BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
11.11.2026 11:16:51 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
11.11.2026 20:11:17 UTC

DELIBERAZIONE 10 NOVEMBRE 2026
417/2026/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA SORGENIA S.P.A. E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1407ª riunione del 10 novembre 2026

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e il relativo Allegato A, recante Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali e s.m.i.;
- 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 8 ottobre 2024, 398/2024/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2026, 280/2026/S/com (di seguito: deliberazione 280/2026/S/com);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling* contabile) (di seguito: TIUC);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 26 maggio 2025, DSAI/12/2025/com (di seguito: determinazione DSAI/12/2025/com).

FATTO:

1. Con deliberazione 280/2026/S/com l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni come risultante dalla nota 14 luglio 2026 (acquisita con prot. Autorità 51495 del 15 luglio 2026), presentata da Sorgenia S.p.a. (di seguito anche Sorgenia o società) nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
2. Nella proposta di impegni, la società ha innanzitutto dichiarato, come richiesto dall'articolo 21, comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate sono cessate e proposto tre impegni per un valore complessivo di *[392.000 - 452.000 euro]*:
    1. realizzazione di un programma straordinario di durata quinquennale di formazione obbligatorio e supportato da periodici *test* per tutti gli operatori del *Call Center* esterno preposti alla gestione dei contatti telefonici con i clienti finali, articolato in cicli trimestrali, che assicuri la chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni precontrattuali rese, oltre a sessioni di aggiornamento in occasione di modifiche normative e/o regolatorie (impegno n. 1);
    2. implementazione di un'attività straordinaria di pari durata di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound*, consistente nell'ascolto in differita, con cadenza settimanale, di chiamate conversate e nell'effettuazione, con cadenza trimestrale, di *mystery calls*, al fine di verificare i risultati della formazione straordinaria assunta come impegno n. 1, oltre che la trasparenza, la chiarezza e completezza delle informazioni fornite nella rappresentazione delle offerte commerciali ai potenziali clienti (impegno n. 2);
    3. realizzazione, tramite due primarie associazioni dei consumatori, di due campagne informative, entrambe di durata triennale, volte ad accrescere e a diffondere a livello nazionale – con una integrazione tra canali digitali (siti *web* delle associazioni, *post* sui loro canali *social*, *podcast*, invii di *Direct E-mail Message* agli iscritti) e canali tradizionali (televisione nazionale e locale, radio, testate giornalistiche, periodici) – il livello di informazione e di consapevolezza dei cittadini-consumatori, favorendo scelte contrattuali sempre più informate (impegno n. 3).
3. In data 31 agosto 2026 la Cooperativa Samidad SCPA ha trasmesso una nota (acquisita con prot. Autorità 61513 del 1° settembre 2026 e, per mera correzione di indirizzo PEC, prot. Autorità 62500 del 4 settembre 2026) a titolo di osservazioni sugli impegni in esame ai sensi dell'articolo 22 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità, rappresentando una controversia contrattuale pendente tra le parti da cui ad avviso della Cooperativa Samidad SCPA si evincerebbero elementi utili a corroborare

l'accertamento delle violazioni del Codice di condotta commerciale oggetto del procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI 12/2025/S/com.

4. In particolare, la Cooperativa Samidad SCPA ha descritto le proprie ragioni avverso una pretesa creditizia di Sorgenia, che sarebbe fondata sull'erronea considerazione della quota di potenza impegnata del punto di prelievo intestato alla medesima cooperativa. In seguito all'esito negativo del tentativo di conciliazione davanti al Servizio conciliazione di ARERA, la Cooperativa ritiene che la vicenda, e in particolare il fatto che Sorgenia non riconosca l'esistenza di un errore di fatturazione, dimostrerebbe l'inattendibilità degli impegni di lealtà commerciale e riparazione che sarebbero stati assunti da Sorgenia con la proposta di impegni in discussione.
5. Al riguardo, Sorgenia ha presentato, ai sensi del comma 5 del citato articolo 22, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, le proprie argomentazioni con nota acquisita con prot. Autorità 77044 dell'8 ottobre 2026. Segnatamente, la società ha rappresentato che, *a latere* delle considerazioni inerenti al merito della vicenda pendente tra le parti, le osservazioni presentate nel presente procedimento non sarebbero rilevanti in quanto: a) riguardano un contratto stipulato tramite agenzia fisica (canale *offline*), estraneo all'ambito del procedimento; b) verterebbero unicamente sulle modalità di calcolo della componente tariffaria relativa alla potenza impegnata dal punto di prelievo e non già sulle informazioni precontrattuali rese ai potenziali clienti.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

6. In via preliminare, occorre rammentare che la pubblicazione della proposta di impegni e la possibilità di presentare osservazioni alla medesima (c.d. *market test*) sono funzionali a garantire il contraddittorio e la più ampia partecipazione al procedimento da parte dei terzi interessati, al fine di consentire all'Autorità di acquisire elementi utili alla valutazione delle misure proposte.
7. Ciò premesso, le "Osservazioni" della Cooperativa Samidad SCPA, riguardano vicende che esulano dall'oggetto del presente procedimento e dal contenuto degli impegni in esame e, pertanto, sono manifestamente inconferenti. Le fattispecie dedotte, infatti, attengono ad una controversia sulla fatturazione di una fornitura di energia elettrica correlata ad un contratto in essere tra le parti e stipulato per il tramite di un'agenzia; diversamente, le condotte contestate nel procedimento afferiscono alla trasparenza delle informazioni dovute al consumatore nella fase *precedente* alla stipula di un contratto di fornitura e, nella specie, quelle rese mediante il canale telefonico. Inoltre, è assodato altresì che la disputa e i fatti dedotti dalla Cooperativa Samidad, inerenti ad un rapporto debito-credito di carattere civilistico, sono confluiti nella citata procedura di conciliazione, che costituisce il presupposto di procedibilità per adire il giudice ordinario competente a dirimerla.
8. Per tutte le ragioni esposte, pertanto, la documentazione della Cooperativa Samidad SCPA non è in grado di apportare nel presente procedimento elementi la

cui valutazione possa competere all'Autorità né alcun elemento utile alla valutazione degli impegni in esame.

9. Gli impegni, infatti, attengono alle contestazioni avanzate con determinazione DSAI/12/2025/com in merito alla corretta esposizione ai potenziali clienti delle informazioni precontrattuali relative alle offerte di fornitura pubblicizzate dal venditore.
10. In particolare, la realizzazione di un programma straordinario quinquennale di formazione specifico per il personale addetto alla gestione dei contatti telefonici, compreso quello di futura assunzione, che assicuri la chiarezza e completezza delle informazioni precontrattuali (**impegno n. 1**), unitamente all'attività straordinaria parimenti quinquennale di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound* (**impegno n. 2**) e soprattutto all'implementazione di una campagna informativa incentrata su tutti i principali argomenti di interesse del consumatore con riguardo alla fornitura di energia (**impegno n. 3**), costituiscono un insieme di misure, tra loro sinergiche e complementari, idonee a ridurre il *gap* informativo tra venditore e consumatore e ad accrescere ulteriormente la consapevolezza dei consumatori nella scelta della fornitura, aspetto tanto più utile nell'attuale contesto di transizione.
11. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Sorgenia S.p.A. siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti della società.
12. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento tariffario, non potendo i costi sopportati dalla società per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
13. Per le già indicate ragioni e in considerazione dell'inconferenza dell'unica osservazione presentata da terzi alla proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com nei confronti di Sorgenia S.p.A., ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com.

VISTA:

14. La proposta di impegni presentata da Sorgenia S.p.A., all'esito dell'attività istruttoria di cui all'articolo 22 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com ed acquisite le valutazioni di competenza della Direzione Sanzioni e Impegni, si

ritiene di approvare la proposta stessa e di chiudere, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 598/2023/E/com, gli impegni presentati da Sorgenia S.p.A. con prot. Autorità 51495 del 15 luglio 2026 (*Allegato A* al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
   a) con riferimento all'impegno n. 1, il primo ciclo di formazione sarà avviato entro 3 (tre) mesi dalla notifica del presente provvedimento, quelli successivi avranno cadenza trimestrale; dette attività di formazione si protrarranno per 5 (cinque) anni;
   b) con riferimento all'impegno n. 2, le attività di monitoraggio e controllo saranno avviate entro 3 (tre) mesi dalla notifica del presente provvedimento e si protrarranno per 5 (cinque) anni;
   c) con riferimento all'impegno n. 3, le campagne informative saranno avviate entro 30 (trenta) giorni circa dalla notifica della presente deliberazione e avranno una durata di 3 (tre) anni;
3. di prevedere che la società rendiconti, con un'unica comunicazione, le attività svolte *sub* a), b) e c):
   - entro il 30 maggio 2027;
   - successivamente, entro il 31 gennaio di ciascun anno;
4. di prevedere che Sorgenia S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 7, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21 del TIUC;
5. di ordinare, nel rispetto dei principi contabili, a Sorgenia S.p.A. di iscrivere nello stato patrimoniale del primo bilancio utile, un fondo oneri di importo pari al costo stimato delle misure oggetto dei presenti impegni;
6. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società con determinazione DSAI/12/2025/com, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;

7. di ordinare a Sorgenia S.p.A. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione dei predetti impegni entro le scadenze previste e riportate nei precedenti punti 2. e 3.;
8. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del legislativo 93/11 e dell'articolo 24 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora la società contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
9. di comunicare il presente atto a Sorgenia S.p.A. (P.IVA 12874490159) mediante PEC all'indirizzo sorgenia@legalmail.it e all'indirizzo dell'avvocato presso cui la società ha eletto domicilio, a Unione Nazionale Consumatori (C.F. 02932380583) all'indirizzo antitrust.consumatori@pec.it, ad Associazione CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino (C.F. 96237770589) all'indirizzo associazione.codici@cert-posta.it e a Cooperativa Samidad SCPA all'indirizzo nexsrlsb@pec.it, nonché di pubblicarlo, con l'*Allegato A* in versione non confidenziale, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

10 novembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua