



COMUNICATO

Guardia di finanza-ARERA: controlli sui *call-center* e sui *bonus* sociali elettrici

*Le attività saranno intensificate per vigilare sui venditori di energia e gas a vantaggio dei consumatori e per garantire la correttezza dei comportamenti e delle informazioni contrattuali.
Nel 2023 effettuati accertamenti su tariffe, incentivi e qualità.
Vagliate oltre 3.000 imprese energivore.*

Roma, 5 giugno 2024

L'incontro a Roma tra la Guardia di finanza, rappresentata dal Generale di Corpo d'Armata **Umberto Sirico**, Comandante dei Reparti Speciali e il Collegio ARERA rappresentato dal presidente **Stefano Besseghini**, testimonia la **rafforzata attività congiunta della Guardia di Finanza con ARERA a tutela dei consumatori** per il 2023 e 2024.

Nel quadro del Protocollo d'Intesa che regola da circa vent'anni la collaborazione tra le due Istituzioni, è stato tracciato un bilancio delle attività già svolte e sono state condivise le **linee programmatiche da sviluppare nei prossimi mesi**, che si tradurranno in **controlli da condurre – in particolare sui *call-center* dei venditori** e per la **effettiva erogazione dei bonus sociali** - a cura degli Ispettori dell'Autorità e del Nucleo Speciale Beni e Servizi, Reparto che opera alle dirette dipendenze del Comando Unità Speciali del Corpo.

Nel 2023, Guardia di finanza e ARERA, **hanno rafforzato l'attenzione sulla tutela dei consumatori** e, considerando la fase di transizione verso la completa liberalizzazione dei settori di vendita di energia e gas in un contesto caratterizzato da alti prezzi, hanno posto particolare enfasi **sul rispetto delle nuove regole introdotte per i clienti vulnerabili**.

A tal fine, **sono stati avviati e proseguiranno controlli sui venditori di energia**, per garantire che i bonus, introdotti per alleviare il peso delle bollette siano, effettivamente erogati alle famiglie in condizioni di disagio economico.

Sempre nel 2023, le ispezioni sul campo hanno fatto emergere che **un gestore idrico e alcune imprese di distribuzione del gas hanno irregolarmente applicato tariffe e ricevuto incentivi e premi** (questi ultimi finalizzati al miglioramento della qualità del servizio) per circa **11 milioni di euro, parte dei quali è già stata recuperata**.

Sono state condotte verifiche sulle tariffe del **trasporto regionale del gas** e sulle **agevolazioni per le imprese ad alto consumo energetico** (energivori) in particolare, il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza ha già analizzato **l'adeguatezza dei dati di bilancio dichiarati a CSEA da più di 3.000 imprese**, individuando numerosi casi di possibili irregolarità, su cui saranno effettuati ulteriori accertamenti nei prossimi mesi.

Infine, grazie alla collaborazione e alle competenze offerte dalla Guardia di Finanza, l'Autorità ha proseguito le sue attività di controllo fondamentali finalizzate ad assicurare la **sicurezza del servizio del gas e la qualità (e la continuità) del servizio elettrico**.

Si tratta di sforzi indispensabili per assicurare forniture affidabili e di elevato standard, che hanno portato da un lato a riscontrare criticità in materia di sicurezza gas (soprattutto tra i distributori di piccole dimensioni) e dall'altro a confermare la corretta gestione della rete di trasmissione elettrica nazionale, con particolare riguardo alla registrazione delle interruzioni con disalimentazione degli utenti.

Per il 2024 e 2025, tenendo conto delle **segnalazioni ricevute dai consumatori e dalle loro associazioni** sul ripetersi di comportamenti non corretti di alcuni operatori di mercato o di loro delegati nella stipula di contratti telefonici, **sono stati pianificati controlli sulle attività dei call-center gestiti dai venditori del mercato libero** con l'obiettivo di **assicurare la correttezza e la trasparenza delle informazioni fornite**, a tutela degli interessi dei clienti finali e a garanzia di un ambiente concorrenziale sano ed equo.

Nel nuovo programma di attività sono previsti **ulteriori controlli sui venditori**, con particolare attenzione ai soggetti che non adempiono agli obblighi di comunicazione semestrale, all'Autorità, dei prezzi medi praticati e a coloro che hanno richiesto a CSEA, sulla base del meccanismo di garanzia introdotto da ARERA nel 2021, **la compensazione degli Oneri generali di Sistema già versati** alle imprese distributrici, in caso di mancato incasso da parte dei clienti finali inadempienti.