2026/S/com di inammissibilità della proposta di impegni presentata da EE, nonché l'ampia discrezionalità riconosciuta all'Autorità nella valutazione degli impegni, unitamente alla mancanza - nella proposta di impegni presentata da EE - della misura che ha, invece, accomunato le proposte dichiarate ammissibili dall'Autorità nell'ambito dei procedimenti avviati con determinazione DSAI/12/2025/COM, consistente nella realizzazione di specifiche campagne di informazione dei clienti finali.
38. Alla luce di tutto quanto sopra, risultano accertate, nei termini di cui ai punti 31 e punto 34, le violazioni dell'art. 3, comma 1, dell'art. 5, comma 1, lett. b) e d), dell'art. 6, comma 1, lett. a), dell'art. 9, comma 1, lett. c) e f), del CCC, relativamente alle due chiamate del 21/11/24 (files audio: 20241121_ENEL_gas_800900860 e file audio: 20241121_ENEL_elett_800900860), alle due chiamate del 22/11/24 (files audio: 20241122_ENEL_gas_800900860 e file audio: 20241122_ENEL_elett_800900860) e alla chiamata del 27/11/24 (file audio: 20241127_ENEL_gas_800900860).

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

39. Ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81 e dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com (di seguito Regolamento Sanzioni), la quantificazione della sanzione è compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
    - gravità della violazione;
    - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
    - personalità dell'agente;
    - condizioni economiche dell'agente.
40. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, con le condotte contestate la società, il maggiore operatore del settore, non ha rispettato disposizioni volte ad assicurare la trasparenza e la chiarezza delle informazioni sulle condizioni contrattuali ed economiche delle offerte di energia elettrica e di gas naturale loro dovute, al fine di

prevenire condotte pregiudizievoli nella fase precontrattuale. Ai fini della quantificazione delle sanzioni, rilevano le circostanze che:
(i) trattasi di illeciti istantanei, che per la natura stessa dei controlli (effettuati da militari della Guardia di Finanza per il tramite di *mystery call*), non hanno determinato effetti pregiudizievoli per i clienti finali, né indebiti vantaggi per l'esercente; (ii) le violazioni degli artt. 6, comma 1, lett. a) e 5, comma 1, lett. d) sono le più gravi, poiché attengono ad "informazioni chiave" nei termini di cui al punto 33; (iii) con riferimento alle 3 chiamate relative all'offerta "Enel gas flex", ciascuna delle 3 condotte integra la violazione di diverse disposizioni del CCC nei termini di cui al punto 34, con la precisazione che la condotta relativa alla telefonata del 27 novembre sull'offerta "Enel gas flex" risulta meno grave, non integrando anche la violazione dell'art. 6, comma 1, lett. a); (iv) con riferimento alle due chiamate relative all'offerta "Enel luce flex web", le condotte integrano la violazione dell'obbligo di cui all'art. 3, comma 1, del CCC.

41. In ordine all'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni*, non risultano circostanze rilevanti.
42. In merito alla *personalità dell'agente*, l'Autorità ha irrogato all'esercente una sanzione amministrativa pecuniaria con deliberazione 28 dicembre 2021 619/2021/S/eel in materia di strategie di programmazione non diligenti nell'ambito del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica.
43. Infine, per quanto riguarda le *condizioni economiche dell'agente* si rileva che dall'ultimo bilancio disponibile relativo all'anno 2024, la società risulta avere conseguito un fatturato pari a 23.460.496.344 euro.
44. Ai sensi dell'art. 30 del Regolamento Sanzioni, considerata la gravità della violazione come risultante dal precedente punto 40 e tenendo in considerazione le condizioni economiche dell'agente appena sopra richiamate, l'importo base della sanzione è determinato nella misura di euro 125.000 per ciascuna delle tre *mystery call* relative all'offerta ""Enel gas flex" (con una riduzione del 20% per la mystery call del 27 novembre 2024, in considerazione della mancata contestazione dell'art. 6, comma 1, lett. a) del CCC) e nella misura di euro 25.000 per ciascuna delle due mystery call relative all'offerta "Enel luce flex web", per un importo complessivo di euro 400.000.
45. Ai sensi dell'art. 33, comma 3, del Regolamento Sanzioni, l'importo base della sanzione viene aumentato di un decimo (euro 40.000) per la circostanza di cui al precedente punto 42 La sanzione finale è dunque determinata nell'importo di euro 440.000

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Enel Energia S.p.A., nei termini di cui in motivazione, degli articoli 5, comma 1, lett. b) e d), 6, comma 1, lett. a) e 9, comma 1, lett. c) e f) del Codice di condotta commerciale;

2. di irrogare, nei confronti di Enel Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, sanzioni amministrative pecuniarie nella misura complessiva di euro 440.000 (quattrocentoquarantamila/00);
3. di ordinare a Enel Energia S.p.A. di pagare le sanzioni irrogate entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Comunicati per operatori" del sito istituzionale dell'Autorità (al link https://www.arera.it/comunicati-operatore/dettaglio/pagamento-sanzioni-tramite-pagopa), selezionando nel "Dettaglio pagamento" il "Fondo Sanzioni Arera" e indicando, nel campo causale: "Fondo Sanzioni Arera deliberazione 415/2026/S/eel";
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81;
5. di comunicare il presente provvedimento a Enel Energia S.p.A. (P.IVA 06655971007) mediante pec all'indirizzo enelenergia@pec.enel.it; Studio legale Cintioli & Associati Avvocati agli indirizzi fabiocintioli@ordineavvocatiroma.org e sacha.decclesiis@legalmail.it; all'Unione Nazionale Consumatori all'indirizzo antitrust.consumatori@pec.it e all'Associazione CODICI Centro per i Diritti del Cittadino, all'indirizzo associazione.codici@cert-posta.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

10 novembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua