

IP374 - SEI SERVIZIO ENERGETICO ITALIANO/ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 31482

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 marzo 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, 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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la propria delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024 con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società Servizio Energetico Italiano S.r.l., in violazione degli articoli 20, 24, 25, 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; b) omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e frapposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento;

VISTA la propria delibera n. 31286 del 9 luglio 2024, con la quale l'Autorità ha contestato a Servizio Energetico Italiano S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024;

VISTA la propria decisione del 29 ottobre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, 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", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 e vigente *ratione temporis*, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie legate all'integrale espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTA la propria decisione del 17 dicembre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4 del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie legate all'integrale espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Servizio Energetico Italiano S.r.l. (in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, di seguito anche "SEI", "Professionista" o "Società"). La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica ai clienti finali nel mercato libero.

II. PREMESSA

2. Con provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024, l'Autorità, a esito del procedimento istruttorio PS12557, ha deliberato, ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, lettera f), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo, la scorrettezza di una pratica commerciale attuata da SEI attraverso due 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, *breviter* anche solo indicate con l'acronimo ANR), prevalentemente: i) attraverso contatti telefonici nei quali il consumatore non forniva un effettivo consenso e l'utilizzo di registrazioni manipolate o ii) in assenza di qualsivoglia contatto con il cliente (a tali ANR talvolta conseguivano la richiesta di corrispettivi non dovuti e/o l'indebito depotenziamento o l'indebita disalimentazione dei punti di prelievo);

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

3. Con la suddetta delibera è stata irrogata alla Società una sanzione amministrativa pecuniaria pari a novecentomila euro, è stata vietata la diffusione o continuazione della pratica sanzionata e disposto che SEI comunicasse - entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del provvedimento - le iniziative assunte in ottemperanza a tale diffida.

4. La delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024 è stata notificata alla Società in data 16 febbraio 2024¹.

III. IL PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL 9 LUGLIO 2024

5. In data 16 aprile 2024, SEI ha presentato una relazione nella quale ha descritto le misure adottate in ottemperanza al provvedimento².

In particolare, in relazione alla condotta *sub A*) SEI ha previsto:

- l'introduzione, a partire dal 1° dicembre 2023, di una procedura di conclusione del contratto mediante OTP (acronimo di *one time password*), che il consumatore riceve sul proprio cellulare per la stipula digitale, in totale sostituzione della precedente procedura mediante *vocal order*;
- una serie di criteri di scarto automatico delle proposte contrattuali inviate dai *teleseller*, finalizzati a impedire la validazione di contratti ai fini dell'attivazione di forniture in caso di dubbi sulla correttezza dell'operato del *teleseller* e della corretta acquisizione del consenso del cliente³;
- il controllo presso il Registro Pubblico delle Opposizioni (di seguito, "RPO") del recapito telefonico che il consumatore utilizza in sede di stipula, al quale ogni *teleseller* è tenuto contrattualmente;
- la selezione *ex ante* 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 e il costante monitoraggio *ex post* del relativo operato.

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

- l'adozione di un sistema di CRM (acronimo di *customer relationship management*) in grado di consentire il tracciamento della documentazione contrattuale inviata, delle fatture e di ogni comunicazione inerente alla fornitura;
- l'estensione del termine legale di quattordici giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento sino all'ottavo giorno del mese antecedente l'attivazione della fornitura⁴.

6. Successivamente alla chiusura del procedimento PS12557, l'Autorità ha ricevuto segnalazioni aventi a oggetto la reiterazione delle condotte sanzionate con il provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024.

7. Alla luce delle circa venti denunce pervenute successivamente alla presentazione della predetta relazione, era emersa la possibile continuazione delle violazioni oggetto del provvedimento. Conseguentemente, con provvedimento n. 31286 del 9 luglio 2024, l'Autorità ha deliberato l'avvio del presente procedimento IP374, volto a verificare se gli elementi agli atti integrino una fattispecie di inottemperanza al provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo.

8. Il provvedimento di avvio del procedimento di inottemperanza alla citata delibera n. 31054/2024 è stato notificato a SEI il 12 luglio 2024.

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

9. In ragione di quanto sopra, con provvedimento del 9 luglio 2024, n. 31286, l'Autorità ha avviato il procedimento IP374, volto a contestare a SEI la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non aver ottemperato al provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024 nonché a irrogare l'eventuale sanzione pecuniaria prevista dalla richiamata norma.

10. SEI ha presentato memorie difensive in data 12 agosto e 21 ottobre 2024⁵.

11. In data 3 ottobre 2024, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista⁶.

12. SEI ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date del 18 e 24 luglio e del 9 ottobre 2024⁷.

¹ [Cfr. comunicazione del 16 febbraio 2024, prot. n. 22882.]

² [Cfr. doc. prot. n. 39889 del 16 aprile 2024.]

³ [SEI indica come esempi di scarto i contratti non validati per le seguenti motivazioni:

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

ii) l'uso del medesimo recapito telefonico per la conclusione di più contratti (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 8 cifre);

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

⁴ [Cfr. articolo 3.5 del contratto e welcome letter.]

⁵ [Cfr. comunicazioni del 12 agosto 2024 (prot. n. 78494) e del 21 ottobre 2024 (prot. n. 94601).]

⁶ [Cfr. verbale di audizione del 17 ottobre 2024 (prot. n. 94033).]

⁷ [Cfr. docc. del 18 luglio 2024, prott. nn. 71288 e 71292, del 24 luglio 2024, prot. n. 72778, e del 9 ottobre 2024, prott. nn. 92120 e 92124.]

13. In data 31 gennaio 2025 è stata inviata al Professionista la comunicazione di chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento⁸.

14. In data 20 febbraio 2025, SEI ha inviato la propria memoria finale⁹.

2) Le evidenze acquisite

15. Sulla base degli elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto in merito alla possibile reiterazione delle condotte censurate nel provvedimento di chiusura del procedimento PS12557 e, in particolare, dalle segnalazioni pervenute e dai riscontri forniti da SEI, è emerso quanto segue.

Segnalazioni

16. Successivamente alla scadenza del termine per la presentazione della relazione di ottemperanza (pervenuta in data 16 aprile 2024), diverse segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori riferivano la reiterazione delle violazioni accertate con il provvedimento n. 31054 del 30 gennaio 2024, con particolare riferimento ai profili sopra evidenziati.

17. Risultano pervenute, infatti, dalla data della presentazione della relazione di ottemperanza sino all'invio della presente comunicazione, alcune segnalazioni, che evidenziano contatti telefonici finalizzati ad attivazioni non richieste nonché, in alcuni casi, la stipula di contratti e l'effettiva attivazione di forniture in assenza del consenso espresso del cliente¹⁰. I segnalanti riferivano di contatti telefonici effettuati con motivazioni pretestuose, senza rivelare l'identità del Professionista e la reale finalità della chiamata¹¹, dichiarando di agire per conto del fornitore del denunciante¹². In altri casi, gli operatori telefonici avrebbero fornito informazioni fuorvianti sulla convenienza economica delle offerte proposte¹³.

18. 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 SEI¹⁴, attraverso contatti telefonici nel corso dei quali gli operatori forniscono informazioni false o inesatte circa lo scopo della comunicazione¹⁵ o l'identità del Professionista¹⁶, o utilizzano pretesti quali l'asserita applicazione di tariffe più alte del dovuto¹⁷, l'effettuazione di un non meglio precisato controllo pratiche¹⁸ e la verifica dei dati per il passaggio al servizio di tutele gradualità¹⁹.

Riscontri forniti dal Professionista

19. SEI ha presentato una memoria difensiva²⁰ e la relativa integrazione²¹ ed è stata ascoltata in audizione²², confermando la piena implementazione del sistema di verifica *ex ante* ed *ex post* sulla corretta contrattualizzazione dei clienti, inclusivo di attività di controllo e sanzione delle agenzie di *teleselling* delle quali si avvale, nonché contestando la pertinenza delle denunce in atti ai fini della valutazione di ottemperanza.

⁸ [Cfr. comunicazione del 31 gennaio 2025 (prot. n. 7011).]

⁹ [Cfr. comunicazione del 20 febbraio 2025 (prot. n. 13138).]

¹⁰ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 55280 del 3 giugno 2024 (integrata in pari data, prot. n. 55296) e 62211 del 20 giugno 2024 (integrata da ultimo in data 25 giugno 2024, prot. n. 63352); segnalazione prot. n. 77323 del 7 agosto 2024 (integrata in data 8 agosto 2024, prot. n. 77924); segnalazione prot. n. 86098 del 18 settembre 2024; segnalazione prot. n. 100526 dell'11 novembre 2024; segnalazione prot. n. 113070 del 27 dicembre 2024; segnalazione prot. n. 804 dell'8 gennaio 2025.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 52141 del 24 maggio 2024 (integrata in data 2 luglio 2024, prot. n. 65716); segnalazione prot. n. 85861 del 18 settembre 2024; segnalazione prot. n. 100946 dell'11 novembre 2024; segnalazione prot. n. 104992 del 26 novembre 2024; segnalazione prot. n. 105167 del 27 novembre 2024; segnalazione prot. n. 106215 del 29 novembre 2024; segnalazione prot. n. 108235 del 9 dicembre 2024.]

¹² [Cfr. segnalazione prot. n. 48407 del 14 maggio 2024 (integrata da ultimo in data 28 giugno 2024, prot. n. 64921 con il riscontro dell'accoglimento dell'istanza di ripensamento); segnalazione prot. n. 56289 del 4 giugno 2024 (integrata in data 2 luglio 2024, prot. n. 65716); segnalazione prot. n. 63923 del 26 giugno 2024; segnalazione prot. n. 80486 del 27 agosto 2024; segnalazione prot. n. 80607 del 27 agosto 2024; segnalazione prot. n. 82951 del 6 settembre 2024; segnalazione prot. n. 93716 del 16 ottobre 2024; segnalazione prot. n. 92237 del 10 ottobre 2024; segnalazione prot. n. 108065 del 9 dicembre 2024.]

¹³ [Cfr. segnalazione prot. n. 99786 del 7 novembre 2024.]

¹⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 50364 del 21 maggio 2024; segnalazione prot. n. 89633 del 1° ottobre 2024 (integrata in data 3 ottobre 2024, prot. n. 90216).]

¹⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 60950 del 17 giugno 2024; segnalazione n. 56001 del 4 giugno 2024; segnalazione prot. n. 94519 del 18 ottobre 2024.]

¹⁶ [Cfr. segnalazione prot. n. 48508 del 14 maggio 2024.]

¹⁷ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 47505 del 10 maggio 2024 e 61367 del 18 giugno 2024.]

¹⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 58675 del 10 giugno 2024; segnalazione prot. n. 97470 del 29 ottobre 2024.]

¹⁹ [Cfr. segnalazione prot. n. 87112 del 23 settembre 2024.]

²⁰ [Cfr. comunicazione del 12 agosto 2024 (prot. n. 78494).]

²¹ [Cfr. comunicazione del 21 ottobre 2024 (prot. n. 94601).]

²² [Cfr. verbale di audizione del 17 ottobre 2024 (prot. n. 94033).]

20. In particolare, il Professionista ha illustrato la nuova modalità di sottoscrizione tramite OTP, con contestuale invio della documentazione negoziale in formato elettronico, nell'ambito di un processo interattivo con il cliente mirato a garantire l'effettiva visione dei documenti rilevanti da parte di quest'ultimo²³.

21. SEI ha evidenziato che i contratti sono sottoposti a un controllo di validità articolato in due fasi:

i) una di natura prettamente informatico-tecnologica, nella quale viene effettuata una verifica basata su criteri automatici di scarto²⁴;

ii) una incentrata sull'ascolto delle registrazioni degli operatori di *call center*, al fine di verificare la corrispondenza tra numero di telefono e indirizzo indicati dal cliente nel corso della registrazione e quelli inseriti nella proposta contrattuale.

Il contratto che abbia superato le due fasi del controllo viene validato e il consumatore riceve una *welcome letter*, ulteriore rispetto alla documentazione contrattuale già ricevuta, in formato sia digitale sia cartaceo, al recapito dallo stesso indicato e a spese del Professionista.

22. Più in dettaglio, nel nuovo sistema di contrattualizzazione, l'invio della documentazione negoziale in formato elettronico è il prerequisito alla sottoscrizione tramite OTP, che diviene possibile solo dopo l'invio delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta, nonché della copia del contratto, firmato digitalmente dal cliente. Quando tale procedura di conclusione del contratto è correttamente eseguita, il consumatore riceve la copia della documentazione in formato digitale (conformemente alla previsione dell'articolo 12 del Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), così da essere reso edotto della richiesta di attivazione della fornitura e poter rilevare eventuali difformità tra le informazioni ricevute telefonicamente e le condizioni dell'offerta applicata, eventualmente esercitando il diritto di ripensamento. La scelta del Professionista di inviare, successivamente allo svolgimento dei controlli sulla corretta conclusione del contratto, una *welcome letter* in formato sia digitale sia cartaceo (con spedizione postale al recapito indicato dal cliente) contenente la documentazione contrattuale, rappresenta un ulteriore accorgimento a tutela della piena informazione del cliente.

23. Nel contesto appena descritto, quindi, la condotta consistente nell'omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e nell'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento appare priva di autonoma rilevanza, rimanendo connessa, salvo eventuali casi sporadici, ai casi in cui il contratto sia stato concluso all'insaputa del consumatore e senza l'acquisizione del relativo consenso.

24. Il sistema di controllo sui *teleseller* ai quali SEI demanda l'attività promozionale e di acquisizione di nuova clientela si basa su una fase *ex ante* ed una *ex post*:

i) nella fase di prequalifica, la selezione delle agenzie di vendita è effettuata sulla base di specifici criteri, quali l'iscrizione al ROC (acronimo di registro degli operatori di comunicazione), la presenza di un adeguato assetto organizzativo e patrimoniale, l'adozione di idonee procedure di trattamento dei dati personali;

ii) il controllo *ex post* è imperniato sulla successiva attività di verifica *in loco* dell'operato dei *teleseller*, con affiancamento degli operatori telefonici ed ascolto delle telefonate, per controllare il rispetto degli *script* telefonici forniti: qualora siano rilevate violazioni - quali la manipolazione delle chiamate e l'utilizzo di schemi decettivi ricorrenti (ad esempio, la comunicazione di informazioni ingannevoli sull'identità del Professionista) - viene temporaneamente inibita l'operatività del *teleseller*²⁵. Inoltre, nei casi più gravi, possono essere applicate le misure sanzionatorie, variamente graduate, previste nei contratti di appalto di servizi stipulati con le agenzie, ossia storni delle fatture, penali e risoluzioni contrattuali.

25. In aggiunta alle informazioni contenute nella relazione di ottemperanza, il Professionista ha fornito una serie di dati volti a misurare l'impatto dell'adozione del nuovo sistema di contrattualizzazioni e controlli²⁶. Dall'elaborazione di tali dati emerge che, con l'introduzione del nuovo sistema:

i) le forniture totali attivate da SEI sono diminuite del [15-20%]*, passando da una media mensile di circa [3.500-4.000] nel 2023 a circa [3.000-3.500] nel 2024; a fronte di tale diminuzione, sono aumentati sensibilmente i contratti

²³ [Il sistema di conclusione del contratto tramite OTP, tra l'altro, i) impone ai *teleseller* l'obbligo di effettuare e conservare una registrazione telefonica, propedeutica alla sottoscrizione del contratto, attestante la proattività del cliente nel comunicare i propri dati all'operatore telefonico (tra cui numero di cellulare, e-mail e indirizzo fisico per le comunicazioni cartacee); ii) prevede che il cliente riceva dall'operatore un SMS, contenente un link attraverso il quale attivare una sequenza di dieci step, nei quali confermare i propri dati personali, di pagamento e di fornitura e visualizzare le varie informazioni sull'offerta da attivare e le relative condizioni tecnico-economiche, la cui apertura e conferma di presa visione sono necessarie per ricevere il codice di 4 cifre per sottoscrivere il contratto; iii) da febbraio 2024 consente al cliente, in caso di mancata sottoscrizione del contratto, di esplicitarne il motivo, in modo da valutare l'operato del *teleseller*.]

