

## L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 giugno 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO in particolare l'art. 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 5.000.000 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'art. 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*”, adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 25708 del 11 novembre 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere da Green Network Luce & Gas S.r.l. (di seguito, GNLG), consistenti: **1)** nell'attivazione di forniture non richieste di energia elettrica; **2)** nell'attivazione di forniture non richieste di gas naturale, entrambe finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul

mercato libero; 3) nell'aver concluso, a partire dal 13 giugno 2014, contratti a distanza e fuori dai locali commerciali in violazione dei diritti attribuiti al consumatore dal d. lgs. n. 21/2014;

CONSIDERATO che la società Green Network S.p.A., a far data dal 1° dicembre 2015, a seguito di atto di fusione ha incorporato la società Green Network Luce & Gas S.r.l., destinataria della suddetta delibera dell'Autorità, subentrando in tutti i rapporti attivi e passivi, contrattuali ed extracontrattuali ed in tutti i rapporti di natura civilistica ed amministrativa facenti capo alla società incorporata;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 25708 dell'11 novembre 2015, l'Autorità ha accertato che GNLG per il tramite dei propri procacciatori - con riferimento:

- alle pratiche commerciali di cui ai precedenti *nn. 1) e 2)*, (a) ha acquisito contratti di fornitura senza il consenso del consumatore (in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso ovvero in virtù di firme asseritamente false) e ha richiesto, in caso di attivazione della fornitura, il pagamento del gas e/o elettricità forniti, contrariamente a quanto disposto dall'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo; (b) ha comunicato informazioni ingannevoli ovvero omesso informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto; (c) ha imposto ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e alla gestione delle istanze di disconoscimento, ripensamento e contestazione da parte dei consumatori, richiedendo anche il pagamento di importi non dovuti;

- alla condotta di cui al precedente *n. 3)*, non ha rispettato i requisiti di forma previsti dall'articolo 51, commi 6 e 7, del Codice del Consumo, ritenendo vincolato il consumatore all'offerta telefonica, sulla base del mero consenso alla registrazione telefonica, senza aver: (i) preliminarmente informato il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto e, in particolare, circa l'utilizzo del supporto durevole e acquisito la rinuncia alla forma scritta per lo scambio delle dichiarazioni confermate; (ii) messo a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione

telefonica contenente la proposta del contratto e la rinuncia alla forma scritta, né il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione e, (iii) consentito al consumatore una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge di 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso di cui agli articoli 52 e 54 del Codice del Consumo, né fornito il modulo previsto dall'articolo 49, lettera h), della medesima norma di legge.

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione e continuazione delle pratiche commerciali descritte in quanto contrarie, con riferimento alle pratiche di cui ai *nn. 1) e 2)*, al disposto di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo e, con riferimento alla pratica di cui al *n. 3)*, al disposto di cui agli articoli 49, comma 1, lettera h), 51, comma 6, 52, comma 2, lettera c) e 54, del medesimo Codice.

Secondo quanto prescritto dal punto g) del citato provvedimento n. 25708 dell'11 novembre 2015, che prevedeva la presentazione di una relazione di ottemperanza entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, avvenuta in data 2 dicembre 2015, il 29 gennaio 2016 (prot. n. 0014951) è pervenuta la suddetta Relazione da parte della società Green Network S.p.A. (di seguito, GN), subentrata, a seguito di incorporazione di GNLG, in tutti i rapporti attivi e passivi, contrattuali ed extracontrattuali ed in tutti i rapporti di natura civilistica ed amministrativa facenti capo alla società incorporata<sup>1</sup>.

In data 11 marzo 2016 l'Autorità, sulla base di quanto descritto da GN nella relazione di ottemperanza, ha inoltrato al professionista una richiesta di informazioni (prot. n. 23211) allo scopo di acquisire ulteriori elementi conoscitivi necessari alla valutazione delle misure adottate, o di futura attuazione, proposte nel corso del procedimento e del relativo stato di implementazione<sup>2</sup>.

A tale richiesta, il professionista ha risposto con nota del 14 aprile 2016 (prot. n. 29423), successivamente integrata in data 6 maggio 2016 (prot. n. 34081), affermando, tra l'altro, di applicare consistenti penali e di adottare ulteriori misure sanzionatorie nei confronti delle strutture di vendita e dei

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. prot. n. 14951 del 29 gennaio 2016 (relazione di ottemperanza).

<sup>2</sup> In particolare, è stato richiesto al professionista, tra l'altro, di fornire chiarimenti circa: i principali aspetti della procedura adottata per i contratti conclusi a distanza (in particolare a mezzo teleselling); le modalità attraverso le quali GN verifica le condotte dei suoi procacciatori in caso di segnalazione per "fornitura non richiesta" e il relativo trattamento delle istanze (scritte o orali) riguardanti il riconoscimento e il ripensamento del contratto di attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; le modalità di storno, annullamento o rimborso delle fatture eventualmente emesse e pagate in caso di istanze fondate, in conformità all'art. 66-quinquies del Codice del Consumo; il *dies a quo* a partire dal quale decorrono i 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento.

singoli operatori responsabili di avere procurato contratti per i quali pervenga un reclamo per attivazione non richiesta da parte del cliente finale. A far data dalla scadenza del termine per la presentazione della relazione di ottemperanza (1° febbraio 2016), sono pervenute oltre 250 segnalazioni da parte di consumatori e loro associazioni rappresentative<sup>3</sup>, segnalanti qualificati<sup>4</sup> e imprese concorrenti<sup>5</sup>, che denunciano la reiterazione delle pratiche commerciali oggetto del provvedimento sopra citato e, in particolare, a) l'attivazione non richiesta e/o non consapevole di forniture di energia elettrica e/o gas naturale; b) la richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti; c) la frapposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso.

Dalla documentazione a disposizione emerge come, anche a causa di una non corretta o incompleta applicazione delle procedure contrattuali descritte nella relazione di ottemperanza, GN continui ad acquisire, prevalentemente attraverso il canale *teleselling*, contratti per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in assenza di qualsiasi contatto dal quale poter inferire una manifestazione di volontà a contrarre da parte del consumatore o mediante modalità che impediscono al consumatore di prestare un consenso consapevole alla conclusione del contratto – per esempio rendendo informazioni ingannevoli e/o omissive circa l'identità del professionista, lo scopo della telefonata, l'effettivo contenuto dell'obbligazione assunta con la sottoscrizione della proposta contrattuale, con successiva fatturazione dei relativi consumi in caso di attivazione.

Dalla documentazione a disposizione risulta inoltre che, anche in presenza di reclamo per fornitura non richiesta/disconoscimento del contratto da parte del consumatore ritenuto fondato, GN non provvede mai a stornare totalmente le fatture e rimborsare il consumatore, se non a seguito di accertamento giudiziale<sup>6</sup>. Il professionista, pertanto, non esonera i consumatori dal pagamento della fornitura in caso di attivazione non

---

<sup>3</sup> Federconsumatori Toscana, Frosinone, Piacenza, Roma e La Spezia, Altroconsumo, CRTCU, Codici, Codacons Abruzzo, Adiconsum Lecce, Varese e Oristano, Mondoconsumatori Reggio Calabria, Confabitare, UNC Umbria e Rete Consumatori Italia (composta dalle Associazioni: Codici Onlus - Centro per i Diritti del Cittadino, Assoutenti e Casa del Consumatore).

<sup>4</sup> Guardia di Finanza.

<sup>5</sup> Eni S.p.A. ed Edison Energia S.p.A. (alle quali sono allegate ulteriori segnalazioni)

<sup>6</sup> GN ha dichiarato, infatti, di accoglie(re) tutti i reclami (a prescindere dalla loro fondatezza), bloccando la procedura di switching o, se non vi sono i tempi necessari per bloccarla, applicando la procedura di ripristino. Per i mesi in cui la fornitura abbia comunque esecuzione, in conformità con la disciplina di settore (delib. AEEGSI 153/12 e s.m.i.) la società applica i corrispettivi predeterminati dall'AEEGSI. Se poi, all'esito di un accertamento giudiziale, il reclamo del cliente finale risulti effettivamente fondato, la società provvede a stornare le fatture emesse e a rimborsare il cliente. Cfr. nota del 14 aprile 2016 (prot. n. 29423), nonché alcuni riscontri del professionista agli atti in risposta alle richieste di intervento dei consumatori.

richiesta, contrariamente alle disposizioni di cui all'art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo.

Risulta, altresì, che la società persista nella frapposizione di ostacoli al diritto di recesso esercitato tempestivamente e secondo le modalità di legge dai consumatori, richiedendo il pagamento di importi non dovuti a fronte dell'attivazione non richiesta e arrivando, in alcuni casi, a minacciare la sospensione della fornitura<sup>7</sup>.

Avuto riguardo, poi, alla condotta di cui al precedente **n. 3**), dagli *script* agli atti, prodotti dal professionista, l'acquisizione nel corso del *vocal order* (prima telefonata) della espressa rinuncia alla conferma in forma scritta, di cui all'art. 51, comma 6 del Codice del Consumo<sup>8</sup>, appare formulata in termini non facilmente comprensibili e avviene non preliminarmente ma solo alla fine della telefonata<sup>9</sup>.

In relazione, poi, al termine di decorrenza per l'esercizio del diritto di ripensamento, sia avuto riguardo al canale *teleselling* che *door to door*, risulta che il professionista non ha modificato quanto contestatogli nel provvedimento sanzionatorio, continuando ad individuare tale termine nella data di invio della lettera di accettazione al consumatore (*welcome letter*)<sup>10</sup>, così persistendo nell'ambigua definizione del momento dal quale decorre il citato diritto al ripensamento dei consumatori<sup>11</sup>.

Dalla complessiva documentazione acquisita agli atti risulta dunque che GN non ha posto in essere le iniziative necessarie a prevenire il fenomeno delle attivazioni non richieste e ha reiterato le pratiche commerciali scorrette di cui ai precedenti nn. **1**) e **2**), nonché persiste nella violazione delle norme a tutela dei diritti dei consumatori (artt. 49 e ss. del Codice del Consumo), di cui al precedente n. **3**).

Pertanto, in riferimento alle condotte sopra esposte, persistono le violazioni

---

<sup>7</sup> Cfr., a titolo esemplificativo, doc. prot. n. 32286 del 29 aprile 2016 e doc. prot. n. 0039473 del 31 maggio 2016.

<sup>8</sup> In caso di applicazione della procedura semplificata e alternativa rispetto alla regola di forma di cui al primo periodo Art. 51, co. 6 – lo scambio di conferme per iscritto – si prescrive espressamente che il consumatore esprima il proprio consenso allo scambio di dette conferme mediante supporto durevole (“se il consumatore acconsente”).

<sup>9</sup> Solo nella parte finale della telefonata, infatti, GN richiede al consumatore se “Acconsente a confermare la propria accettazione della presente proposta su supporto durevole, mediante una seconda registrazione telefonica che avverrà una volta che lei avrà confermato di aver ricevuto il plico contrattuale e compreso le clausole in esso contenute?”. Cfr. doc. prot. n. 34081 del 6 maggio 2016.

<sup>10</sup> Cfr. doc. prot. n. 34081 del 6 maggio 2016.

<sup>11</sup> Non essendo conoscibile la data esatta in cui il consumatore riceverà la *welcome letter* potendo accadere che il termine per l'esercizio del recesso sia già scaduto in tutti i casi in cui la spedizione impieghi più tempo ovvero, nei casi in cui, anche per possibili errori nella compilazione dell'indirizzo del mittente, le comunicazioni di GN. non arrivino o giungano, come di fatto è accaduto, con estremo ritardo - Cfr. la segnalazione cit. supra (nota n. 7).

già accertate con la delibera n. 25708 dell'11 novembre 2015.

Il citato provvedimento n. 25708 dell'11 novembre 2015, risulta comunicato al professionista in data 2 dicembre 2015.

Pertanto, dalle evidenze documentali agli atti, risulta che la pratica ritenuta scorretta e le violazioni degli artt. 49 e ss. sono continuate successivamente al 1° febbraio 2016.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 25708 dell'11 novembre 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società Green Network S.p.A., la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 25708 dell'11 novembre 2015;

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

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Sergio Merlino;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Green Network S.p.A., 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Green Network S.p.A. 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**

*Roberto Chieppa*

**IL PRESIDENTE**

*Giovanni Pitruzzella*