

PS12298 - FACILE ENERGY-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 30422

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 dicembre 2022;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, 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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 27 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12298 nei confronti della società Facile Energy S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede di Facile Energy;

VISTO il proprio provvedimento del 31 maggio 2022, n. 30166, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 21 giugno 2022, n. 30212, con il quale è stata deliberata l'adozione d'ufficio della misura cautelare, nonché il conseguente provvedimento del 12 luglio 2022, n. 30244, con il quale è stata deliberata la conferma di tale misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione del 24 giugno 2022, con cui è stato esteso il procedimento alle condotte consistenti nella fatturazione degli oneri generali di sistema agli utenti, in un periodo di fornitura nel quale la normativa primaria e la regolazione attuativa hanno previsto e prorogato l'azzeramento delle componenti tariffarie a copertura di tali oneri e nella diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi all'addebito ingiustificato dei predetti oneri di sistema;

VISTE le decisioni del 13 settembre 2022 e dell'11 ottobre 2022, con cui, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Facile Energy S.r.l. (di seguito anche "Facile Energy" o "la Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato ricavi pari a oltre 12 milioni di euro¹.

2. Le associazioni di consumatori **Adiconsum Padova, Adiconsum dei Laghi-Sede di Varese, Centro Tutela Consumatori Utenti, Federconsumatori Arezzo, Federconsumatori Toscana, Federconsumatori Trieste, Unione Nazionale Consumatori** in qualità di segnalanti.

3. Le associazioni di consumatori **CO.DI.CI. ONLUS e CO.DI.CI. Lombardia**, in qualità di intervenienti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, quantomeno dal 2021², relativamente all'attività di fornitura di servizi di energia elettrica e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, consistenti in:

A) una pratica commerciale scorretta articolata nelle seguenti condotte: *i)* la conclusione di contratti e l'attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore alla sottoscrizione del contratto, ovvero in virtù di firme false; *ii)* la diffusione di informazioni ingannevoli, le omissioni informative e gli indebiti condizionamenti, al fine di ottenere la conclusione dei contratti; *iii)* gli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente; *iv)* l'indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo.

¹ [In particolare, per il 2021 i ricavi ammontano a 12.326.549 euro (fonte Telemaco Infocamere).]

² [Cfr. segnalazione prot. n. 58732 del 13 luglio 2021.]

B) una pratica commerciale scorretta consistente nell'addebito in fattura degli "oneri di sistema", in contrasto con la disposizione che prevede l'azzeramento degli stessi e la diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito.

C) violazioni delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza attraverso la conclusione di contratti secondo procedure che non appaiono rispettose dei diritti attribuiti al consumatore dagli artt. 49 e segg. del Codice del Consumo come modificati dal d. lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In base a varie segnalazioni dei consumatori (circa 70 al momento dell'avvio del procedimento)³, e all'esito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del *Codice del Consumo*⁴ in relazione alle condotte sopra indicate, in data 5 maggio 2022, è stato notificato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12298 del 27 aprile 2022 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. f) in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 del Codice del Consumo.

6. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 5 maggio 2022 è stato svolto, presso la sede di Facile Energy S.r.l., un accertamento ispettivo.

7. Contestualmente all'avvio del procedimento istruttorio, è stato avviato altresì un procedimento cautelare, in ragione della attualità e della gravità delle condotte contestate.

8. In data 31 maggio 2022, l'Autorità ha deliberato di adottare il provvedimento cautelare n. 30166, ritenendo ancora sussistenti le esigenze cautelari rappresentate. Tale provvedimento aveva ad oggetto la sospensione provvisoria di ogni attività svolta dal professionista, diretta: i) all'attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas mediante *teleselling*; ii) alla richiesta di pagamento delle forniture in pendenza di reclami e iii) all'effettuazione o alla minaccia di disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso.

9. In data 26 maggio 2022, la Società ha fornito le informazioni richieste nell'ambito della comunicazione di avvio, corredate da una memoria difensiva⁵.

10. Successivamente, in data 24 giugno 2022 (prot. 50566), il procedimento è stato esteso oggettivamente, essendo emersi dal materiale ispettivo e dalle segnalazioni nel frattempo pervenute (alcune delle quali veicolate da associazioni di consumatori nonché trasmesse dall'ARERA) ulteriori possibili profili di scorrettezza ascrivibili a Facile Energy, con riferimento alle condotte consistenti: i) nella fatturazione degli oneri generali di sistema, in un periodo nel quale la normativa primaria e la regolazione attuativa hanno previsto e prorogato l'azzeramento delle componenti tariffarie a copertura di tali oneri; e ii) nella diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi all'addebito ingiustificato dei predetti oneri di sistema, condotte suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. Contestualmente, ritenendo sussistenti esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità, l'Autorità ha adottato, in data 21 giugno 2022, un nuovo provvedimento cautelare, *inaudita altera parte*, avente ad oggetto la sospensione, da parte di Facile Energy, di ogni attività diretta a fatturare e addebitare gli oneri di sistema in vigenza di atti normativi che ne escludono l'applicazione.

11. Nella riunione del 12 luglio 2022, l'Autorità ha deliberato di confermare il predetto provvedimento cautelare *inaudita altera parte* del 21 giugno 2022.

12. A fronte delle suddette decisioni del Collegio, Facile Energy ha presentato nell'ordine: i) in data 17 maggio 2022 (prot. 41422) la memoria difensiva ex articolo 8, co. 2 del Regolamento in relazione al sub-procedimento cautelare; ii) in data 14 giugno 2022 (prot. 47716) la relazione sulle misure adottate in ottemperanza al provvedimento cautelare n. 30166 del 31 maggio 2022; iii) in data 30 giugno 2022 (prot. 51215) la relazione sulle misure adottate in ottemperanza al provvedimento cautelare *inaudita altera parte* del 21 giugno 2022; iv) in data 1° luglio 2022 (prott. 51703 e 51704) la memoria, corredata da documenti, relativa alla conferma del provvedimento cautelare *inaudita altera parte* del 21 giugno 2022.

13. Il 10 maggio 2022, Facile Energy ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio, effettuato in pari data; in esito a successive analoghe richieste, pervenute in data 23 giugno, 6 settembre e 17 ottobre 2022, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo rispettivamente in data 24 giugno, 8 settembre e 17 ottobre 2022.

14. In data 7 e 8 giugno 2022 sono giunte, rispettivamente da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus e CO.DI.CI. Lombardia, le istanze di partecipazione al procedimento istruttorio, l'accoglimento delle quali è stato comunicato alle Parti, rispettivamente, in data 8 e 13 ottobre 2022.

15. In data 21 giugno 2022, la Società ha formulato una proposta di impegni.

³ [Le segnalazioni citate nelle note in calce al presente Provvedimento sono esemplificative – e non esaustive – dei profili di scorrettezza delle condotte poste in essere dal Professionista e qui contestate.]

⁴ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 3 marzo 2022.]

⁵ [Docc. prott. nn. 43716 e 43890 del 26 maggio 2022.]

16. In data 14 luglio 2022, è stato comunicato alla Società il rigetto della proposta di impegni, deliberato dall'Autorità in data 12 luglio 2022.

17. In data 16 agosto 2022, la Società ha formulato una nuova proposta di impegni, integrativa della precedente.

18. In data 5 settembre 2022, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

19. In data 14 settembre 2022, è stato comunicato alla Società il rigetto per inammissibilità della nuova proposta di impegni, come dalla stessa formulata ed integrata, deliberato dall'Autorità in data 13 settembre 2021⁶.

20. Il 7 ottobre 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁷.

21. Il 28 ottobre 2022, Facile Energy ha depositato documentata memoria conclusiva⁸ e, in pari data, sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁹ (di seguito anche AGCOM) e all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA)¹⁰, pervenuti entrambi in data 29 novembre 2022¹¹.

2) Le evidenze acquisite

22. Preliminarmente, è opportuno evidenziare che le condotte contestate a Facile Energy riguardano una pluralità di condotte illecite che trovano conferma in plurime evidenze, che includono non soltanto le denunce pervenute all'Autorità (ammontanti a circa 500 alla data di chiusura istruttoria), ma anche dalle evidenze ispettive, dai riscontri documentati depositati da Facile Energy¹² e da rilevazioni d'ufficio¹³.

23. In merito alle segnalazioni, pervenute a partire dal mese di luglio 2021, si registra un flusso via via crescente nei primi mesi del 2022 che ha appunto portato all'avvio del procedimento e ad un conseguente accertamento ispettivo per la necessità di provare e confermare la sistematicità delle condotte variamente segnalate dai consumatori. Infatti, solo alla luce della valutazione degli elementi emergenti dalle ripetute segnalazioni è stato possibile delineare un quadro non episodico o di mero disservizio quanto invece di una possibile pratica commerciale scorretta disponendo, quindi, l'avvio del procedimento istruttorio.

24. Dai vari elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto emerge il seguente quadro.

Pratica sub A)

25. Preliminarmente, si forniscono alcuni significativi dati quantitativi in merito alle condotte oggetto di contestazione. In particolare, si evidenzia che tali condotte sono state e continuano ad essere oggetto di numerose denunce (circa cinquecento sono le segnalazioni pervenute nel corso dell'intero *iter* del procedimento), che hanno trovato puntuale riscontro nell'attività ispettiva svolta¹⁴, dalla quale sono emerse numerose e significative evidenze che confermano e corroborano, anche sotto il profilo quantitativo, le doglianze espresse dai consumatori. Sotto questo profilo, l'ampiezza del fenomeno concernente le forniture non richieste di energia/gas emerge anche da alcuni dati emblematici, di cui si è dato conto anche nel verbale ispettivo. Si consideri, al riguardo, che: 1) la Società ha ricevuto, nella sola giornata in cui si è svolta l'ispezione (fino alle ore 16:00), oltre 600 messaggi vocali registrati dai propri clienti nella segreteria telefonica; 2) sono stati acquisiti circa 1.800 reclami inviati (tramite posta elettronica) dai consumatori in poco più di un mese (dal 22 marzo al 5 maggio 2022), circa 500 dei quali risultavano non ancora gestiti dalla Società (oltre a quelli ricevuti in aggiunta, via PEC e via *chat*, che non è stato possibile quantificare).

26. In proposito, i riscontri forniti dalla Società stessa nella memoria del 17 maggio 2022 confermano la consistenza delle criticità esistenti nella gestione dei reclami, come dimostra una comunicazione del marzo 2022, allegata alla stessa, inviata alle agenzie *partner* della Società¹⁵, nella quale la stessa Facile Energy prende atto dell'aumento delle doglianze dei propri clienti.

⁶ [Doc. prot. n. 69529 del 14 settembre 2022.]

⁷ [Doc. prot. n. 75881 del 7 ottobre 2022.]

⁸ [Doc. prot. n. 82749 del 28 ottobre 2022.]

⁹ [Docc. prott. nn. 83201 e 83202 del 28 ottobre 2022.]

¹⁰ [Docc. prott. nn. 83207 e 83208 del 28 ottobre 2022.]

¹¹ [Doc. prot. n. 24241 del 29 novembre 2022 (parere AGCOM) e doc. prot. n. 94403 del 29 novembre 2022 (parere ARERA).]

¹² [Cfr. in particolare risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria prott. nn. 43716 e 43890 del 26 maggio 2022, nonché memorie prott. nn. 41422 del 17 maggio 2022 e prott. 51703 e 51704 del 1° luglio 2022.]

¹³ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 15 marzo 2022.]

¹⁴ [Cfr. verbale accertamento ispettivo del 5 maggio 2022.]

¹⁵ [Cfr. all. 2 della memoria.]

i) *Conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore alla sottoscrizione del contratto, ovvero in virtù di firme false.*

27. Le risultanze istruttorie hanno confermato le criticità che numerosi denunciati hanno lamentato sia in fase preistruttoria sia nel prosieguo del procedimento, senza soluzione di continuità, afferenti alla circostanza che Facile Energy procede alla conclusione di contratti e all'attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale - prevalentemente mediante il canale *teleselling* ma anche attraverso modalità di vendita a domicilio, c.d. *porta o porta*, senza avere preventivamente acquisito il consenso del consumatore. In particolare, i segnalanti hanno costantemente evidenziato, nelle proprie denunce, di essere venuti a conoscenza di avere aderito alle offerte del mercato libero di Facile Energy solo dopo la ricezione della c.d. "lettera di benvenuto", con la quale il Professionista comunica l'accettazione della proposta di adesione alle offerte di energia elettrica o gas, da parte dei clienti stessi, anche a fronte di un mero contatto telefonico¹⁶ o, in alcuni casi, pure in assenza sia di un contatto telefonico sia di una visita a domicilio da parte di un agente/procacciatore del Professionista¹⁷.

28. Da alcuni reclami dei consumatori risulta altresì che la documentazione contrattuale asseritamente fornita dal Professionista come allegata a tale "lettera di benvenuto", ovvero il plico contrattuale menzionato in calce alla stessa (segnatamente le Condizioni Generali di Fornitura -CGF-, le Condizioni Tecnico-Economiche -CTE-, la Scheda di confrontabilità e la Scheda di Sintesi) non è mai pervenuta ai clienti¹⁸.

29. In taluni casi, la fornitura non richiesta è stata attivata a seguito di visite a domicilio da parte degli agenti della società Facile Energy, anche in caso di mancata sottoscrizione del contratto da parte dell'interessato della fornitura energetica¹⁹, che, al pari di altri utenti²⁰, ha espressamente disconosciuto la firma apposta sui moduli contrattuali.

30. Gli aspetti ora evidenziati trovano puntuale riscontro nella documentazione ispettiva, dalla quale è emerso che, in una molteplicità di casi e con riferimento a svariate centinaia di consumatori, il Professionista, attraverso l'operato delle proprie agenzie *partner*, attiva sistematicamente forniture non richieste in capo a consumatori ignari (salvo poche eccezioni) di essere stati contattati al fine di essere contrattualizzati, i quali vengono a conoscenza della nuova fornitura solo a seguito del recapito di una "*welcome letter*" o dei solleciti di pagamento e degli avvisi di riduzione di potenza e/o disattivazione del punto di prelievo, nonostante il mancato recapito delle bollette insolute o anche in pendenza di reclami; infine, sia in tali casi sia senza che il preavviso sia stato recapitato correttamente e tempestivamente, numerosi clienti subiscono la disalimentazione, sovente anche nonostante l'avvenuto pagamento delle fatture.

31. A fronte delle numerose attivazioni non richieste, sono state rinvenute in ispezione speculari e sistematiche doglianze relative alla mancata acquisizione di un valido consenso alla sottoscrizione del contratto e alla richiesta di avvalersi del diritto di ripensamento e/o recesso²¹: gli eventuali riscontri da parte di Facile Energy si basano su risposte standardizzate e dilatorie, attraverso la semplice comunicazione dell'avvenuta valida conclusione di un contratto tramite *teleselling*, con l'eventuale allegazione della relativa registrazione²² e dell'abusata precisazione secondo cui la decorrenza dell'esercizio del diritto di ripensamento sarebbe fissata al momento della conclusione del contratto telefonico²³.

32. Peraltro, in sede ispettiva non è stato riscontrato alcun caso di accoglimento dei reclami per attivazioni non richieste²⁴, mentre la gestione delle istanze di ripensamento non prevede alcun tracciamento e/o archiviazione delle

¹⁶ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 69499 del 7 settembre 2021, 89785 del 1° dicembre 2021, 15999 del 28 gennaio 2022 e, da ultimo, 75041 del 5 ottobre 2022.]

¹⁷ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 74933 del 30 settembre 2021, 16043 del 28 gennaio 2022, 20886 del 17 febbraio 2022, 21343 del 21 febbraio 2022, 24905 del 7 marzo 2022, 28532 del 22 marzo 2022 e, da ultimo, 72359 del 26 settembre 2022, 74905 del 5 ottobre 2022 e 74984 del 5 ottobre 2022.]

¹⁸ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 10177 del 3 gennaio 2022, 16043 del 28 gennaio 2022, 25729 del 10 marzo 2022 e, da ultimo, 74984 del 5 ottobre 2022 e 75321 del 6 ottobre 2022.]

¹⁹ [Cfr. ad es. segnalazione prot. n. 60733 del 21 luglio 2021.]

²⁰ [Cfr. ad es. segnalazione prot. n. 58732 del 13 luglio 2021.]

²¹ [Cfr. ad es. le e-mail 2022-05-03 1124, 2022-04-06 1728, 2022-04-07 1819, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

²² [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-05-02 1548, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo). Risposte di tale tenore continuano a pervenire ai clienti, come testimoniato ad es., da ultimo, dalle segnalazioni prott. nn. 74301 del 3 ottobre 2022 e 74905 del 5 ottobre 2022, comprensive delle copie di e-mail inviate dal Professionista (rispettivamente il 30 e 12 settembre 2022) conformi a tale schema.]

²³ [Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-15 1227 e 2022-04-28 1256, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nelle quali Facile Energy replica all'associazione di consumatori ADOC, affermando che "In ogni caso i 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento decorrono, come previsto dalla normativa, dal giorno della stipula contrattuale e non dal ricevimento del documento" e che sostenere che il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorra dal ricevimento della *welcome letter* "è un'inesattezza in quanto i 14 giorni intercorrono dal momento di stipula contrattuale, come disciplinato dalle delibere ARERA".]

²⁴ [Al contrario, in vari casi la correttezza dell'attivazione tramite *teleselling* viene confermata attraverso risposte laconiche e stereotipate alle precise argomentazioni dei consumatori: cfr. ad es. le e-mail 2022-05-02 1059 e 2022-05-02 1613, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nelle quali alle reiterate doglianze dello stesso consumatore viene

stesse, se non il semplice inserimento su fogli *Excel* che riportano alcuni dati di massima e, salvo sporadiche eccezioni, non indicano l'esito dell'esercizio del diritto²⁵. Inoltre, non essendo, tali istanze, gestite in tempo reale, le forniture di servizi vengono attivate anche in caso di esercizio tempestivo del diritto di recesso da parte dei consumatori (anche secondo le tempistiche prospettate da Facile Energy e a seguito di conferma di riconoscimento del ripensamento da parte di quest'ultima).

33. Il contenuto delle più recenti segnalazioni dei consumatori, che continuano a pervenire con afflusso continuo, testimonia che la condotta in esame, lungi dall'essere cessata, persiste, nonostante le rassicurazioni fornite dalla Società nelle varie memorie depositate, in ordine alla asserita cessazione della stessa²⁶.

ii) Diffusione di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti, al fine di ottenere la conclusione dei contratti.

34. Sotto il profilo delle modalità adottate per la vendita a distanza dei servizi di fornitura di energia elettrica e/o gas, effettuata in prevalenza tramite *teleselling*, è emerso come gli agenti della società Facile Energy non informino i consumatori in modo chiaro e comprensibile, prima che gli stessi siano vincolati contrattualmente, circa l'identità del Professionista e le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché della possibilità di esercitare il diritto di recesso nei termini previsti, fornendo informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa lo scopo delle visite o delle chiamate e le obbligazioni nascenti dal contratto²⁷.

35. In particolare, secondo quanto denunciato dai consumatori, gli agenti di vendita di cui si avvale Facile Energy sono soliti contrattualizzare gli utenti di altri fornitori qualificandosi come agenti di quest'ultimi e/o dichiarando, contrariamente al vero, che Facile Energy sarebbe stata incaricata dagli stessi di subentrare per un breve periodo nel rapporto di fornitura, garantendone la prosecuzione in presenza di difficoltà di natura tecnica insorte a carico dell'originario fornitore²⁸.

36. Nei numerosi reclami rinvenuti in sede ispettiva, a riprova di quanto illustrato, i consumatori hanno denunciato di essere stati contattati dagli agenti attraverso il canale telefonico, il più delle volte con modalità manifestamente pretestuose, ad esempio presentandosi come operatori del loro attuale fornitore e carpendo il consenso all'attivazione della fornitura da parte di Facile Energy, incaricata da questi di sopperire ad alcune difficoltà tecniche nell'erogazione dei servizi energetici²⁹. O, ancora, presentandosi sempre come operatori del fornitore in essere, dipendenti dell'ARERA o di imprecisati enti di tutela dei consumatori chiedendo la conferma dei dati personali per poi utilizzarli strumentalmente nella registrazione relativa alla acquisizione del consenso telefonico alla sottoscrizione del contratto³⁰. Infatti, in alcuni casi, i consumatori hanno lamentato l'artificiosità della registrazione, nella quale la persona che fornisce dati personali e consenso non sarebbe il cliente contrattualizzato³¹. Il più delle volte, dall'ascolto di tali registrazioni, emerge che i destinatari di tali contatti telefonici sono soggetti deboli, in prevalenza in ragione

risposto semplicemente "con la presente sono a comunicarle che ha stipulato un contratto telefonico mediante teleselling che allego nella presente", con conseguente allegazione delle medesime registrazioni telefoniche ad entrambe le e-mail di risposta di Facile Energy; ancora, l'e-mail 2022-04-07 1814, acquisita nel medesimo documento ispettivo, nella quale il riscontro fornito dal Professionista è testualmente: "Da quanto si evince dalle telefonate in oggetto non ravvisiamo anomalie, a nostro avviso il contratto risulta valido e vincolante essendo state inviate le CTE a seguito della stipula contrattuale".]

²⁵ [Cfr. doc. 1197 del fascicolo ispettivo.]

²⁶ [Cfr. ad es., da ultimo, segnalazioni prott. nn. 81744 del 26 ottobre 2022, 82137 del 27 ottobre 2022, 82150 del 27 ottobre 2022 (relativa a un'attivazione non richiesta con decorrenza dall'agosto 2022).]

²⁷ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 87791 del 23 novembre 2021, 12185 del 13 gennaio 2022, 26423 del 14 marzo 2022, 32321 del 5 aprile 2022.]

²⁸ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 58291 del 12 luglio 2021, 72748 del 22 settembre 2021, 73232 del 23 settembre 2021, 84480 del 9 novembre 2021, 84712 del 10 novembre 2021, 88910 del 26 novembre 2021, 88998 del 29 novembre 2021, 89515 del 30 novembre 2021, 89785 del 1° dicembre 2021, 10177 del 3 gennaio 2022, 12010 del 13 gennaio 2022, 21346 del 21 febbraio 2022, 23018 del 25 febbraio 2022, 25706 del 9 marzo 2022, 31901 del 4 aprile 2022 e successive integrazioni, 33685 dell'11 aprile 2022, 35022 del 15 aprile 2022, 35081 del 15 aprile 2022 e, da ultimo, 74562 e 74564 del 3 ottobre 2022 e 75163 del 5 ottobre 2022.]

²⁹ [Si veda ad es. il file reclami18-tele3, acquisito nella cartella scansioni 050522.zip (doc. 1 del fascicolo ispettivo).]

³⁰ [Si vedano ad es. i file reclami4-pl1.pdf, reclami21-tele1, reclami22-tele1, reclami31-team1, reclami34-team1, acquisiti nella cartella scansioni 050522.zip (doc. 1 del fascicolo ispettivo).]

³¹ [Si vedano ad es. le e-mail 2022-04-15 1304 e 13042022-04-12 1129, acquisite nella cartella RECLAMI RICEVUTI.zip (doc. 1347 del fascicolo ispettivo). Nella prima la reclamante afferma quanto segue: "ho ricevuto la registrazione telefonica secondo la quale io avrei concluso un contratto con FACILE.ENERGY.

Le registrazioni sono due e la prima parte è palesemente manomessa e non riportante la mia voce, conversazione che io non avevo mai sentito prima e riposte che non ho dato io a quelle domande, nella quale mi verrebbe proposto il cambio di fornitura da una voce incomprensibile e chiesto conferma di questa attivazione, conferma che io non ho mai dato.

Mi viene inoltre chiesto di confermare il giorno 18/03/2022 e l'ora 16:56 della chiamata e la voce che risponde non è la mia e da verifiche telefoniche effettuate sul mio telefono non ci sono telefonate all'ora da voi dichiarata 16:56 e questo è prova di truffa da parte vostra".

Simili alterazioni sono lamentate altresì in varie segnalazioni pervenute successivamente allo svolgimento dell'attività ispettiva, quali ad esempio, da ultimo, le denunce prott. nn. 69525 del 14 settembre 2022, 73374 del 28 settembre 2022 e 75260 del 6 ottobre 2022.]

dell'età avanzata³² e/o in quanto invalidi³³, ai quali sovente le informazioni relative alla natura del contratto e alle condizioni economiche di fornitura vengono illustrate con una velocità tale da renderle scarsamente intelleggibili³⁴ e conseguentemente le conferme sono rese dagli stessi nella maggior parte dei casi senza alcuna consapevolezza o, in alcuni casi anche in evidente stato confusionale³⁵.

37. Anche in questo caso, la prosecuzione delle condotte è attestata da numerose segnalazioni pervenute ininterrottamente anche nel corso della fase istruttoria³⁶.

iii) Ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente.

38. Nel corso del procedimento è emerso che la Società oppone significativi ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori, quali in particolare la sistematica pretesa del pagamento dei consumi fatturati, inviando solleciti e diffide pur in pendenza di reclami degli utenti volti a disconoscere il contratto o a contestare l'attivazione non richiesta della fornitura³⁷, o addirittura dopo la comunicazione di accoglimento degli stessi (come testimoniato anche da segnalazioni pervenute a ridosso del termine della fase istruttoria)³⁸, e il costante ostacolo all'esercizio del diritto di recesso fornendo informazioni poco chiare o fuorvianti, omettendo di inviare la lettera di accettazione dell'offerta sottoscritta dal cliente (o inviandola tardivamente) e la documentazione contrattuale, oltre che l'informativa sul recesso al domicilio del consumatore e, in aggiunta, ritenendo intempestivo il diritto di ripensamento validamente esercitato entro i termini desumibili dalla presunta data di conclusione del contratto³⁹.

39. I predetti ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori si concretano altresì nell'impossibilità di contattare il servizio clienti di Facile Energy ai numeri indicati nonché nell'inadeguata e tardiva trattazione dei reclami e delle richieste di chiarimenti, rimaste prive di riscontri seri e sostanziali, che vadano oltre il mero invio di risposte stereotipate, palesemente errate o inconferenti⁴⁰.

40. I riscontri ispettivi hanno consentito di verificare, su un piano generale, come i reclami ricevuti dal Professionista non risultino categorizzati, tracciati e gestiti secondo le modalità indicate dall'ARERA nella Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com⁴¹: addirittura, in numerose risposte standardizzate, i consumatori che inviano reclami tramite PEC vengono semplicemente invitati a inoltrarli, tramite posta non certificata, agli indirizzi e-mail "clienti@facile.energy" o "reclami@facile.energy" attraverso non meglio motivate asserzioni quali, ad esempio, "non utilizziamo la PEC per

³² [Si vedano ad es. i file reclami24-tele1, reclami28-tele1, acquisiti nella cartella scansioni 050522.zip (doc. 1 del fascicolo ispettivo), il messaggio vocale doc. 1359 del fascicolo ispettivo, dai quali emerge l'attivazione di forniture nei confronti di consumatori ultranovantenni.]

³³ [Si vedano ad es. i file reclami15-tele11, reclami25-tele1, acquisiti nella cartella scansioni 050522.zip (doc. 1 del fascicolo ispettivo).]

³⁴ [Cfr. ad es. la registrazione acquisita come doc. 65 del fascicolo ispettivo.]

³⁵ [Cfr. ad es. le registrazioni acquisite come docc. 50 e 51 del fascicolo ispettivo.]

³⁶ [Cfr. ad es., da ultimo, segnalazioni prott. nn. 81588 del 25 ottobre 2022 e 81665 del 26 ottobre 2022.]

³⁷ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 87791 del 23 novembre 2021, 29805 del 28 marzo 2022, 32774 del 7 aprile 2022 e, da ultimo, 75321 del 6 ottobre 2022.]

³⁸ [Cfr. ad es., da ultimo, segnalazione prot. n. 82325 del 27 ottobre 2022, integrativa di una precedente, nella quale viene lamentata l'emissione di nuove fatture, seguite dal relativo sollecito di pagamento, pur a seguito di due comunicazioni con cui Facile Energy dichiara di procedere all'annullamento del contratto e allo storno delle fatture emesse e alla restituzione di quanto eventualmente pagato dal consumatore, in applicazione dell'art. 66 quinquies del Codice del Consumo. Doglianze simili sono espresse nella segnalazione prot. n. 81918 del 6 ottobre 2022.]

³⁹ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 56841 del 5 luglio 2021, 10497 del 4 gennaio 2022, 20985 del 17 febbraio 2022, 21346 del 21 febbraio 2022, 26996 del 16 marzo 2022, 27411 del 17 marzo 2022, 27700 del 18 marzo 2022, 32321 del 5 aprile 2022 e, da ultimo, 73374 del 28 settembre 2022, 75153 del 5 ottobre 2022, 75260 del 6 ottobre 2022 e 75383 del 6 ottobre 2022.]

⁴⁰ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 67539 del 30 agosto 2021 e successive integrazioni, 88998 del 29 novembre 2021, 12185 del 13 gennaio 2022, 18101 dell'8 febbraio 2022, 25077 del 7 marzo 2022, 29805 del 28 marzo 2022, 32321 del 5 aprile 2022, 32774 del 7 aprile 2022 e, da ultimo, 69525 del 14 settembre 2022 e 75761 del 7 ottobre 2022.]

⁴¹ [Così sintetizzate nell'Atlante del Consumatore: "Il venditore deve inviare risposte scritte a tutti i reclami nei quali siano indicati almeno nome e cognome del cliente, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se è diverso da quello di fornitura) o e-mail, servizio (elettrico, del gas o entrambi) al quale si riferisce il reclamo.

La risposta del venditore deve essere motivata, formulata con parole d'uso comune e conforme al Glossario e alla Bolletta 2.0 e deve contenere almeno:

il riferimento al reclamo scritto del cliente (serve a verificare i tempi di risposta);

un nome e un riferimento organizzativo del venditore incaricato di fornire, se necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;

alcune informazioni contrattuali (servizio - elettrico, del gas o entrambi -, tipologia di fornitura e, per i reclami sulle tariffe da parte di clienti in regime di maggior tutela, il tipo di tariffa o di condizione economica applicata: domestico residente, domestico non residente ecc.);

Per quanto riguarda i contenuti del reclamo, la risposta deve riportare:

la valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, accompagnata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati (ossia il venditore deve indicare e documentare se ha operato in modo conforme al contratto e alla normativa applicabile);

la descrizione e i tempi delle azioni correttive attuate dal venditore per risolvere il problema lamentato dal cliente;

l'elenco della documentazione allegata;

per i reclami in cui si evidenziano possibili errori di fatturazione, la risposta deve contenere la verifica dei consumi anche se la bolletta contestata risulta corretta".]

rispondere a reclami da clienti, quindi se ha o avrà problemi potrà scrivere direttamente a questa mail", oppure "Al fine di ricevere assistenza dagli uffici preposti, Vi invitiamo a contattare esclusivamente mediante mail i seguenti recapiti dedicati: clienti@facile.energy o reclami@facile.energy"⁴². In vari casi, tali riscontri vengono forniti dalla Società diversi giorni dopo la ricezione del reclamo⁴³.

41. Ancora, come rilevato nel verbale dell'attività ispettiva, neppure i reclami e le richieste di assistenza ricevuti telefonicamente sono gestiti in tempo reale, dal momento che le poche risorse destinate all'assistenza telefonica sono in grado di gestire un numero di istanze di gran lunga inferiore a quelle ricevute quotidianamente, mentre la stragrande maggioranza di queste, inoltrate attraverso i messaggi registrati in segreteria, nonché i numerosi reclami inviati tramite posta elettronica e fax, non trovano riscontro anche a distanza di tempo e nonostante le reiterate sollecitazioni da parte dei consumatori.

iv) Indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo.

42. Infine, Facile Energy affianca sistematicamente all'indebita pretesa del pagamento della fornitura - in pendenza del reclamo presentato dai consumatori, anche in assenza di recapito della documentazione contrattuale e delle fatture oggetto della richiesta di pagamento (o a seguito di recapito tardivo e a ridosso dell'intimazione ad adempiere delle stesse) - la minaccia o l'esecuzione di interventi di riduzione di potenza e/o di disalimentazione del punto di prelievo, non precedute dal relativo preavviso⁴⁴.

43. Peraltro, la conferma del mancato recapito delle fatture, oltre che dalle denunce dei consumatori, è stata fornita, nel periodo a ridosso dell'avvio del procedimento, anche da una comunicazione posta in risalto sull'homepage del sito web del Professionista, contenente un avvertimento relativo a generici rallentamenti nel recapito delle bollette cartacee per cause non meglio precisate e indipendenti da Facile Energy⁴⁵.

44. In proposito, la documentazione ispettiva (anche attraverso le cennate repliche da parte del Professionista in essa rinvenute) consente di desumere come appaia del tutto inadeguata e priva di tracciabilità la gestione, oltre che dei reclami stessi, dei pagamenti, delle fatture (sovente non recapitate ai consumatori prima della scadenza) e delle raccomandate recanti i solleciti di pagamento e i preavvisi di riduzione potenza/disalimentazione (spesso inviate in pendenza di reclami e/o successivamente al pagamento avvenuto o recapitate con considerevole ritardo)⁴⁶. Tale situazione determina, in svariati casi, il mancato rispetto della procedura prevista dalla regolazione nei casi di omesso pagamento delle fatture, al fine di pre-avvisare l'utente della riduzione di potenza o del distacco della fornitura, con il risultato che molti consumatori (spesso di età avanzata o addirittura appartenenti a categorie non disalimentabili)⁴⁷ rimangano improvvisamente privi dell'erogazione dei servizi energetici e pure ignari di avere insoluti da saldare⁴⁸, se non addirittura della attivazione della fornitura da parte di Facile Energy⁴⁹, e con un ingiustificato protrarsi dei tempi di riattivazione delle forniture disalimentate o di ripristino della potenza⁵⁰.

45. Inoltre, ricorrenti doglianze da parte dei consumatori riguardano l'addebito diretto su conto corrente dell'importo delle fatture, anteriore alla ricezione delle stesse⁵¹, nonché la duplice ricezione di fatture, per lo stesso periodo, tanto dal precedente fornitore quanto da Facile Energy⁵².

⁴² [Cfr. ad es. le e-mail 2022-05-02 1816 e 2022-04-07 1808, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁴³ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-07 1312, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nella quale l'avvocato di un consumatore scrive: "Spettabile Società, in allegato comunicazione che riporto anche in calce. Segnalo che il reclamo è stato inviato il 30.3 u.s. mediante pec all'indirizzo facile.energy@pec.it e solo il 6.4 u.s. ho ricevuto Vs riscontro con cui mi chiedevate di inoltrare il reclamo agli indirizzi email verso i quali oggi si procede. Pertanto, essendo già decorsi 8 giorni dal primo invio, questi saranno computati per il calcolo dei termini del reclamo, ad ogni effetto di legge".]

⁴⁴ [Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 67539 del 30 agosto 2021 e successive integrazioni, 74933 del 30 settembre 2021, 82591 del 2 novembre 2021, 23018 del 25 febbraio 2022, 29805 del 28 marzo 2022 e, da ultimo, 71792 del 22 settembre 2022.]

⁴⁵ [Cfr. verbale di acquisizione del 3 marzo 2022.]

⁴⁶ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-07 1745, 2022-04-07 1822, 2022-05-03 0953, 22-04-29 1829 acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁴⁷ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-03-29 1604, acquisita nella cartella RECLAMI RICEVUTI.zip (doc. 1347 del fascicolo ispettivo), il messaggio vocale doc. 1358 del fascicolo ispettivo. Cfr. ad es. segnalazione prot. n. 70131 del 16 settembre 2022.]

⁴⁸ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-07 1745, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo) e i messaggi vocali docc. 1372 e 1375 del fascicolo ispettivo.]

⁴⁹ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-14 1548, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo). Analoghe doglianze sono contenute, da ultimo, ad es. nella segnalazione prot. n. 74961 del 5 ottobre 2022.]

⁵⁰ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-05-03 1006, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nella quale viene lamentato un ritardo di oltre 20 giorni. Analoghe doglianze sono contenute, da ultimo, ad es. nella segnalazione prot. n. 75761 del 7 ottobre 2022.]

⁵¹ [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-05-02 1802, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo) e il messaggio vocale doc. 1360 del fascicolo ispettivo.]

⁵² [Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-07 1822, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo). Analoghe doglianze sono contenute, da ultimo, ad es. nella segnalazione prot. n. 72814 del 27 settembre 2022.]

46. Anche i comportamenti appena descritti risultano ancora attuali, trovando riscontro in varie segnalazioni pervenute nel corso della fase istruttoria⁵³.

Pratica sub B)

47. Ulteriore condotta ascrivibile a Facile Energy è costituita dall'addebito in fattura degli "oneri di sistema" in contrasto con la previsione normativa che prevede l'azzeramento degli stessi⁵⁴ e alla diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito.

Sulla base delle denunce pervenute all'Autorità⁵⁵, è emerso che il Professionista ha continuato ad addebitare tali oneri nelle fatture emesse da novembre 2021 ad agosto 2022, rigettando le richieste di rimborso dei clienti, diffondendo altresì informazioni fuorvianti e ingannevoli in sede di riscontro ai reclami dei clienti.

48. In proposito, dall'esame della documentazione acquisita agli atti, è emerso come il Professionista non solo fosse consapevole di addebitare oneri dei quali i consumatori contestavano la legittimità dell'applicazione, ma fornisse risposte alle richieste di rimborso avanzate dagli stessi consumatori - oltre che tardive - del tutto fuorvianti, alla luce della normativa sopra menzionata.

Infatti, in data 20 febbraio 2022, il servizio di gestione dei reclami di Facile Energy negava ad un utente la restituzione dei predetti oneri sostenendo che *"Negli oneri di sistema vi sono sia voci statali (azzerate come da decreto legge) che voci imputabili al fornitore, le stesse risultano esplicitate in CTE e non sono interessate dal sopracitato decreto"*⁵⁶. In data 16 aprile 2022, il Professionista forniva -dopo oltre un mese- il riscontro ad una richiesta di rimborso di tali oneri affermando che *"Alla voce oneri di sistema, vengono fatturati sia importi definiti dall'Autorità, rimossi come indicato dal DL che voci definite dal fornitore"*, per poi rispondere all'immediata replica della consumatrice con l'espressione *"Non mettiamo in dubbio le Sue competenze, ma come sicuramente sa, il fornitore può secondo quanto indicato in CTE fatturare nelle voci in oggetto importi non di competenza statale"*⁵⁷. In sede ispettiva è stata rinvenuta la risposta fornita in data 2 maggio 2022 dalla Società a uno dei reiterati reclami presentati dal Centro Tutela Consumatori Utenti, allegato alla menzionata segnalazione, in base alla quale *"le spese addebitate sotto la voce oneri di sistema non sono spese statali ma esclusivamente spese interne aziendali mentre gli altri oneri sono sia di nostra competenza che del distributore"*⁵⁸. Infine, un analogo reclamo pervenuto al Professionista in data 29 aprile u.s. risultava ancora privo di riscontro⁵⁹.

