

PS2216 - ENI-ATTIVAZIONE NON RICHIESTA

Provvedimento n. 23865

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 settembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento dell'8 febbraio 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Eni S.p.A., in Roma e in San Donato Milanese (MI);

VISTO il proprio provvedimento del 29 maggio 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

Il professionista

1. ENI S.p.A. (di seguito anche Eni) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero e sul mercato del gas naturale e, nel 2011, ha realizzato un fatturato pari a circa 110¹ miliardi di euro, con un utile di circa 7,8² miliardi di euro.

I segnalanti

2. Adiconsum – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente Marche; Confconsumatori – Confederazione Generale dei Consumatori Reggio Emilia; Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e ambiente Sardegna; Federconsumatori – Federazione Nazionale Consumatori e Utenti Toscana; Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente Trapani; Movimento Consumatori – Coordinamento Puglia; Federconsumatori - Federazione Nazionale Consumatori e Utenti Fano.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista consistenti nell'attivazione di forniture non richieste di energia elettrica e/o gas naturale finalizzate all'acquisizione di clientela residenziale sul mercato libero.

4. In particolare, secondo alcune segnalazioni di Associazioni di consumatori e di singoli consumatori pervenute nel periodo ottobre 2008 - gennaio 2012, Eni avrebbe attuato le seguenti condotte materiali:

(a) *Attivazione in assenza di sottoscrizione o in virtù di firme falsificate*: la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, sarebbe stata attivata da Eni in assenza di qualsiasi sottoscrizione del contratto o manifestazione di volontà in tal senso da parte dei consumatori ovvero in virtù di firme asseritamente falsificate;

(b) *Comunicazione di informazioni ingannevoli al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti*: attraverso i propri agenti commerciali, Eni avrebbe fornito ai potenziali clienti, in occasione delle attività di promozione e vendita c.d. porta a porta, informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa lo scopo delle visite a domicilio, le obbligazioni nascenti dal contratto o i supposti vantaggi economici conseguenti alla scelta di Eni quale nuovo fornitore; inoltre avrebbe fornito informazioni ingannevoli o omesso informazioni rilevanti in merito ai diritti riconosciuti al consumatore dalla legge con particolare riferimento al diritto di recesso;

(c) *Imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento*: il professionista avrebbe inviato lettere di benvenuto, nonché fatture per supposti consumi, nonostante i consumatori avessero esercitato, tempestivamente e secondo le modalità di legge, il proprio diritto di recesso (c.d. diritto di ripensamento, ex articolo 64 del Codice del Consumo).

5. Rispetto a tali condotte è stata ipotizzata la sussistenza di due pratiche commerciali scorrette, consistenti, rispettivamente, nella:

A) nell'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica;

B) nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale.

¹ [Fonte: Cerved.]

² [Fonte: Cerved.]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 febbraio 2012 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS2216 per la possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21 comma 2 lettere b), f) e g), 22 commi 1 e 2, e 23 lettera f), 24, 25, lettere a) e d), e 26, lettere c) ed f), del Codice del Consumo.

7. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata con riferimento a ciascuna pratica che:

- l'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e l'aver omesso informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto o dalle telefonate, i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge con particolare riferimento al diritto di recesso e le condizioni di mercato, potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21 comma 2, lettere b), f) e g), 22, commi 1 e 2, e 23, lettera f), del Codice del Consumo;

- la fornitura di servizi non richiesti e la fatturazione dei relativi consumi, l'uso di procedure di *marketing* persistenti e, nello specifico, di ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali telefoniche nonché l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettere a) e d), e 26, lettere c) ed f), del Codice del Consumo.

8. In data 8 febbraio 2012, vista la comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha deliberato di autorizzare ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Eni S.p.A., in Roma e in San donato Milanese (MI). L'attività ispettiva è stata svolta in data 16 febbraio 2012.

9. In data 29 marzo 2012 e 11 aprile 2012, sono pervenute 2 memorie difensive di Eni ed il riscontro alle informazioni richieste formulate in sede di ispezione.

10. In data 26 aprile 2012, ha avuto luogo l'audizione chiesta con istanza del 18 aprile 2012 dal professionista.

11. In data 29 maggio 2012, è stata deliberata la proroga del termine di chiusura del procedimento.

12. In data 11 luglio 2012, è stata inviata al professionista la comunicazione di conclusione della fase istruttoria.

13. In data 25 luglio 2012, il professionista ha inviato la propria memoria conclusiva.

14. In data 25 luglio 2012, sono stati trasmessi gli atti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per il relativo parere.

15. In data 1 agosto 2012, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie ed ha chiesto un'integrazione di documentazione che gli è stata trasmessa in data 6 agosto 2012.

2) Le evidenze acquisite

16. Dalla documentazione in atti risulta che:

- il professionista fornisce ai propri venditori un *badge di riconoscimento* che gli agenti debbono esporre quando entrano in contatto con i consumatori, sul *badge*, oltre al logo Eni, sono riportate le generalità proprie dell'agente e gli estremi dell'agenzia per cui essi operano. E' stato attivato un numero verde (gratuito anche da cellulare) mediante il quale il cliente può verificare l'effettiva appartenenza del venditore e del partner alla rete commerciale di Eni;

- il professionista invia a tutti i nuovi clienti acquisiti dagli agenti, una *welcome letter* prima dell'inoltro della richiesta di trasferimento all'operatore che i nuovi clienti intendono abbandonare, la comunicazione contiene la data indicativa di decorrenza della validità del contratto e consentendo al cliente, entro 45 giorni dall'invio della lettera, di manifestare eventuali richieste ulteriori rispetto alle prestazioni previste dal contratto e/o contestazioni in merito al contratto stesso;

- è stato avviato e concluso nei primi quattro mesi del 2012 un processo di progressiva estensione a tutti i clienti e a tutti i canali commerciali, della *check call*, ovvero una chiamata *outbound* sui recapiti forniti dal cliente, per verificare la correttezza della proposta di contratto dallo stesso sottoscritta ed avere conferma della sua effettiva volontà di diventare cliente Eni. La *check call* di verifica attualmente viene eseguita su tutti i clienti fino ad un massimo di 5 tentativi di chiamata in fasce orarie differenziate, su un minimo di due giorni lavorativi differenti e con registrazione (previo consenso del cliente). Per tutti i clienti non raggiunti in fase di *check call* (per numero massimo di tentativi di contatto falliti), Eni opera uno slittamento di 30 gg. per l'invio della richiesta di trasferimento, lasciando ai potenziali nuovi clienti un ulteriore lasso di tempo di circa 45 gg. solari a valle del ricevimento della *Welcome letter*, per segnalare eventuali anomalie sul contratto e/o ripensamenti;

- nel caso di disdetta del contratto sottoscritto viene garantito l'invio di un SMS di conferma dell'annullamento della proposta di contratto ai consumatori che abbiano fornito un numero di telefono mobile e che nel corso della *check call* abbiano escluso di aver voluto o di voler aderire all'offerta di Eni;

- è stata istituita un'apposita struttura organizzativa che monitora mensilmente gli esiti complessivi delle *check call* in relazione a ciascuna *agenzia/teleseller*. Se con riferimento ad una determinata *agenzia/teleseller* si registra una particolare densità/numerosità di *check call* con esito negativo (il cliente disconosce la firma o segnala altre criticità nel comportamento dei collaboratori dell'agente), si attiva un'istruttoria mirata sull'*agenzia/teleseller* interessata dal fenomeno, sia per individuare e rimuovere la causa di eventuali criticità, sia per attivare gli strumenti "sanzionatori" previsti dal contratto (storno dei gettoni; penali; risoluzione del contratto);

- la *welcome letter* e la *check call* vengono eseguite da Eni su tutti i nuovi clienti anche quelli le cui proposte di contratto vengono sottoscritte all'interno dei locali commerciali (gli *eni energy stores*);

- relativamente sia al gas che all'energia elettrica è previsto l'invio di una *"Goodbye letter"* a tutti i clienti Eni che sottoscrivono il contratto con altra società di vendita.

17. Dalla documentazione in atti, risulta che le misure sopra descritte hanno portato, nell'ultimo anno, ad un quasi totale azzeramento del fenomeno delle attivazioni non richieste, con un risultato, per il periodo compreso tra marzo e giugno 2012, che si attesta intorno allo 0,1% per quanto riguarda i ripensamenti non trattati entro i termini, e dello 0,24% per quanto riguarda gli asseriti disconoscimenti.

18. Eni ha dato riscontro a tutte le segnalazioni che hanno dato avvio al presente procedimento istruttorio, trasmettendo all'Autorità la relativa documentazione. Il professionista ha analizzato le singole denunce anche alla luce delle procedure adottate e descritte per garantire il consenso consapevole alle proposte contrattuali presentate tramite *agenti e teleseller*. Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che, dei 169 casi che hanno dato origine al procedimento *de quo*, solo in 55 di essi l'attivazione non richiesta sarebbe imputabile ad anomalie dei controlli multipli ed incrociati. Questi 55 casi sono stati, in ogni caso, risolti da ENI o sono in via di risoluzione.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

19. Con memorie presentate in data 29 marzo, 11 aprile 2012 e 25 luglio 2012 Eni ha sostenuto la non ravvisabilità dei profili di potenziale scorrettezza contestati dall'Autorità nel provvedimento di avvio del procedimento in relazione alle pratiche sopra descritte. In particolare, la Società ha rappresentato che le misure sono state previste ed implementate nel tempo al fine di prevenire, nell'ambito dell'attività di promozione dei propri servizi con il ricorso ad *agenzie e teleselling*, eventuali condotte dei procacciatori non conformi ai principi di correttezza e buona fede. Le misure intraprese sono state strutturate per fare in modo non solo di prevenire, ma anche di limitare al massimo, i possibili disagi che possono derivare ai clienti finali da eventuali comportamenti non conformi alle direttive della Società nell'acquisizione della nuova clientela.

Tali misure mirano, segnatamente, a far sì che siano assicurati: *a)* la formazione di un consenso consapevole del consumatore, sulla base di una corretta, chiara e completa illustrazione delle condizioni di offerta e dei prezzi di fornitura dei servizi ad opera dei procacciatori; *b)* l'effettiva volontà del cliente stesso di sottoscrivere la proposta contrattuale; *c)* una tempestiva gestione del c.d. diritto di ripensamento ed, in ogni caso, un pronto rimedio alle anomalie segnalate dai clienti finali, allo scopo di tenerli al riparo dalle conseguenze di eventuali comportamenti scorretti posti in essere da *agenti e/o teleseller*.

20. Nelle difese si segnala che, già antecedentemente alla data di avvio dell'istruttoria, Eni aveva già posto in essere un sistema di controlli multipli ed incrociati volti a verificare l'effettiva esistenza, in capo al consumatore, di una piena consapevolezza dei termini e delle condizioni delle offerte che la Società propone ai consumatori e della reale volontà di questi ultimi di aderire alle offerte sottoscritte. Eni ha dichiarato che tali controlli vengono effettuati ben prima dell'attivazione della fornitura, in modo da poter eventualmente bloccare l'attivazione medesima e non arrecare alcun disagio al consumatore che non desideri effettivamente divenire suo cliente.

21. Il professionista ha relazionato in merito al costante monitoraggio dei risultati dell'attività dei controlli multipli ed incrociati posti in essere al fine di individuare eventuali criticità concernenti una o più agenzie *e/o teleseller* e, della circostanza che, ove queste criticità vengano riscontrate, ne viene accertata la causa e, qualora la stessa sia riconducibile a comportamenti scorretti *dell'agente/teleseller*, si interviene immediatamente per sanzionare tali comportamenti *e/o* interrompere il rapporto contrattuale con *l'agente/teleseller* medesimo (es. individuazione delle *agenzie/teleseller* in relazione alle quali si registra una concentrazione di *check call* con esito negativo).

22. Nelle memorie si da conto che la Società si avvale di quattro canali di vendita: il canale delle agenzie *door to door* per il 60% delle nuove acquisizioni; il canale *teleselling outbound* per circa il 20%; il canale web per circa l'1% ed i negozi per circa il 19%.

Le agenzie attualmente contrattualizzate sono 41 e sono state approvate da un comitato di selezione agenzie interno, seguendo un rigoroso protocollo finalizzato a sviluppare e mantenere il rapporto con gli agenti scelti in modo che si consolidi nel tempo. Per quanto riguarda le problematiche oggetto del procedimento, il mandato di agenzia risulta imperniato su due cardini fondamentali, disciplinati dalle clausole 4 e 5 del contratto standard. La clausola 4 prevede e disciplina le modalità di approccio al cliente e la clausola 5 la riconoscibilità degli agenti come appartenenti alla rete di Eni. Il contratto standard predisposto dalla Società si basa sul rispetto di due concetti chiave quali la "performance" e la "qualità" del servizio offerto, qualità, intesa come rispetto di un rapporto con la clientela basato, non solo sul rispetto delle varie normative di riferimento (Codice del Consumo, Codice di Condotta Commerciale e Delibere AEEG), ma anche sull'etica intesa come correttezza e rispetto della buona fede dell'interlocutore.

23. In merito alle normative alle quali gli operatori del settore sono obbligati ad attenersi, nelle memorie, ENI evidenzia che le procedure dalla stessa previste ed implementate nel tempo sono ulteriori e ben più incisive rispetto alle previsioni di cui all'ultima delibera adottata il 19 aprile 2012 n. 153/2012/R/COM dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, Autorità di regolazione del settore di cui trattasi, che con tale terza delibera ha stabilito una serie di disposizioni minime per cercare di contrastare la diffusione delle pratiche scorrette adottate dai venditori di energia elettrica e gas naturale consistenti nell'indurre i clienti finali a concludere contratti di fornitura in realtà non voluti (contratti non richiesti) ovvero nell'eseguire i predetti contratti, acquisendo il relativo diritto di far prelevare energia presso il punto di prelievo del cliente finale, mediante l'attivazione delle cd. procedure di *switching* (attivazione non richiesta).

24. Tale delibera, nel prevedere nel dettaglio una serie di misure che i professionisti del settore sono chiamati ad applicare, distingue tra misure *“preventive”*, consistenti in un rafforzamento degli adempimenti dei venditori in sede di conclusione dei contratti con il cliente finale, nel tentativo di prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni non richiesti, e misure *“ripristinatorie”*, consistenti nella definizione di una specifica procedura di gestione delle controversie in materia, nonché una serie di adempimenti volti a ripristinare, per quanto possibile, la situazione antecedente l'attivazione non richiesta, cercando di minimizzare gli oneri per i soggetti che loro malgrado siano stati coinvolti.

25. Nelle difese Eni segnala che, a prescindere dalle previsioni delle delibere dell'AEEG sul tema delle forniture non richieste, sono state istituite apposite strutture organizzative ben più pregnanti come tipologie di controlli rispetto a quelle previste nella citata ultima delibera dell'AEEG, il cui dimensionamento cresce dinamicamente in proporzione allo sviluppo delle attività commerciali (numero delle *agenzie/teleseller*; numero dei consumatori contattati; etc.) per governare, attuare e monitorare in modo sinergico i controlli multipli ed incrociati e la correttezza dell'operato *di agenti e teleseller*.

26. Per quanto riguarda il canale delle agenzie, Eni ha precisato che già a partire dal 2009 avrebbe concentrato i propri sforzi nel porre al centro delle proprie politiche di mercato il cliente: tale strategia avrebbe trovato il proprio punto di forza nel programma *“Sviluppo Retail”*, la cui finalità è stata quella di stabilire ed applicare un modello operativo e commerciale che permettesse di offrire un livello *“best class”* in qualsiasi fase del ciclo di vita dei clienti Eni. In particolare, al fine di monitorare al meglio le fasi di acquisizione della nuova clientela, Eni opererebbe attraverso un numero ristretto di agenzie presenti sul territorio, selezionate in base a rigorosi standard di qualità e nel pieno rispetto di codici comportamentali, contenuti in testi contrattuali standard, al fine di: a) fornire al cliente finale, sia in fase di prospezione dell'offerta, sia in fase di acquisizione del consenso, informazioni chiare e complete circa i termini essenziali del servizio proposto; b) informare il cliente dei propri diritti; c) chiarire che il passaggio a Eni è una libera scelta, non imposta da alcuna norma ed evitare di diffondere informazioni false atte a screditare le altre imprese concorrenti; d) informare il cliente che l'adesione alle offerte comporta il passaggio al mercato libero per ciò che concerne l'energia elettrica, e l'adesione a tariffe regolate dall'AEEG ad un prezzo negoziato con il somministrante, per quanto riguarda il gas naturale; e) evitare che gli agenti o soggetti diversi dai titolari delle utenze sottoscrivano la documentazione contrattuale in luogo del cliente o acquisiscano contratti sottoscritti da persone comunque non titolate a sottoscriverli.

27. Per quanto attiene, poi, all'operato delle agenzie e dei *teleseller*, Eni ha precisato e fornito evidenze che sarebbe in atto un rigoroso sistema di penali che vengono pedissequamente applicate nelle ipotesi di disconoscimento della firma sui contratti da parte dei clienti, solo però quando il disconoscimento viene denunciato ad una delle Autorità competenti³⁴. Con riguardo ai *teleseller* nelle difese viene precisato che questi sono obbligati a seguire uno script (acquisito agli atti del procedimento) fornito da Eni e che, pertanto, l'unica possibile situazione di vizio del consenso può verificarsi nel caso in cui il consumatore dichiari false generalità. Comunque, anche con riguardo a queste ipotesi, la Società dichiara di essersi adoperata per effettuare gli stessi controlli multipli ed incrociati previsti per la rete delle agenzie *door to door*⁵.

28. Inoltre, Eni ha dato atto di aver previsto un rigoroso sistema sanzionatorio per le violazioni contrattuali poste in essere dai propri agenti a qualunque tipologia essi appartengano, agenzie *door to door* e/o *teleseller*⁶.

29. A tal fine, il professionista avrebbe previsto una serie di controlli, effettuati su base mensile, dal proprio *outsider [omissis]*. Una volta che il consumatore ha concluso un contratto tramite agenzia o nei negozi in *franchising* ENI Energy store, la documentazione negoziale (tramite *scanner* nel 95% dei casi, con un completamento al 100% atteso per i prossimi mesi - nel caso del canale telefonico la registrazione tramite MP3 -) viene inviata alla società *[omissis]* che verifica la correttezza e completezza formale e sostanziale dei moduli e/o della registrazione.

30. Il professionista ha dichiarato, inoltre, di accettare il ripensamento dei propri clienti, in qualsiasi forma questo venga espresso, anche oltre i termini di legge e oltre i termini previsti dal contratto. In presenza di una qualsivoglia segnalazione dei consumatori, Eni si sta attrezzando per bloccare immediatamente, in tutti i casi di contestazioni, il processo di attivazione della fornitura, adottando una politica di presunzione della buona fede del consumatore ed accettando sempre e comunque le loro dichiarazioni. Per quanto concerne le prerogative concesse ai nuovi clienti acquisiti tramite il canale del *teleselling*, il termine per il ripensamento è stato esteso a 20 giorni.

31. Eni ha, infine, precisato che le misure sopra descritte avrebbero portato ad un quasi totale azzeramento del fenomeno delle attivazioni non richieste negli ultimi due anni, con un risultato, per il periodo compreso tra marzo e giugno 2012, che si aggirerebbe intorno allo 0,1% per quanto riguarda i ripensamenti non trattati entro i termini, e dello 0,24% per quanto riguarda gli asseriti disconoscimenti. La percentuale è stata calcolata sul totale dei nuovi contratti acquisiti nel periodo di riferimento di cui all'istruttoria *de quo*.

³ [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

⁴ [Omissis].

⁵ [Omissis].

⁶ [In particolare tra le sanzioni vi è la previsione [omissis].]

32. Con specifico riferimento al valore dell'ultima delibera n. 153/2012/R/COM dell'Autorità per l'Energia Elettrica: *"Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas naturale"*, in tema di forniture non richieste il professionista ha precisato che i processi aziendali ed i controlli mirati ed incrociati assicurati dalla Società garantiscono ai consumatori/utenti degli standard che superano di gran lunga le previsioni minime contenute nella citata Delibera. Tali procedure sia quelle che l'indicata delibera definisce *"preventive che [quelle c.d.] ripristinatorie"* sono state avviate e poi perfezionate da ENI prima che l'indicata delibera dell'AEEG venisse adottata e perseguono, in linea con le indicazioni del mercato e della giurisprudenza sul punto, i più alti livelli di correttezza e/o di diligenza professionale che si può richiedere ad un professionista del settore nei confronti dei consumatori.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso canale telefonico, in data 25 luglio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo integrato in data 6 agosto 2012.

34. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della documentazione relativa alle ulteriori esigenze istruttorie rappresentate.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

35. In via preliminare, si rileva che le fattispecie descritte nel precedente punto II, lettere A) e B), costituiscono due distinte pratiche commerciali, singolarmente ed autonomamente valutabili.

36. Orbene, posto che, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del Codice del Consumo, costituisce pratica commerciale scorretta quella posta in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale *"relativa a un prodotto"*⁷ e stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra i servizi di fornitura di energia elettrica e i servizi di fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali, caratterizzate da un'autonomia strutturale riconducibile all'esistenza di due distinti servizi.

37. Peraltro, non si riscontra, nel caso di specie, un carattere necessariamente ed indissolubilmente congiunto dell'offerta di fornitura di energia elettrica e gas di Eni, che sarebbe tale da imporre, anche in presenza di prodotti evidentemente diversi, un'unitaria considerazione della sottesa condotta commerciale. Dalla documentazione in atti emerge infatti chiaramente che l'offerta di Eni non si pone come inscindibilmente unitaria, potendo il consumatore optare per l'uno o per l'altro tipo di fornitura (o per entrambe).

38. Con particolare riferimento ai comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, sub A) e B), le segnalazioni sulla base delle quali è stato avviato il procedimento lamentavano che le attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e le attivazioni non richieste di fornitura di gas naturale da parte di Eni sarebbero state realizzate attraverso le seguenti condotte: (a) l'attivazione dei servizi in assenza di sottoscrizione o in virtù di firme asseritamente falsificate, che rappresenta una condotta aggressiva ai sensi degli articoli 20, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo; (b) la comunicazione di informazioni ingannevoli al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti, l'omissione circa lo scopo delle visite a domicilio e delle obbligazioni nascenti dal contratto che i consumatori vengono indotti a sottoscrivere, l'omissione sui supposti vantaggi economici conseguenti alla scelta di Eni come nuovo fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale, nonché, in merito al diritto di recesso, di cui all'articolo 64 del Codice del Consumo, condotte ingannevoli in virtù degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere b), f) e g), del Codice del Consumo; (c) l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso, che costituisce una condotta aggressiva ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

39. Il procedimento ha tratto origine da circa 169 segnalazioni di utenti che lamentavano di essere stati vittima di attivazioni di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale non richiesti. Dalla documentazione acquisita agli atti risulta che dei 169 casi solo 55 sarebbero imputabili ad anomalie verificatesi nell'ambito dei vari sistemi di controllo che, oggi, sono stati ulteriormente implementati.

40. Sul punto si rileva che vi sono evidenze agli atti che per quei clienti che, ad oggi, risultano ancora attivi pur non avendo richiesto i servizi dell'operatore, Eni ha già avviato tutte le procedure per riportare il cliente al precedente fornitore. I dati acquisiti agli atti dimostrano e confermano quanto sostenuto dal professionista ossia che, nell'arco temporale oggetto di analisi nel corso dell'istruttoria – dal mese di ottobre del 2008 fino al mese di gennaio del 2012 – solo in casi assolutamente marginali Eni risulta aver attivato una fornitura di *commodity* al consumatore in ragione di una anomalia dei suoi controlli, comunque garantendo che il consumatore rimanesse esente da qualunque tipo di pregiudizio economico.

41. Considerato che, nello stesso arco temporale, ossia dal mese di ottobre del 2008 al mese di gennaio del 2012, sono pervenute ad Eni dai vari canali di vendita proposte di contratto relative a oltre 1,8 milioni di punti di fornitura (*rectius*: 2,1 milioni, per l'arco temporale ottobre 2008 – giugno 2012), si ritiene che i processi aziendali sopra descritti, ed i controlli multipli ed incrociati posti in essere dal professionista al fine di prevenire l'attivazione di

⁷ [Laddove per prodotto si intende qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni (art. 18, comma 1, lett. c) del Codice del Consumo).]

forniture non richieste risultano, allo stato, sufficientemente efficaci a supportare un controllo capillare, tenuto conto del numero dei nuovi contratti attivati, idoneo ad evitare che si verifichino attivazioni di contratti non voluti dai nuovi clienti.

42. Dagli atti dell'istruttoria emerge, inoltre, che ENI, già nel periodo antecedente l'avvio di istruttoria, aveva implementato un efficace sistema di verifica e controllo sull'operato degli agenti volto ad evitare il verificarsi delle condotte oggetto di contestazione, ed aveva realizzato un sistema di gestione dei reclami idoneo ad evitare che i consumatori fossero destinatari di fatture per consumi di energia elettrica o gas naturale mai richiesti.

43. L'implementazione dei sistemi di controllo realizzato dall'operatore - che si sostanzia in molteplici, incrociati e piuttosto articolati sistemi di controllo dell'operato degli agenti che operano per conto della Società, sia tramite il canale di vendita c.d. porta a porta che tramite il *teleselling* - in concomitanza con la scelta del professionista di ampliare significativamente i tempi previsti dalla legge per l'esercizio da parte dei consumatori del diritto di recesso e/o ripensamento, hanno, nei fatti, prodotto effetti tangibili portando il fenomeno delle forniture non richieste, calcolato sul numero dei nuovi contratti, a risultati in percentuale nel corso del 2012, prossimi allo zero.

44. Di ciò è data evidenza negli atti acquisiti nel corso dell'istruttoria che mostrano che l'andamento delle errate attivazioni negli ultimi due anni è sempre diminuito per arrivare, in particolare, ad un risultato, negli ultimi quattro mesi, prossimo allo zero, ossia inferiore allo 0,01%, con riferimento alla percentuale di ripensamenti non trattati entro i termini, e con una media dello 0,24%, per quanto riguarda il fenomeno degli asseriti disconoscimenti.

45. Alla luce di quanto sopra si ritiene che, allo stato, i sistemi attivati dal professionista comunque soggetti a verifiche ed ulteriori implementazioni al fine di prevenire il fenomeno di cui trattasi, sono in grado di assicurare che l'attivazione di forniture asseritamente non richieste sia limitato a casi sporadici, del tutto fisiologici in un'azienda con milioni di clienti da gestire, e non assurga a "pratica commerciale".

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), consistente nell'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica, non integra allo stato una pratica scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20,

21, comma 1, lettere b), f) e g) 24, 25, lettere a) e d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera b), consistente nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale, non integra allo stato una pratica scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, 21, comma 1, lettere b), f) e g) 24, 25, lettere a) e d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eni S.p.A., non costituisce, allo stato, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b), f) e g) 24, 25, lettere a) e d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eni S.p.A., non costituisce, allo stato, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b), f) e g) 24, 25,

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella