

DELIBERAZIONE 24 MARZO 2026

86/2026/S/COM

**DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA WEKIWI S.R.L.**

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

Nella 1379^a riunione del 24 marzo 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva (UE) 2019/944), 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'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 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 (di seguito legge 99/09);
- 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) 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 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: 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, la società Wekiwi S.r.l. (di seguito anche: società) non ha rispettato alcuni obblighi informativi prescritti del Codice di condotta commerciale;
- pertanto, con determinazione DSAI/12/2025/com, è stato avviato nei confronti di Wekiwi S.r.l. un procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 5, comma 1, del Codice di condotta commerciale (per non aver rappresentato al cliente finale i corrispettivi unitari dovuti dai clienti 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) e non aver fornito informazioni complete e/o esatte sulla frequenza dei possibili aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione, oltre che sul relativo criterio, 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); dell'articolo 6, comma 1, lett. a), del

Codice di condotta commerciale (per non aver fornito al cliente finale la stima della spesa *annua* di *tutti* i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura o avere fornito un'informazione inesatta) e dell'articolo 9, comma 1, del Codice di condotta commerciale (per non aver fornito al cliente finale informazioni corrette sulle condizioni economiche dell'offerta e/o sulle garanzie richiestegli o sulle modalità di pagamento e di fatturazione (lett. c);

- con PEC acquisita con prot. Autorità 38232 del 29 maggio 2025 la società ha presentato istanza di accesso agli atti, riscontrata dal responsabile del procedimento in data 6 giugno 2025 (prot. Autorità 40428);
- in data 5 giugno 2025, due associazioni a tutela dei consumatori hanno presentato istanze di accesso ai documenti e di partecipazione al procedimento sanzionatorio (prot. Autorità 40387 e prot. Autorità 40205 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 controinteressata (prot. Autorità 41264 del 10 giugno 2025);
- con PEC del 25 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 45835 del 26 giugno 2025) la società ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, una proposta di impegni relativa al procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti;
- a seguito della richiesta di chiarimenti e precisazioni (prot. Autorità 18192 del 9 marzo 2026) inviata dal Responsabile del procedimento ai sensi del comma 4 del citato articolo 20, la proposta di impegni è stata successivamente modificata dalla società ed inviata all'Autorità con nota 11 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 18939).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 11 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 18939), Wekiwi S.r.l. 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 sono cessate; segnatamente, la società ha dichiarato e documentato di avere sospeso l'attività di vendita telefonica attraverso il canale di *contact center inbound* gestito da una società esterna dal 13 giugno 2025 al fine di consentire lo svolgimento di corsi intensivi di formazione rivolti a tutti gli operatori coinvolti nelle attività di vendita telefonica, corsi conclusi positivamente con conseguente ripresa dell'attività di vendita il 23 luglio 2025;
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni per un valore complessivo di [100.000- 140.000 euro]:

1. riconoscimento di un ristoro economico ai clienti finali, sia attivi che cessati, acquisiti tramite canale telefonico e potenzialmente lesi dalla condotta contestata nel periodo dal 1° febbraio 2024 al 13 giugno 2025 (impegno n. 1);
2. realizzazione di una campagna informativa *digitale* finalizzata ad accrescere la consapevolezza dei consumatori “digitali” di energia elettrica e gas mediante *webinar* tematici – dedicati alla bolletta, ai contratti di luce e gas, al confronto delle offerte e ai cambiamenti del mercato dell’energia – svolta tramite la collaborazione di una primaria associazione di consumatori (impegno n. 2);
3. realizzazione di una campagna informativa *territoriale* svolta tramite la collaborazione di una primaria associazione di consumatori ed il coinvolgimento attivo delle sue numerose sedi locali, mediante un ciclo di incontri in presenza in diverse regioni italiane (del Nord, del Centro e del Sud) dedicati ai medesimi temi di cui al precedente impegno, con l’obiettivo di informare e capacitare quei soggetti che incontrano maggiori difficoltà nell’accesso alle informazioni *online* (impegno n. 3).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Wekiwi S.r.l. appaiano, a seguito di valutazione, potenzialmente utili all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell’articolo 21, comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da Wekiwi S.r.l., come risultante dalla nota 11 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 18939).

VISTA:

- l’istruttoria svolta dalla struttura competente con la quale si propone di dichiarare la proposta di impegni presentata da Wekiwi S.r.l. come risultante dalla nota 11 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 18939) ammissibile ai sensi dell’articolo 21, comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell’articolo 21, comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni presentata da Wekiwi S.r.l., come risultante dalla nota 11 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 18939) (*Allegato A* al presente provvedimento), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com e di disporre la pubblicazione, nella versione non confidenziale, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it;

2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 22, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità; i partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento;
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Wekiwi S.r.l. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Wekiwi S.r.l. (P. IVA 02968081204) mediante PEC all'indirizzo wekiwi@pec.wekiwi.it, a Unione Nazionale Consumatori (C.F. 02932380583) all'indirizzo antitrust.consumatori@pec.it e ad Associazione CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino (C.F. 96237770589) all'indirizzo associazione.codici@cert-posta.it, nonché di pubblicarlo, con l'Allegato A in versione non confidenziale, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

24 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua