

Formulario per la presentazione degli impegni di AMG Gas S.r.l. nel procedimento ARERA avviato con determinazione DSAI/12/2025/COM

1. Soggetto proponente

Il soggetto che propone gli impegni oggetto del presente formulario è AMG Gas S.r.l., con sede in Palermo Piazza Vincenzo Tumminello n.4, Cod. Fisc e P. IVA 05044850823, iscritta al R.E.A. di Palermo al n. 231830, capitale sociale euro 100.000,00 interamente versato (nel seguito anche il “Proponente” o “la Società”). La Società è stata fondata il 21/12/2001, è attiva nel settore della vendita di Gas naturale a partire dal 2003 e dell’Energia Elettrica partire dal 2012 e svolge la sua attività principalmente nell’area territoriale della città di Palermo e della sua provincia.

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Con Determinazione DSAI/12/2025/COM – Avvio di procedimento sanzionatorio per violazione in materia di informazioni precontrattuali ai clienti finali – notificata in data 26 maggio 2025, Codesta Ill.ma Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito “ARERA” oppure “l’Autorità”) ha disposto l’avvio di un’istruttoria a carico della scrivente Società, oltre che di altri operatori, ipotizzando la violazione degli artt. 5.1 lett. b. e d., 6.1, lett. a. e 9.1 lett. c. e f. del c.d. Codice di condotta commerciale approvato con Deliberazione dell’Autorità 366/2018/R/com e successive modificazioni e integrazioni.

La società AMG Gas s.r.l. ritiene fin da subito necessario sottolineare che il numero di telefono in relazione al quale sono stati effettuati i controlli disposti dall’Autorità, che è l’unico numero di telefono della Società attivo nei rapporti con il pubblico, non è finalizzato alla diretta conclusione di contratti con i potenziali clienti finali: infatti, tale attività è demandata ad un successivo ricontatto, previa autorizzazione del cliente, in cui operatori appositamente formati, forniscono tutte le informazioni precontrattuali e contrattuali secondo quanto previsto dallo stesso Codice di condotta commerciale, oltre che dalla normativa vigente.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

AMG GAS S.R.L.

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.

Capitale Sociale € 100.000,00 i.v.

Reg. Imprese di Palermo - C.F. e Partita IVA n.05044850823 – REA di Palermo n. 231830

Piazza Vincenzo Tumminello, 4 – 90123 PALERMO

Tel: 091 7377310

PEC: amggas@pec.amg.pa.it – www.amg.pa.it

La cessazione della condotta contestata è avvenuta con immediata tempestività dopo le opportune verifiche successive alla comunicazione di avvio di procedimento sanzionatorio.

In particolare, la condotta contestata dall’Autorità è cessata a far data dal 29 maggio 2025, con la temporanea sospensione delle attività di informazione commerciale attraverso il numero telefonico oggetto di controllo. Più precisamente, la temporanea sospensione è stata disposta con nota pec del 28/5/2025 (allegato n. 1) inviata alla società a cui è stata demandata la gestione del numero verde di AMG Gas s.r.l., ove è stato disposto che, nelle more di una migliore formazione del personale preposto allo svolgimento del servizio, venisse riferito ai clienti finali che sarebbe stato possibile ricevere informazioni commerciali solo recandosi presso uno dei punti cliente di AMG Gas s.r.l. presenti sul territorio. Il fornitore del servizio ha, quindi, confermato la cessazione dell’attività con sua nota del 29/5/2025 (allegato n. 2). La ripresa delle attività informative tramite il canale telefonico è avvenuta a partire dai primi giorni di agosto 2025, all’esito di un’attività di formazione preliminare degli operatori incaricati (allegato n. 3).

In ogni caso, si ritiene opportuno ribadire che le condotte contestate nel procedimento in esame non avrebbero potuto arrecare nessun pregiudizio ai potenziali clienti finali poiché il numero di telefono oggetto di controllo non era deputato alla vendita. Pertanto, le risposte fornite dall’operatore al predetto numero sarebbero state integrate, in caso di interesse del chiamante e sempre nell’ambito della fase precontrattuale, con un successivo ricontatto telefonico tramite numero dedicato alla vendita, attraverso il quale i potenziali clienti avrebbero eventualmente potuto stipulare il contratto.

4. Considerazioni in merito all’utilità degli impegni a ripristinare l’assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione

Gli impegni proposti, nella parte relativa alle informazioni precontrattuali e contrattuali ai clienti finali sul mercato libero dell’energia elettrica e del gas naturale, sono direttamente finalizzati a colmare eventuali *gap* informativi sugli aspetti contrattuali e a rafforzare la consapevolezza dei clienti finali in merito alle proprie forniture di energia elettrica e/o gas.

In particolare, l'obiettivo della presente proposta – come dettagliata nel successivo punto 5 – è quello:

- di utilizzare, nel servizio informativo tramite il canale telefonico, personale di *contact center* con una formazione *ad hoc* sulle modalità con cui rendere ai clienti le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali, in modo da soddisfare al meglio le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione delle predette offerte. Tale piano formativo straordinario è, quindi, finalizzato a fornire al personale preposto al servizio telefonico non solo elevati livelli di conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, ma altresì delle modalità di comunicazione di dette informazioni ai clienti finali. La formazione ha anche lo scopo di tenere costantemente sotto controllo la preparazione del personale di *contact center* e di assicurare costanza di *know how*, anche in presenza di *turn over*, in caso di variazioni normative e di variazioni delle offerte commerciali (impegno n. 1);
- adottare specifici strumenti di monitoraggio e controllo delle attività oggetto di formazione dell'impegno n. 1 (impegno n. 2);
- di contribuire, mediante la stipula di un accordo con un'associazione di consumatori attiva nel territorio servito dalla Società, alla realizzazione di iniziative finalizzate a fornire ai clienti finali – ed in particolare ai consumatori – una maggiore consapevolezza delle caratteristiche dei mercati dell'energia ed una maggiore consapevolezza nella valutazione delle diverse offerte presenti sul mercato (impegno n. 3).

La Società ritiene che, alla luce delle contestazioni mosse, gli impegni proposti siano idonei a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alle asserite violazioni e ad eliminarne i presunti effetti, in quanto:

- lato venditore, il nesso funzionale tra l'Impegno n. 1 e l'Impegno n. 2 garantisce il costante aggiornamento del materiale formativo alla luce degli esiti delle attività di monitoraggio, così da garantirne l'effettività e il pronto adeguamento nel caso in cui dovessero emergere criticità nella gestione delle chiamate *inbound*. Al contempo, lato consumatore, l'Impegno n. 3 corona il set di misure proposte dalla Società andando ad incidere direttamente sul grado di consapevolezza e di conoscenza dei consumatori, con evidenti benefici per l'intero sistema.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

La Proponente si impegna a rafforzare ed estendere la formazione sui contenuti delle informazioni che devono essere fornite, alla luce delle disposizioni del Codice di condotta commerciale e delle altre disposizioni applicabili (ad es. D. Lgs. 206/2005, c.d. Codice del Consumo), con *focus* specifico sui criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio, sui criteri di comunicazione delle informazioni relative alla spesa complessiva e sulle informazioni preliminari alla conclusione del contratto. Tale specifica e straordinaria attività formativa della durata di 5 anni verrà fornita a tutti gli operatori a contatto con i clienti finali sia tramite dipendenti della Società, sia mediante utilizzo di formatori esterni qualificati.

Per tutti gli operatori è previsto un primo ciclo intensivo di formazione obbligatorio iniziale che avrà luogo entro tre mesi dall'eventuale approvazione degli impegni da parte dell'Autorità. Tale ciclo di formazione avrà una durata di 2 ore per ciascuno operatore a contatto con i clienti finali (circa 60 operatori di cui 15 di *call center* e 45 di sportello), sarà erogato con opportuna rilevazione delle presenze e al termine dell'attività formativa sarà previsto un test finale volto a verificare la comprensione dei contenuti formativi.

Successivamente, saranno previsti ulteriori cicli di formazione obbligatori, su base trimestrale, della durata di 1,5 ore per ciascun operatore a contatto con i clienti finali per un totale di circa 360 ore annuali.

I cicli di formazione trimestrale saranno erogati, con rilevazione delle presenze, tramite formatori esterni qualificati. Sarà prevista la distribuzione di materiale didattico, che potrà essere consultato dagli operatori una volta che il corso sarà terminato. Al termine di ciascun corso sarà previsto lo svolgimento di un test per verificare la comprensione dei contenuti del corso medesimo.

Oltre ai cicli formativi sopraindicati verranno effettuate anche sessioni di formazione interna con riguardo agli aggiornamenti delle offerte della Società. Come si è anticipato, la formazione è obbligatoria e la partecipazione ai cicli di formazione da parte di tutti gli operatori preposti allo svolgimento dei servizi commerciali verrà tracciata.

b) Costi previsti

Stima costo non meno di ████████ euro/anno (a tal proposito, si veda preventivo allegato n. 4), per un totale di ████████ euro. Lo svolgimento dell'attività e i relativi costi verranno opportunamente tracciati e la pertinente documentazione verrà trasmessa o messa a disposizione della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità per le opportune verifiche.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Come anticipato, l'impegno consiste nell'implementazione di un processo di formazione articolato in cicli di formazione.

Per tutti gli operatori è previsto un primo ciclo di formazione iniziale che avrà luogo entro tre mesi dalla notifica del provvedimento di eventuale approvazione degli impegni da parte dell'Autorità. I successivi cicli di formazione avverranno con cadenza trimestrale.

Il presente impegno verrà mantenuto per un periodo di 5 anni.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

L'impegno prospettato è direttamente finalizzato a garantire una formazione straordinaria degli operatori a contatto con i clienti finali con l'obiettivo di fornire a questi ultimi la migliore informazione e assistenza.

Impegno n. 2

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La Proponente si impegna a svolgere un monitoraggio straordinario sull'attività degli operatori addetti al *call center*.

Infatti, al fine di verificare il corretto recepimento delle informazioni e l'adeguata applicazione delle *best practice* previste nei cicli di formazione specifica di cui all'impegno n. 1, saranno predisposti dei controlli mirati tramite l'utilizzo di *mystery call* e/o *mystery shopper*, ascolti in diretta e ascolti in differita.

In particolare:

- a) ogni tre mesi verranno effettuate almeno ■ *mystery call* o *mystery shopper* conversate, da un soggetto terzo specializzato incaricato da AMG Gas e/o da esponenti della Società;
- b) ogni mese verranno eseguiti da personale della Società ascolti in cuffia in diretta di almeno ■ chiamate;
- c) ogni tre mesi verranno eseguite da personale di AMG Gas ascolti in differita, ovvero mediante trascrizioni delle chiamate *inbound* ricevute, pari almeno a ■ ore. Si specifica che il numero di contact center di AMG Gas sul quale verranno effettuate le trascrizioni di cui sopra non prevede una separazione di albero fonico specificatamente dedicata alle attività commerciali ma lo stesso è indifferenziato sia per le chiamate *inbound* di customer service che per le informazioni commerciali e di qualsiasi altra tipologia.

Gli esiti di tali attività di verifica confluiranno in un *report* analitico annuale in cui verranno evidenziate le eventuali criticità emerse nell'ambito delle sopra indicate attività di monitoraggio e controllo tenuto conto:

- del rispetto dei requisiti regolatori;
- della completezza dell'informativa resa e della competenza/preparazione degli operatori;
- del corretto utilizzo degli strumenti informativi messi a disposizione dalla Società (come, ad esempio, lo script aggiornato);
- della prontezza e capacità di articolazione delle risposte ai quesiti posti dai potenziali clienti.

L'analisi degli esiti dell'attività di verifica sarà costante e sarà propedeutica a individuare e a risolvere eventuali elementi di criticità riscontrati durante la gestione delle chiamate *inbound* e a rimodulare le attività di formazione periodica di cui all'Impegno 1.

In particolare, le attività di formazione periodica verranno modificate/integrate/rafforzate a seconda degli esiti delle attività di monitoraggio, così da assicurarne l'effettività e l'efficacia.

b) Costi previsti

Il costo stimato per le diverse attività di verifica di monitoraggio e controllo e di reportistica di cui al presente impegno è pari a circa [REDACTED] euro all'anno (come risulta dal preventivo allegato n. 4).

