

DELIBERAZIONE 16 DICEMBRE 2025

548/2025/E/COM

**APPROVAZIONE DI CINQUE VERIFICHE ISPETTIVE NEI CONFRONTI DI IMPRESE DI VENDITA
DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE, IN MATERIA DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI
SERVIZI**

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

Nella 1366^a riunione del 16 dicembre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi della legge 18 novembre 2025, n. 173;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il regolamento (UE) 2016/1952 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativo alle statistiche europee sui prezzi di gas naturale ed energia elettrica (di seguito: regolamento UE 2016/1952);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito legge 481/95);
- il decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: dPR 244/01);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, recante, in Allegato A, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) e sue modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 29 marzo 2018, 168/2018/R/com (di seguito: deliberazione 168/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2021, 592/2021/R/com (di seguito: deliberazione 592/2021/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2022, 652/2022/E/com (di seguito: deliberazione 652/2022/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 16 maggio 2023, 205/2023/E/com (di seguito: deliberazione 205/2023/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2023, 581/2023/E/com (di seguito:

- deliberazione 581/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2024, 218/2024/E/com (di seguito: deliberazione 218/2024/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2024 545/2024/E/com (di seguito: deliberazione 545/2024/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2024, 547/2024/A, con cui l’Autorità ha approvato il proprio bilancio di previsione per l’esercizio 1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025;
 - la deliberazione dell’Autorità 15 aprile 2025, 163/2025/E/com (di seguito: deliberazione 163/2025/E/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2025, 307/2025/A, recante rinnovo del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e la Guardia di finanza (di seguito: Protocollo di Intesa);
 - la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com, recante “Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e, in Allegato A, il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) in vigore dal 1° gennaio 2026;
 - la deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2025, 521/2025/E/com (di seguito: deliberazione 521/2025/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 prevede:
 - all’articolo 2, comma 12, lettera g), che, tra l’altro, l’Autorità controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
 - all’articolo 2, comma 20, lettera c), che l’Autorità irroga, salvo che il fatto costituisca reato, sanzioni amministrative pecuniarie in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri;
 - all’articolo 2, comma 22, che le imprese sono tenute a fornire all’Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle sue funzioni;
- l’articolo 8 del dPR 244/01 stabilisce che, fermo restando quanto previsto all’articolo 2, comma 22, della legge 481/95, il Collegio dell’Autorità può disporre, a norma del richiamato articolo 2, comma 12, lettera g), della medesima legge, accessi e ispezioni necessari ad accertare le modalità di svolgimento dei servizi rientranti nella propria competenza e a verificare l’adempimento degli obblighi dei soggetti esercenti i servizi medesimi;
- con la deliberazione 307/2025/A l’Autorità ha rinnovato il Protocollo di Intesa, relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di finanza, per

l’effettuazione di accertamenti (controlli e ispezioni) nei confronti di soggetti sottoposti a regolazione nei settori di competenza dell’Autorità.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 168/2018/R/com sono stati aggiornati gli obblighi di comunicazione dei prezzi medi a carico degli esercenti l’attività di vendita finale di energia elettrica e di gas naturale, secondo modalità e tempistiche coerenti con il regolamento UE 2016/1952, al fine di soddisfare attraverso un’unica rilevazione in entrambi i settori sia le esigenze conoscitive dell’Autorità, sia le disposizioni comunitarie in materia di statistiche sui prezzi;
- la deliberazione 168/2018/R/com, in particolare, prevede l’obbligo, per gli esercenti l’attività di vendita finale di comunicare all’Autorità, entro 45 (quarantacinque) giorni dal termine di ogni semestre, i dati relativi ai prezzi medi trimestrali dell’energia elettrica e del gas naturale sul mercato finale (e alle principali variabili a essi correlate), disaggregati in base alle caratteristiche indicate in apposite tabelle;
- eventuali inadempienze agli obblighi di cui al precedente alinea, in settori caratterizzati da un numero molto elevato di imprese, generano pesanti oneri amministrativi, ostacolano l’esercizio delle funzioni dell’Autorità, nuocciono alla trasparenza nei due settori, specialmente in un contesto di elevate e ravvicinate variazioni nei prezzi, alterando altresì la parità di condizioni tra le imprese ivi operanti;
- con la deliberazione 592/2021/R/com è stata pertanto integrata con la deliberazione 168/2018/R/com, prevedendo, a partire dalle rilevazioni dei dati relativi al primo semestre del 2022, l’applicazione di penalità, a fronte della mancata ottemperanza, da parte dei soggetti operanti nella vendita finale dell’energia elettrica e del gas, agli obblighi di comunicazione dei prezzi, previa effettuazione di un sollecito da parte degli Uffici dell’Autorità e successiva eventuale intimazione a trasmettere in modo completo e corretto i dati relativi ai prezzi medi;
- la deliberazione 529/2021/R/com ha stabilito che le penali debbano essere versate dagli esercenti interessati a valere sul Conto per la Compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio ovvero sul Conto per la Compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio della Cassa per i servizi energetici e ambientali;
- con le deliberazioni 652/2022/E/com, 205/2023/E/com, 581/2023/E/com, 218/2024/E/com, 545/2024/E/com, 163/2025/E/com e 521/2025/E/com, l’Autorità ha determinato, ai sensi della deliberazione 592/2021/R/com, le penalità a carico degli esercenti la vendita finale di elettricità e di gas che non hanno trasmesso all’Autorità nei termini previsti i prezzi medi praticati nei semestri compresi tra il primo semestre del 2022 e il primo semestre del 2025.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con il TIQV, l’Autorità ha regolato la qualità commerciale dei servizi di vendita di

energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:

- indicatori di qualità commerciale relativi ad alcune prestazioni dei venditori, in particolare il *tempo di risposta motivata a reclami scritti*, il *tempo di rettifica di fatturazione* e il *tempo di rettifica di doppia fatturazione*, soggetti a *standard specifici*, e il *tempo di risposta a richieste scritte di informazioni*, soggetto a *standard generale*;
- la procedura di presentazione dei reclami scritti, i criteri di classificazione dei reclami stessi e delle richieste di informazioni da parte dei venditori e il contenuto minimo della risposta ai reclami da fornire al cliente finale;
- le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente finale per mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause attribuibili alla responsabilità del venditore;
- i criteri e le procedure per la verifica della correttezza dei dati registrati dai venditori.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nell'ambito del programma delle attività di ispezione e controllo in collaborazione tra l'Autorità e il Corpo della Guardia di finanza per l'anno 2025, oggetto di informativa al Collegio nel corso della 1334^a riunione di Autorità del 1 aprile 2025 e condiviso con i vertici delle Unità Speciali della Guardia di finanza in data 12 giugno 2025, è prevista, quale attività ordinaria, l'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita in materia di qualità commerciale dei servizi.

RITENUTO OPPORTUNO:

- approvare l'effettuazione delle verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di qualità commerciale dei servizi, previste nel programma delle attività di ispezione e controllo in collaborazione tra l'Autorità e il Corpo della Guardia di finanza per l'anno 2025, in numero pari a 5 (cinque), da effettuare entro il 31 dicembre 2026;
- selezionare le imprese di vendita presso cui effettuare le verifiche ispettive nell'elenco di quelle interessate dalla determinazione della penalità di cui alla deliberazione 529/2021/R/com per più di un semestre e/o che non abbiano versato l'importo complessivo delle penalità alla Cassa per i servizi energetici e ambientali, sulla base della dimensione delle imprese, del numero di penalità comminate e del valore degli eventuali insoluti, nonché, al di fuori del suddetto elenco, tenendo anche conto di specifiche segnalazioni afferenti a richieste di informazioni o reclami ricevute dagli Uffici ritenute meritevoli di approfondimento;
- prevedere che le verifiche ispettive siano svolte congiuntamente, o disgiuntivamente, nell'ambito del vigente Protocollo di Intesa fra l'Autorità e la Guardia di finanza, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi

DELIBERA

1. di approvare l'effettuazione delle 5 (cinque) verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di qualità commerciale dei servizi, da effettuare entro il 31 dicembre 2026, secondo le modalità definite nel documento *“Verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di qualità commerciale: oggetto e modalità di effettuazione”* allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), nei confronti delle imprese individuate sulla base dei criteri rappresentati in premessa;
2. di disporre che le verifiche ispettive di cui al precedente punto 1. possano essere effettuate congiuntamente, o disgiuntamente, da personale dell'Autorità e da militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza nel quadro del vigente Protocollo di Intesa, previa notifica all'esercente interessato, con preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi, di un avviso recante l'indicazione del giorno e dell'ora in cui avranno inizio le operazioni ispettive;
3. di notificare il presente provvedimento agli esercenti interessati mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC);
4. di trasmettere il presente provvedimento al Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza ai sensi del vigente Protocollo di Intesa;
5. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di finanza a valere sul codice conto U.1.03.02.11.000 – Prestazioni professionali e specialistiche del bilancio di previsione dell'Autorità per l'esercizio 1 gennaio - 31 dicembre 2025;
6. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

16 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Bessegini