

IP365 - FACILE ENERGY-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 31008

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 dicembre 2023;

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 e successive modificazioni (di seguito Codice del consumo);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, con il quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere da Facile Energy S.r.l., consistenti nell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas e nell'ingiustificato addebito degli oneri di sistema;

VISTA la propria delibera n. 30632 del 9 maggio 2023, con la quale l'Autorità ha contestato a Facile Energy S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 9 maggio 2023, 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 del Professionista;

VISTE le proprie decisioni del 1° agosto 2023 e del 10 ottobre 2023 con ciascuna delle quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie e per assicurare il contraddittorio;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. La società Facile Energy S.r.l., in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo (di seguito anche "Facile Energy", il "Professionista" o la "Società"), attiva nella fornitura di energia elettrica e gas naturale, con fatturato, al 31 dicembre 2022, pari a [40.000.000-50.000.000]* euro¹.

II. PREMessa

Il provvedimento dell'autorità del 13 dicembre 2022

2. Con provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, l'Autorità, ad esito del procedimento istruttorio PS12298, ha accertato a carico di Facile Energy: A) una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26, lettera f), in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo, articolata nelle seguenti condotte: 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 (attivazioni non richieste, di seguito anche "ANR"); ii) diffusione di informazioni ingannevoli e omissive al fine di ottenere la conclusione dei contratti; iii) imposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori; iv) indebita disalimentazione dei punti di prelievo; B) una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, consistente nell'addebito in fattura degli "oneri di sistema", in contrasto con la disposizione che prevedeva l'azzeramento degli stessi e la diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito; C) la violazione delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza in contrasto con gli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del consumo (c.d. *consumer rights*).

3. Con il citato provvedimento l'Autorità ha vietato la continuazione delle violazioni accertate, disponendo che Facile Energy comunicasse, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

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

¹ [Cfr. progetto di bilancio 2022, all. 7 alla memoria del 16 giugno 2023, prot. n. 53748.]

4. In data 28 febbraio 2023, Facile Energy ha presentato una relazione nella quale ha descritto le misure adottate in ottemperanza al predetto provvedimento²:

- la stipulazione di nuovi contratti di servizio con i *teleseller* e l'adozione di nuovi *script* e linee guida;
- l'introduzione, nel futuro, di un sistema di OTP (*one time password*) per la raccolta del consenso e della sottoscrizione della proposta contrattuale da parte del cliente (alla relazione è allegato soltanto un preventivo, non ancora accettato, di acquisto del servizio senza indicazione di una data di effettiva adozione);
- l'adozione di linee guida vincolanti nei confronti delle agenzie per definire il comportamento del personale;
- la realizzazione di una terza chiamata dalla società al cliente (*quality call*) per comunicare il perfezionamento del contratto e chiarire il termine di decorrenza per l'esercizio del diritto di ripensamento (alla relazione è allegata solo la copia degli *script*, senza alcuna evidenza di effettiva attuazione in termini, ad esempio, di chiamate eseguite, contratti risolti a seguito della chiamata);
- l'accoglimento del diritto di ripensamento (previsione priva di riscontri);
- l'adozione di un sistema di rilevazione (con *flag*) sull'anagrafica del soggetto reclamante un'attivazione non richiesta;
- l'adozione, in caso di conclusione del contratto a distanza, di un sistema di tracciamento del plico contrattuale spedito al cliente all'indirizzo *e-mail* oppure tramite posta all'indirizzo del cliente;
- l'indicazione del termine di quattordici giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento nelle Condizioni generali di Fornitura.

5. Successivamente alla chiusura del procedimento PS12298, tuttavia, l'Autorità ha continuato a ricevere, senza soluzione di continuità, numerose segnalazioni³ (delle quali oltre 100 nel periodo compreso tra lo spirare del termine di sessanta giorni dalla notifica del citato provvedimento – avvenuta in data 28 dicembre 2022 – e la valutazione dell'ottemperanza da parte dell'Autorità), che hanno evidenziato la persistenza di rilevanti criticità già contestate a Facile Energy nel procedimento istruttorio PS12298 e quindi la reiterazione delle condotte scorrette, a riprova dell'inefficacia delle misure individuate dalla Società.

6. Da un primo gruppo di denunce si desume la persistenza di attivazioni non richieste di forniture energetiche, realizzate in assenza del consenso espresso del cliente alla stipulazione del contratto, i) attraverso contatti, prevalentemente telefonici, nei quali gli operatori forniscono informazioni fuorvianti sull'identità del Professionista⁴; ii) utilizzando registrazioni manipolate o di telefonate mai intercorse con il cliente contrattualizzato⁵.

7. Altre segnalazioni lamentano che alle ANR fa seguito l'assenza del tempestivo invio della documentazione contrattuale⁶ e/o delle fatture⁷, cosicché il cliente non è reso edotto del passaggio delle proprie forniture energetiche a Facile Energy né, conseguentemente, messo in grado di esercitare il diritto di ripensamento.

8. Ancora, dalle denunce di alcuni consumatori, risulta che Facile Energy, a seguito delle ANR, continua: i) a non dare applicazione dell'articolo 66 *quinquies*⁸ del Codice del consumo; ii) a non riconoscere il diritto di ripensamento tempestivamente esercitato⁹ e ad inviare indebiti solleciti di pagamento¹⁰ o effettuare un indebito depotenziamento dei punti di prelievo¹¹.

9. Dagli elementi raccolti in atti è emersa, dunque, la reiterazione, da parte di Facile Energy, delle violazioni accertate *sub A*) nel citato provvedimento del 13 dicembre 2022, posto che le iniziative prospettate dal Professionista in ottemperanza alla delibera, peraltro prive di adeguati riscontri e di dati quantitativi e qualitativi in merito all'effettiva implementazione, non avevano evidentemente determinato l'eliminazione dei profili di scorrettezza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

10. In ragione di quanto sopra, con provvedimento del 9 maggio 2023, n. 30632, l'Autorità ha avviato il procedimento IP365, volto a contestare a Facile Energy la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per

² [Cfr. doc. prot. n. 24249 del 28 febbraio 2023.]

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

⁴ [Cfr., tra altre, le segnalazioni prot. n. 30597 del 23 marzo 2023; prot. n. 33570 del 4 aprile 2023; prot. n. 34807 del 5 aprile 2023; prot. n. 35014 del 6 aprile 2023; prot. n. 35071 del 6 aprile 2023; prot. n. 36264 del 13 aprile 2023.]

⁵ [Cfr., tra altre, le segnalazioni prot. n. 35708 dell'11 aprile 2023; prot. n. 35825 dell'11 aprile 2023.]

⁶ [Cfr., tra altre, le segnalazioni prot. n. 35607 dell'11 aprile 2023; prot. n. 35781 dell'11 aprile 2023; prot. n. 36371 del 13 aprile 2023.]

⁷ [Cfr., tra altre, la segnalazione prot. n. 36360 del 13 aprile 2023.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 25779 del 6 marzo 2023.]

⁹ [Cfr. segnalazione prot. n. 29262 del 17 marzo 2023.]

¹⁰ [Cfr. le segnalazioni prot. n. 32588 del 30 marzo 2023; prot. n. 32749 del 30 marzo 2023; prot. n. 33421 del 3 aprile 2023; prot. n. 33569 del 3 aprile 2023; prot. n. 33811 del 4 aprile 2023; prot. n. 36203 del 13 aprile 2023.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 29375 del 17 marzo 2023.]

non aver ottemperato al provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022 nonché a irrogare l'eventuale sanzione pecuniaria prevista dalla richiamata norma.

11. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 16 maggio 2023 è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede della Società.

12. Nelle date del 30 maggio 2023, del 16 giugno 2023 e del 24 ottobre 2023, Facile Energy ha inviato le proprie memorie difensive¹².

13. In data 12 ottobre 2023 si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

14. Facile Energy ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date del 26 maggio 2023 e del 17 ottobre 2023¹³.

15. In data 25 ottobre 2023 è stata inviata al Professionista la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive¹⁴.

16. In data 15 novembre 2023 Facile Energy ha inviato la propria memoria conclusiva¹⁵.

2) Gli elementi acquisiti

17. Dalle informazioni e dalla documentazione raccolte nel corso del procedimento¹⁶ è emerso quanto segue.

Evidenze ispettive

18. Nel corso dell'attività ispettiva¹⁷, sono state acquisite numerose evidenze che confermano e corroborano, anche sotto il profilo quantitativo, le doglianze espresse dai consumatori nelle numerose segnalazioni pervenute e che continuano a pervenire all'Autorità. In particolare, l'ampiezza del fenomeno concernente le forniture non richieste di energia e gas è resa evidente dall'elevato numero tanto di reclami quanto di casi di esercizio del diritto di ripensamento reperiti ed acquisiti.

19. Infatti, dalle classificazioni operate da Facile Energy, i reclami ricevuti dalla Società per attivazioni non richieste (dal 1° gennaio al 15 maggio 2023) risultano pari a circa [1.500-2.000]¹⁸, come confermato dalle informazioni successivamente rese dal Professionista¹⁹, mentre i casi di esercizio del diritto di ripensamento risultano oscillare, nei primi 4 mesi del 2023, tra i [100-500] circa e gli oltre [500-1.000] al mese²⁰ (per un totale, come da dichiarazione inserita a verbale, di [2.500-3.000] istanze ricevute fino alla data del 15 maggio 2023)²¹.

20. Inoltre, dal contenuto dei numerosi reclami acquisiti in ispezione emerge come in una molteplicità di casi il Professionista, attraverso l'operato delle proprie agenzie *partner*, continui ad attivare forniture non richieste (talvolta anche con l'apposizione di firme false sui contratti, con falsificazioni della voce o con telefonate manipolate) in capo a consumatori ignari della contrattualizzazione. Costoro vengono a conoscenza della nuova fornitura solo a seguito del recapito di una "welcome letter" o direttamente 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, spesso senza che il preavviso sia stato recapitato correttamente e tempestivamente, numerosi clienti subiscono la disalimentazione, sovente anche nonostante l'avvenuto pagamento delle fatture.

21. In dettaglio, le predette doglianze confermano le modalità con cui agisce la Società nel rapporto con i clienti.

22. In primo luogo, nei reclami acquisiti, i consumatori contestano 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 o come dipendenti dell'ARERA o di imprecisati enti di tutela dei consumatori e chiedendo la conferma dei dati personali per poi utilizzarli nella registrazione relativa al consenso telefonico²². Inoltre, nei reclami viene lamentata l'artificiosità della registrazione, nella quale la persona che fornisce dati personali e consenso non sarebbe il cliente contrattualizzato o le registrazioni delle parole pronunciate da quest'ultimo sarebbero

¹² [Cfr. comunicazioni del 30 maggio 2023 (doc. prot. n. 48847), 16 giugno 2023 (doc. prot. n. 53578) e 24 ottobre 2023 (doc. prot. n. 85819).]

¹³ [Docc. del 26 maggio 2023, prott. nn. 48291 e 48292 e del 17 ottobre 2023, prott. nn. 83017, 83019 e 83028.]

¹⁴ [Comunicazione del 25 ottobre 2023, prot. n. 86615.]

¹⁵ [Memoria del 15 novembre 2023, prot. n. 94160, integrata con ulteriori allegati in data 23 novembre 2023, prot. n. 97632.]

¹⁶ [Oltre alla Relazione di ottemperanza, rilevano in particolare le segnalazioni acquisite agli atti del procedimento, le evidenze acquisite nell'ambito dell'attività ispettiva svolta presso la sede della Società in data 16 maggio 2023 e le memorie presentate da Facile Energy in data 30 maggio 2023 (doc. prot. n. 48847), 16 giugno 2023 (doc. prot. n. 53578) e 24 ottobre 2023 (doc. prot. n. 85819).]

¹⁷ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 16 maggio 2023.]

¹⁸ [Cfr. doc. n. 1 del fascicolo ispettivo.]

¹⁹ [Cfr. memoria di parte del 16 giugno 2023 (doc. prot. n. 53578).]

²⁰ [Cfr. doc. n. 1248 del fascicolo ispettivo.]

²¹ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 16 maggio 2023, nel quale un rappresentante della Società dichiara, con riferimento all'esercizio del diritto di ripensamento esercitato dalla clientela dal 1° gennaio 2023 al giorno dell'ispezione, che "il numero delle istanze di ripensamento ricevute ammonta a [2.500-3.000], di cui circa il [50-100%] vengono accolte anche oltre il termine di legge di 14 giorni".]

²² [Cfr. doc. n. 330, 361, 370, 397, 1077, 1141 del fascicolo ispettivo.]

inserite in conversazioni diverse da quelle effettive e/o riutilizzate in telefonate di conferma non realmente effettuate²³.

23. Tra le lamentele più significative attinenti alle registrazioni ricorrono la presenza di una voce diversa da quella del reclamante e l'utilizzo di dati erronei o relativi a un soggetto diverso dal cliente²⁴.

24. In proposito, Facile Energy risulta pienamente consapevole delle reiterate criticità afferenti alle fasi di attivazione e di gestione dei servizi, come desumibile tanto dalla ricezione di numerosi reclami classificati dalla Società – nei documenti acquisiti in fase ispettiva – come riferiti ad attivazioni non richieste, quanto dal frequente accoglimento degli stessi, sistematicamente accompagnato dalla precisazione che le ANR riconosciute sarebbero ascrivibili alle agenzie di *teleselling* di cui la Società si avvale²⁵. Peraltro, molti clienti lamentano la mancata applicazione dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo e, addirittura, l'invio di solleciti di pagamento a mesi di distanza dal riconoscimento effettuato dal Professionista²⁶.

25. Con riferimento alla fase successiva all'attivazione del servizio non richiesto, l'attività ispettiva ha rivelato come la gestione delle istanze di ripensamento non preveda alcun meccanismo di tracciamento dell'attività svolta per il trattamento delle stesse, bensì il semplice inserimento della richiesta in alcuni fogli *Excel* che riportano soltanto alcuni dati di massima (agente che ha stipulato il contratto e data di conclusione di quest'ultimo, data di presentazione dell'istanza di ripensamento, numero di POD/PDR ed eventuale conferma dell'attivazione della fornitura)²⁷. In proposito sono stati acquisiti reclami di consumatori che lamentano l'ingiustificato rigetto (espresso o tacito) dell'istanza tempestivamente presentata, allegando talvolta la comunicazione di rigetto inviata da Facile Energy²⁸.

26. Sempre in merito alla fase successiva all'attivazione, copiose doglianze dei consumatori rivelano come il sistema di gestione dei pagamenti, delle fatture e delle raccomandate recanti i solleciti di pagamento e i preavvisi di riduzione di potenza/disalimentazione sia privo di meccanismi di tracciabilità e di blocco in grado di evitare che i predetti avvisi vengano inviati in pendenza di reclami per ANR o nonostante l'avvenuto pagamento o il mancato recapito delle fatture. In numerosi casi destinatari di tali avvisi risultano consumatori ignari dell'avvenuta ANR, non avendo mai ricevuto la documentazione contrattuale e le fatture da parte di Facile Energy²⁹, o ai quali le fatture non sono state recapitate per l'inserimento di un indirizzo errato³⁰. Ancora, altri reclami lamentano la riduzione di potenza del punto di prelievo non preceduta dall'invio delle fatture e del preavviso richiesto dalla regolazione³¹, quando non della documentazione contrattuale³².

Segnalazioni

27. L'adozione del provvedimento n. 30632 del 9 maggio 2023 di avvio dell'inottemperanza non ha interrotto l'afflusso di segnalazioni afferenti ai predetti profili, che allo spirare del termine istruttorio ammontano a circa 400.

28. In particolare, numerose denunce pervenute nel corso del presente procedimento evidenziano la persistenza di attivazioni non richieste di forniture energetiche, in assenza del consenso espresso del cliente alla stipulazione del contratto, reiterate i) a seguito di contatti telefonici nei quali gli operatori dichiarano di chiamare per conto di altri fornitori di energia³³ o di non meglio precisati enti di tutela dei consumatori³⁴, ii) utilizzando registrazioni manipolate o di telefonate mai intercorse con il cliente contrattualizzato³⁵, iii) in totale assenza di contatti con il cliente³⁶. Un'attivazione non richiesta è stata denunciata anche da un consumatore di età superiore ai 75 anni³⁷.

²³ [Cfr. doc. n. 336, 484 e 485 del fascicolo ispettivo.]

²⁴ [Cfr. docc. nn. 196, 202 e 203, 337 del fascicolo ispettivo.]

²⁵ [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 6, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 175, 205, 206, 207, 208, 209, 232, 233, 235, 236, 237, 238, 239 del fascicolo ispettivo.]

²⁶ [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 222, 240 e 870, 339, 447, 824, del fascicolo ispettivo.]

²⁷ [Cfr. doc. n. 1248 del fascicolo ispettivo.]

²⁸ [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 451 e 841, 758, 1080, 1089, 1113 del fascicolo ispettivo.]

²⁹ [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 4, 569 del fascicolo ispettivo.]

³⁰ [Cfr. doc. n. 570 del fascicolo ispettivo.]

³¹ [Cfr. docc. nn. 925 e 950 del fascicolo ispettivo.]

³² [Cfr. doc. n. 369 del fascicolo ispettivo.]

³³ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 68222 del 17 agosto 2023; prot. n. 69388 del 28 agosto 2023; prot. n. 69804 del 30 agosto 2023; prot. n. 79691 del 5 ottobre 2023 (quest'ultima relativa a un'ANR avvenuta a seguito di una telefonata ricevuta a giugno 2023).]

³⁴ [Cfr., tra le altre, la segnalazione prot. n. 73012 dell'11 settembre 2023.]

³⁵ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 69459 del 28 agosto 2023; prot. n. 77415 del 27 settembre 2023, relativo a un'ANR avvenuta sulla base di un contratto stipulato in data 5 aprile 2023 a seguito di una telefonata artefatta.]

³⁶ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 70025 del 30 agosto 2023; prot. n. 74850 del 18 settembre 2023.]

³⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 67977 del 14 agosto 2023.]

29. In merito a tali aspetti, nelle segnalazioni più recenti i clienti lamentano criticità quali la presenza della voce di un'altra persona al posto della propria nelle registrazioni e/o l'utilizzo di dati errati nella modulistica contrattuale e nelle fatture³⁸, la falsa prospettazione del fallimento del fornitore in essere³⁹, l'omissione, nel corso della telefonata, di significative voci di costo la cui esistenza è verificabile solo a seguito del ricevimento del materiale contrattuale e degli addebiti in bolletta⁴⁰.

30. Da talune segnalazioni emerge che in molti casi continuano a non essere inviate tempestivamente tanto la documentazione contrattuale quanto le fatture⁴¹, cosicché il cliente non è reso edotto dell'attivazione (non richiesta) di una fornitura con Facile Energy né, conseguentemente, messo in grado di esercitare il diritto di ripensamento⁴². In proposito, le segnalazioni più recenti da un lato lamentano, oltre al mancato invio della *welcome letter* e della documentazione contrattuale, anche il mancato ricevimento della telefonata di conferma⁴³ e, dall'altro, palesano casi in cui il Professionista ha ammesso l'assenza di consenso all'attivazione della fornitura da parte del cliente⁴⁴.

31. Ancora, anche nelle ultime denunce viene segnalato che Facile Energy, a seguito delle ANR, continua: i) a non dare applicazione dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo nonostante la dichiarazione di voler applicare tale disposizione⁴⁵; ii) a inviare indebiti solleciti di pagamento⁴⁶ in pendenza di reclami relativi all'attivazione non richiesta della fornitura⁴⁷; iii) a effettuare riduzioni di potenza, disalimentazioni o cessazioni amministrative senza preavviso⁴⁸.

32. Alcuni segnalanti denunciano, infine, l'addebito diretto su conto corrente dell'importo delle fatture, attivato anche in assenza di consenso e comunicazione dei propri dati bancari⁴⁹.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

33. Nella memoria finale, pervenuta in data 15 novembre 2023 (prot. n. 94160), il Professionista ha sostenuto che il numero dei reclami rinvenuti nel corso dell'attività ispettiva e pervenuti alla Società nel periodo 1° gennaio – 15 maggio 2023 sarebbe esiguo in rapporto al numero di attivazioni effettuate nello stesso periodo (circa [1.500-2.000] reclami rispetto a [40.000-50.000] attivazioni, corrispondente a una percentuale del [1-5%]).

34. Inoltre, i predetti reclami sarebbero mere dichiarazioni che necessitano di essere vagliate e l'esercizio del diritto di ripensamento non sarebbe di per sé prova della commissione di un illecito da parte del Professionista, essendo una libera scelta del consumatore quella di optare per il recesso da un contratto in essere.

35. Inoltre, secondo la Società, le denunce relative all'effettuazione di ANR tramite *teleselling* non solo sarebbero "dichiarazioni sovente non supportate da evidenze documentali (querelle etc)" ma riguarderebbero "condotte tenute da terzi (i partner commerciali) che espongono la società al rischio di enormi danni e perdite", su cui Facile Energy non avrebbe immediato controllo, salvo l'adozione di misure di prevenzione, controllo e sanzione che si starebbero dimostrando efficaci.

36. Quanto al mancato o tardivo recapito del plico contrattuale, la Società sostiene che in linea di massima tale problematica sarebbe connessa i) all'operato non corretto delle agenzie *partner*, concretatosi nell'indicazione di dati falsi o errati, impossibili da verificare; ii) a disguidi quali l'invio a indirizzi sbagliati per errore dello spedizioniere o alla mancata consultazione dei documenti ricevuti in formato elettronico da parte del consumatore (problematiche, queste, che sarebbero superate a seguito della scelta di Facile Energy di inviare il plico contrattuale esclusivamente via *e-mail* o tramite Poste S.p.A., evitando l'utilizzo di spedizionieri privati).

37. Il Professionista lamenta, poi, un'asserita lesione del diritto di difesa in relazione al punto 22 della comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive, nel quale l'Autorità rileva come "sia inadeguata e priva di tracciabilità la gestione dei pagamenti, delle fatture e delle raccomandate recanti i solleciti di pagamento e i preavvisi

³⁸ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 69974 del 30 agosto 2023; prot. n. 72917 dell'11 settembre 2023; prot. n. 74784 del 18 settembre 2023; prot. n. 76397 del 25 settembre 2023; prot. nn. 77845 e 77847 del 28 settembre 2023.]

³⁹ [Cfr., tra le altre, la segnalazione prot. n. 75460 del 20 settembre 2023.]

⁴⁰ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 70003 del 30 agosto 2023; prot. n. 74319 del 15 settembre 2023; prot. nn. 78379 e 78423 del 2 ottobre 2023; prot. n. 80458 del 10 ottobre 2023.]

⁴¹ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 68820 del 22 agosto 2023; prot. n. 69068 del 24 agosto 2023; prot. nn. 77845 e 77847 del 28 settembre 2023; prot. n. 78909 del 3 ottobre 2023; prot. n. 84797 del 23 ottobre 2023, nella quale si lamenta la ricezione di un atto di diffida e messa in mora e preavviso di sospensione, datato 4 settembre 2023 e pervenuto nel successivo mese di ottobre, relativo ad un'ANR avvenuta nel corso del mese di luglio 2023 e non preceduto da alcuna fattura.]

⁴² [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 68405 del 18 agosto 2023; prot. n. 74204 del 14 settembre 2023.]

⁴³ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 75992 del 22 settembre 2023; prot. n. 76308 del 25 settembre 2023.]

⁴⁴ [Cfr., tra le altre, le segnalazioni prot. n. 73362 del 12 settembre 2023; prot. n. 83225 del 19 ottobre 2023, relativa al riconoscimento da parte del Professionista, in data 12 ottobre 2023, di un'ANR avvenuta in data 1° aprile 2023, con conseguente dichiarazione di voler applicare l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo.]

⁴⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 71654 del 5 settembre 2023.]

⁴⁶ [Cfr. segnalazione prot. n. 69080 del 24 agosto 2023.]

⁴⁷ [Cfr., tra le altre, la segnalazione prot. n. 68287 del 17 agosto 2023.]

⁴⁸ [Cfr. tra le altre, le segnalazioni prot. n. 70025 del 30 agosto 2023; prot. nn. 71639 e 71640 del 5 settembre 2023.]

⁴⁹ [Cfr., tra le altre, la segnalazione prot. n. 66305 del 3 agosto 2023.]

di riduzione potenza/disalimentazione (spesso inviate in pendenza di reclami e/o successivamente al pagamento avvenuto o recapitate con considerevole ritardo)”: secondo il Professionista, tale affermazione sarebbe non solo infondata, immotivata e non supportata da evidenze documentali, ma richiamata in documenti (segnatamente i nn. 4, 369, 569, 570, 925 e 950 del fascicolo ispettivo) non individuabili e non inseriti nella documentazione trasmessa in sede di accesso agli atti, con conseguente violazione del diritto di difesa della Parte⁵⁰.

In proposito, Facile Energy replica di tracciare puntualmente i pagamenti e le fatture, allegando ad asserita riprova di ciò una schermata del CRM (*Customer Relationship Management*, ossia l'applicazione utilizzata per gestire le interazioni con clienti, NdR) nella quale vengono visualizzati i dati anagrafici e di contatto di alcuni clienti.

38. Ancora, il Professionista eccepisce la circostanza che numerosi reclami ricevuti dall'Autorità riguarderebbero utenti nei confronti dei quali non sarebbero mai state attivate forniture da Facile Energy, e che quindi non sarebbero presenti nel repertorio delle anagrafiche della Società; inoltre, risulterebbero agli atti due soli reclami riguardanti sospensioni per morosità relative a presunti contratti non richiesti, che, anche qualora fossero fondati, nulla dimostrerebbero.

39. Sotto altro profilo, il Professionista ritiene (anche successivamente all'avvio del procedimento di inottemperanza) efficaci e idonee a garantire la cessazione delle violazioni le misure adottate o in corso di adozione, illustrate nelle memorie presentate nel corso del procedimento.

40. Facile Energy ha richiamato, nella prima memoria difensiva, i contratti di appalto del servizio di procacciamento di affari stipulati con le menzionate agenzie di *teleselling* (allegati alla relazione di ottemperanza), nei quali è specificato che l'attività di procacciamento della clientela dev'essere svolta conformemente alle direttive del committente⁵¹, nonché prodotto un elenco riepilogativo delle penali applicate ad alcune delle stesse⁵². Nello stesso documento la Parte sostiene che nella relazione di ottemperanza sarebbe stato dato conto: i) della risoluzione per inadempimento del contratto di appalto con una delle agenzie (a dicembre 2022) nonché di aver sospeso, sino a nuovo termine, la possibilità di attivare nuove forniture per 9 agenzie *partner*; ii) della circostanza che il sistema di blocco dei solleciti di pagamento e dei preavvisi di disalimentazione in pendenza di reclamo “*in corso di sostituzione, non consente però di eliminare le anagrafiche dall'invio massivo delle diffide che sono generate automaticamente sulla base dello scaduto. Per ovviare a tale problema, nella diffida è specificato che in caso di contestazione per contratto non richiesto, la diffida ed il preavviso sono da considerarsi nulli*”.

41. Inoltre, da ultimo nel corso dell'audizione tenutasi in data 12 ottobre 2023⁵³ e nelle successive memorie⁵⁴, il Professionista ha dichiarato:

i) di aver introdotto l'annunciato sistema di OTP a inizio ottobre 2023 (circoscrivendone al momento l'utilizzo ai nuovi *teleseller* contrattualizzati e a quelli già attivi in relazione all'operato di quali dovessero essere riscontrate criticità, per poi adottarlo in via generale entro fine dicembre 2024);

ii) di aver ampliato il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento oltre ai canonici quattordici giorni e sino al giorno 8 del mese precedente quello in cui avrà luogo l'attivazione della fornitura;

iii) di aver implementato un sistema di CRM più efficiente e di effettuare da mesi, per ogni contratto da attivare, un *check* preventivo per inibire l'attivazione di forniture qualora siano presenti dati errati;

iv) di aver implementato definitivamente a luglio 2023 una procedura di *check call* che prevede l'ascolto del 100% delle chiamate di ogni singolo *teleseller* da parte dell'ufficio qualità interno: qualora nell'ambito di tale attività di verifica sorgano dubbi sulla bontà della chiamata effettuata, al relativo *teleseller* viene inibito l'accesso al portale dei caricamenti fino al termine delle attività di verifica, che comprendono l'effettuazione della *check call* sul 100% dei caricamenti inseriti dallo stesso (il Professionista non ha allegato documentazione relativa all'applicazione e ai risultati di tale controllo);

v) di procedere all'invio, tracciato, della documentazione contrattuale (in formato elettronico o cartaceo) entro quattro giorni lavorativi dalla stipula del contratto e, nello specifico, di affidare il recapito della documentazione contrattuale cartacea, oggetto di appositi monitoraggio e reportistica, in via definitiva a Poste Italiane S.p.A. (il Professionista ha allegato un esempio di tracciamento di 15 plichi inviati nel corso del mese di agosto 2023 tramite Poste e l'estrazione del tracciamento dell'invio di 6 raccomandate);

vi) di aver introdotto requisiti rigorosi (di natura patrimoniale e professionale) per la selezione delle agenzie *partner* e di aver sanzionato i *teleseller* ai quali siano ascrivibili ANR attraverso il blocco delle acquisizioni di nuovi clienti, l'irrogazione di penali, la risoluzione contrattuale e la presentazione di atti di denuncia-querela⁵⁵;

⁵⁰ [Cfr. memoria conclusiva del 15 novembre 2023 (doc. prot. n. 94160), pag. 5.]

⁵¹ [Cfr. memoria del 16 giugno 2023 (doc. prot. n. 53578).]

⁵² [Cfr. allegato alla memoria del 30 maggio 2023 (doc. prot. n. 48847), nel quale sono indicati gli importi delle penali applicate a quattro agenzie di *teleselling*.]

⁵³ [Cfr. verbale di audizione del 18 ottobre 2023 (doc. prot. n. 83049).]

⁵⁴ [Cfr. memoria del 24 ottobre 2023 (doc. prot. n. 85819) e memoria conclusiva del 15 novembre 2023 (doc. prot. n. 94160, integrato con ulteriori allegati in data 23 novembre 2023, prot. n. 97632).]

⁵⁵ [Tra gli allegati alle memorie del 24 ottobre e del 15 novembre 2023 figurano il riepilogo delle penali e degli storni applicati a due *teleseller* nonché la documentazione delle risoluzioni contrattuali e degli atti di denuncia-querela (ciascuna delle due misure è stata adottata nei confronti di sette *teleseller*).]

vii) di aver accettato da gennaio a metà novembre 2023⁵⁶ i) circa [1.000-5.000] reclami concernenti ANR (anche avvenute negli anni 2021 e 2022), applicando sistematicamente l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo; ii) [1.000-5.000] istanze di ripensamento.

V. VALUTAZIONI

42. In premessa si rileva, sotto il profilo della pretesa esiguità, irrilevanza e infondatezza delle segnalazioni e dei reclami, il cui numero sarebbe trascurabile rispetto al totale delle forniture attivate dal Professionista, come le numerose denunce dei consumatori rappresentino, sotto il profilo quantitativo e qualitativo, un valido riscontro dell'inottemperanza del Professionista. A seguito dell'accertamento delle violazioni sopra illustrate nel provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, infatti, tanto l'incessante afflusso di segnalazioni pervenute all'Autorità quanto il reperimento di numerosi reclami in sede ispettiva (con riferimento a comportamenti scorretti successivi all'avvio del procedimento di inottemperanza, come evidenziato in alcune note del presente provvedimento), molti dei quali circostanziati e documentati anche attraverso l'allegazione delle richieste e delle risposte di Facile Energy, testimoniano l'inadeguatezza e l'inefficacia delle misure di ottemperanza illustrate dalla Società, che risultano pertanto inadeguate a garantire l'ottemperanza alla diffida contenuta nella predetta delibera.

43. Peraltro, ai fini della qualificazione dell'illiceità del comportamento, la concreta attuazione pregiudizievole nei confronti dei consumatori e la potenzialità lesiva per le scelte di questi ultimi non sono condizionate al maggiore o minore numero di segnalazioni pervenute, come sostenuto da consolidata giurisprudenza⁵⁷.

44. Pertanto, la doglianza appare del tutto infondata, anche con riferimento all'asserita lesione del principio di proporzionalità dell'azione amministrativa, tanto più che, nel caso di specie, le denunce iniziali sono risultate confermate dalla continua reiterazione di violazioni già ampiamente comprovate e, dunque, del permanere delle stesse nel corso del procedimento di inottemperanza: il passaggio dalle circa 100 denunce pervenute nel periodo compreso tra lo spirare del termine per l'adozione delle misure di ottemperanza e l'avvio del procedimento di inottemperanza alle circa 400 pervenute al termine dell'istruttoria testimonia la continuità e la consistenza di condotte illecite, si ribadisce, già oggetto di valutazione e accertamento nel precedente procedimento PS12298.

45. Tale continuo afflusso di denunce, unitamente al consistente numero di reclami quantificati in sede ispettiva (circa [1.500-2.000]), vale a rilevare come le misure prospettate dal Professionista nella relazione di ottemperanza e nelle successive memorie difensive continuino ad apparire non idonee a garantire l'ottemperanza al provvedimento con cessazione delle condotte contestate (come nel caso della stipula dei contratti tramite OTP ancora non implementata). In proposito, l'elevato numero dei reclami e delle istanze di ripensamento rinvenute in sede ispettiva risulta senza dubbio sintomatico delle ripetute criticità verificatesi in fase di attivazione delle forniture⁵⁸.

46. 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. Infatti, i *teleseller* operano secondo le indicazioni di Facile Energy e del loro operato tale società è pienamente consapevole. Sul punto, la giurisprudenza riconosce senza dubbi di sorta che il Professionista risponde quindi per le condotte dei propri collaboratori⁵⁹.

47. Per ciò che concerne la presunta lesione del diritto di difesa a seguito del riferimento, nella comunicazione del termine per il deposito delle memorie conclusive, a documenti asseritamente non messi a disposizione della Parte, si fa presente che gli stessi sono stati resi disponibili alla stessa il 16 maggio 2023, attraverso la consegna del DVD (*i.e.* fascicolo ispettivo) nel quale è raccolta la documentazione reperita dall'Autorità nel corso dell'attività ispettiva svolta presso la Società⁶⁰. Come precisato nelle lettere di trasmissione della documentazione oggetto di accesso agli atti⁶¹, i

⁵⁶ [Cfr. memoria conclusiva del 15 novembre 2023 (doc. prot. n. 94160).]

⁵⁷ [Cfr. 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 per sé, 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)."]

⁵⁸ [Cfr. sempre la sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio: "il gran numero di reclami e di reccessi dimostra la limitata attenzione riposta nella conclusione del negozio, direttamente riconducibile alla scarsa informazione nella fase precontrattuale. Quanto ai ripensamenti, contrariamente alle argomentazioni della parte ricorrente, va osservato che l'esercizio del diritto di recesso (di cui all'art. 52 cod. cons.) costituisce sempre una spia della patologia del processo di formazione della volontà contrattuale, essendo la facoltà riconosciuta al consumatore finalizzata proprio ad evitare di vincolarlo ad un servizio ordinato senza troppa attenzione: il gran numero dei ripensamenti è quindi indice sicuro dell'opacità delle informazioni precontrattuali fornite dagli agenti".]

⁵⁹ [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)".]

⁶⁰ [Allegato 1 del verbale ispettivo, regolarmente sottoscritto dalla Parte (doc. n. 203 dell'indice dei documenti oggetto di accesso agli atti), contenente i documenti acquisiti e il relativo indice.]

documenti già nella disponibilità della Parte non vengono trasmessi nuovamente; peraltro il Professionista non ha mai richiesto che tali documenti, già in suo possesso, fossero nuovamente inviati.

48. Nel merito, le risultanze istruttorie provano che il Professionista ha continuato incessantemente a porre in essere un consistente numero di attivazioni non richieste, in violazione degli articoli 20 e 26, lettera f), in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, del Codice del consumo, reiterando le seguenti condotte materiali, tutte parimenti connotate da profili di aggressività: 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; ii) diffusione di informazioni ingannevoli e omissive al fine di ottenere la conclusione dei contratti; iii) imposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori; iv) indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) dei punti di prelievo.

49. Tali condotte commerciali, avvenute nell'ambito delle procedure di vendita predisposte dal Professionista, hanno inciso sul rapporto di consumo, alterando profondamente la libertà di scelta dei consumatori, che in numerosi casi hanno lamentato l'acquisizione da parte del Professionista di richieste di attivazione di fornitura in assenza della corrispondente manifestazione di volontà, lamentando altresì 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", senza precedente contatto o a seguito di telefonate delle quali hanno contestato la genuinità della registrazione, quando (nei numerosi casi di omesso recapito della documentazione contrattuale) non a seguito della ricezione di solleciti di pagamento e/o preavvisi di disalimentazione o, direttamente, del depotenziamento del punto di prelievo in assenza di preavviso.

50. Più specificamente, Facile Energy risulta reiterare 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 (...)"*, nel momento in cui continua a richiedere il pagamento delle forniture di energia elettrica e di gas naturale attivate in assenza del consenso del consumatore. Tale condotta risulta altresì in contrasto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo, 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"*, del quale alcune segnalazioni lamentano il mancato rispetto anche nell'ultimo periodo.

51. A fronte delle copiose evidenze relative alla persistente effettuazione di attivazioni non richieste, lo stesso Professionista, nelle proprie difese, ha ripetutamente ammesso l'esistenza di comportamenti scorretti posti in essere dalle agenzie, dalle quali sarebbe stato danneggiato, tanto da annullare tra gennaio e metà novembre 2023 circa [1.000-5.000] forniture non richieste, come testimoniato anche da recenti segnalazioni: tale elevato numero di annullamenti comprova l'ininterrotta reiterazione di indebite attivazioni, che Facile Energy stessa conferma, ammettendo la propria incapacità di prevenire e impedire il fenomeno attraverso l'implementazione di misure effettivamente risolutive. Tale consapevolezza emerge anche, come riferito, da segnalazioni e reclami ai quali è allegata la comunicazione di annullamento a seguito di ANR fornita dal Professionista: da tali riscontri emerge altresì come in molti casi Facile Energy, anche a seguito dell'accoglimento del reclamo, mantenga in fornitura il cliente, non applicando immediatamente l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo.

52. In proposito, le evidenze in atti palesano che Facile Energy non ha dimostrato di aver adottato procedure idonee a garantire il tempestivo invio della documentazione contrattuale ai consumatori in capo ai quali siano state effettuate ANR, precludendo la possibilità di esercitare validamente i propri diritti e in particolare quello di ripensamento/recesso: alle numerose doglianze dei consumatori, protrattesi fino allo spirare del termine istruttorio, Facile Energy ha contrapposto dichiarazioni di aver istituito un sistema di tracciamento efficace supportate documentalmente solo da stampe di alcuni recapiti tracciati e dalla schermata relativa al nuovo applicativo di CRM nella quale è dato visualizzare soltanto alcuni dati anagrafici e recapiti dei consumatori. Inoltre, da reclami e segnalazioni emergono casi, anche recenti, in cui le istanze di ripensamento vengono respinte nonostante siano state presentate nei termini.

53. Del pari, il Professionista continua a richiedere il pagamento delle forniture indebitamente attivate, anche a fronte dei reclami degli utenti volti a disconoscere il contratto o a contestare l'attivazione non richiesta della fornitura, inviando solleciti e diffide pur in pendenza di reclami stessi o nonostante il mancato recapito della documentazione contrattuale e delle fatture. In proposito, giova ribadire come il Professionista abbia ammesso, quantomeno fino al 12 ottobre 2023, di non disporre di un sistema in grado di bloccare automaticamente l'invio delle comunicazioni di diffida e messa in mora in pendenza di reclamo, non dando prova, peraltro, dell'asserita risoluzione del problema a seguito dell'adozione di un nuovo sistema di CRM; inoltre, non risultano adottate misure specifiche per evitare il recapito di tali comunicazioni in caso di mancata ricezione da parte degli utenti delle fatture e della documentazione contrattuale (chiaramente, i consumatori non debitamente informati del passaggio della propria fornitura a Facile Energy non sono messi in grado di presentare alcun reclamo per un'ANR di cui non sono a conoscenza).

54. I predetti 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

⁶¹ [Cfr. docc. nn. 48280 del 26 maggio 2023 e 83029 del 18 ottobre 2023.]

del consumo, risultando idonei a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento di portata tale da limitare la sua libertà di scelta.

55. Dalle evidenze istruttorie si evince come Facile Energy continui altresì ad effettuare riduzioni di potenza e/o disalimentazioni 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, quando non della documentazione contrattuale e della *welcome letter*, così da esporre i consumatori al rischio di vedersi improvvisamente privi della piena erogazione dell'energia elettrica e/o del gas in modo del tutto imprevedibile e indebito. La condotta in esame implica una palese violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, limitando 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 o direttamente dell'avvenuta disalimentazione, pur di evitare l'ingiustificato distacco della propria utenza.

56. Sotto il profilo delle misure prospettate da Facile Energy nella propria relazione di ottemperanza, anche alla luce dei successivi riscontri forniti dal Professionista, rileva in conclusione ribadire che: *i)* l'implementazione di un sistema di OTP per la sottoscrizione a distanza dei contratti risulta realizzata solo parzialmente nel mese di ottobre 2023 (essendo circoscritta ai nuovi *teleseller* contrattualizzati e a quelli già attivi in relazione al cui operato vengano riscontrate criticità) e ultimata in via generale entro fine dicembre 2024; *ii)* solo a luglio 2023 sarebbe stato reso effettivo un sistema di *check call* e ad ottobre 2023 sarebbe stata inserita la preclusione automatica all'invio di solleciti di pagamento e all'effettuazione di disalimentazioni e distacchi in pendenza di reclami (l'effettiva adozione di tali misure non solo non è supportata da riscontri documentali e quantitativi, ma appare contraddetta dalle segnalazioni che continuano a pervenire relativamente al mancato accertamento dell'effettivo consenso).

57. Quanto all'asserita estensione del lasso di tempo a disposizione dei clienti per presentare le istanze di ripensamento e della dichiarazione di aver accolto un considerevole numero di queste ultime, giova da un lato ribadire come numerose segnalazioni lamentino l'ingiustificato rigetto dell'istanza o il ritardo di Facile Energy nell'assolvere agli adempimenti consequenziali alla comunicazione di accoglimento della stessa e, dall'altro, rilevare come un elevato tasso di ripensamenti e recessi da parte dei clienti (nel caso di specie superiore al [5-10%]) sia certamente sintomatico della presenza di criticità in sede di attivazione delle offerte.

58. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che il comportamento posto in essere dal Professionista costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 30422 del 13 dicembre 2022, in quanto configura la reiterazione di condotte di cui alla lettera *a)* del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

59. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

60. 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.

61. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica del Professionista, che ha generato ricavi pari a [40.000.000-45.000.000] euro nell'anno 2022, in crescita rispetto agli oltre 12 milioni del 2021, e un Margine operativo lordo di [10.000.000-15.000.000] euro⁶²; *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. 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 prevalentemente tramite *teleselling*, strumento particolarmente invasivo.

62. Per quanto concerne la durata, dagli elementi acquisiti in atti l'inottemperanza alla diffida di cui alla lettera *a)* del Provvedimento risulta essere stata perpetrata dal Professionista da fine febbraio 2023 (termine per l'adozione delle misure di ottemperanza) ed essere ancora in corso.

63. Sulla base di tali elementi, si ritiene di irrogare a Facile Energy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.560.000 € (unmilione cinquecentosessantamila euro).
Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Facile Energy S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

⁶² [Cfr. progetto di bilancio 2022, all. 7 alla memoria del 16 giugno 2023, prot. n. 53748.]

b) di irrogare alla società Facile Energy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.560.000 € (unmilione CINQUECENTOSessantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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.

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