Pertanto, tenuto conto della durata quinquennale dell'impegno di seguito indicata, il costo totale per l'attuazione del presente impegno ammonta a [REDACTED] euro.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Le attività di monitoraggio e controllo saranno avviate entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento di eventuale approvazione degli impegni e si protrarranno per un periodo complessivo di 5 anni.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale impegno ha la finalità di assicurare un monitoraggio più stringente sull'attività degli operatori addetti alla vendita per verificare che la specifica formazione di cui all'impegno n. 1 sia stata efficace e correttamente recepita nonché per rilevare eventuali persistenti/ulteriori criticità e riorientare conseguentemente l'attività formativa.

Impegno n. 3

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

La Proponente si impegna a realizzare una campagna di comunicazione a favore di tutti i consumatori, potenziali fruitori di contratti di energia elettrica e di gas naturale, e quindi non soltanto in favore dei clienti di AMG Gas, con l'intento di favorire, anche in ragione delle evoluzioni normative e regolatorie, una maggiore conoscenza da parte del consumatore finale delle caratteristiche del mercato e dei propri diritti, nonché degli strumenti messi a disposizione dall'ARERA.

La campagna informativa verrà curata da una associazione dei consumatori e degli utenti riconosciuta ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) ed attiva nelle zone in cui AMG Gas opera, Adiconsum Sicilia, che ha manifestato la propria disponibilità in tal senso.

La campagna di comunicazione avrà ad oggetto:

AMG GAS S.R.L.

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.

Capitale Sociale € 100.000,00 i.v.

Reg. Imprese di Palermo - C.F. e Partita IVA n.05044850823 – REA di Palermo n. 231830

Piazza Vincenzo Tumminello, 4 – 90123 PALERMO

Tel: 091 7377310

PEC: amggas@pec.amg.pa.it – www.amg.pa.it

- la comparabilità e/o confrontabilità delle offerte di energia elettrica e gas sul mercato libero mediante il Portale Offerte e Portale Consumi di ARERA;
- gli obblighi normativamente previsti in capo alle società di vendita nella stesura delle bollette (Delibera 386/2025);
- le informazioni da fornire ai clienti prima della stipula del contratto e in fase contrattuale;
- le prescrizioni relative ai comportamenti degli operatori ai sensi del Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale di ARERA;
- le informazioni utili ai fini della prevenzione delle truffe telefoniche.

Quanto ai canali di diffusione del progetto informativo, la campagna si svolgerà attraverso presidi fisici, ossia:

a) n. 4 incontri annuali con i consumatori presso le sedi Adiconsum nei comuni delle Province di Palermo e Trapani ma anche presso altre sedi di enti e associazioni del Terzo Settore affini che possano essere interessati. Ciascun incontro realizzato in presenza prevede un momento formativo/informativo a cui si aggiunge un *Question Time* e la distribuzione di materiali informativi specifici riguardanti le tematiche dell'iniziativa;

b) iniziativa annuale con realizzazione di uno *stand* in uno spazio pubblico individuabile in zona centrale di Palermo che consentirà la distribuzione di materiale informativo cartaceo oltre alla messa a disposizione di una postazione telematica, per fornire, con l'aiuto di consulenti di Adiconsum, assistenza ai consumatori nell'accesso e nell'utilizzo del Portale Offerte;

c) assistenza al consumatore con l'attivazione di uno sportello dedicato settimanale presso le sedi territoriali di Adiconsum Palermo Trapani.

Nella prospettiva di incentivare la più ampia partecipazione possibile dei consumatori, l'Associazione realizzerà, inoltre, comunicati sulle singole iniziative sulle testate giornalistiche *digitali* locali, *social media* e sito *web* Adiconsum.

La campagna avrà durata triennale.

Adiconsum Sicilia trasmetterà alla fine di ogni anno alla Società una puntuale rendicontazione dell'attività svolta, in modo che AMG Gas possa trasmettere a sua volta tale documentazione alla Direzione Sanzioni e Impegni di ARERA.

AMG Gas si impegna a vigilare sulla puntuale esecuzione della campagna di informazione di Adiconsum Sicilia.

Si allega il programma di massima della campagna che Adiconsum Sicilia intenderebbe realizzare (Allegato n. 5).

AMG GAS S.R.L.

SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA EDISON S.P.A.

Capitale Sociale € 100.000,00 i.v.

Reg. Imprese di Palermo - C.F. e Partita IVA n.05044850823 – REA di Palermo n. 231830

Piazza Vincenzo Tumminello, 4 – 90123 PALERMO

Tel: 091 7377310

PEC: amggas@pec.amg.pa.it – www.amg.pa.it

La Società dichiara inoltre che nel materiale della predetta campagna non comparirà alcun riferimento (ragione sociale, logo, *link* al sito, etc.), neanche indiretto, a AMG Gas S.r.l. o a sue controllate/controllanti o collegate, nonché all’Autorità.

La Società dichiara altresì che i dati dei consumatori eventualmente acquisiti, anche dall’associazione Adiconsum Sicilia, durante le predette campagne di comunicazione resteranno nella esclusiva disponibilità della medesima associazione e non potranno essere ceduti a AMG Gas S.r.l. o altro soggetto operante nel settore dell’energia elettrica e del gas naturale, né potranno essere usati per attività di *marketing* o di vendita.

b) Costi previsti

Stima costo totale delle attività di cui al presente impegno circa euro ████████ (vedi stima costi di Adiconsum Sicilia, allegato n. 5).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La campagna di comunicazione verrà avviata entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di eventuale approvazione degli impegni e avrà durata di 3 anni.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale impegno, pur ribadendo che AMG non ha arrecato danno economico, né avrebbe potuto farlo con le condotte rilevate, ha la finalità di formare i consumatori e di favorire una maggiore consapevolezza dei diritti e delle tutele assicurate dalla disciplina normativa e regolatoria, nonché degli strumenti di partecipazione attiva al mercato dell’energia messi a disposizione dall’ARERA.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Considerato che:

ai sensi di quanto previsto all’art. 20 comma 3 della delibera ARERA 598/2023/E/com e del punto 6 dell’Allegato 1 alla citata delibera, i partecipanti al procedimento possono chiedere all’Autorità di salvaguardare la riservatezza di eventuali dati e informazioni, specificandone i motivi;

il presente formulario contiene informazioni e dati riservati della Proponente la cui divulgazione a terzi potrebbe danneggiare la stessa ed in particolare le

informazioni fornite in merito ai costi sostenuti e da sostenere per gli impegni sopra formulati;

il Proponente ha inoltre prodotto i seguenti documenti:

ALLEGATO 1

ALLEGATO 2

ALLEGATO 3

ALLEGATO 4

ALLEGATO 5

tali documenti contengono dati e informazioni relativi a utenti, fornitori della Società e a procedure interne di questi ultimi, che è opportuno mantenere riservati. Tutto ciò considerato, AMG Gas s.r.l. chiede che l'Autorità disponga la sottrazione integrale all'accesso delle informazioni relative all'ammontare economico degli impegni di cui si chiede l'oscuramento e di tutti gli allegati sopra citati.

A tal fine si rende disponibile una versione non confidenziale, accessibile a terzi, del presente formulario (che si deposita sub allegato n. 6).

Palermo, 08/04/2026

Si allegano:

Allegato n. 1 - comunicazione del 28/5/2025 di AMG Gas S.r.l.

Allegato n. 2 – comunicazione del 29/5/2025 della società che gestisce il numero verde di AMG Gas S.r.l.

Allegato n. 3 – prova dell'avvenuta attività di formazione preliminare degli operatori incaricati, prima della riattivazione del servizio ad inizio agosto 2025

Allegato n. 4 – preventivo attività di formazione di cui all'impegno n. 1 e attività di monitoraggio di cui all'impegno n. 2

Allegato n. 5 – accordo con Adiconsum per le attività di cui all'impegno n. 3

Allegato n. 6 – versione non confidenziale degli impegni.