

## **IP374 - SEI SERVIZIO ENERGETICO ITALIANO/ATTIVAZIONI NON RICHIESTE**

Provvedimento n. 31286

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 luglio 2024;

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 l'articolo 19 del "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;

VISTA la delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Servizio Energetico Italiano S.r.l., consistente nell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas, nell'omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e nell'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1.** Con provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024 (di seguito, anche "Provvedimento"), l'Autorità, a esito del procedimento istruttorio PS12557, ha accertato a carico di Servizio Energetico Italiano S.r.l. (di seguito, anche "SEI") una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, 24, 25 e 26 lettera f) in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo, articolata nelle seguenti condotte:

A) 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 "ANR"):

i) a seguito di un mero contatto, prevalentemente telefonico, nel corso del quale gli agenti non forniscono informazioni corrette sulla finalità della telefonata, sulla natura e condizioni dell'offerta prospettata e sull'identità del Professionista o le enunciano in maniera incomprensibile;

ii) a seguito di una telefonata artefatta o manipolata;

iii) nonostante l'assenza di qualsiasi contatto con il cliente;

a tali ANR conseguivano la richiesta di corrispettivi non dovuti nonché l'indebito depotenziamento o disalimentazione dei punti di prelievo;

B) omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento.

**2.** Con il citato Provvedimento l'Autorità ha vietato la continuazione della pratica accertata, disponendo che SEI comunicasse, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento, avvenuta in data 16 febbraio 2024, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

**3.** In data 16 aprile 2024, SEI ha presentato una Relazione nella quale ha descritto le misure adottate in ottemperanza al Provvedimento<sup>1</sup>.

### **In relazione alla condotta sub A) SEI ha previsto:**

- l'introduzione di un sistema di vendita mediante OTP (acronimo di "one time password"), che il cliente riceve sul proprio cellulare per firmare digitalmente il contratto, a far data dalla fine del mese di ottobre 2023, in sostituzione del sistema di stipula mediante *vocal order* a partire dal 30 novembre 2024;

- un nuovo sistema di CRM (acronimo di "customer relationship management");

- la predisposizione di uno *script* "che prevede, oltre alle necessarie informazioni fornite al consumatore in sede di stipula, anche l'obbligo per il teleseller di rispetto del medesimo e la registrazione della chiamata, onde consentire le necessarie verifiche da parte di SEI";

- l'individuazione univoca del sottoscrittore attraverso la comunicazione al sistema informatico di una serie di informazioni (quali recapito telefonico e indirizzo IP del cliente e sistema operativo dell'apparato telefonico utilizzato);

---

<sup>1</sup> [Cfr. doc. prot. n. 39889 del 16 aprile 2024.]

- una serie di criteri di scarto automatico, finalizzati a impedire la validazione di contratti in caso di dubbi sulla correttezza dell'operato del *teleseller* e sulla conseguente contrattualizzazione del cliente<sup>2</sup>, ampiamente comunicati alla rete vendita e il cui mancato rispetto comporta l'esclusione automatica dell'utenza dall'elenco di quelle attivabili;
- il controllo presso il Registro Pubblico delle Opposizioni del recapito telefonico che il consumatore utilizza in sede di stipula, al quale ogni *teleseller* è tenuto contrattualmente;
- la selezione di tutti i fornitori del servizio di *teleselling* (ai fini della stipula di un contratto di appalto di servizi che regola i rapporti tra le parti) attraverso un sistema di valutazione e prequalifica contrattuale, sulla base di elementi oggettivi concernenti, in particolare, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, la presenza di idonee procedure di trattamento dei dati personali, la solidità della struttura patrimoniale e finanziaria e la trasparenza della struttura societaria;
- il costante monitoraggio dell'operato di ogni *teleseller*: la possibile violazione delle norme contrattuali e delle linee guida aziendali determina il blocco per il *partner* della possibilità di operare sino al termine delle verifiche operate da SEI e, in caso di accertamento della stessa, sono automaticamente applicati gli storni dei compensi.

**In relazione alla condotta *sub B*) SEI ha previsto:**

- l'adozione di un sistema di tracciamento di tutta la documentazione contrattuale, delle fatture e di ogni comunicazione inerente alla fornitura; in particolare il plico contrattuale è tempestivamente inviato in formato sia elettronico sia cartaceo, con tracciamento della spedizione;
  - l'estensione del termine legale di quattordici giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento sino al giorno 8 del mese antecedente l'attivazione della fornitura, con informativa chiara ed evidente a beneficio del consumatore<sup>3</sup>.
- 4.** Successivamente alla chiusura del procedimento PS12557 l'Autorità ha ricevuto, senza soluzione di continuità, numerose segnalazioni aventi a oggetto la reiterazione delle condotte ritenute scorrette dall'Autorità con il provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024.
- 5.** Dopo la Relazione di ottemperanza, sono pervenute circa venti denunce che hanno evidenziato la persistenza di rilevanti criticità già accertate nei confronti di SEI nel Provvedimento.
- 6.** In particolare, le segnalazioni evidenziano la reiterazione di contatti telefonici finalizzati alle attivazioni non richieste. Infatti, dalle denunce emerge che SEI avrebbe attivato forniture, in assenza del consenso espresso del cliente alla stipulazione del contratto<sup>4</sup>, in violazione degli articoli 20 e 26, lettera f), del Codice del consumo, a seguito di contatti telefonici effettuati con motivazioni pretestuose, senza rivelare l'identità del Professionista e la reale finalità della chiamata<sup>5</sup>, o dichiarando di agire per conto del fornitore del denunciante<sup>6</sup>.
- 7.** Del pari, sono stati segnalati tentativi di ANR, anche nei confronti di clienti che avevano già in precedenza esercitato il diritto di recesso nei confronti di SEI<sup>7</sup>, attraverso contatti telefonici nel corso dei quali gli operatori fornirebbero informazioni false o inesatte circa lo scopo della comunicazione<sup>8</sup> o l'identità del Professionista<sup>9</sup>, o utilizzerebbero pretesti quali l'asserita applicazione di tariffe più alte del dovuto<sup>10</sup> o l'effettuazione di un non meglio precisato controllo pratiche<sup>11</sup>.

<sup>2</sup> [SEI indica come esempi di scarto i contratti non validati per le seguenti motivazioni:

a) la connessione del consumatore in sede di stipula mediante una rete virtuale (VPN) che non consenta la certezza circa l'identità del soggetto stipulante;

b) l'uso per la conclusione di più contratti del medesimo recapito telefonico (la Società precisa di consentire la stipula di massimo due contratti con una sola numerazione telefonica) o di numerazioni seriali (ad esempio, recapiti identici nelle prime otto cifre mentre cambiano le ultime due);

c) la riconducibilità del recapito telefonico del sottoscrittore a operatori virtuali o con SIM non tracciabili.]

<sup>3</sup> [Cfr. articoli 3.5 del contratto e welcome letter. ]

<sup>4</sup> [Cfr. segnalazioni prott. nn. 55280 del 3 giugno 2024, integrata in pari data (prot. n. 55296), e 62211 del 20 giugno 2024, integrata in data 25 giugno 2024 (prot. n. 63352), alle quali i denunciati hanno allegato il modulo compilato per l'esercizio del diritto di ripensamento.]

<sup>5</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 52141 del 24 maggio 2024, relativa all'attivazione di forniture a seguito di una telefonata asseritamente finalizzata alla richiesta di dati per il riconoscimento di un bonus statale destinato a utenti ultrasessantenni e di uno sconto sul canone TV: la consumatrice ha esercitato il proprio diritto di ripensamento dopo aver appreso del passaggio a SEI solo attraverso la ricezione della documentazione contrattuale.]

<sup>6</sup> [Cfr. segnalazioni prott. nn. 48407 del 14 maggio 2024, integrata in data 26 giugno 2024 (prot. n. 64189); 56289 del 4 giugno 2024, integrata in data 2 luglio 2024 (prot. n. 65716); 63923 del 26 giugno 2024.]

<sup>7</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 50364 del 21 maggio 2024.]

<sup>8</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 60950 del 17 giugno 2024, nella quale il denunciante riferisce che nel corso della telefonata ricevuta gli sarebbe stato proposto il passaggio a SEI per risolvere il problema di un'asserita contemporanea presenza di due utenze di energia elettrica (facenti capo al fornitore appena cessato e a quello subentrato) sul medesimo punto di prelievo; segnalazione n. 56001 del 4 giugno 2024, relativa al contatto da parte di un'operatrice telefonica che, proponendo uno sconto sui consumi e l'azzeramento del canone RAI per un anno, dichiarava prima di chiamare per conto di ARERA e poi per conto di un'impresa pubblica a questa consociata.]

<sup>9</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 48508 del 14 maggio 2024, relativa a un contatto telefonico nel quale un operatore avrebbe dichiarato di agire per conto del fornitore del denunciante.]

<sup>10</sup> [Cfr. segnalazioni prott. nn. 47505 del 10 maggio 2024 e 61367 del 18 giugno 2024.]

<sup>11</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 58675 del 10 giugno 2024.]

**8.** Peraltro, le segnalazioni mostrano che talvolta le ANR continuano ad avvenire senza tempestivo invio della documentazione contrattuale e delle fatture, cosicché il cliente non è edotto dell'attivazione (non richiesta) di una fornitura con SEI fino alla ricezione di un sollecito di pagamento. Inoltre, il mancato invio del contratto impedirebbe al consumatore anche il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento<sup>12</sup>.

**9.** Inoltre, dalle denunce di alcuni consumatori, risulta che SEI, a seguito delle ANR, continuerebbe: i) a non dare applicazione dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo<sup>13</sup>; ii) a opporre ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente, quali l'invio di solleciti di pagamento non dovuti con preavviso di sospensione della fornitura<sup>14</sup> e l'indebita disalimentazione dei punti di prelievo<sup>15</sup>.

**10.** Dagli elementi raccolti in atti emerge che le iniziative prospettate dal Professionista nella propria Relazione si sono rivelate inefficaci al fine di ottemperare alla diffida di cui al Provvedimento<sup>16</sup>. Ne deriva, nonostante quanto rappresentato nella Relazione di ottemperanza, la reiterazione, da parte del Professionista, delle violazioni accertate a esito del procedimento istruttorio PS12557.

**11.** Pertanto, dalle evidenze documentali risulta che la pratica ritenuta scorretta nella delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024 (comunicata al Professionista in data 16 febbraio 2024) non risulta cessata.

**12.** Ricorrono, quindi, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 31054 del 30 gennaio 2024, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società Servizio Energetico Italiano S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 31054 del 30 gennaio 2024;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Fabio Di Fonzo;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Trasporti Energia e Ambiente del dipartimento per la Tutela del Consumatore - 1 dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Servizio Energetico Italiano S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, si richiede alla società Servizio Energetico Italiano S.r.l. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
Guido Stazi

IL PRESIDENTE  
Roberto Rustichelli

---

<sup>12</sup> [Cfr. segnalazioni prott. nn. 51807 del 24 maggio 2024, integrata in data 28 giugno 2024 (prot. n. 65043); 62749 del 21 giugno 2024; 48395 del 14 maggio 2024, integrata in data 2 luglio 2024 (prot. n. 65716); 65015 e 65229 del 28 giugno 2024; 65389 del 1° luglio 2024; prot. n. 65716 del 2 luglio 2024.]

<sup>13</sup> [Cfr. ancora segnalazione prot. n. 51807 del 24 maggio 2024; segnalazione prot. n. 58535 del 10 giugno 2024.]

<sup>14</sup> [Cfr. ancora segnalazione prot. n. 51807 del 24 maggio 2024.]

<sup>15</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 59012 dell'11 giugno 2024.]

<sup>16</sup> [SEI non ha prodotto alcuna prova del rispetto degli script da parte dei teleseller, né tantomeno dell'efficacia del nuovo CRM e dei criteri previsti per la stipula dei contratti tramite OTP nonché dell'idoneità del sistema di tracciamento di garantire l'effettivo recapito ai clienti della documentazione e delle comunicazioni contrattuali.]