²⁴ [Tale fase è connotata dalla verifica della geolocalizzazione e dell'identità dell'utente (sono scartati contratti in relazione ai quali sia stato rilevato l'utilizzo, da parte del cliente, di un indirizzo IP situato fuori dal territorio nazionale o facente capo a una VPN o a un server, in modo da escludere la possibilità di stipula tramite sistemi automatici), della tipologia del dispositivo di firma (necessariamente cellulare e non tablet o computer) e della mancata iscrizione del cliente all'RPO.].

²⁵ [Con riguardo al nuovo sistema di controlli, SEI ha precisato che "l'operato dei partner commerciali è soggetto a controllo quotidiano. Il rispetto degli *script* mediante ascolto della totalità delle chiamate effettuate dal singolo *teleseller* effettuato da parte dell'ufficio qualità dell'azienda. L'azienda svolge inoltre attività ispettive randomizzate presso i singoli partner commerciali senza fornire preavviso al fine di controllare l'effettiva correttezza dell'operato dei singoli *teleseller*".]

²⁶ [Cfr. richiesta informazioni del 12 novembre 2024 (prot. n. 100965) e comunicazioni del 2 dicembre 2024 (prott. nn. 106223 e 106487) e del 5 dicembre 2024 (prot. n. 107540).]

"scartati", passati da una media mensile di circa [50-100] a circa [3.500-4.000] scarti nel nuovo sistema, con un'incidenza di oltre il [50-100%] dei contratti proposti dai *teleseller* nel 2024, rispetto a una percentuale di poco superiore al [1-5%] nel 2023;

ii) le istanze di ripensamento nel 2024 sono aumentate del [50-100%] rispetto al 2023, passando da [100-500] a [500-1.000] istanze medie mensili. Non è variato sensibilmente il numero delle istanze accolte tra il nuovo ed il vecchio sistema, attestandosi in entrambi i casi sopra il [50-100%] del totale;

iii) i reclami totali sono diminuiti del [50-100%], passando da una media mensile di [100-500] nel 2023 a [10-50] nel 2024.

26. Con particolare riferimento al periodo rilevante per il presente procedimento, a partire da maggio 2024, la media mensile di nuove forniture attivate è stata pari a circa [5.000-10.000], a fronte di una media mensile di contratti "scartati" di circa [1.000-5.000], pari a circa il [10-50%] dei contratti conclusi dai *teleseller*.

27. L'elevato numero di contratti "scartati", evidentemente correlato all'adozione del sistema di stipula tramite OTP e ai meccanismi di controllo a questo afferenti, si collega a ipotesi variegate, prevalentemente consistenti in:

- assenza di firma tramite OTP nel contratto (con una media mensile di circa [1.500-2.000] casi);
- iscrizione del cliente all'RPO (con una media mensile di circa [500-1.000] casi);
- contrattualizzazione di soggetti già clienti della Società, che abbiano esercitato il diritto di ripensamento nei sei mesi precedenti l'attivazione o lamentato in precedenza un'attivazione non richiesta (con una media mensile di circa [500-1.000] casi);
- contrattualizzazione di persone di età superiore ai settantacinque anni (con una media mensile di circa [10-50] casi);
- effettuazione di una registrazione telefonica errata o con un soggetto diverso dal cliente (con una media mensile di circa [10-50] casi);
- mancato rispetto dello *script* telefonico (con una media mensile di circa [10-50] casi);
- mancato invio della documentazione contrattuale (con una media mensile di circa [10-50] casi).

28. Quanto alle misure sanzionatorie applicate ai *teleseller*, nel corso del 2024 le penali irrogate ammontano a [10.000-50.000] euro (pari al [1-5%] degli importi contenuti nelle fatture che riportano l'applicazione delle predette penali); inoltre, non è stato risolto alcun contratto e non sono state effettuate denunce/querele; sono state condotte [1-10] ispezioni nei confronti di [1-10] diversi *teleseller* e una sola agenzia è stata oggetto di contestazioni relative all'attività svolta.

V. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

29. Come anticipato, nella prima memoria difensiva²⁷, nella relativa integrazione²⁸ e in sede di audizione²⁹, SEI ha confermato la piena implementazione del sistema di verifica *ex ante* ed *ex post* della corretta contrattualizzazione dei clienti, inclusivo di attività di controllo e sanzione delle agenzie di *teleselling*, illustrandolo dettagliatamente, come riferito nel precedente paragrafo.

30. Inoltre, la Società ha contestato la pertinenza di numerose denunce in atti ai fini della valutazione di ottemperanza, alcune *ratione temporis* (in quanto relative ad attivazioni avvenute anteriormente al periodo rilevante per l'inottemperanza), altre relative a forniture mai attivate ed altre ancora ritenute infondate.

31. Nella memoria finale³⁰, SEI ribadisce l'efficienza del sistema di presidi a tutela dei consumatori da essa predisposto e, in particolare, delle procedure di scarto dei contratti, imperniate sulla stipula tramite OTP e sui controlli a questa afferenti, sottolineando peraltro le dimensioni fisiologiche delle doglianze relative alle attivazioni non richieste. In proposito, il Professionista svolge una serie di considerazioni in merito ai contratti "scartati", nelle quali evidenzia come la stipula degli stessi non possa essere imputata a inadempimenti della Società e, in alcuni casi, neanche dei *teleseller*.

VI. VALUTAZIONI

32. La documentazione complessivamente acquisita agli atti consente di apprezzare una significativa efficacia del sistema di controlli e presidi a tutela dei consumatori.

33. Infatti, dagli elementi raccolti emerge che le misure prospettate dal Professionista nella propria relazione di ottemperanza e completate nel corso del presente procedimento, si sono rivelate tendenzialmente efficaci nel rimuovere le criticità evidenziate nella diffida di cui al provvedimento n. 31054/2024, non consentendo di ravvisare, allo stato, gli estremi per l'accertamento dell'inottemperanza alla stessa.

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

²⁷ [Cfr. comunicazione del 12 agosto 2024 (prot. n. 78494).]

²⁸ [Cfr. comunicazione del 21 ottobre 2024 (prot. n. 94601).]

²⁹ [Cfr. verbale di audizione del 17 ottobre 2024 (prot. n. 94033).]

³⁰ [Cfr. comunicazione del 20 febbraio 2025 (prot. n. 13138).]

34. In particolare, il sistema di contrattualizzazione e controllo introdotto dal Professionista ha consentito una riduzione del numero di reclami e delle segnalazioni e comportato una selezione *ex post* da parte di SEI dei contratti procacciati dai *teleseller*, attraverso un articolato sistema di *screening* delle contrattualizzazioni effettuate dai *call center*: tale risultato deriva, verosimilmente, dalla maggiore interazione con il consumatore in fase precontrattuale e contrattuale che ne determina una maggiore consapevolezza, favorita dalle nuove modalità di conferma della sottoscrizione e dal contestuale invio della documentazione contrattuale. Nella stessa direzione, lo spontaneo invio di una *welcome letter* ai nuovi clienti sembra aver correttamente servito lo scopo di garantire un ulteriore momento di analisi delle condizioni proposte, in tempo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, favorito dall'estensione del lasso temporale concesso fino all'ottavo giorno del mese antecedente l'attivazione della fornitura.

35. Tuttavia, l'elevato numero di scarti dei contratti proposti dalle agenzie di *teleselling* affiliate potrebbe indicare possibili criticità nell'attività svolta da queste ultime e suggerisce pertanto il potenziamento delle azioni di controllo e sanzione da parte di SEI.

36. In conclusione, l'insieme delle misure di verifica e controllo - *ex ante* ed *ex post* - introdotte dal Professionista a presidio della corretta contrattualizzazione dei clienti, può ritenersi adeguata a prevenire il fenomeno delle attivazioni non richieste di forniture energetiche, come comprovato dalla drastica riduzione di reclami e segnalazioni. In tal senso, non si ritengono sussistenti elementi sufficienti ad accertare l'inottemperanza alla diffida di cui alla delibera n. 31054 del 30 gennaio 2024.

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame non costituisca, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

DELIBERA

che la condotta posta in essere dalla società Servizio Energetico Italiano S.r.l. non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

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 per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di 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