49. Inoltre, anche dalle fatture allegate a varie segnalazioni ricevute a partire dal mese di febbraio 2022⁶⁰, si evince l'addebito sostanzialmente generalizzato degli oneri di sistema da parte di Facile Energy.

50. A sostegno di tali evidenze depone altresì la documentazione che, in data 6 giugno u.s., l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha trasmesso all'Autorità, per i profili di competenza, pervenutale dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente⁶¹. Tale documentazione consta delle segnalazioni di consumatori afferenti alle condotte già contestate a Facile Energy nella comunicazione di avvio del procedimento in oggetto, in alcune delle quali si lamenta, *inter alia*, *"la fatturazione degli oneri generali di sistema per un periodo di fornitura per il quale, ai sensi della normativa primaria e della regolazione attuativa, vigeva l'azzeramento delle componenti tariffarie a copertura dei predetti oneri"*. A sua volta, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, nella propria lettera di trasmissione all'ARERA, sottolineava come tale applicazione in fattura degli oneri generali di sistema, nonostante l'intervento del

⁵³ [Cfr. ad es., da ultimo, segnalazioni prott. nn. 82020 del 26 ottobre 2022,]

⁵⁴ [Tali oneri costituiscono voci di spesa di natura tariffaria a carico dei clienti finali di energia elettrica e gas, configurati dalla regolazione vigente come maggiorazioni dei corrispettivi del servizio di distribuzione, addebitati in bolletta e destinati ad essere trasferiti dagli operatori energetici alla Cassa per i servizi Energetici ed Ambientali o al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) a seconda della natura delle componenti.]

In considerazione della necessità e dell'urgenza di introdurre misure di sostegno a famiglie e soggetti in condizione di fragilità economica e fisica finalizzate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale, gli oneri di sistema sono stati azzerati fino al 30 giugno 2022 per gli utenti domestici, grazie a specifiche previsioni inserite nei dd.ll. n. 130 del 27 settembre 2021 e n. 17 del 1° marzo 2022 nonché nella l. 30 dicembre 2021 n. 234 (c.d. "Legge Bilancio 2022") e attuate attraverso le delibere ARERA 30 dicembre 2021 n. 635/2021/R/com e 31 gennaio 2022 35/2022/R/eel.]

⁵⁵ [Cfr. ad es., denunce prott. nn. 44299 del 27 maggio 2022, 45460 del 1° giugno 2022, 46459, 46479, 46485 e 46490 dell'8 giugno 2022, 46782 del 9 giugno 2022, 47221 del 10 giugno 2022, 47474 del 13 giugno 2022 e 47544 del 13 giugno 2022, 52491 del 5 luglio 2022 (nella quale si lamenta il recapito in data 4 luglio 2022 di una fattura contenente l'addebito di oneri di sistema con scadenza 1° luglio 2022), 53793 dell'11 luglio 2022 (nella quale si lamenta il recapito in data 6 luglio 2022 di una fattura contenente l'addebito di oneri di sistema con scadenza 1° luglio 2022) e 53948 dell'11 luglio 2022 (nella quale si lamenta il recapito in data 4 luglio 2022 di una fattura contenente l'addebito di oneri di sistema con scadenza 1° luglio 2022). Inoltre, la memoria presentata in data 30 giugno 2022 (prot. n. 51517) dall'associazione di consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti sottopone all'Autorità denunce relative al recapito di fatture contenenti oneri di sistema a fine giugno 2022.]

⁵⁶ [Cfr. e-mail 2022-04-07 1821, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁵⁷ [Cfr. e-mail 2022-04-07 1501, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁵⁸ [Cfr. e-mail 2022-05-02 1755, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁵⁹ [Cfr. e-mail 2022-04-29 0850, acquisita nella cartella RECLAMI RICEVUTI.zip (doc. 1347 del fascicolo ispettivo).]

⁶⁰ [Cfr. ad es. denunce prott. nn. 21346 del 21 febbraio 2022, 42864 del 23 maggio 2022 e 44520 del 30 maggio 2022.]

⁶¹ [Cfr. comunicazione ARERA trasmessa ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), del Protocollo d'intesa integrativo in materia di tutela del consumatore, prot. n. 45986.]

legislatore di azzeramento delle componenti tariffarie a copertura dei predetti oneri, potesse costituire una condotta "potenzialmente riguardante tutti i clienti della società".

51. Ulteriore conferma di tale ingiustificato addebito proviene dallo stesso Professionista, che nella propria memoria del 1° luglio 2022 ha sostenuto che l'inserimento della voce "oneri di sistema" sarebbe avvenuto a seguito di un'errata modalità di addebito nella fattura di alcune voci previste nelle condizioni tecnico-economiche sottoscritte dal cliente in sede di stipula (ulteriori rispetto ai costi per la materia prima, agli oneri di dispacciamento e trasporto e alle imposte), quali un "contributo per la copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia verde" e un "corrispettivo a copertura dei costi di garanzia": tali voci di costo, unitamente alla componente UC3, sarebbero state indicate nella tabella "Oneri di sistema" per un errore del sistema di fatturazione. Secondo il Professionista, al di là "dell'evidente erroneità nella collocazione delle voci, si tratta di costi esplicitati nelle condizioni tecnico economiche e legittimamente applicati dal venditore e non di oneri di sistema che, come detto, Facile Energy non addebita", oltre che evidenziati nel dettaglio di fatturazione, come sarebbe desumibile dai documenti richiamati (entrambi allegati alla memoria); tuttavia, l'asserito errore di fatturazione non risulta comprovato da alcun elemento che dimostri l'effettiva classificazione contabile degli importi in tal modo percepiti. Inoltre, Facile Energy, nel ritenere "indubitabile che gli addebiti contestati dai consumatori e dalle loro associazioni riguardano, per contro, importi legittimamente addebitati e dovuti" ha affermato di essere "Pur consapevole che, in alcuni casi, le risposte ai reclami dovrebbero essere meglio contestualizzate".

52. Infine, si rileva come dalle bollette allegate alle denunce più recenti⁶² e dalle informazioni fornite dal Professionista in data 15 settembre 2022 (in risposta alla relativa richiesta formulata nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 settembre 2022⁶³), risulti che a partire da metà luglio 2022 gli oneri di sistema siano indicati come pari a zero mentre le componenti di commercializzazione asseritamente fatturate erroneamente, evidenziate soltanto nella fattura di dettaglio, siano confluite nella macro-voce "Vendita", la cui sussistenza non trova riscontro nelle condizioni tecnico-economiche di fornitura⁶⁴.

Violazioni sub C)

53. Al riguardo, dalle risultanze istruttorie già illustrate è emerso che Facile Energy, nelle procedure di conclusione dei contratti a distanza, non rispetta i requisiti di forma previsti dalle norme del Codice del Consumo, in particolare ritenendo di vincolare il consumatore all'offerta telefonica, sulla base del mero (il più delle volte asserito) consenso alla registrazione telefonica, senza informare preliminarmente il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto (e, in particolare, circa la possibilità di utilizzo del supporto durevole in luogo della forma scritta ai fini dello scambio delle dichiarazioni confermatrice), senza mettere automaticamente a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto né il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione, nonché omettendo di inviare il plico contrattuale e di effettuare il relativo tracciamento. Inoltre, il Professionista non consente una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento e frappone ostacoli al tempestivo esercizio del diritto di ripensamento.

IV LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

54. Il Professionista ha replicato alle contestazioni in esame e prospettato una serie di misure, da ultimo richiamate nella propria memoria finale del 28 ottobre 2022⁶⁵, che avrebbe asseritamente adottato ai fini della cessazione delle condotte contestate.

55. In particolare, nella prima memoria difensiva, pervenuta in data 17 maggio 2022 (prot. 41422), il Professionista ha sostenuto come le contestazioni di cui alla comunicazione di avvio si fondassero su un numero esiguo di denunce (all'epoca 71, ricevute dall'Autorità tra il mese di luglio 2021 e sino all'aprile 2022), a fronte dei numerosi contratti stipulati da Facile Energy nel medesimo periodo ([60.000-70.000]*) e, conseguentemente, l'intervento dell'Autorità non risultasse conforme al principio di proporzionalità dell'azione amministrativa. Inoltre, la Società ha sostenuto che le denunce riguarderebbero principalmente le contrattualizzazioni effettuate mediante *teleselling*, attività svolta da terzi soggetti, su cui Facile Energy non avrebbe immediato controllo⁶⁶: nonostante l'asserita sporadicità e scarsa

⁶² [Cfr. ad es. denuncia prot. n. 74491 del 3 ottobre 2022.]

⁶³ [Cfr. verbale dell'audizione del 5 settembre 2022, doc. prot. n. 71601 del 21 settembre 2022.]

⁶⁴ [Come osservato anche, ad es., nelle segnalazioni prott. nn. 71898 del 22 settembre 2022 e 75260 del 6 ottobre 2022.]

⁶⁵ [Doc. prot. n. 82749 del 28 ottobre 2022.]

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

⁶⁶ [In particolare, Facile Energy ha precisato che delle 71 denunce, 6 sarebbero state inviate da "soggetti del tutto sconosciuti alla società in quanto mai registrati nelle proprie anagrafiche"; altre 5 sarebbero riconducibili a disalimentazioni di utenze "apparentemente riguardanti contratti non richiesti", ma (a parte un caso conclusosi con il risarcimento del danno patito dalla consumatrice, a seguito di conciliazione) conterebbero "contestazioni per contratto non richiesto pervenute solo dopo che i singoli clienti avevano ricevuto e consumato energia elettrica e/o gas naturale e le relative fatture e solo a seguito della lettera di costituzione in mora ritenevano comodo eccepire un'erronea

incidenza percentuale delle segnalazioni rispetto al numero totale di attivazioni effettuate (inferiore all'1% dei contratti totali stipulati), la Società si sarebbe attivata prontamente ed efficacemente nei confronti delle agenzie *partner* a seguito delle denunce ricevute già prima dell'avvio del procedimento, nell'ottica di evitare un danno reputazionale⁶⁷, implementando misure e linee guida improntate al rispetto del Codice del Consumo e del Codice di condotta commerciale dell'ARERA nonché dei principi di correttezza, lealtà e trasparenza, sia nella propria attività commerciale sia nella gestione dei rapporti con la clientela, e in particolare nella trattazione dei reclami⁶⁸: in particolare, la Società avrebbe emanato linee guida stringenti sia nei confronti delle agenzie *partner* sia per *"l'attività di back office, quella dedicata alla gestione dei reclami e della morosità, ivi inclusa quella che concerne le richieste di pagamento in pendenza di reclamo da parte del cliente finale e le disalimentazioni conseguenti alle morosità dei clienti finali"*⁶⁹.

56. Inoltre, già in data 15 marzo 2022, Facile Energy, a seguito dell'aumento dei reclami e delle recensioni negative, avrebbe invitato *"tutti i collaboratori commerciali ad analizzare le modalità della propria struttura nel procacciamento dei contratti e rientrare in una corretta condotta di vendita"*, attraverso una comunicazione diramata tramite e-mail e allegata alla memoria⁷⁰ e, in data 1° aprile 2022, avrebbe integrato le proprie linee guida, inviando ai *partner* commerciali una comunicazione tramite PEC (sostanzialmente reiterata in data 16 maggio 2022), per avvertirli che, con riferimento ai contratti stipulati dal mese di aprile 2022, i clienti con età compresa tra i 75 e gli 85 anni, ferma la necessità di una particolare cautela nei contatti con essi, saranno accettati solo in presenza di modalità di pagamento delle bollette tramite IBAN e che i clienti di età superiore agli 85 anni non saranno accettati⁷¹. In data 16 maggio, poi, sarebbero state inviate lettere di richiesta informazioni circa le segnalazioni ricevute e contestazione dei comportamenti adottati dalle società di *teleselling* di cui il Professionista si avvale⁷².

57. In aggiunta a ciò, la Società riferisce di aver adottato prontamente alcune misure correttive, diramando al proprio personale incaricato della gestione del *back office*, dei pagamenti e dei reclami una circolare enucleante i seguenti principi⁷³:

- 1) qualsiasi reclamo, in qualsiasi forma pervenuto, deve essere categorizzato come "reclamo contratto non richiesto" con conseguente inserimento dell'utenza tra quelle non sollecitabili né disalimentabili anche qualora pervenuto successivamente ai termini fissati dalla regolamentazione settoriale e/o dopo l'invio di sollecito o diffida con preavviso di disalimentazione in assenza di precedenti segnalazioni/reclami da parte del cliente finale;
- 2) la non attivabilità e, qualora attivata, l'immediato blocco di ogni procedura volta al recupero di somme eventualmente fatturate a seguito dell'erogazione di energia elettrica e/o gas naturale, fino a definizione del reclamo che, qualora accolto, non comporterà alcun addebito a carico del reclamante;
- 3) la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento, in qualsiasi forma o modalità esso sia esercitato, mediante accoglimento della relativa istanza anche qualora tardiva rispetto al termine di legge.

stipula". Le residue 60 segnalazioni sarebbero, invece, relative a "ipotetiche attivazioni non richieste di cui Facile.Energy non può essere ritenuta responsabile operando sul mercato, anche, per mezzo di società di teleselling alle quali erano state fornite linee guida stringenti".]

⁶⁷ [Anzi, Facile Energy ha affermato di ritenersi "doppiamente vittima e danneggiata: da un lato, il soggetto che si vede attivare la fornitura o sollecitare un pagamento vede nell'azienda un soggetto negativo, dall'altro, la Società si trova a dover pagare somme al teleseller per un servizio che possiamo definire eufemisticamente non adeguato che, forse, nei mesi successivi riuscirà a farsi rimborsare".]

⁶⁸ [A dire del Professionista, ciò sarebbe immediatamente percepibile, in primo luogo, dal tasso percentuale di contratti attivati rispetto a quello dei contratti di cui i teleseller procurano la stipula, in relazione al quale il dato numerico del periodo 1° luglio 2021-30 aprile 2022 evidenzerebbe che "a fronte di [80.000-90.000] contratti di cui il settore commerciale ha procurato la stipula (teleselling e altri canali con preminenza del settore teleselling), Facile.Energy ha attivato [60.000-70.000] contratti", non accogliendo il 22,5% delle proposte contrattuali: tale elevata percentuale sarebbe indice di "una condotta prudente che tende a non attivare utenze che presentano dati incongrui, non completi, siano oggetto di istanze di indennizzo da parte di altri fornitori, non siano in linea con le indicazioni aziendali circa l'età etc."]

⁶⁹ [In relazione a tale secondo gruppo di attività, le linee guida prevedrebbero: i) quanto ai reclami relativi ad attivazioni e contratti non richiesti, di non richiedere o sollecitare il pagamento, anche attraverso la costituzione in mora, fino alla definizione del reclamo in senso negativo; ii) la necessità inderogabile che ogni cliente moroso, il cui contratto non sia oggetto di reclamo per attivazione/contratto non dovuto, riceva formale costituzione in mora e diffida di pagamento con contestuale preavviso di disalimentazione, in ossequio ai Testi integrati morosità elettrica e gas adottati da ARERA e, dall'altro, che solo nel caso di mancato pagamento delle somme dovute, decorso il preavviso previsto dalle vigenti normative, il cliente possa essere disalimentato; iii) coerentemente con quanto affermato, nessuna delle segnalazioni ricevute dall'Autorità attesterebbe episodi di disalimentazione non preceduta da preavviso scritto.]

⁷⁰ [Cfr. All. 2 della memoria. Il testo della comunicazione prevede quanto segue: "da circa 30 giorni stiamo subendo un'impennata delle lamentele da parte di clienti che lamentano di essere stati raggirati in fase di stipula del contratto telefonico, spacciandosi l'operatore preposto, per altra compagnia energetica (ENEL, EDISON, ENI, HERA ecc.).

Tali lamentele stanno intasando i nostri recapiti costringendo il servizio clienti ad uno spreco di tempo incalcolabile, solo al fine di tamponare la suddetta cattiva vendita.

Le recensioni a noi indebitamente assegnate risultando sempre più negative e ci espongono ad un rischio crescente di denunce per tali violazioni alle forze dell'ordine ed alle associazioni dei consumatori.

La nostra azienda, al fine di tutelare la propria immagine e l'attività, sta creando una statistica sull'operato dei collaboratori commerciali che non rispettano quanto da noi indicato contrattualmente e disposto dalla normativa vigente sulla corretta condotta commerciale.

Al fine di non incorrere nella sospensione del rapporto lavorativo per le suddette cause, invitiamo tutti i collaboratori commerciali ad analizzare le modalità della propria struttura nel procacciamento dei contratti e rientrare in una corretta condotta di vendita".]

⁷¹ [Cfr. All. 3 e 4 della memoria.]

⁷² [Cfr. All. 5 e 6 della memoria.]

⁷³ [Cfr. All. 7 della memoria.]

58. Il Professionista, nella memoria finale, ha riproposto espressamente le misure che aveva sostenuto di aver già adottato nella relazione sull'attuazione del provvedimento cautelare n. 30166 del 31 maggio 2022, presentata in data 14 giugno 2022 (prot. 47716). In tale relazione, dopo aver svolto in via preliminare brevi considerazioni sull'asserito progressivo miglioramento della trattazione dei reclami pervenuti alla Società e sulla circostanza che il reperimento in sede ispettiva di un elevato numero degli stessi ancora privi di riscontro non rappresentasse un significativo indice di criticità (in quanto da una parte dovuto all'eccezionale concentrazione di un anomalo numero di doglianze in un breve periodo e dall'altro da considerarsi fisiologico alla luce delle tempistiche di trattazione dei reclami previste dalla regolazione), Facile Energy ha elencato le misure asseritamente adottate e in corso di adozione, allegando la relativa documentazione. Tali misure ricalcano quelle precedentemente illustrate, aggiungendo il disconoscimento automatico dei contratti conclusi da tre agenzie ([*omissis*]) il cui operato è ritenuto censurabile da Facile Energy in caso di reclami per attivazioni non richieste nonché la previsione, in via programmatica, di meccanismi e modalità di controllo sull'operato delle agenzie di *teleselling*, da introdurre sia attraverso una modifica dei contratti in essere (con la rimodulazione di incentivi, penali e *audit*) sia con l'effettuazione di una terza chiamata di controllo per confermare l'effettiva volontà del cliente di procedere all'attivazione della fornitura.

59. Quanto all'ingiustificato addebito degli oneri di sistema e all'ingannevolezza e omissività dei riscontri ai relativi reclami, Facile Energy ha sostenuto⁷⁴ che le condotte alla stessa ascritte configurerebbero "*asserzioni prive di fondamento, formulate in assenza di un completo quadro documentale*", in quanto il Professionista:

i) avrebbe immediatamente cessato l'addebito degli oneri di sistema alla clientela finale successivamente all'azzeramento di tali oneri da parte del legislatore e dell'ente regolatorio di settore ARERA, in ossequio del dettato normativo del disposto del d.l. n. 130 del 27 settembre 2021 e n. 17 del 1° marzo 2022, nonché nella l. 30 dicembre 2021 n. 234 (c.d. "Legge Bilancio 2022"), attuate attraverso le delibere ARERA 30 dicembre 2021 n. 635/2021/R/com e 31 gennaio 2022 35/2022/R/eel;

ii) "*pur avendo dato riscontri non sempre ineccepibili, di fatto*", non avrebbe diffuso informazioni fuorvianti o ingannevoli, atteso che gli addebiti riguardavano oneri commerciali, chiaramente indicati nelle condizioni tecnico economiche di fornitura, seppur erroneamente inseriti nella voce "oneri di sistema" e, segnatamente, un *contributo per la copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia verde* e un *corrispettivo a copertura dei costi di garanzia*: tali voci di costo, unitamente alla *componente UC3*, sarebbero state indicate nella tabella "Oneri di sistema" per un errore del sistema di fatturazione.

60. Nella memoria conclusiva, il Professionista ha rilevato, sulla base di due grafici che ricostruiscono l'andamento dei reclami per attivazioni non richieste (allegati e ed *f* alla memoria), come questi ultimi raggiungerebbero i punti di più alta incidenza in relazione alle attivazioni effettuate nel periodo da marzo a maggio 2022, quindi immediatamente precedente sia l'avvio del procedimento sia l'adozione delle misure illustrate da parte di Facile Energy.

61. In proposito, il Professionista ha sostenuto che, successivamente all'adozione di tali misure, i predetti reclami avrebbero subito "*un fortissimo ridimensionamento a far data dalle attivazioni del mese di giugno 2022 e per i mesi successivi con una linea di tendenza positiva ben evincibile dall'analisi dei citati grafici. Dato interessante è quello che emerge dall'analisi dei reclami pervenuti a codesta Autorità a far data dal mese di settembre: la maggior parte dei reclami, infatti, limitatamente ai contratti non richiesti, riguarda le attivazioni del periodo marzo-maggio (148) mentre per i successivi mesi i reclami sono in totale 16 dei quali 9 relativi alle attivazioni di giugno, 5 a quelle di luglio, 1 a quelle di agosto ed 1 a quelle di settembre (allegato f)*". Ciò a fronte di 3.199 attivazioni effettuate nel mese di luglio e 3.377 nel mese di agosto.

62. Infine, Facile Energy ha ribadito di aver emanato rigorose linee guida, destinate ad essere consolidate e inviate ai soggetti esercenti il servizio di *teleselling* nell'ambito di una campagna di ricontrattualizzazione degli stessi. Inoltre, ha sostenuto di accogliere tutti i reclami fondati per attivazione/contratto non richiesto con rimborso, in favore dei reclamanti, anche degli importi da questi eventualmente pagati (allegato *g* della memoria); di non richiedere, sin dal mese di luglio 2022, il pagamento delle fatture dei clienti i quali abbiano presentato un reclamo per attivazione/contratto non richiesto; di inviare regolarmente il plico contrattuale e la relativa documentazione alla clientela nel rispetto dei termini del codice di condotta commerciale e del Codice del Consumo; di agevolare l'esercizio del diritto di ripensamento anche oltre i termini di legge; di fornire tempestivo ed esaustivo riscontro entro i termini di legge ai reclami. Quanto all'indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo, la Società ha sostenuto di aver sospeso ogni attività in tal senso a seguito dell'avvio del procedimento, fino alla completa definizione del reclamo, precisando che "*A causa di eventuali errori di sistema, può succedere che tali utenze siano oggetto di sollecito ma, in tali casi, il Cliente è sin da subito avvisato che qualora l'utenza sia oggetto di reclamo per contratto non richiesto, la diffida deve essere considerata del tutto priva di valore e conseguenze*".

⁷⁴ [Cfr. relazione di ottemperanza al cautelare inaudita altera parte presentata il 30 giugno 2022 (prot. 51215) e memoria relativa alla conferma del provvedimento cautelare inaudita altera parte del 21 giugno 2022, presentata in data 1° luglio 2022 (prot. 51703 e 51704).]

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

63. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso mezzi di telecomunicazione, e in particolare *teleselling* e *Internet*, il 28 ottobre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo⁷⁵.

64. Con comunicazione pervenuta in data 29 novembre 2022⁷⁶, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto. In primo luogo ha rilevato, che il *teleselling* "è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero" e che *Internet* "è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento".

65. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha poi considerato che, "con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dai Professionisti, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite *teleselling* e lette nel Sito web dei Professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate".

66. Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, "allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet* e il *teleselling* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

67. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano il settore energetico, in data 28 ottobre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D.Lgs. n. 21/2014⁷⁷.

68. Con comunicazione pervenuta in data 29 novembre 2022⁷⁸, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

69. ARERA ha premesso che le pratiche commerciali contestate a Facile Energy coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio⁷⁹ e che, nell'analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale violazione del *Codice del Consumo* bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

70. ARERA quindi ha precisato che le condotte afferenti alla modalità di conclusione dei contratti di fornitura, agli obblighi in tema di formazione del personale commerciale nonché quelli relativi alla promozione delle offerte contrattuali e agli obblighi informativi e di trasparenza nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura, essendo state poste in essere da Facile Energy a decorrere quantomeno da inizio 2021 e risultando ancora in corso, "rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM vigente fino al 30 giugno 2021 sia nel testo del Codice di condotta commerciale attualmente in vigore", e quindi nel testo del Codice di condotta commerciale vigente dal 1° luglio 2021, come modificato e integrato dalle deliberazioni 426/2020/R/COM e 97/2021/R/COM".

⁷⁵ [Docc. prott. nn. 83201 e 83202 del 28 ottobre 2022.]

⁷⁶ [Doc. prot. n. 24241 del 29 novembre 2022.]

⁷⁷ [Docc. prott. nn. 83207 e 83208 del 28 ottobre 2022.]

⁷⁸ [Doc. prot. n. 94403 del 29 novembre 2022.]

⁷⁹ [Poiché afferenti: "a) alla modalità di conclusione e consegna dei contratti di fornitura;

b) agli obblighi in tema di formazione del personale commerciale nonché quelli relativi alla promozione delle offerte contrattuali, con specifico riguardo alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale;

c) agli obblighi informativi e di trasparenza nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura;

d) alla classificazione e gestione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni;

e) alla disalimentazione senza preavviso del punto di prelievo/punto di riconsegna in caso di morosità di clienti finali disalimentabili;

f) all'annullamento degli oneri generali di sistema.".]

Il Codice di Condotta commerciale

71. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l'ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del "Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"⁸⁰, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero. ARERA ha sottolineato come tale obiettivo sia perseguito in particolare "attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti".

72. ARERA ha posto in evidenza come il Codice di condotta commerciale preveda all'articolo 3, comma 1, come principio generale, "che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte. A tal fine indicano, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, un recapito cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative all'offerta"⁸¹.

Il nuovo testo (vigente dal 1° luglio 2021)

73. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale conferma le disposizioni in tema di formazione del personale commerciale contenute nella versione previgente, prevedendo all'articolo 4 che i venditori debbano provvedere a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione di contratti, una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, garantendone l'aggiornamento. Inoltre, l'articolo 8, rubricato "Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale", prescrive, al comma 1, che i venditori assicurino la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti.

74. Inoltre, introduce, a partire dal 1° luglio 2021, una revisione dei criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura, di cui all'articolo 5, prevedendo l'obbligo per i venditori di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti finali per la prestazione del servizio nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete, specificando inoltre che i corrispettivi unitari dovuti in proporzione al consumo di energia elettrica o di gas naturale debbano essere indicati esclusivamente in €/kWh o €/Smc, mentre i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati esclusivamente in €/POD/anno o €/PdR/anno, quelli in proporzione alla potenza impegnata esclusivamente in €/kW, mentre quelli per eventuali prelievi di energia reattiva esclusivamente in €/kvarh.

75. Inoltre, dal 1° luglio 2021, il venditore assolve gli obblighi informativi preliminari alla sottoscrizione del contratto, fornendo al cliente finale, in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, la Scheda sintetica⁸². Inoltre, esclusivamente per le forniture di energia elettrica, gas naturale e congiunte dei clienti domestici, è prevista la consegna della Scheda di confrontabilità, che fornisce un confronto, per livelli di consumo, tra la spesa annua stimata dell'offerta contrattuale del venditore e la spesa annua stimata del servizio di maggior tutela/tutela gas, entrambe al netto delle imposte⁸³.

76. L'articolo 9, comma 4, del Codice di condotta commerciale specifica, poi, che, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, le informazioni preliminari alla conclusione del contratto sono fornite su supporto cartaceo o, se il cliente finale domestico è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Tra le

⁸⁰ [Cfr. all'allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021 (ad eccezione delle innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche di cui agli artt. 13 e 14, efficaci a partire dall'1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/COM).]

⁸¹ ["In dettaglio il Codice di condotta commerciale disciplina: le modalità di diffusione da parte dei venditori delle informazioni relative alle offerte commerciali; la formazione del personale commerciale, sua riconoscibilità e relative regole di comportamento; i criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio di energia elettrica e di gas naturale; le informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale; le informazioni preliminari alla conclusione del contratto per i contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali e per quelli rientranti in dette categorie; i criteri di redazione dei contratti di fornitura e loro contenuto; la consegna del contratto e il diritto di ripensamento; la variazione unilaterale dei contratti; le schede di confrontabilità; la scheda sintetica".]

⁸² [La Scheda sintetica, in sostituzione della Nota informativa, è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno. Tale scheda contiene, tra l'altro: l'identità e i recapiti del venditore; la denominazione commerciale e il codice dell'offerta; la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale; i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento; la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi; le eventuali garanzie richieste al cliente finale; informazioni sulle modalità e tempistiche di esercizio del diritto di ripensamento e di recesso nonché sulla gestione dei reclami; il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale. La Scheda sintetica nella specifica sezione "Condizioni economiche" contiene, inoltre, gli indicatori sintetici di prezzo, espressi secondo i criteri di cui sopra.].

⁸³ [La scheda in questione contiene, inoltre, informazioni circa gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura e i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori (art. 19), le modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto (art. 20), gli eventuali sconti e/o bonus dell'offerta (art. 21), altri aspetti specifici dell'offerta quali, a titolo di esempio, ulteriori premi, vantaggi, garanzie di origine dell'energia.].

informazioni preliminari alla conclusione del contratto è previsto, tra l'altro, che il venditore, nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, fornisca anche informazioni specifiche riguardo all'esercizio del diritto di ripensamento.

Considerazioni in merito alle condotte contestate al Professionista

77. Nel merito, ARERA ha affermato che, con riferimento *"alle condotte contestate al venditore, alla luce di quanto sopra illustrato, sembrerebbero violate le prescrizioni dettate dal Codice di condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale sopra richiamate trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali quest'ultimo si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti. La diffusione, da parte delle agenzie incaricate da Facile Energy della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l'identità del Professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, l'esercizio del diritto di recesso/ripensamento - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece dagli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale"*.

78. Inoltre, parimenti disattese sembrerebbero *"le disposizioni del Codice di condotta commerciale in materia di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e, in caso di contratto a distanza, del supporto durevole contenente la conferma del contratto nonché, in caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali, la consegna della copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o su un altro mezzo durevole se il cliente finale acconsente"*.

79. Ancora, la condotta del professionista sembrerebbe non conforme alla regolazione di settore *"secondo la quale il venditore è tenuto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri in precedenza evidenziati. A tale riguardo è, infatti, necessario che tutte le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all'interno della documentazione contrattuale"*.

80. Del pari, secondo ARERA, *"la condotta del Professionista sembrerebbe porsi in violazione delle disposizioni del TIQV sopra richiamate relativamente ai termini e alle modalità ivi previste di trattazione dei reclami, come nei casi in cui il venditore non abbia risposto al reclamo nei termini previsti dalla regolazione o la risposta fornita non risulti motivata e documentata con riferimento alla criticità lamentata dal cliente"*⁸⁴.

81. Inoltre, il Professionista sembrerebbe non aver rispettato le disposizioni *"che prescrivono al venditore, in caso di morosità di clienti finali disalimentabili, l'obbligo di inviare una comunicazione di costituzione in mora, secondo le modalità e le tempistiche definite dall'Autorità, prima che venga effettuata la richiesta di sospensione della fornitura all'impresa distributrice"*⁸⁵.

82. Infine, dopo aver richiamato i propri interventi di attuazione della normativa primaria in tema di annullamento degli oneri di sistema (e aver precisato di aver esplicitato anche nella propria regolazione⁸⁶, il principio che dispone il totale trasferimento ai clienti finali dei benefici delle disposizioni delle deliberazioni dell'Autorità relative agli oneri generali e alle ulteriori componenti nel settore elettrico e gas), l'Autorità di regolazione ha rilevato che la condotta ascritta in proposito al Professionista *"sembrerebbe contrastare con le prescrizioni dettate anche dalla regolazione attuativa delle norme legislative in materia di annullamento degli oneri generali di sistema, nel momento in cui dovesse risultare che lo stesso ha fatturato tali oneri al cliente finale successivamente al loro ricordato annullamento da parte del legislatore"* e che gli oneri di sistema *"vengono applicati come maggiorazione della tariffa di distribuzione e non riguardano, dunque, quelle componenti commerciali pur liberamente definibili dal venditore del mercato libero ed applicabili al cliente finale se previste nel contratto di fornitura"*.

83. In particolare, poi, ha precisato che *"non potrebbero essere fatturati come oneri generali di sistema corrispettivi posti a copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia verde o posti a copertura dei costi di garanzia, come sembrerebbe nel caso di specie"*, dal momento che la fatturazione di corrispettivi posti a copertura delle attività di natura commerciale del venditore deve avvenire nel rispetto dell'articolo 5 del Codice di condotta commerciale, ai sensi del quale *"i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità"*.

⁸⁴ [Come precisato nel parere, con il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV), di cui all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato, "l'Autorità ha disciplinato, tra l'altro, la gestione dei reclami tra il venditore e il cliente finale, prevedendo una serie di regole stringenti e di indennizzi a beneficio dei clienti finali con l'obiettivo di garantire maggiore tempestività e migliore qualità del servizio da parte dei venditori, anche al fine di minimizzare il numero di reclami non risolti nel rapporto diretto tra i clienti finali e i propri fornitori".]

⁸⁵ [Come previsto dal "Testo integrato morosità elettrica" (TIMOE), di cui all'Allegato A alla delibera 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, e dall'omologo "Testo integrato morosità gas" (TIMG), di cui all'Allegato A alla delibera 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, come successivamente integrati e modificati.]

⁸⁶ [Cfr. deliberazione 141/2022/R/com e con le successive delibere 295/2022/R/com e 462/2022/R/com.]

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

VII.1. Premessa

84. Il procedimento in esame concerne le condotte sopra indicate poste in essere da Facile Energy a far data dal 2021 e riconducibili a due distinte pratiche commerciali scorrette e a violazioni delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza:

A) la prima pratica commerciale scorretta consiste nell'acquisizione sul mercato libero di nuovi clienti domestici e di clienti non domestici di piccola dimensione attraverso la conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore alla sottoscrizione del contratto, attraverso la comunicazione di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti, nonché, a seguito della conclusione dei contratti, nell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente e nell'indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo;

B) la seconda pratica commerciale scorretta consiste nell'addebito in fattura degli "oneri di sistema", in contrasto con le disposizioni normative e regolamentari che ne hanno previsto l'azzeramento, nonché nella diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito;

C) le violazioni delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza consistono nella conclusione di contratti secondo procedure che non appaiono rispettose dei diritti attribuiti al consumatore dagli artt. 49 e segg. del Codice del Consumo come modificati dal d. lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

VII.2. Questioni preliminari

85. Preliminarmente, giova effettuare alcune precisazioni relative all'avvio del procedimento e alle argomentazioni difensive della Parte.

86. In primo luogo, si rappresenta che, a fronte del rilievo del Professionista secondo cui il numero di segnalazioni alla base dell'avvio del procedimento sarebbe esiguo rispetto al totale delle attivazioni validamente effettuate, non assurge ad elemento escludente la scorrettezza della pratica commerciale. In proposito si osserva che, ai fini della qualificazione dell'illiceità del comportamento, non è necessario dimostrare la sua concreta attuazione pregiudizievole nei confronti dei consumatori quanto, piuttosto, una potenzialità lesiva per le scelte di questi ultimi, che consenta di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di mero pericolo, come sostenuto da giurisprudenza ormai consolidata⁸⁷.

87. Pertanto, la doglianza appare del tutto infondata, anche con riferimento all'asserita violazione del principio di proporzionalità dell'azione amministrativa, dal momento che le segnalazioni assumono in generale una funzione di impulso dell'intervento dell'Autorità, lungi dal circoscrivere *a priori* la portata e la consistenza della pratica da accertare. Tanto più che, nel caso di specie, le denunce iniziali sono risultate indicative di un fenomeno protratto nel tempo e di ingenti proporzioni: l'intensificarsi delle segnalazioni, passate attraverso un incessante afflusso dalle circa 70 pervenute al momento dell'avvio - di cui la gran parte nei primi mesi del 2022 - alle circa 500 del termine dell'istruttoria, testimonia la continuità e la consistenza della pratica, che l'Autorità, come evidenziato in precedenza, ha inizialmente monitorato nel corso di alcuni mesi (a partire da luglio del 2021), al fine di valutarne la sistematicità e delineare un quadro attendibile e tendenzialmente completo delle condotte.

88. Tale continuo afflusso di denunce vale a rilevare come, in linea generale, le misure prospettate dal Professionista e illustrate unitamente alle relative argomentazioni difensive, appaiano alquanto generiche e prive di reale efficacia e incisività, a prescindere dall'effettiva adozione o dalla previsione di una futura introduzione: le numerose segnalazioni di consumatori pervenute senza soluzione di continuità, a dispetto delle "rigorose linee guida" che Facile Energy avrebbe adottato con l'intento di porre fine (o quantomeno argine) ad alcune delle criticità contestate, testimoniano come i comportamenti tenuti dal Professionista e dalle agenzie *partner* (del cui operato lo stesso risponde) risultino molto distanti dall'essere emendati dai relativi profili di scorrettezza.

89. Del pari, risulta priva di pregio l'argomentazione secondo cui Facile Energy sarebbe addirittura danneggiata dall'operato scorretto delle agenzie, del quale non sarebbe responsabile. Anche in questo caso, la giurisprudenza riconosce senza dubbi di sorta che il Professionista risponde anche per l'operato dei propri collaboratori⁸⁸.

90. Anche l'ARERA, nel proprio parere, conviene su quest'ultimo punto, rilevando che con riferimento "alle condotte contestate al venditore, alla luce di quanto sopra illustrato, sembrerebbero violate le prescrizioni dettate dal Codice di

⁸⁷ [Si veda da ultimo la sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio, secondo cui "Va in primo luogo escluso che la scorrettezza della pratica commerciale sia in qualche modo legata al numero di segnalazioni pervenute, ovvero all'incidenza che essa ha avuto sui consumatori: come ormai pacifico in giurisprudenza, le pratiche vietate dal codice del consumo sono illecite di pericolo, relativamente ai quali non è necessaria la effettiva lesione del bene giuridico protetto dalla norma (Cons. Stato, sez. VI, 10 gennaio 2022, n. 161; similmente, nella giurisprudenza europea è stata reputata illecita anche una pratica che coinvolgeva un singolo consumatore v. Corte Giust. Ue, sez. I, 16 aprile 2015, causa C-388/13)".]

⁸⁸ [Si veda ancora la sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio, che, con riferimento a un'ipotesi simile a quella oggetto del presente provvedimento, precisa: "dal complesso degli atti raccolti si può facilmente inferire la negligenza dei professionisti sanzionati, atteso che essi erano consapevoli delle criticità derivanti dall'esternalizzazione del procacciamento di nuova clientela; ciononostante, non venivano (fino all'intervento dell'Agcm) implementate procedure che potessero ridurre il rischio di comportamenti illeciti da parte degli agenti e dei collaboratori come, esemplificativamente, bonus legati alla genuinità dei contratti sottoscritti, ovvero penalità per contratti per i quali poi venivano attivate le procedure di recesso (v. Cons. Stato, sez. VI, 16 maggio 2022, n. 3826, che chiarisce ampiamente come il professionista risponda anche per l'operato dei propri collaboratori)".]

condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale sopra richiamate trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali quest'ultimo si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti. La diffusione, da parte delle agenzie incaricate da Facile Energy della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l'identità del Professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, l'esercizio del diritto di recesso/ripensamento - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece dagli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale".

VII.3 Valutazione di merito

Pratica commerciale A)

91. Le risultanze istruttorie evidenziano che i comportamenti sopra descritti, posti in essere dal Professionista con riferimento alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale, hanno determinato un significativo fenomeno di attivazioni non richieste da parte di Facile Energy, in violazione degli articoli 20, 24, 25 e 26, lettera f), in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, del Codice del Consumo, attraverso le seguenti condotte materiali, tutte parimenti connotate da profili di aggressività quali: (i) l'acquisizione di contratti di fornitura senza il consenso del consumatore (in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso); (ii) la comunicazione di informazioni ingannevoli, ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto; (iii) l'imposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali da parte del consumatore; (iv) l'indebita disalimentazione dei punti di prelievo.

92. Le risultanze sopra descritte evidenziano altresì che le condotte commerciali menzionate, avvenute nell'ambito delle procedure di vendita predisposte dal Professionista, hanno inciso sul rapporto di consumo, alterando profondamente la libertà di scelta dei consumatori. Si ribadisce che tali condotte, di seguito illustrate, riguardano le modalità di informazione, proposizione e conclusione di nuovi contratti di fornitura e rappresentano distinte articolazioni di un'unica pratica commerciale scorretta afferente in generale alle modalità di vendita dei propri servizi.

i) Conclusione di contratti e/o attivazione di forniture in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà contrattuale, ovvero in virtù di firme false, attraverso i canali teleselling e door to door

93. Le attività di promozione e commercializzazione dei servizi di gas e luce svolte da Facile Energy sono prevalentemente di tipo *push*, ovvero attuate attraverso telefonate e visite a domicilio effettuate da agenti incaricati dal Professionista, modalità che possono prestarsi a comportamenti scorretti degli agenti, quali l'acquisizione di contratti senza il consenso del consumatore, anche attraverso l'utilizzo di registrazioni telefoniche artefatte.

94. È pertanto onere del Professionista, che decide di avvalersi di questi legittimi canali di acquisizione di clienti, predisporre procedure e sistemi di controllo tali da impedire che l'acquisizione di nuovi clienti avvenga in maniera scorretta. Inoltre, a fronte comunque della possibilità di contratti e attivazioni non richieste generati da tali modalità di vendita, appare essenziale garantire pure che il consumatore possa sciogliersi facilmente e in breve tempo da qualsiasi vincolo derivante dall'instaurazione non voluta di un rapporto contrattuale.

95. Le risultanze istruttorie mostrano che Facile Energy è venuta meno alla diligenza professionale richiesta nel contesto appena descritto mettendo in atto un sistema di acquisizione dei nuovi clienti nel mercato libero dell'energia e del gas che, per le sue caratteristiche, consente il verificarsi delle attivazioni non richieste proprio nei termini oggetto di indagine nel corso del procedimento.

96. In particolare, dagli elementi agli atti, risulta che in diversi casi i consumatori hanno contestato l'acquisizione da parte del Professionista di richieste di attivazione di fornitura in assenza della corrispondente manifestazione di volontà, ovvero della sottoscrizione del contratto da parte dell'intestatario dell'utenza o, in prevalenza, dell'espressione di un valido consenso telefonico. Tali condotte, in diversi casi, hanno portato all'attivazione delle relative forniture di energia elettrica o di gas naturale, con successiva indebita fatturazione dei consumi.

97. Oltretutto, i segnalanti, come riferito nella descrizione della condotta, hanno costantemente evidenziato, in numerose denunce, di essere venuti a conoscenza di avere aderito alle offerte del mercato libero di Facile Energy solo dopo la ricezione della c.d. "lettera di benvenuto", e finanche in assenza sia di un contatto telefonico sia di una visita a domicilio da parte di un agente/procacciatore del Professionista, o a seguito di telefonate delle quali hanno contestato la genuinità della registrazione o anche a seguito della ricezione di solleciti di pagamento e/o preavvisi di disalimentazione o depotenziamento/disalimentazione del punto di prelievo.

98. Al riguardo, lo stesso Professionista, nelle proprie difese, ha ammesso l'esistenza di comportamenti scorretti posti in essere dalle agenzie, e in particolar modo da tre di queste, quantomeno nel periodo aprile-maggio del 2022.

99. Le condotte descritte, rappresentate dall'acquisizione di proposte di adesione in assenza di sottoscrizione o di manifestazione di volontà da parte dei consumatori, ovvero sulla base di firme false o di *vocal order* riferibili a soggetti diversi dall'intestatario della fornitura, integrano fattispecie di pratiche commerciali aggressive, in quanto comportano un indebito condizionamento che limita o è, comunque, idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore e quindi viola gli articoli 20, 24, 25 del Codice del Consumo.

100. In caso di attivazione di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, esse integrano anche la violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del medesimo Codice che annovera, tra le condotte considerate in ogni caso aggressive, il comportamento del Professionista che esiga, come nel caso di specie, *"il pagamento immediato o differito (...) di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto (...)"* posto che, come visto, il Professionista ha richiesto il pagamento delle forniture di energia elettrica e di gas naturale attivate in assenza del consenso del consumatore.

101. Peraltro, tale condotta risulta in contrasto con l'articolo 66 *quinquies*, ai sensi del quale *"Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni acqua, gas, elettricità o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso"*.

ii) Diffusione di informazioni ingannevoli, omissioni informative, e indebiti condizionamenti, al fine di ottenere la conclusione dei contratti e adozione di modalità di conclusione dei contratti tramite vendite a distanza e vendite fuori dei locali commerciali che non garantiscono i diritti stabiliti dal Codice del Consumo

102. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che, in vari casi, i consumatori sono stati indotti a sottoscrivere o ad aderire a proposte commerciali per l'attivazione di una fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero, sulla base di informazioni non veritiere o incomplete, circa l'identità del fornitore, la natura delle obbligazioni derivanti dal contratto, nonché le caratteristiche dell'offerta, veicolate dagli agenti stessi durante la visita al proprio domicilio ovvero durante il contatto telefonico.

103. Come emerso dalle evidenze istruttorie, Facile Energy ha avuto contezza, in molti casi, del fatto che i reclami dei consumatori derivavano proprio dalla comunicazione di informazioni ingannevoli e/o ambigue da parte degli agenti da essa incaricati della promozione delle offerte commerciali – in particolare tramite contatto telefonico – in ordine all'effettiva conclusione del contratto da parte del consumatore, spesso rassicurato del fatto che, contrariamente al vero, nessun vincolo era sorto, ovvero che dall'adesione all'offerta non sarebbe derivato il cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas.

104. I consumatori hanno lamentato, altresì, di essere stati contattati da agenti che, pur operando per conto di Facile Energy, si sarebbero spacciati per operatori di aziende concorrenti, o anche per dipendenti del proprio fornitore che comunicavano la necessità di ricevere temporaneamente la prestazione dei servizi da Facile Energy per cause in realtà insussistenti.

105. La procedura predisposta dal Professionista per lo svolgimento dell'attività di *teleselling* non appare idonea a contrastare il fenomeno delle attivazioni non consapevoli, come testimoniato sia dall'afflusso continuo di segnalazioni dei consumatori, anche successivamente all'asserita adozione di "misure rigorose" da parte della Società, sia dalla tardività di predisposizione delle predette misure -peraltro in buona parte indimostrata- (tra le quali l'introduzione di un'ulteriore telefonata di controllo della conclusione del contratto e di un meccanismo di controllo dell'operato delle agenzie attraverso strumenti contrattuali e incentivi basati sulla qualità delle attivazioni, non ancora implementati).

106. Sotto quest'aspetto, l'esame dei *vocal order* acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi e/o allegati alle segnalazioni rivela la velocità di "lettura" dello *script* e la formulazione incessante delle domande, attraverso le quali il consumatore è sollecitato dal *teleseller* con toni incalzanti a rispondere affermativamente attraverso la proposizione veloce e ravvicinata dei quesiti: conseguentemente, la possibilità di comprensione delle informazioni ricevute risulta quasi inesistente.

107. Ciò, oltretutto, in un settore nel quale il contesto informativo è caratterizzato da un'elevata asimmetria informativa che caratterizza l'intero processo di formazione della volontà contrattuale del consumatore. Nello specifico, siffatte modalità di proposizione delle offerte commerciali di energia elettrica e gas, tramite il canale telefonico, non consentono di comprendere nel dettaglio le caratteristiche delle offerte stesse, tanto più che, come desumibile dalle segnalazioni pervenute e dalle risultanze ispettive, buona parte dei soggetti contrattualizzati sono di età elevata e/o deboli e vulnerabili.

108. Conseguentemente, l'onere di controllare la correttezza delle modalità di acquisizione del consenso da parte del Professionista è estremamente elevato. Al contrario, Facile Energy non ha allestito un efficace e sistematico meccanismo di monitoraggio e controllo sull'attività degli agenti che potesse, di fatto, evitare il verificarsi di simili condotte.

109. Inoltre, la dimostrazione dell'inidoneità delle modalità di prospettazione delle offerte commerciali è data dalla numerosità dei reclami per disconoscimento del contratto e dai ripensamenti dei consumatori, quale manifestazione di condotte commerciali non corrette.

110. Alla luce delle considerazioni svolte, i comportamenti descritti, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, appaiono non solo ingannevoli, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, ma nel contempo anche aggressivi, in quanto idonei a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto, tenuto conto della complessità dell'offerta commerciale, della razionalità limitata dei consumatori e delle significative asimmetrie informative che contraddistinguono il settore, le modalità di informazione del consumatore e la conseguente acquisizione e verifica del suo consenso, adottate dal Professionista, sono idonee a indurre in errore il consumatore con riferimento alle

informazioni rilevanti concernenti la natura e lo scopo del contatto, le caratteristiche e le condizioni contrattuali dell'offerta, fino a limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole in merito all'offerta del Professionista. Tale condotta, poi, non risulta conforme al livello di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo. In particolare, non si riscontra che il Professionista abbia adottato, con la diligenza professionale che gli è richiesta, misure idonee a tenere i consumatori al riparo dalle conseguenze dei comportamenti illeciti contestati, annullando sollecitamente gli effetti dei medesimi comportamenti, senza onere alcuno per gli stessi.

111. Infine, si rileva quanto affermato in proposito dall'ARERA, secondo la quale la condotta del Professionista sembrerebbe non conforme alla regolazione di settore laddove *"il venditore è tenuto, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri in precedenza evidenziati. A tale riguardo è, infatti, necessario che tutte le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all'interno della documentazione contrattuale"*.

iii) Ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori

112. Le evidenze in atti palesano che Facile Energy non ha adottato procedure idonee a garantire l'esercizio del diritto di ripensamento/recesso da parte dei propri clienti. Sulla base della documentazione acquisita, si evidenzia come il Professionista abbia fornito, al riguardo, informazioni poco chiare o fuorvianti, quando non omissive di fornirle, in merito alla decorrenza del diritto di ripensamento, anche omettendo di inviare il relativo modulo, ostacolando così l'esercizio del diritto stesso, da parte del consumatore.

113. Dai riscontri sistematicamente forniti da Facile Energy è emerso che quest'ultima fa decorrere il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento dal momento del *vocal order* e non, secondo quanto previsto dal disposto normativo, dal ricevimento della lettera di accettazione del Professionista -della proposta di adesione all'offerta commerciale da parte del cliente-; inoltre, le evidenze ispettive hanno rivelato come la gestione delle istanze di ripensamento non preveda alcun tracciamento e/o archiviazione delle stesse e, salvo sporadiche eccezioni, né l'indicazione dell'esito dell'esercizio del diritto di ripensamento e di come le stesse spesso non siano lavorate in tempo reale. Ciò comporta che la Società ha in svariati casi negato il diritto di ripensamento pur tempestivamente esercitato dai nuovi clienti, nel termine prescritto, con la motivazione del decorso di un periodo superiore a quello previsto.

114. L'esercizio del diritto di ripensamento risulta inoltre ostacolato dalla mancata messa a disposizione del consumatore, da parte del Professionista, del supporto durevole dal quale risulta (a seguito di registrazione della telefonata) la conclusione del contratto, mediante lo scambio delle dichiarazioni confermatrici dell'offerta, e dal mancato invio del plico contrattuale. Tale circostanza determina, di fatto, un'ulteriore limitazione degli strumenti a disposizione del consumatore stesso, al fine di verificare, ed eventualmente contestare, la regolare avvenuta conclusione del contratto.

115. Si osserva, al riguardo, che è onere del Professionista che decide di avvalersi dei legittimi canali di acquisizione, quali il *teleselling* e il "porta a porta", garantire che il consumatore possa esercitare, agevolmente e in breve tempo, l'esercizio del diritto di ripensamento nel caso di attivazione non voluta di un rapporto contrattuale.

116. Ed ancora, è emerso che il Professionista, indipendentemente dall'eventuale richiesta di recesso, pretende il pagamento della fornitura anche a fronte dei reclami degli utenti volti a disconoscere il contratto o a contestare l'attivazione non richiesta della fornitura, anche inviando solleciti e diffide pur in pendenza di reclami stessi e, inoltre, non adotta un sistema di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei consumatori idoneo a consentirne tempestiva e adeguata trattazione. In proposito, giova evidenziare come nelle proprie difese il Professionista abbia ammesso esplicitamente anche la sussistenza di solleciti di pagamento inviati indebitamente, precisando che *"A causa di eventuali errori di sistema, può succedere che tali utenze siano oggetto di sollecito ma, in tali casi, il Cliente è sin da subito avvisato che qualora l'utenza sia oggetto di reclamo per contratto non richiesto, la diffida deve essere considerata del tutto priva di valore e conseguenze"*.

117. Nel parere reso da ARERA viene evidenziato, in relazione all'inadeguatezza e all'eventuale tardività dei riscontri ai reclami, che *"la condotta del Professionista sembrerebbe porsi in violazione delle disposizioni del TIQV ... relativamente ai termini e alle modalità ivi previste di trattazione dei reclami, come nei casi in cui il venditore non abbia risposto al reclamo nei termini previsti dalla regolazione o la risposta fornita non risulti motivata e documentata con riferimento alla criticità lamentata dal cliente"*.

118. Alla luce di quanto sopra esposto, i comportamenti consistenti nell'imposizione di ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori, integrano una violazione dell'articolo 25 lett. d) del Codice del Consumo, nella misura in cui le condotte dilatorie, omissive, oltre che la gestione rallentata delle istanze e le richieste di pagamento, risolvendosi in un *"ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista"*, sono idonee a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento, tale da limitare la sua libertà di scelta in relazione a dette facoltà. Sotto tale ultimo profilo, la condotta viola anche gli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

119. Inoltre, a Facile Energy è ascrivibile anche in relazione a tale condotta una carenza di diligenza professionale, in violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo.

iv) *Indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo.*

120. Dalle evidenze istruttorie si evince come Facile Energy affianchi in maniera pressoché sistematica all'invio dei solleciti e delle diffide di pagamento la minaccia o l'esecuzione di interventi di riduzione di potenza e/o di disalimentazione del punto di prelievo, non precedute dal relativo preavviso (come richiesto, invece, dalla regolazione), spesso anche in assenza di recapito delle fatture oggetto della richiesta di pagamento (o a seguito di recapito tardivo e a ridosso dell'intimazione ad adempiere delle stesse), quando non della documentazione contrattuale e della *welcome letter* o anche nonostante l'assenza di insoluti, così da esporre i consumatori (anche anziani e/o appartenenti a categorie protette) al rischio di vedersi improvvisamente privi dell'erogazione dell'energia elettrica e/o del gas in modo del tutto imprevedibile e indebito.

121. Anche in questo caso, le evidenze ispettive non hanno consentito di ravvisare l'adozione da parte della Società di meccanismi di tracciamento dei preavvisi di riduzione di potenza o disalimentazione, la cui assenza e/o inefficienza è confermata dalla già riferita circostanza che nelle proprie difese il Professionista ammetta esplicitamente l'esistenza di "errori di sistema" che in alcuni casi determinano l'invio ingiustificato di diffide: *"A causa di eventuali errori di sistema, può succedere che tali utenze siano oggetto di sollecito ma, in tali casi, il Cliente è sin da subito avvisato che qualora l'utenza sia oggetto di reclamo per contratto non richiesto, la diffida deve essere considerata del tutto priva di valore e conseguenze"*.

122. In proposito, nel parere reso da ARERA si rileva pure che il Professionista sembrerebbe non aver rispettato le disposizioni *"che prescrivono al venditore, in caso di morosità di clienti finali disalimentabili, l'obbligo di inviare una comunicazione di costituzione in mora, secondo le modalità e le tempistiche definite dall'Autorità, prima che venga effettuata la richiesta di sospensione della fornitura all'impresa distributrice"*, come previsto dal "Testo integrato morosità elettrica" (TIMOE), di cui all'Allegato A alla delibera 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, e dall'omologo "Testo integrato morosità gas" (TIMG), di cui all'Allegato A alla delibera 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, come successivamente integrati e modificati.

123. In ogni caso, la condotta in esame implica una palese violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, limitandone notevolmente la libertà di scelta e di comportamento dei consumatori, per via dell'indebito condizionamento a pagare importi contestati a fronte della minaccia di sospensione della fornitura -quando non direttamente dell'avvenuta disalimentazione-, pur di evitare l'ingiustificato distacco della propria utenza. Del pari, è ravvisabile anche in relazione a tale condotta un'evidente carenza di diligenza professionale, in violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo.

Pratica commerciale B)

124. Dalle risultanze istruttorie emerge, come seconda pratica commerciale scorretta ascrivibile a Facile Energy, l'addebito in fattura nel periodo da novembre 2021 ad agosto 2022 degli "oneri di sistema" in contrasto con le previsioni normative che prevede l'azzeramento degli stessi e alla diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito.

125. In proposito, varie segnalazioni, anche qualificate, in prevalenza con allegate fatture riportanti l'ingiustificato addebito di tale voce, comprovano tale circostanza, confermata peraltro dagli stessi scritti difensivi del Professionista, che la giustificano come un mero errore di fatturazione di alcune voci di diversa natura. Tuttavia, le risposte fornite da Facile Energy, che ingannevolmente presentano gli oneri di sistema come costi di natura commerciale, discrezionalmente determinati dalla Società, lasciano trasparire la piena consapevolezza da parte della stessa dell'infondatezza dell'addebito di tali oneri in fattura, tentando di giustificarlo confondendo i consumatori in merito alla relativa natura.

126. Sul punto, l'ARERA ha rilevato nel proprio parere che gli oneri di sistema *"vengono applicati come maggiorazione della tariffa di distribuzione e non riguardano, dunque, quelle componenti commerciali pur liberamente definibili dal venditore del mercato libero ed applicabili al cliente finale se previste nel contratto di fornitura"* e *"non potrebbero essere fatturati come oneri generali di sistema corrispettivi posti a copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia verde o posti a copertura dei costi di garanzia, come sembrerebbe nel caso di specie"*, dal momento che la fatturazione di corrispettivi posti a copertura delle attività di natura commerciale del venditore deve avvenire nel rispetto dell'articolo 5 del Codice di condotta commerciale, ai sensi del quale *"i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità"*.

127. Tale pratica presenta profili di aggressività, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, consistenti nell'ingiustificata inclusione in fattura di importi non dovuti per espressa previsione normativa, con conseguente indebito condizionamento dei clienti, indotti alla corresponsione di tali somme, nonché di ingannevolezza, consistenti nella diffusione di informazioni omissive e fuorvianti in sede di risposta ai reclami dei consumatori, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo. Comune a entrambi i profili è la mancanza di diligenza professionale richiesta dall'articolo 20 del Codice del Consumo.

Condotta sub C): la violazione delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza

128. Le vendite, nei mercati energetici, attuate attraverso tecniche di comunicazione a distanza, nel caso di specie prevalentemente attraverso il *teleselling*, si possono prestare a comportamenti scorretti degli agenti, allo scopo di

pervenire all'acquisizione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto. E' pertanto onere del Professionista che decide di avvalersi di tale legittimo canale di vendita, rispettare la disciplina introdotta dal D. lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (*Consumer Rights*).

129. Al riguardo, le risultanze istruttorie evidenziano che Facile Energy, nelle procedure di conclusione dei contratti a distanza, non rispetta i requisiti di forma previsti dall'articolo 51 del Codice del Consumo, in particolare ritenendo di vincolare il consumatore all'offerta telefonica, sulla base del mero (il più delle volte asserito) consenso alla registrazione telefonica, senza informare preliminarmente il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto (e, in particolare, circa la possibilità di utilizzo del supporto durevole in luogo della forma scritta ai fini dello scambio delle dichiarazioni confermatrice), senza mettere automaticamente a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto né il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione, nonché omettendo di inviare il plico contrattuale e di effettuare il relativo tracciamento. Inoltre, il Professionista non consente una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento e frappone ostacoli al tempestivo esercizio del diritto di ripensamento.

130. In proposito, nel proprio parere, ARERA ha rilevato che sembrerebbero disattese "le disposizioni del Codice di condotta commerciale in materia di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione contrattuale e, in caso di contratto a distanza, del supporto durevole contenente la conferma del contratto nonché, in caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali, la consegna della copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o su un altro mezzo durevole se il cliente finale acconsente".

131. La procedura di conclusione dei contratti negoziati a distanza sopra descritta, adottata da Facile Energy, risulta pertanto in contrasto con gli articoli 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

132. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

133. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

134. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

135. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: della *i*) dimensione economica del Professionista, che ha generato ricavi per oltre 12 milioni di euro nell'anno 2021, in crescita rispetto agli oltre 4 milioni del 2020; *ii*) della diffusione della pratica commerciale a livello nazionale; nonché *iii*) dell'idoneità della stessa ad arrecare significativi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali a numerosi consumatori, in buona parte anziani e/o vulnerabili.

136. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto in primo luogo della dimensione della Società. Al riguardo, secondo i dati forniti dalla Società nella risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente all'avvio del procedimento⁸⁹, i contratti attivi a fine aprile 2022 erano [60.000-70.000], a fronte di un valore delle vendite pari a [10.000.000-15.000.000] € nel 2021 e in significativa crescita nel 2022, registrandosi relativamente ai soli primi quattro mesi un fatturato di [15.000.000-20.000.000] €. Si tiene inoltre conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata anche attraverso *Internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori, e *teleselling*, strumento particolarmente invasivo; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante - e in fatto derivato - ai consumatori dall'attivazione non richiesta di forniture energetiche e dalle conseguenti richieste di pagamento dei relativi consumi.

137. Per quanto riguarda la durata della pratica commerciale *sub A*), dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere da inizio 2021⁹⁰ ed è ancora in corso.

138. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile Energy S.r.l. nella misura di 1.200.000 euro.

139. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione della Società come già sopra indicato; della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si

⁸⁹ [Cfr. memoria prott. nn. 43716 e 43890 del 26 maggio 2022.]

⁹⁰ [Cfr. segnalazione prot. n. 58732 del 13 luglio 2021.]

trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante - e in fatto derivato - ai consumatori dall'ingiustificato addebito di importi non dovuti per espressa previsione legislativa⁹¹.

140. Per quanto riguarda la durata della pratica commerciale *sub B*), dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere a decorrere da novembre 2021 ed è cessata ad agosto 2022.

141. Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile Energy nella misura di 700.000 euro.

142. Con specifico riferimento alle condotte *sub C*), ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rileva la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, in cui al consumatore devono essere fornite tutte le informazioni precontrattuali necessarie ad assumere una scelta di consumo consapevole.

143. Per quanto riguarda la durata delle condotte *sub C*), dagli elementi disponibili in atti risulta che sono state poste in essere da inizio 2021⁹² e sono ancora in corso.

144. Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile Energy nella misura di 100.000 euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*), consistente nell'aver concluso contratti non richiesti e attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà con richiesta di pagamento dei corrispettivi non dovuti, nonché, sulla base di informazioni ingannevoli, omissive o indebiti condizionamenti, ostacolato l'esercizio del diritto di ripensamento dei consumatori e minacciato o effettuato indebite disalimentazioni dei punti di prelievo, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25 e 26, lettera *f*), in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*), consistente nell'addebito ingiustificato degli "oneri di sistema", in violazione delle disposizioni normative che ne hanno disposto l'azzeramento, nonché nella diffusione di informazioni omissive e fuorvianti in merito agli stessi, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte *sub C*), consistenti nella conclusione di contratti a distanza senza rispettare le procedure previste dalla normativa a tutela dei consumatori, risultano lesive degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Facile Energy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24, 25 e 26, lettera *f*), in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Facile Energy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

c) che le condotte descritte al punto II, lett. C), del presente provvedimento, poste in essere da Facile Energy S.r.l., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) di irrogare alla società Facile Energy S.r.l. in relazione alla violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 euro (un milione duecentomila euro);

e) di irrogare a Facile Energy S.r.l. in relazione alla violazione di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 700.000 euro (settecentomila euro);

⁹¹ [Considerando i [50.000-80.000] contratti attivi ad aprile 2022 e l'importo unitario di circa 27 euro degli oneri di sistema addebitati ai consumatori, l'importo degli oneri ingiustificatamente addebitati in tale mese può stimarsi orientativamente in circa [1.500.000-2.000.000] €; peraltro, la pratica risulta essere durata da ottobre 2021 ad agosto 2022.]

⁹² [Cfr. segnalazione prot. n. 58732 del 13 luglio 2021.]

f) di irrogare a Facile Energy S.r.l. in relazione alla violazione di cui al punto c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 euro (centomila euro);

g) che la società Facile Energy S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente procedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e c).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli