

**DELIBERAZIONE 24 FEBBRAIO 2026**

**45/2026/S/COM**

**DICHIARAZIONE DI INAMMISSIBILITÀ DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA  
ENEL ENERGIA S.P.A.**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1375<sup>a</sup> riunione del 24 febbraio 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;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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";
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la legge 4 agosto 2017 n. 124 ed in particolare l'articolo 1, comma 61 (di seguito: legge 124/2017);
- 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) 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;

- la deliberazione dell'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 (di seguito: Codice di condotta commerciale) e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023 100/2023/R/com;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel e successive modifiche e integrazioni;
- 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 dell'8 ottobre 2024, 398/2024/E/com (di seguito: deliberazione 398/2024/E/com);
- 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).

**CONSIDERATO CHE:**

- con la 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;
- 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 o società) non ha rispettato alcuni obblighi informativi prescritti dal Codice di condotta commerciale 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);
- pertanto, con determinazione DSAI/12/2025/com è stato avviato nei confronti, tra l'altro, di Enel Energia un procedimento sanzionatorio per violazione delle disposizioni sopra richiamate;
- 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);
- 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);
- 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 dell'articolo 20 della deliberazione 598/2023/E/com, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti;
- con PEC del 6 febbraio 2026 (prot. Autorità 9041) il Responsabile del procedimento ha inviato alla società una richiesta di informazioni e chiarimenti in ordine alla predetta proposta di impegni;
- con PEC del 12 febbraio 2026 Enel Energia ha fornito i chiarimenti richiesti e presentato una nuova versione della proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 10809 del 13 febbraio 2026);
- nella riunione del 24 febbraio 2026 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nella proposta di impegni acquisita con prot. Autorità 10809 del 13 febbraio 2026 Enel Energia ha in via preliminare dichiarato, come richiesto dall'articolo 21,

comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate con la determinazione DSAI/12/2025/S/com sarebbero cessate, dichiarando allo scopo di avere assunto iniziative nei confronti dei propri *partner* incaricati della gestione delle chiamate telefoniche *inbound* attraverso iniziative di *moral suasion*, sedute formative in aula virtuale e avvio dell'iter di applicazione delle penali contrattualmente previste;

- la proposta presentata dalla società consta di quattro impegni:
  1. impegno n. 1: formazione periodica erogata nei confronti di tutti i *partner* preposti alla gestione del contatto telefonico *inbound*, tramite messa a disposizione di un modulo *online* della durata di un'ora e 30 minuti circa, fruibile sempre, e di *refresh* formativi ogni tre mesi, oltre a una *brochure* di sintesi delle informazioni rese nel predetto corso *online*;
  2. impegno n. 2: piano di *mystery call* e ascolto da remoto a campione nei confronti degli operatori preposti alla gestione del contatto telefonico *inbound*, consistente nella creazione di un *team* interno che ogni mese effettui almeno 80 attività di verifica attraverso un numero non inferiore a 40 *mystery call* al mese e ascolto di chiamate gestite dal servizio clienti di Enel Energia;
  3. impegno n. 3: predisposizione di un sistema di invio di *e-mail* di riepilogo dell'offerta illustrata durante ogni chiamata *inbound* conversata, laddove l'utente vi abbia interesse;
  4. impegno n. 4: versamento di un contributo *una tantum* alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) a favore del finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas.

**RITENUTO CHE:**

- le iniziative proposte dalla società siano inammissibili a valere come impegni ai sensi delle lettere c), e) e g) dell'articolo 21, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, in quanto consistenti in atti dovuti ovvero in misure manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate ovvero ancora in misure il cui costo non è comunque proporzionato alla gravità delle violazioni contestate;
- gli impegni n. 1 e n. 2, consistenti nel rafforzamento dell'offerta formativa attualmente prestata nonché nell'adozione di attività di monitoraggio dell'operato del servizio di chiamate *inbound*, si sostanzino in misure organizzative funzionali a garantire il rispetto delle disposizioni che regolano il settore e come tali, in sé considerati, rientrino negli obblighi cui la società è tenuta in qualità di operatore professionale del settore; sotto questo profilo, gli impegni n. 1 e n. 2, risolvendosi al più in atti dovuti, siano inammissibili ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com; inoltre, risultando le iniziative descritte assai modeste nei contenuti e nella loro entità, anche a fronte delle dimensioni della società – principale operatore del settore – e della mole di chiamate *inbound* ricevute ogni mese, gli impegni in esame siano inammissibili

- anche ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera e), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- l'impegno n. 3, consistente nell'implementazione di un sistema in grado di inviare al chiamante *inbound* una *e-mail* di riepilogo delle informazioni commerciali rese durante la telefonata, non possa considerarsi ammissibile, poiché le caratteristiche dell'offerta di proprio interesse riepilogate per *e-mail* coinciderebbero in buona sostanza con quanto già esposto nella Scheda Sintetica (dell'offerta) e pressoché con quanto già viene pubblicato sul sito *internet* della medesima società nonché sul Portale Offerte; pertanto, sotto questo profilo l'impegno n. 3 è inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
  - infine, l'impegno n. 4, consistente nel versamento a CSEA di un importo destinato al Conto progetti consumatori, sia inammissibile per le seguenti concorrenti ragioni: in primo luogo, il valore economico dell'iniziativa risulta del tutto inadeguato alla gravità delle violazioni contestate, tenuto anche conto dell'attuale contesto di transizione al mercato libero e del primario obiettivo di garantirne l'efficiente funzionamento rafforzando la consapevolezza del cliente finale e il suo diritto di parteciparvi attivamente; in secondo luogo, la misura, pur astrattamente orientata a beneficio dei consumatori, non risulta orientata "*al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate*". Infatti, proprio perché la sua definizione ed attuazione è rimessa integralmente ad adempimenti di più soggetti istituzionali terzi, tenuti a loro volta al rispetto di procedure complesse e tempistiche articolate, rischia di non poter essere implementata in un arco temporale congruo rispetto alle imminenti necessità di pronta capacitazione dei consumatori lungo la presente fase di transizione che pure si prefiggerebbe di soddisfare; la misura è pertanto inammissibile ai sensi del combinato disposto dell'articolo 21, comma 1, lettere g) ed e), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
  - alla luce di quanto sopra esposto, sussistono, pertanto, i presupposti per dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere c), e) e g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la citata proposta di impegni presentata da Enel Energia S.p.A.

### **DELIBERA**

1. di dichiarare inammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere c), e) e g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e per le considerazioni di cui in motivazione, la proposta di impegni presentata da Enel Energia S.p.A.;

2. di comunicare il presente provvedimento a Enel Energia S.p.A. (P. IVA 06655971007) mediante PEC all'indirizzo [enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

24 febbraio 2026

IL PRESIDENTE  
*Nicola Dell'Acqua*