

DELIBERAZIONE 31 MARZO 2026

104/2026/S/COM

**DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA ALLEANZA LUCE&GAS S.P.A.**

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1380^a riunione del 31 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;
- 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, Alleanza Luce&Gas S.p.A. (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 Alleanza Luce&Gas S.p.A. 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) nonché in ordine alle modalità di rinnovo del contratto e/o alla durata delle condizioni economiche (lett. f);

- la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 39100 del 3 giugno 2025), accolta dal Responsabile del procedimento (prot. Autorità 40423 in data 6 giugno 2025);
- in data 6 giugno 2025, due associazioni a tutela dei consumatori hanno presentato istanze di accesso ai documenti e di partecipazione al procedimento sanzionatorio (acquisite con prot. Autorità 40205 e 40387), 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 41251 del 10 giugno 2025);
- con nota del 25 giugno 2025 (acquisita con prot. Autorità 45898 del 26 giugno 2025), successivamente integrata e modificata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento dell'11 marzo 2026 (prot. Autorità 18925) – con nota del 13 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 20134 del 16 marzo 2026), 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.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota del 13 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 20134 del 16 marzo 2026), Alleanza Luce&Gas S.p.A. 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; al riguardo, la società ha dichiarato e documentato di avere elaborato uno *script*, destinato ai dipendenti addetti alla gestione delle chiamate *inbound*, contenente il dettaglio delle informazioni precontrattuali da rendere durante le chiamate, al fine di prospettare tali informazioni ai potenziali clienti finali in modo più chiaro oltre che conforme alla regolazione; la società ha, inoltre, dichiarato di aver richiamato con apposita comunicazione aziendale tutti gli interessati ad attenersi scrupolosamente alla citata documentazione fornita;
- la proposta presentata dalla società consta di tre impegni per un valore complessivo di [270.000 - 320.000 euro];

1. realizzazione di un programma straordinario quinquennale di formazione specifico articolato in un approccio ibrido tra formazione teorica e formazione pratica e supportato da *test* continuativi a regolare cadenza rivolto a tutti i propri dipendenti addetti alle chiamate *inbound* che assicuri la chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni precontrattuali da loro rese ai potenziali clienti finali e che si sviluppi dinamicamente in ulteriori sessioni di aggiornamento in occasione di eventuali modifiche normative/regolamentari (impegno n. 1);
2. implementazione di un'attività straordinaria parimenti quinquennale di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound*, mediante l'ascolto a campione — sia contestuale sia in differita — delle telefonate ricevute dai clienti finali e tramite l'effettuazione di *mystery calls*, al fine di verificare i risultati della formazione straordinaria assunta come impegno n. 1 oltre che la trasparenza, la chiarezza e completezza delle informazioni fornite nella rappresentazione delle proprie offerte commerciali (impegno n. 2);
3. realizzazione di una campagna informativa, condotta tramite una primaria associazione dei consumatori, articolata in un ciclo di incontri in presenza in diverse regioni italiane e nella diffusione di *podcast*, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dei clienti di energia elettrica e gas (riducendone le asimmetrie informative con le società di vendita) riguardo ai temi della bolletta, della trasparenza contrattuale, delle condizioni tecnico-economiche, della tutela dalle pratiche scorrette (incluse le chiamate indesiderate) e del confronto comparativo delle offerte (impegno n. 3).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Alleanza Luce&Gas S.p.A. appaiano, a seguito di valutazione, potenzialmente utili al più 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 Alleanza Luce&Gas S.p.A., come risultante dalla nota 13 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 20134 del 16 marzo 2026).

VISTA:

- l'istruttoria svolta dalla struttura competente con la quale si propone di dichiarare la proposta di impegni presentata da Alleanza Luce&Gas S.p.A. (acquisita con prot. Autorità 20134 del 16 marzo 2026) 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 Alleanza Luce&Gas S.p.A., come risultante dalla nota del 13 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 20134 del 16 marzo 2026) (Allegato A al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com;
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, Alleanza Luce&Gas S.p.A. 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 Alleanza Luce&Gas S.p.A. (P. IVA 03386091205) mediante PEC all'indirizzo alleanzalucegasspa@algpec.it e all'indirizzo dell'avvocato presso cui la società ha eletto domicilio, all'Unione Nazionale Consumatori (C.F. 02932380583) all'indirizzo antitrust.consumatori@pec.it e all'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.

31 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua