

DELIBERAZIONE 14 OTTOBRE 2026

366/2026/S/COM

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA AMG GAS S.R.L. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

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

Nella 1403^a riunione del 14 ottobre 2026

VISTI:

- 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 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) 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 e s.m.i.;
- 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;
- 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 8 ottobre 2024, 398/2024/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 21 aprile 2026, 128/2026/S/com (di seguito: deliberazione 128/2026/S/com);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling* contabile) (di seguito: TIUC);
- 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).

FATTO:

1. Con deliberazione 128/2026/S/com l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'articolo 21, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, la proposta di impegni, come risultante dalla nota 9 aprile 2026 (acquisita con prot. Autorità 26107), presentata da AMG Gas S.r.l. (di seguito anche AMG o società) nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
2. Nella proposta di impegni, la società ha innanzitutto dichiarato, come richiesto dall'articolo 21, comma 1, lettera a), dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, che le condotte contestate sono cessate e proposto tre impegni per un valore complessivo di [270.000 - 330.000 euro]:
 - a) realizzazione di un programma straordinario quinquennale di formazione obbligatorio e supportato da periodici *test* per tutti gli operatori a contatto con i clienti finali, articolato in un primo ciclo intensivo e in ulteriori cicli trimestrali, che assicuri la chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni precontrattuali rese ai potenziali clienti finali, oltre a sessioni di formazione interna con riguardo agli aggiornamenti delle offerte della società (impegno n. 1);
 - b) 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 chiamate conversate e tramite l'effettuazione periodica 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);
 - c) realizzazione di una campagna informativa, condotta tramite una primaria associazione dei consumatori, articolata in un ciclo di incontri in presenza e nell'attivazione di uno sportello dedicato settimanale presso le sedi della predetta associazione nei Comuni delle province di Palermo e Trapani, oltre a uno *stand* in zona centrale a Palermo per la distribuzione di materiale informativo cartaceo e la messa a disposizione di una postazione telematica per fornire assistenza ai consumatori nell'accesso e nell'utilizzo del Portale Offerte; dette iniziative, comunicate preventivamente sulle testate giornalistiche *digitali* locali, sui *social media* e sul sito *web* dell'associazione per incentivarne la partecipazione, avranno 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 prevenzione delle truffe telefoniche e del confronto comparativo delle offerte (impegno n. 3).

3. A seguito della pubblicazione della citata deliberazione non sono pervenute osservazioni ai sensi dell'articolo 22 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

4. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
5. La realizzazione di un programma straordinario quinquennale di formazione specifico che assicuri la chiarezza e completezza delle informazioni precontrattuali (**impegno n. 1**), unitamente all'attività straordinaria parimenti quinquennale di monitoraggio e controllo *ad hoc* sulla gestione delle chiamate *inbound* (ascolto a campione — sia contestuale sia in differita — delle telefonate e effettuazione di *mystery calls*) (**impegno n. 2**) e soprattutto all'implementazione di campagne informative incentrate su tutti i principali argomenti di interesse del consumatore con riguardo alla fornitura di energia (**impegno n. 3**), costituiscono un insieme di misure, tra loro sinergiche e complementari, idonee a ridurre il *gap* informativo tra venditore e consumatore e ad accrescere ulteriormente la consapevolezza dei consumatori nella scelta della fornitura, aspetto tanto più utile nell'attuale contesto di transizione.
6. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati da AMG Gas S.r.l. siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti della società.
7. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento tariffario, non potendo i costi sopportati dalla società per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
8. Per le già indicate ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com nei confronti di AMG Gas S.r.l., ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com.

VISTA:

9. la proposta di impegni presentata da AMG Gas S.r.l., all'esito dell'attività istruttoria di cui all'articolo 22 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com ed acquisite le valutazioni di competenza della Direzione Sanzioni e Impegni, si ritiene di

approvare la proposta stessa e di chiudere, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 598/2023/E/com, gli impegni presentati da AMG Gas S.r.l., come risultanti dalla nota 9 aprile 2026 (acquisita con prot. Autorità 26107) (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 prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
 - a) con riferimento all'impegno n. 1, il primo ciclo di formazione avrà inizio entro 90 (novanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento, quelli successivi avranno cadenza trimestrale; la durata complessiva è di 5 (cinque) anni;
 - b) con riferimento all'impegno n. 2, le attività di monitoraggio e controllo saranno avviate entro 60 (sessanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento e si protrarranno per 5 (cinque) anni;
 - c) con riferimento all'impegno n. 3, la campagna informativa sarà avviata entro 90 (novanta) giorni dalla notifica della presente deliberazione e avrà una durata di 3 (tre) anni;
3. di prevedere che la società rendiconti, con un'unica comunicazione, le attività svolte *sub* a), b) e c):
 - entro il 30 maggio 2027;
 - successivamente entro il 31 gennaio di ciascun anno;
4. di prevedere che AMG Gas S.r.l. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 7, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'articolo 21 del TIUC;
5. di ordinare, nel rispetto dei principi contabili, a AMG Gas S.r.l. di iscrivere nello stato patrimoniale del primo bilancio utile, un fondo oneri di importo pari al costo stimato delle misure oggetto dei presenti impegni;
6. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/12/2025/com, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 23, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com;

7. di ordinare a AMG Gas S.r.l. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione dei predetti impegni entro le scadenze previste e riportate nel precedente punto 2.;
8. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del legislativo 93/11 e dell'articolo 24 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora la società contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
9. di comunicare il presente atto a AMG Gas S.r.l. (P. IVA 05044850823) mediante PEC all'indirizzo amggas@pec.amg.pa.it e all'indirizzo dell'avvocato presso cui la società ha eletto domicilio, 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.

14 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua