

DELIBERAZIONE 10 MARZO 2026

66/2026/S/EEL

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

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

Nella 1377^a riunione del 10 marzo 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 legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- 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 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- 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-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e s.m.i.;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e s.m.i.;
- la legge 16 dicembre 2024, n. 193;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'Autorità) 12 maggio 2023, 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 i suoi allegati, in particolare l'Allegato A recante il "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione di energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza" (TIV);

- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/eel;
- 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 19 dicembre 2023, 600/2023/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 10/2025/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 18 febbraio 2025, 48/2025/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2025, 95/2025/E/eel (di seguito: deliberazione 95/2025/E/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2025, 267/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 267/2025/R/eel);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 3 novembre 2025, DSAI/21/2025/eel (di seguito: determinazione DSAI/21/2025/eel).

CONSIDERATO CHE:

- l'Autorità ha intrapreso una specifica attività di vigilanza per verificare che gli esercenti il servizio a tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito anche STG), attraverso i canali di cui al punto 7 della deliberazione 10/2025/R/eel e specialmente attraverso il proprio canale telefonico, avessero assicurato al cliente domestico vulnerabile un'informazione comprensibile, corretta e completa per consentirgli di esercitare agevolmente e in modo consapevole il diritto, riconoscendogli in via temporanea e in deroga alla regolazione allora vigente, di chiedere di accedere al STG entro il 30 giugno 2025 o di continuare ad essere servito in tale servizio (per i clienti già riforniti nel STG che fossero diventati vulnerabili entro il 30 giugno 2025);
- in particolare, con la deliberazione 95/2025/E/eel l'Autorità ha approvato un programma di controlli telefonici in incognito, mediante chiamate ai recapiti telefonici resi disponibili sul sito internet dagli esercenti il STG, che sono stati effettuati dal Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza tra il 26 marzo e il 1° aprile 2025;
- dalla documentazione trasmessa dal predetto Nucleo Speciale (acquisita con prot. Autorità 33595 del 15 maggio 2025) è emerso che, tra gli altri, Enel Energia S.p.A. (di seguito anche società), non avrebbe rispettato gli obblighi informativi prescritti dalla deliberazione 10/2025/R/eel come confermata da ultimo con la deliberazione 267/2025/R/eel, e in particolare:
 - in violazione dei punti 1 e 7 della deliberazione 10/2025/R/eel come confermata da ultimo con la deliberazione 267/2025/R/eel la società, tramite il suo servizio clienti avrebbe reso informazioni errate in merito alla possibilità di clienti vulnerabili di optare per il sistema di tutele gradualì nel corso delle

chiamate del 28 marzo 2025 (id. 20250328_ENEL_800900860_CONTR.2_CH_1) e del 31 marzo 2025 (id. 20250331_ENEL_800900860_CONTR_1_CH_2);

- pertanto, con determinazione DSAI/21/2025/eel è stato avviato nei confronti, tra l'altro, di Enel Energia S.p.A. un procedimento sanzionatorio per violazione delle disposizioni sopra richiamate;
- la società ha presentato istanza di accesso agli atti con nota del 5 novembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 76639), accolta dal Responsabile del procedimento con nota del 19 novembre 2025 (prot. Autorità 80602 del 20 novembre 2025);
- con nota del 3 dicembre 2025 (acquisita con prot. Autorità 84670 del 4 dicembre 2025) Enel Energia S.p.A. 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;
- nella riunione del 10 marzo 2026 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nella proposta di impegni 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/21/2025/S/eel sarebbero cessate in quanto, tra l'altro, riconducibili ad una previsione normativa non più in efficacia a decorrere dal 30 giugno 2025;
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni:
 1. impegno n. 1: riconoscimento nei confronti dei clienti vulnerabili che abbiano presentato un reclamo e che abbiano incontrato ostacoli all'esercizio del proprio diritto di accedere al STG, anche in conseguenza delle informazioni errate ricevute dagli operatori telefonici, di un ristoro economico volto a compensare la differenza del costo dell'energia sostenuto;
 2. impegno n. 2: messa a disposizione dei clienti vulnerabili, alla data di cessazione del STG (ad oggi prevista al 31 marzo 2027), di un'offerta dedicata sul mercato libero a condizioni migliorative rispetto a quelle previste dalla regolazione di settore per questi clienti;
 3. impegno n. 3: versamento di un contributo *una tantum* a favore del sistema per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, con particolare riferimento ai clienti vulnerabili.

RITENUTO CHE:

- le iniziative proposte dalla società siano inammissibili a valere come impegni ai sensi delle lettere d), e), f) e g) dell'articolo 21, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, in quanto generiche e non suscettibili di attuazione completa e tempestiva, in quanto le misure proposte realizzano finalità

prevalentemente estranee all'istituto degli impegni e ancora in quanto il costo delle iniziative non è comunque proporzionato alla gravità delle violazioni contestate;

- l'impegno n. 1 consistente nel riconoscimento di un eventuale ristoro economico nei confronti dei clienti vulnerabili che abbiano presentato un reclamo e che non abbiano avuto accesso al STG, anche in conseguenza delle informazioni errate ricevute dagli operatori telefonici non risulta ammissibile per le seguenti motivazioni. In via preliminare, si osserva che il numero di soggetti da ristorare indicato nella proposta (al massimo 138) verrebbe determinato solo ove risultasse che i singoli clienti reclamanti non fossero passati al STG, il che rende l'impegno, perlomeno nel suo perimetro soggettivo, del tutto generico se non ipotetico e quindi non suscettibile di attuazione completa in violazione dell'art. 21, comma 1, lett. d) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com. Peraltro, detto perimetro soggettivo appare, anche nella migliore delle ipotesi prospettate dalla società (appena 138 utenti), significativamente sottostimato rispetto alle dimensioni dell'operatore e dell'utenza servita, generando dubbi sulla capacità della misura di intercettare in modo adeguato tutti i casi effettivamente riconducibili alla violazione contestata. In secondo luogo, l'impegno, nella sua configurazione oggettiva (l'entità del ristoro), risulta appena idoneo ad attenuare le conseguenze immediate e dirette della violazione, senza tuttavia apportare alcuna concreta utilità risarcitoria del diritto leso. Infatti, l'entità del ristoro mira unicamente a ridurre i differenziali economici tra le condizioni previste nel STG e quelle previste nel mercato di provenienza (mercato libero o servizio di maggior tutela), senza configurare un beneficio aggiuntivo idoneo a compensare effettivamente il pregiudizio derivante dalla condotta contestata, in violazione di quel *quid pluris*, indefettibilmente richiesto dall'art. 21, comma 1, lett. e) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, per rendere gli impegni effettivamente utili per il "*più efficace*" perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni violate. Pertanto, sotto questo profilo l'impegno n. 1 è inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere e) e g) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- l'impegno n. 2 relativo alla messa a disposizione dei clienti domestici vulnerabili, alla data di conclusione del periodo di assegnazione del STG, di un'offerta dedicata sul mercato libero a condizioni migliorative rispetto alle condizioni previste dalla regolazione di settore per questi clienti deve ritenersi inammissibile per le seguenti ragioni. La misura persegue in via prevalente finalità estranee all'istituto degli impegni, risolvendosi in uno strumento idoneo a favorire l'acquisizione dei clienti vulnerabili alla conclusione del periodo di assegnazione del STG, anziché a tutelare direttamente gli interessi lesi dalle condotte contestate; pertanto, sotto questo profilo l'impegno n. 2 è inammissibile ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera f) dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;
- infine, l'impegno n. 3, consistente nel versamento alla CSEA di un importo *una tantum* destinato al finanziamento di non meglio precisati progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, con riferimento ai clienti vulnerabili,

sia inammissibile non solo perché il valore economico dell'iniziativa risulta inadeguato alla gravità delle violazioni contestate ma perché, avendo ad oggetto un'attività che la società non si cura minimamente di definire e perimetrare, finirebbe paradossalmente per rimetterne integralmente la definizione ed attuazione ad adempimenti di più soggetti istituzionali terzi, tra i quali la medesima Autorità, le quali, in un inaccettabile ribaltamento di prospettiva, dovrebbero farsi carico dell'ideazione e definizione degli impegni che l'ordinamento invece impone sul soggetto sottoposto a procedimento sanzionatorio, finendo gli impegni proposti per risolversi in un mero esborso economico non riparatorio al pari della sanzione che pure pretenderebbero di evitare, stante anche l'identità del Fondo che alimenterebbero. La misura, peraltro assai modesta, risulta, pertanto, presentata in modo generico e con evidente intento dilatorio e quindi inammissibile ai sensi del combinato disposto dell'articolo 21, comma 1, lettere d) e g), 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 d), f) 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 d), e), f) 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. (acquisita con prot. Autorità 84670 del 4 dicembre 2025);
2. di comunicare il presente provvedimento a Enel Energia S.p.A. (P. IVA 06655971007) mediante PEC all'indirizzo enelenergia@pec.enel.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

10 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua