

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal "*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, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il protocollo di intesa in materia di tutela del consumatore tra l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, firmato il 29 ottobre 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 25 febbraio 2015, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso Eni S.p.A.

VISTI i propri provvedimenti del 18 giugno 2015 e del 29 luglio 2015, con i quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ENI S.p.A. (di seguito anche solo “Eni”) in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero e sul mercato del gas naturale e, nel 2014, ha realizzato un fatturato complessivo pari a circa 43 miliardi di euro, dei quali circa [5-15]* miliardi per vendite ai clienti finali in Italia, con un utile di circa 4,5 miliardi di euro¹.

In termini di vendite complessive al mercato finale, il gruppo Eni è il primo operatore a livello nazionale nella vendita al dettaglio di gas naturale (con circa 13 miliardi di m³ forniti ai clienti finali, pari al 24,6% delle vendite complessive) e il terzo operatore nel settore elettrico (con circa dieci mila GWh venduti ai clienti domestici e non domestici, pari al 4% delle vendite complessive)², fornendo circa 8 milioni di clienti finali in Italia nel 2014³.

2. Le associazioni Adiconsum (Associazione Difesa Consumatori, sede di Trapani), Codacons (Comitato coordinamento consumatori nazionale e delle sedi di Crotone e Pescara), Movimento Difesa del Cittadino, Federconsumatori (Federazione Nazionale Consumatori e Utenti), Movimento Consumatori, in qualità di associazioni di consumatori che perseguono, per statuto, la tutela degli interessi diffusi dei consumatori, nonché la sig.ra Tiziana Alunno Camelia, in qualità di consumatore individuale.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere da Eni, nella sua qualità di professionista, consistenti:

- nell’attivazione di forniture non richieste di energia elettrica finalizzate

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

¹ Bilancio d’esercizio al 31.12.2014 (Infocamere/Cerved).

² AEEGSI, *Relazione annuale 2015*, pp. 69, 156. Con riferimento alle vendite di elettricità al solo settore domestico, nel 2014 Eni ha superato il Gruppo Acea, risultando il secondo operatore dopo il Gruppo Enel (*ibid.*).

³ Bilancio d’esercizio al 31.12.2014.

all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul mercato libero;
- nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul mercato libero;
- nell'aver concluso, dopo il 13 giugno 2014, contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, in possibile violazione dei diritti attribuiti al consumatore dal d. lgs. 21/2014

4. In particolare, dalle oltre 150 segnalazioni di consumatori e micro-imprese pervenute nel periodo gennaio 2013 – settembre 2015⁴, emerge che Eni avrebbe posto in essere le seguenti condotte materiali.

i) Conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà o di sottoscrizione da parte del cliente

5. Pur in assenza di contatto con il consumatore, di sottoscrizione del modulo di offerta o di una corrispondente manifestazione di volontà, Eni avrebbe ritenuto perfezionato il contratto, attivando la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e richiedendo il pagamento in relazione ai consumi effettuati. In molti di tali casi, l'utente avrebbe scoperto di aver cambiato fornitore soltanto dopo aver ricevuto la lettera di benvenuto da parte di Eni, ovvero con la ricezione della prima bolletta o di atti di diffida formale e preavvisi di distacco della fornitura. In alcuni casi, i consumatori avrebbero scoperto che le forniture sarebbero state richieste da genitori deceduti da lungo tempo.

ii) Conclusione di contratti e attivazione di forniture non consapevoli in relazione alla comunicazione di informazioni ingannevoli o omissive da parte degli agenti e/o degli operatori di call center

6. Nell'ambito della vendita a distanza dei servizi di fornitura (sia tramite visite a domicilio che mediante contatti telefonici a distanza), gli agenti incaricati per conto di Eni non informerebbero in modo chiaro e comprensibile i consumatori, prima che gli stessi siano vincolati contrattualmente, circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, la natura delle obbligazioni nascenti dalla sottoscrizione della proposta, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché di altri diritti

⁴ Diverse segnalazioni sono pervenute anche nel corso del procedimento e anche successivamente alla chiusura dell'istruttoria.

riconosciuti dalla legge, con particolare riferimento al momento di conclusione del contratto, alla possibilità e alle modalità con le quali confermare l'offerta ovvero esercitare il diritto di recesso.

iii) Imposizioni di ostacoli alle richieste di disconoscimento dell'esistenza del contratto e all'esercizio del diritto di ripensamento

7. Il professionista avrebbe inviato lettere di benvenuto, comunicazioni di inizio fornitura e/o fatture, nonostante l'esercizio tempestivo del diritto di recesso da parte del consumatore. Inoltre, nonostante il tempestivo disconoscimento o la contestazione del contratto da parte dei consumatori, il professionista avrebbe provveduto alla cessazione della fornitura decorso un lasso di tempo considerevole, continuando a fatturare il costo della fornitura, anche procedendo ad atti di diffida legale.

iv) Modalità di conclusione dei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali in violazione dei requisiti formali previsti dal Codice del Consumo

8. Molti segnalanti lamentano che, successivamente al 13 giugno 2014, il professionista avrebbe acquisito immediatamente il consenso dei consumatori alla conclusione del contratto, senza offrire nelle vendite a distanza una chiara informativa in merito alla forma da adottare per lo scambio delle volontà contrattuali e delle relative conferme, nonché ritenendo vincolato il consumatore sulla base di un mero *vocal ordering* in assenza di una sua espressa conferma (scritta o su supporto durevole) e, in ogni caso, senza mettere a disposizione del consumatore il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente le suddette conferme.

9. Con riferimento a tali condotte, sono state quindi contestate al professionista le pratiche commerciali scorrette consistenti:

- A) nell'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica;
- B) nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale, nonché,
- C) a partire dal 13 giugno 2014, nella possibile violazione dei diritti previsti dalla disciplina relativa alla conclusione dei contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali, quale introdotta nel Codice del Consumo per effetto del D. Lgs. n. 21/2014, con il quale è stata recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva n. 2011/83/UE sui diritti dei consumatori.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

10. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 25 febbraio 2015 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10000 per possibile violazione degli articoli 20, 21 comma 2 lettere *b)*, *f)* e *g)*, 22, 23 lettere *d)* e *t)*, 24, 25, lettere *a)*, *c)* e *d)*, e 26, lettere *b)*, *c)* e *f)*, del Codice del Consumo, nonché l'esistenza di presunte violazioni degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo⁵.

11. In data 25 febbraio 2015, vista la comunicazione di avvio del procedimento e al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle condotte contestate, l'Autorità ha deliberato di autorizzare accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi del professionista. L'attività ispettiva è stata svolta in data 4 marzo 2015, presso gli uffici della divisione Gas & Power siti in San Donato Milanese (MI)⁶.

12. Con la comunicazione di avvio, è stato richiesto al professionista di fornire alcune informazioni utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame. La Parte ha fornito riscontro alla predetta richiesta in data 3 e 22 aprile 2015⁷.

13. In data 20 aprile 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁸. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 13 maggio 2015, in ragione del preminente interesse pubblico all'accertamento delle condotte, oltre che della inidoneità delle misure proposte a rimuovere in

⁵ In tale sede, veniva in particolare ipotizzato, con riferimento a ciascun servizio (fornitura di energia elettrica e di gas a utenze domestiche) che:

- l'attivazione di contratti o forniture di servizi non richiesti, la fatturazione dei relativi consumi, nonché l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lett. *a)* e *d)* e 26, lett. *f)* del Codice del Consumo;

- l'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e omesso informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto o dalle telefonate, i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge con particolare riferimento al diritto di recesso, potrebbero integrare violazioni degli articoli 20, comma 2, 21 comma 1 lett. *b)*, *f)* e *g)*, 22 e 23 lett. *d)* e *t)* e 25, lett. *c)* del Codice del Consumo;

- le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti fuori dai locali commerciali e a distanza adottate dal professionista potrebbero inoltre integrare, a partire dal 13 giugno 2014, violazioni degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo Doc. 201.

⁶ Doc. 208.

⁷ Docc. 239 e 255.

⁸ Doc. 253.

maniera effettiva i profili di illegittimità contestati⁹.

14. In data 8 maggio 2015 il professionista è stato ascoltato una prima volta in audizione, nell'ambito della quale l'Autorità ha richiesto taluni elementi informativi, inviati da Eni in data 25 maggio 2015¹⁰; in data 1° luglio 2015 è pervenuta la memoria difensiva del professionista¹¹, alla quale ha fatto seguito, in data 10 luglio 2015, un ulteriore *position paper*, che illustrava talune modifiche procedurali in corso di attuazione¹².

15. L'associazione di consumatori Federconsumatori ha partecipato al procedimento accedendo agli atti del fascicolo istruttorio in data 19 maggio 2015. In pari data si è svolta un'audizione con la menzionata associazione che, successivamente in data 14 luglio 2015, depositava una memoria.

16. In data 31 luglio 2015 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissando il relativo termine al 10 settembre 2015¹³. In data 8 settembre 2015, Eni è stata nuovamente sentita in audizione e, successivamente, ha depositato una memoria conclusiva¹⁴.

2) *Le evidenze acquisite*

2.1) *Premessa: i canali di acquisizione utilizzati dal professionista*

17. Nell'ambito della vendita di energia ai clienti finali, Eni opera prevalentemente attraverso imprese terze, incaricate del contatto e della contrattualizzazione del cliente.

In particolare, i principali canali di acquisizione utilizzati sono rappresentati dalle "Agenzie", attive nella vendita porta-a-porta dei servizi di fornitura per conto del professionista, e dal "Teleselling outbound", incentrato sulla vendita a distanza mediante telefono.

18. In termini di fatturato, i due canali sopra descritti assumono un peso assolutamente maggioritario, pari all'80-90% delle nuove acquisizioni. In base ai dati forniti dal professionista, negli anni 2013-2014 sono stati attivati [0,5-1 milioni] contratti di fornitura gas, dei quali il [40-50%] tramite il canale agenziale e il [40-50%] tramite *teleselling*. Analogamente, nel

⁹ La relativa decisione è stata comunicata al professionista in data 15 maggio 2015 (doc. 277).

¹⁰ Doc. 258.1.

¹¹ Doc. 290.

¹² Doc. 296, 298.

¹³ Doc. 303.

¹⁴ Docc. 322-323.

medesimo periodo Eni ha attivato [1-1,5 milioni] contratti di fornitura di energia elettrica, dei quali il [40-50%] provenienti dal canale agenziale e [40-50%] dal canale *teleselling*. Rivestono un peso marginale i residui canali di vendita, ossia i negozi in *franchising* e dalla vendita tramite *web*¹⁵.

2.2) Il canale agenziale: procedure di vendita ai clienti finali di gas ed energia elettrica

19. Le procedure di vendita e acquisizione del cliente seguono un *iter* sostanzialmente simile per entrambi i canali, differenziandosi parzialmente in base a talune peculiarità. Sinteticamente, possono individuarsi le seguenti fasi:

a. Illustrazione dell'offerta e sottoscrizione della proposta vincolante. Nel caso di vendita tramite il canale Agenzie, l'incaricato di Eni, dopo aver illustrato personalmente al consumatore l'offerta, anche mediante la consegna della documentazione pre-contrattuale rilevante, compila e fa sottoscrivere dal consumatore una proposta di adesione (nel seguito "PdA"), con il quale quest'ultimo accetta le condizioni contrattuali del servizio e richiede ad Eni l'attivazione della fornitura¹⁶.

Con la sottoscrizione della PdA, il consumatore si vincola ad una proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c.¹⁷; successivamente alla sottoscrizione, gli agenti curano il caricamento a sistema della proposta acquisita mediante l'inserimento di un ordine elettronico, cui segue l'invio di copia elettronica della PdA, nonché del documento contrattuale originale;

b. Validazione della proposta. Successivamente all'acquisizione della PdA, Eni ha incaricato società fornitrici esterne di servizi di *back office* (c.d. attività di *fulfillment house* – "FFH") delle attività volte a completare la lavorazione delle proposte caricate dagli agenti. Nello specifico, gli operatori FFH eseguono talune verifiche formali dirette alla validazione della proposta, anche mediante controlli relativi alla regolarità formale delle PdA caricate¹⁸ e, in caso di esito positivo, effettuano una chiamata di controllo (c.d. *check-call*). Questa consiste in una chiamata *outbound*, introdotta dalla fine del 2010, diretta a verificare la corretta acquisizione della proposta di

¹⁵ Doc. 255, all.to j(ii).

¹⁶ Nel corso del 2014, Eni ha iniziato a dotare i propri agenti di *tablet*, che consentono di raccogliere la firma in formato elettronico, in sostituzione dei moduli cartacei. [Omissis].

¹⁷ Doc. 255, all. 1, pp. 7 e ss..

¹⁸ *Id.*, p. 18. Si tratta, in particolare, di verifiche circa l'affidabilità finanziaria del cliente, il c.d. *pre-check* distributore (con cui si verifica la coerenza dei dati del punto di fornitura) e di corretta configurazione dell'offerta commerciale.

contratto in termini di verifica dei dati dell'intestatario e del consenso espresso in fase di contrattualizzazione.

In caso di esito positivo (i.e. espressa conferma dell'intestatario o di una persona informata circa la proposta di contratto), ovvero di raggiungimento del numero massimo di tentativi di contatto senza risposta¹⁹, l'*iter* di lavorazione della proposta prosegue con l'accettazione.

In caso di esito negativo (che include sia i casi di discordanza dei dati dell'intestatario della fornitura sia le manifestazioni di ripensamento, contestazione o disconoscimento espresse dal consumatore), la PdA è rifiutata e l'operatore registra il motivo del rifiuto²⁰.

Nel corso del 2014 Eni ha potenziato l'automatizzazione degli strumenti tecnici di verifica e validazione, anche con riferimento alla *check-call*, limitando l'intervento dell'operatore a situazioni particolari²¹;

c. Accettazione della proposta e invio al *provisioning*. In caso di esito positivo delle verifiche descritte al punto precedente, l'operatore procede ad accettare la proposta, inviando contestualmente la relativa lettera al consumatore, la ricezione della quale segna il momento di perfezionamento del contratto di fornitura²².

Contestualmente, Eni invia al distributore la richiesta di *switch-out* (c.d. invio a *provisioning*), al fine di procedere all'attivazione della fornitura e comunica al cliente la data prevista per l'inizio della fornitura²³.

2.2.1 I rapporti contrattuali con gli agenti e i relativi meccanismi di controllo

20. I rapporti contrattuali con i canali di vendita indiretti e, in particolare, con le agenzie sono regolati generalmente da un mandato di agenzia, con cui gli agenti assumono l'incarico di promuovere, per conto del preponente Eni,

¹⁹ *Id.*, p. 33 e ss. Ad eccezione del periodo luglio-novembre 2014, in cui il raggiungimento del numero massimo dei tentativi di contatto impediva l'ulteriore lavorazione della PdA (v. *infra*).

²⁰ Al riguardo, il ripensamento si verifica quando l'interlocutore "*dichiara di aver cambiato idea e di voler rimanere con il suo attuale venditore*", la contestazione qualora "*dichiara che la proposta di contratto è stata acquisita dietro false indicazioni del venditore incaricato o con inganno*" e il disconoscimento quando "*dichiara che non ha sottoscritto/formulato alcuna proposta di contratto*" (*id.*, p. 36).

²¹ *Id.*, p. 24. I controlli che richiedono l'intervento dell'operatore sono circoscritti alla verifica di congruenza tra i dati cartacei e i dati inseriti a sistema e alla gestione di eventuali incompletezza. Nell'ambito della *check-call* automatica (che rappresenta da settembre 2014 la modalità standard di esecuzione per i clienti residenziali), il cliente interagisce con un sistema di riconoscimento vocale e, solo in caso di interazione non positiva, è re-inoltrata ad un operatore (p. 32).

²² Cfr. art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

²³ Normalmente, l'inoltro al distributore della richiesta di *switch* "*in media avviene dopo 30 giorni dalla conclusione del contratto*" (doc. 290, p. 18).

la conclusione, in determinate zone, di contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale e/o di servizi correlati²⁴.

Dall'esame dei contratti di mandato stipulati con le maggiori agenzie in termini di contratti conclusi nel periodo 2013-2014, si evince che la remunerazione e gli eventuali premi competono all'agente in base al numero di clienti acquisiti, prevedendosi altresì obiettivi minimi in termini di punti di fornitura contrattualizzati su base trimestrale, il cui mancato raggiungimento, [omissis], dà la facoltà al preponente di dichiarare risolto anticipatamente il contratto²⁵.

In particolare, l'elemento provvigionale, nel caso del canale agenziale *door-to-door*, si compone di: (i) un importo fisso "*una tantum*" per ciascun punto di fornitura (c.d. Gettone di Acquisizione), corrisposto nella misura del [50-80%] al momento dell'inserimento della PdA nei sistemi della preponente e il restante, all'accettazione da parte di Eni²⁶; (ii) un importo fisso "*una tantum*" corrisposto al momento dell'attivazione della fornitura (c.d. Gettone di Attivazione), e (iii) un importo variabile, legato al perdurare del rapporto contrattuale, [omissis] (c.d. Gettone di mantenimento).

[Omissis]²⁷.

Qualora nei termini previsti, non si configuri la fattispecie di affare concluso (ossia, l'effettivo inizio delle somministrazioni), Eni si riserva il diritto di stornare, anche mediante compensazioni, le provvigioni corrisposte²⁸.

A tali elementi provvigionali si aggiungono, in funzione di specifiche esigenze commerciali (come ad es. la promozione di particolari offerte), piani di incentivi e *canvass* che prevedono la corresponsione di gettoni fissi, *una tantum*, al raggiungimento di un target in termini di Pdf contrattualizzati, che possono rappresentare anche oltre il 50% del gettone di acquisizione previsto dal contratto e aumentano in maniera progressiva al raggiungimento delle soglie²⁹.

21. Con riferimento agli obblighi di condotta, nei contratti menzionati, i *partner* commerciali si impegnano a rispettare, tra l'altro, le disposizioni legislative e regolamentari, tra cui il Codice del Consumo, il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali di cui alla Deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10 (di

²⁴ Cfr. i contratti allegati *sub* doc. 255.

²⁵ [Omissis].

²⁶ Tale gettone, in caso di mancata attivazione della fornitura, sarà stornato (all. 7, art. 1).

²⁷ [Omissis].

²⁸ Vedi, all. 7 al contratto di mandato.

²⁹ [Omissis].

seguito, il “Codice di condotta”) dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, oltre che regole di comportamento e modalità operativa specifiche. In caso di violazione di tali regole, il preponente si riserva la facoltà, oltre che di avvalersi della clausola risolutiva espressa (artt. 4.4 e 15), di trattenere un importo a titolo di penale pari a [0-1.000] euro, qualora “*abbia ricevuto una segnalazione/contestazione da parte del cliente finale (o del potenziale cliente) anche per il tramite dell’Autorità competente*”³⁰.

A ciò si aggiunge la possibilità di ridurre il compenso complessivo spettante all’agente, di una determinata percentuale, qualora il c.d. tasso di contestazione sia superiore ad un valore che varia tra [5-10%]³¹.

2.2.2 I rapporti contrattuali con i fornitori di servizi FFH e i relativi controlli

22. Con riferimento ai rapporti contrattuali con i soggetti incaricati in *outsourcing* delle verifiche formali sulle proposte inserite dagli agenti (*door-to-door* e *teleseller*), c.d. attività di *fullfillment house*, Eni si avvale di tre società esterne ([*omissis*]), con cui ha stipulato appositi contratti di appalto per lo svolgimento di diversi processi di gestione amministrativa, gestione commerciale, *customer relationship*, *back-office* e di assistenza ai clienti³².

L’attività di FFH rappresenta un gruppo specifico di attività di *back-office* e consiste nel completamento della lavorazione delle proposte, nonché nell’esecuzione delle verifiche formali e della *check-call*. Il contratto di appalto prevede che l’insieme delle attività venga svolto in base a matrici e istruzioni operative veicolate da Eni mediante i propri sistemi di *knowledge management* (c.d. Eureka) e che sarà sottoposto a obblighi di reportistica da stabilirsi sulla base dei singoli processi (par. 5.8).

Al riguardo, le disposizioni in materia di livelli di servizio (SLA) non prevedono particolari requisiti per tale tipologia di attività, limitandosi a monitorare i tempi di svolgimento delle attività (ad es., tempi di attraversamento, esitazione plichi, tempo effettuazione della *check-call*...), mentre, con riferimento alle verifiche di merito circa la corretta esitazione delle proposte contrattuali, il corretto svolgimento della *check-call* e alla gestione dell’errore nei recessi, il contratto di appalto prevede unicamente che tale tipologia di “*controllo verrà attivato in modalità spot solo su*

³⁰ Cfr., [*Omissis*].

³¹ *Ibid.*

³² Cfr. la documentazione fornita dal professionista *sub* doc. 280.1.

specifiche segnalazioni dei canali” (par. 8.7.7)³³.

23. Inoltre, avuto specifico riguardo ai processi di lavorazione e gestione dei ripensamenti/disconoscimenti, nel corso della seconda metà del 2014, mediante modifica dei contratti in essere, Eni ha introdotto la previsione di *bonus/malus* sull’espletamento da parte dei fornitori FFH di tali processi, rinviando ad un successivo momento la concreta definizione dei relativi parametri di calcolo, da condividere con l’appaltatore in prossimità dell’avvio a regime dell’attività³⁴.

Al riguardo, dai documenti ispettivi emerge come sui processi di FFH non sia previsto un controllo sistematico, riconoscendosi come *“in ordine ai controlli di qualità sulle risposte date dal fornitore e sulla corretta gestione dei casi, [sia] auspicabile che venga attivato un controllo a campione, alla stessa stregua di ciò che accade per i reclami in generale”*³⁵.

Pertanto, dai controlli di qualità svolti a campione in merito alla corretta evasione dei reclami (all’interno dei quali si collocano anche quelli relativi a casi di disconoscimento, contestazione o ripensamento non gestito), dai dati acquisiti emerge un significativo tasso di KO per alcuni fornitori, pari ad es. al [5-15%] per [omissis] (con riferimento ad un campione pari al 4% dei reclami gestiti in dieci giorni)³⁶.

2.3) Le condotte segnalate con riguardo al canale “Agenzia”: i riscontri probatori e le evidenze emerse

24. Dalle denunce pervenute all’Autorità, nonché dai documenti acquisiti nel corso dell’accertamento ispettivo³⁷ e dai riscontri forniti da Eni³⁸, emerge che in diversi casi il professionista ha effettivamente ritenuto perfezionato il contratto e/o attivato la fornitura di energia elettrica sul mercato libero e/o di gas naturale, in assenza di una corrispondente ed effettiva manifestazione di volontà da parte del consumatore. Nel seguito si riportano le evidenze

³³ Cfr. la tabella a pag. 54 della specifica tecnica della gara di affidamento del servizio, allegato al contratto con [omissis] del 3.10.2014, sub doc. 280.1.

³⁴ *Ibid.* (cfr. anche la versione presente sub doc. 209/A/6)

³⁵ Cfr. mail del 17.2.2015, [omissis], re: “Sintesi contratti non richiesti” (doc. 209/A/6575). V. anche mail del 5.9.2014, [omissis] (re: “I:disconoscimenti; doc. 209/A/6560), in cui, rilevandosi talune irregolarità del fornitore (“[omissis] ha chiuso 729 rds di disconoscimento senza trasformarli in reclami...” – ci si chiede “chi debba avere il controllo di questo processo!!!”).

³⁶ Cfr. mail del 4.3.2015 ([omissis]), doc. 209/A/6562 e relativi allegati.

³⁷ Cfr., ad es., i reclami di *switch* ricevuti e gestiti da Eni contenuti nei docc. 209/A/6565, i reclami ECS sub doc. 209/B/2890, nonché i vari *Report check-call* forniti da [omissis] (doc. 209/A/6368-6370) e [omissis] (doc. 109/B/98-102).

³⁸ Cfr., le memorie depositate in data 1.7.2015 (doc. 290) e 10.9.2015 (doc. 323) e i relativi allegati.

relative alle condotte segnalate nel canale agenziale, rinviando al par. 2.6 per quelle afferenti al canale del *teleselling*.

a) Attivazione di forniture in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà o di sottoscrizione da parte del cliente

25. Diversi segnalanti hanno lamentato di aver ricevuto inaspettatamente una lettera di accettazione da parte di Eni, nella quale venivano indicate le caratteristiche dell'offerta sottoscritta e le modalità di contatto del nuovo fornitore al fine di ricevere informazioni sullo stato del processo di attivazione dell'offerta, ovvero lettere di comunicazione di avvio della fornitura, con la quale si dava atto dell'avvenuta attivazione della fornitura, senza tuttavia che gli stessi avessero firmato alcuna proposta contrattuale³⁹.

Altri consumatori lamentano di aver appreso dell'attivazione di un contratto non richiesto soltanto con la ricezione delle prime fatture da parte di Eni⁴⁰, se non anche di atti di diffida legale da parte di società di recupero crediti⁴¹ o di preavvisi di distacco⁴². In simili casi, nel ricevere copia del contratto

³⁹ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* docc. 153/195, 157, 175. I riscontri forniti dal professionista *sub* all.ti 1-2 al doc. 323 non forniscono alcuna evidenza in senso contrario, non producendo neppure copia della proposta contrattuale asseritamente firmata dal cliente, né evidenze circa l'esito della *check-call*. Al contrario, Eni conferma che in tali casi ha proceduto nondimeno ad attivare la fornitura, applicando successivamente al reclamo le condizioni agevolate previste dalla delibera. Nel caso del doc. 270, rimasto completamente privo di riscontro, la documentazione in atti dà evidenza che la fornitura "è stata attiva dal 1/5/2014 al 30/5/2014", malgrado il consumatore non avesse firmato alcun modulo e nonostante il tempestivo esercizio del disconoscimento (10 giorni dopo il ricevimento della *welcome letter*). È peraltro significativo che Eni non ha risposto neppure alle ripetute richieste di produzione di copia del contratto, limitandosi a preannunciare al consumatore l'applicazione della delibera n. 153/12/CONS.

⁴⁰ Cfr. le segnalazioni *sub* docc. 126, 172 e 257. I riscontri forniti dal professionista, lungi dal dimostrare l'avvenuta ricezione delle comunicazioni, si limitano a dare atto dell'avvenuta creazione per l'invio, come da processo automatico, delle medesime lettere. Peraltro, le stesse evidenziano l'inesattezza degli indirizzi utilizzati, verosimile causa della mancata ricezione. Così, nel caso della segnalazione di cui al doc. 126, la lettera di accettazione è stata spedita ad un indirizzo diverso da quello presente sul modulo contrattuale oggetto di disconoscimento, indicato come domicilio del segnalante (all. 3-3bis, doc. 323). Nel caso della segnalazione *sub* doc. 172, la *welcome letter* è stata spedita ad un CAP diverso da quello ove risiede la segnalante e la proposta contrattuale oggetto di disconoscimento, oltre a riportare un codice fiscale errato, non contiene alcuna indicazione del documento di identità (all. 6-6bis; doc. 323). Anche dalla documentazione relativa alla segnalazione *sub* doc. 257, si evince che il civico presente nei sistemi Eni (utilizzato per la risposta al reclamo) è diverso da quello di ubicazione della fornitura; all. 43, doc. 323).

⁴¹ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* doc. 106, 146 e 156. Nel primo caso, una società di recupero crediti, per conto di Eni, ingiungeva al consumatore il pagamento di una fattura per una fornitura mai richiesta. Dai dati presenti nel contratto prodotto da Eni, risulta l'assenza dell'indirizzo di residenza del consumatore e che l'indirizzo della fornitura indicato al quale Eni spediva le comunicazioni commerciali (relativo ad una casa vacanza) è peraltro inesatto (nome della via/civico e provincia errati; all. 7, doc. 322); nel caso del doc. 156, la fornitura disconosciuta è cessata in data 1.5.2014 e le relative comunicazioni commerciali sono state recapitate ad un indirizzo diverso da quello di residenza (all. 8, doc. 322).

⁴² Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* doc. 119 e 284. Nel primo caso, l'errata attivazione si accompagnava ad una errata attribuzione del punto di fornitura dal condominio ad una persona fisica residente in un indirizzo diverso. Per tale ragione, non solo il condominio non ha avuto contezza del passaggio di fornitore, ma nemmeno del recapito delle fatture. Infatti, come lo stesso professionista conferma, "successivamente

contestato, i consumatori hanno potuto constatare che la firma apposta sul modulo era stata falsificata⁴³.

Dalle evidenze in atti risulta come ciò sia avvenuto, ad esempio, anche a danno di utenze di stabili condominiali, i cui POD sono stati attivati da Eni senza il consenso dell'effettivo amministratore, con invio delle relative comunicazioni a soggetti terzi, subendo in alcuni casi anche il distacco della fornitura⁴⁴.

26. Alcuni consumatori asseriscono di non aver mai avuto alcun contatto con un agente Eni, né di essersi recati presso un punto vendita o agenzia al fine di sottoscrivere un contratto e, ciononostante, hanno visto attivarsi la fornitura di energia e/o gas da parte di Eni.⁴⁵

In un caso, ad esempio, in cui la fornitura non richiesta è stata attivata a seguito di visite a domicilio (c.d. porta a porta) da parte di agenti Eni, il consumatore riferisce di non aver mai manifestato la volontà di aderire ad un offerta del professionista, né sottoscritto alcun documento. In particolare, riferisce che l'agente, introdottosi con il pretesto di una verifica del contatore, avrebbe carpito i dati presenti su una bolletta, per poi essere allontanato dall'abitazione. Successivamente a tale visita, come confermano i riscontri forniti dal professionista, il consumatore ha visto attivarsi la fornitura di gas e energia elettrica presso la propria abitazione, con successiva emissione di fatture⁴⁶.

all'attivazione della fornitura... le bollette relative ai consumi del Condominio reclamante non sono più state ricevute da quest'ultimo, ma dal [condomino]" (all.11, doc. 322); nel caso di specie, al fine di evitare il distacco, il consumatore ha pagato la fattura senza peraltro ricevere da Eni alcun riscontro sostanziale al reclamo.

⁴³ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* docc. 76, 145/176, 199, 263.

⁴⁴ Ad es., nel caso del doc. 146, i riscontri forniti da Eni evidenziano come l'attivazione del contratto di fornitura sia stata richiesta da un sedicente amministratore e le relative fatture sono state inviate al suo indirizzo, in assenza di idonea documentazione comprovante l'effettiva qualifica (all. 9, doc. 322). Cfr. anche il caso acquisito in sede ispettiva (*file* 6603, doc. 209/A), per cui *"qualcuno ha volturato 4 POD di un condominio di Perugia dal Ns gestore ENEL SERVIZIO ELETTRICO ad ENI canalizzando le fatture in un indirizzo di Pesaro qualificandosi come Amm.re."* A seguito di una specifica escalation dei legittimi amministratori, si sollecita la riattivazione dell'utenza del condominio e si riconosce: *"È il solito caso di disconoscimento tramite falso amministratore ! Ma lato acquisizione, cosa stiamo facendo ? Chiediamo la delibera assembleare ed il documento di identità del sedicente amministratore ?"* (enfasi aggiunta).

⁴⁵ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* doc. 144, 153 e 175 (in relazione alle quali Eni non produce alcuna documentazione contrattuale o altra idonea a smentire quanto segnalato, confermando invece l'avvenuta attivazione con l'applicazione di condizioni di fatturazione agevolate; cfr. all.2B doc. 290). Analogamente, nel caso del doc. 270, pur a fronte delle ripetute richieste del consumatore, il professionista riconosce l'avvenuta errata attivazione (*"dal 1/5/2014 al 30/5/2014"*) nelle risposte ai reclami, senza tuttavia fornire copia dei contratti richiesti.

⁴⁶ Cfr. doc. 194 e all.2B alla memoria del I luglio *sub* doc. 290. Il professionista non produce alcuna documentazione relativa al contratto in questione, pure richiesta dal consumatore. A fronte del disconoscimento espresso dal consumatore, risultano attivate due forniture a carico del consumatore, con conseguente fatturazione e applicazione delle condizioni agevolate ex del. 153/12/AEegsi (v. doc. 323, p.26). Per un altro caso esemplificativo, cfr. la segnalazione *sub* doc. 114, laddove, a seguito della visita di

In altri casi, la documentazione agli atti evidenzia l'avvenuta attivazione di forniture sulla base di moduli lasciati presso il consumatore senza alcuna firma⁴⁷, con palesi ed evidenti incompletezze formali⁴⁸, nonché tentativi di attivazione in cui, a fronte dell'espresso rifiuto del consumatore, l'agente avrebbe nondimeno apposto la firma del consumatore di proprio pugno, per dare avvio al processo di attivazione⁴⁹.

In taluni casi, l'attivazione non richiesta ha riguardato un'offerta *dual*, pur avendo il consumatore prestato il consenso e fornito la relativa sottoscrizione in relazione alla sola componente gas della fornitura. Dagli elementi acquisiti emerge infatti come la copia del contratto rilasciata ai consumatori non riporta il codice POD, mentre la versione del contratto prodotta da Eni risulta compilata in ogni sua parte e, conseguentemente, il professionista ha attivato entrambe le forniture⁵⁰.

27. A ciò si aggiungono i casi in cui le forniture non richieste sono state attivate da Eni anche nei confronti di intestatari deceduti.

È il caso, ad esempio, di una consumatrice che afferma di aver ricevuto una lettera di inizio fornitura di energia elettrica in relazione ad una proposta

un agente che si era limitato ad illustrare le offerte Eni e a raccogliere alcuni dati relativi all'utenza (e nonostante il rifiuto a sottoscrivere l'adesione), il consumatore riceve una chiamata volta a confermare una asserita sottoscrizione del contratto.

⁴⁷ Doc. 29/81 (una delle proposte, prive di firma, era intestata al defunto padre del segnalante). Il professionista, dopo aver accettato entrambe le false proposte contrattuali, e malgrado l'avvenuto disconoscimento in data 16 aprile, appena tre giorni dopo il ricevimento dell'accettazione da parte del consumatore, non riesce a bloccare l'attivazione della fornitura per entrambe le forniture (cfr. all. 2B, doc. 290 e doc. 322). In nessuno dei due casi, il professionista ha prodotto nei suoi riscontri le copie contrattuali. Cfr. anche il caso descritto nei reclami ECS acquisiti in ispezione, ove si riporta il caso del disconoscimento un cliente che *"ha firmato contratto in data 03-01-2013 con eni sia per il gas che per la luce, numero plico offerta AGW28257641 Tale plico è stato però rifiutato. vengono allora dalla medesima agenzia caricate a sistema altre offerte, tra cui la numero AGW34960631 che risulta accettata e che genera contratto fornitura gas. ad oggi il clt scopre di essere attivo con eni per il gas ma a seguito di accettazione di un plico offerta, AGW34960631, da lui mai firmato"* (riga 1876, doc. 209/B/2890; enfasi aggiunta).

⁴⁸ Doc. 57. La proposta contrattuale lasciata dagli agenti ad una consumatrice ultra-ottantenne e intestata al marito deceduto, si caratterizza per l'assenza, oltre che della firma, del codice fiscale, dei dettagli del sito di fornitura e delle condizioni economiche allegate. Anche in tal caso, Eni non produce alcun riscontro documentale a sostegno dell'attivazione, limitandosi ad affermare come *"non si hanno elementi, allo stato, per validare o smentire le affermazioni del cliente"* (doc. 323, p. 18). Al luglio 2015, la fornitura in questione era ancora in corso di cessazione (doc. 290, all.2B).

⁴⁹ Cfr. il modulo contrattuale allegato alla segnalazione sub doc. 263. In tal caso, a seguito del pronto reclamo del consumatore che si era accorta della falsificazione, l'attivazione della fornitura *dual* è stata bloccata (all. 41, doc. 322). Cfr. anche doc. 111, ove il consumatore segnala la falsa sottoscrizione dell'agente, confermata dal modulo prodotto da Eni sub all. 19, doc. 322, stante l'evidente difformità della firma (v. anche analoga segnalazione sub doc. 28, rimasta priva di riscontro in merito all'asserita falsificazione; doc. 323, p. 11).

⁵⁰ Cfr. docc. 264 e 265. Se nel primo caso, il professionista interrompe l'attivazione non richiesta dell'offerta *dual*, nel secondo, pur a fronte del pronto disconoscimento e della palese falsificazione della proposta di contratto (vedi reclamo del 3 maggio e 28 settembre), Eni attiva la fornitura, per poi cessarla, accogliendo la richiesta di annullamento, solo a distanza di quasi due anni, riservandosi di applicare le condizioni agevolate al momento dell'emissione dell'ultima fattura (cfr. doc. 265 e all. 41, doc. 322).

contrattuale formulata dal marito deceduto 5 anni prima⁵¹, ovvero del figlio che allega una proposta contrattuale sostanzialmente in bianco, intestata al padre defunto e senza indicazioni del codice fiscale o del civico e, ovviamente, della firma, sulla cui base il professionista ha successivamente attivato la fornitura, ancora in corso – peraltro – al luglio 2015, malgrado dettagliata evidenza del fatto dal 2013⁵². In un altro caso ancora, il segnalante allega una proposta di adesione senza firma, ritrovata nella cassetta delle lettere, intestata al padre deceduto tre anni prima; successivamente, e malgrado il disconoscimento, il consumatore riceve successivamente la lettera di accettazione da parte di Eni che dava avvio al processo di attivazione (cui seguiva altresì una fattura di acconto per la medesima fornitura)⁵³.

Evidenze di tali tipi di condotte emergono inoltre dai resoconti interni di gestione dei reclami ECS, oltre che da notizie di stampa puntualmente verificate da Eni⁵⁴.

28. Nei casi appena descritti, come sarà esaminato *infra* (par. 2.7), il professionista procede alla fatturazione dei consumi e applica le condizioni

⁵¹ Doc. 283. Sul punto i riscontri di Eni sono incoerenti sotto più profili, affermando dapprima che la proposta è stata raccolta tramite il canale Agenzia “*dalla madre*” (ma non produce il relativo contratto), successivamente fornisce invece una proposta telefonica di un *teleseller* asseritamente conclusa “*dal figlio del supposto intestatario*” e, infine, una telefonata di conferma in cui una voce maschile, senza fornire alcuna indicazione, afferma di essere il defunto intestatario in questione. A ciò si aggiunge che, ascoltando il *verbal order*, questo presenta numerose opacità: - la voce registrata dichiara di chiamarsi in modo diverso dall’intestatario della fornitura; - la registrazione “salta” improvvisamente proprio nel momento in cui doveva essere indicato il reale intestatario; - l’interlocutore non chiarisce in virtù di quale rapporto o atto di delega agisca e, infine, dichiara – contraddicendosi davanti all’operatore telefonico – di essere addirittura l’intestatario della fornitura (cfr. doc. 323, p. 11 e all. 16 e 42 a doc. 322).

⁵² Cfr. doc. 57. In merito, Eni conferma l’avvenuta attivazione della fornitura (all.2B, doc. 290) e di non essere in grado di “*validare o smentire le affermazioni del cliente*” (doc. 323, p. 18), malgrado le palesi incompletezze e incongruenze presenti nei moduli allegati agli atti (intestatario deceduto, civico inesistente, mancanza di codice fiscale e firma). Cfr., per altri casi di proposte contrattuali asseritamente concluse da persone decedute, i docc. 3 e 95, in relazione ai quali – sempre senza produrre alcun documento a supporto della valida conclusione del contratto – Eni si limita a dichiarare che “*nei dieci giorni successivi al reclamo del cliente eni ha annullato le operazioni volte all’attivazione del servizio di fornitura senza alcun addebito per il cliente*” (doc. 323, p. 11).

⁵³ Docc. 29/81 e 290, all.2B.

⁵⁴ Doc. 209/B/3351, riga 2979 (“*Da Trasmissione MIMANDA RAITRE RAi il caso della signora intervenuta telefonicamente, [omissis] (San Mauro Torinese -- telefonata --> contratto con firma del papà deceduto 338.382 2340 – 0118222364). Ho parlato con la signora che mi ha dato gli estremi per identificare la pratica. Si tratta di un caso già all’attenzione di LAP dal 22/01/2015, codice RF914. Utente 843648940 [omissis], deceduto da 10 anni. La signora riferisce che una agente riuscì a carpire le bollette gas e luce alla moglie del signor BISCEGLIA, e successivamente attivò l’offerta falsificando la firma sul plico. Sicuramente il collega che sta gestendo la segnalazione per i Carabinieri sa di più. Le due offerte gas risultano inserite a sistema il 09/12/2014. Due ordini di sw in sono in lavorazione per l’acquisizione dei pdr 09951200098612 (Torino) e 02090000172632 (Comacchio). Il 19/12 è stata inviata la lettera di accettazione e il 31/12 i clienti hanno telefonato per disconoscere. Lo switch in era stato richiesto anche per il power di Torino IT020E00084653 e questo risulta annullato. Allego i tre plichi che risultano inviati a fine gennaio ai clienti. Mi attivo per capire se si può annullare lo sw in gas. Poi dovrò interagire via mail con la signora, che vuole una conferma scritta della gestione del disconoscimento*”).

agevolate previste dalla delibera n. 153/12⁵⁵.

b) Contratti e attivazioni non pienamente consapevoli o a condizioni diverse da quelle prospettate

29. Dalle segnalazioni acquisite nel procedimento emerge come, nell'ambito della vendita a distanza dei servizi di fornitura (sia tramite visite a domicilio che mediante contatti telefonici), gli agenti incaricati per conto di Eni non informerebbero in modo chiaro e comprensibile i consumatori, prima che gli stessi siano vincolati contrattualmente, circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché gli altri diritti riconosciuti dalla legge, con particolare riferimento alla possibilità e alle modalità con le quali confermare l'offerta, ovvero esercitare il diritto di recesso⁵⁶.

30. In particolare, gli agenti non appaiono qualificarsi in maniera trasparente e, anche mediante il richiamo a false collaborazioni con enti pubblici o autorità nazionali, prospettano la possibilità di ridurre la tariffa o di concludere un contratto più conveniente rispetto a quello in corso, al fine di indurre i consumatori a sottoscrivere la documentazione contrattuale e attivare il servizio di energia elettrica e/o gas naturale⁵⁷. Taluni segnalanti lamentano, inoltre, una difformità da quanto comunicato dall'operatore al telefono, nella fase anteriore alla registrazione dell'offerta, o durante la visita dell'agente e quanto oggetto di successiva registrazione vocale o sottoscrizione, con specifico riferimento alle condizioni economiche della fornitura⁵⁸.

31. In alcune circostanze agli atti, emerge come gli agenti abbiano diffuso notizie dirette a screditare l'attuale venditore del consumatore, preannunciandone un imminente fallimento. Tali condotte sono state segnalate, in particolare, da E.On Energia⁵⁹, che lamenta come “*al fine di far*

⁵⁵ V. doc. 323, p. 26.

⁵⁶ Cfr., ad esempio, docc. 136, 181, 189 e 248.

⁵⁷ Cfr., ad esempio, docc. nn. 124, 128, 131 e 138, da cui emerge come gli agenti si riferirebbero a “enti nazionali”, a supposte “autorità luce e gas”, alla necessità di procedere ad un aggiornamento delle fasce orarie, ovvero ad asseriti sconti del 20% che unicamente Eni potrebbe fare in virtù di non meglio precisati “provvedimenti del Governo Renzi”.

⁵⁸ Cfr., ad esempio, docc. nn. 33, 82 88, 99 e 178, ove gli agenti avrebbero prefigurato asseriti risparmi fino al 45% sul costo delle precedenti bollette.

⁵⁹ V. la lettera di diffida inviata a Eni da E.On Energia S.p.A., *sub* doc. 6600, 6601, nella quale si segnala che “*al fine di far firmare un nuovo contratto con la Vostra società, i Vostri operatori diffondono notizie non vere circa un asserito imminente fallimento della scrivente*”.

firmare un nuovo contratto con la Vostra società, i Vostri operatori diffondono notizie non vere circa un asserito imminente fallimento della scrivente”⁶⁰.

32. In un altro caso, l’incaricato di Eni si sarebbe introdotto per verificare la bolletta di gas e, asserendo la possibilità di una riduzione tariffaria, avrebbe illustrato le offerte Eni assicurando che la sottoscrizione della proposta non avrebbe comportato alcun impegno e che, successivamente, entro 20 giorni, sarebbe stato contattato da Eni per dare la “*conferma o meno*” al perfezionamento del contratto. In realtà, successivamente il consumatore riceveva una telefonata di Eni con cui si comunicava l’imminente attivazione della fornitura⁶¹. In un caso analogo, un agente Eni lasciava al consumatore una proposta di adesione non firmata a mero titolo informativo, unitamente ad un volantino dal contenuto ambiguo, sul quale era apposto il logo Eni, che illustrava a titolo di “*promemoria*” che nei giorni successivi avrebbe ricevuto, alcune “*telefonate di verifica*” (volte a conoscere se l’agente “*le ha fornito tutte le informazioni per accedere alle... tariffe scontate*”) e, infine, “*la lettera di benvenuto di Eni con la data di attivazione della sua fornitura*”⁶².

33. Dalla documentazione acquisita in ispezione emerge come, in più occasioni, simili condotte sono state portate all’attenzione del professionista. In particolare, l’analisi dei reclami gestiti nel canale ECS⁶³ evidenzia casi in cui l’agente avrebbe indotto il consumatore a sottoscrivere la proposta direttamente sul *tablet*, assicurandolo che avrebbe ricevuto solo “*due preventivi di spesa*”, ma in realtà stipulando due contratti di fornitura vincolanti⁶⁴, ovvero in cui l’agente, promettendo uno sconto del 10% in ragione della crisi economica, avrebbe indotto il consumatore a produrre

⁶⁰ A seguito della lettera, Eni si attiva per individuare eventuali ordini che nella zona segnalata dal concorrente potrebbero essere stati attivati mediante la divulgazione di informazioni ingannevoli. Al riguardo, il responsabile delle vendite chiede se: “*Abbiamo check call ok per superati 5 tentativi? Nn li manderei avanti as usual. Metterei in stand by fino a che nn li troviamo x esser più sicuri*”.

⁶¹ Cfr. doc. 136.

⁶² Cfr. doc. 285. Anche in tal caso, malgrado l’asserita non vincolatività della proposta, l’agente aveva invece avviato l’iter di attivazione del contratto, che il consumatore è riuscito tempestivamente a bloccare (doc. 292).

⁶³ Si tratta dei reclami gestiti, con tempi e procedure dedicate, in maniera prioritaria (c.d. *extra care services*).

⁶⁴ Cfr. il reclamo del 23.2.2015, nella categoria “Ripensamenti” presente nel file “ECS 27 02 2015 PER COMUNICAZIONE”, n. 3351 sub doc. 209/B (“[...] vorrei chiederle una mano per porre fine alla “persecuzione” alla quale sono sottoposto da alcuni giorni per due presunti “contratti” a me attribuiti da ENI gas /luce ma da me mai firmati. Ricevo telefonate di sollecito in qualsiasi ora del giorno e neanche un messaggio da me inviato al vostro rappresentante ha bloccato il tutto. Neanche un colloquio con una signora del vostro servizio clienti ha frenato quella che ritengo un’autentica molestia. 23.02.15 parlato con il giornalista, conferma di aver firmato sul tablet, ma solo perché l’agente gli ha detto che avrebbe ricevuto due preventivi di spesa, mentre in realtà ha sottoscritto due contratti. [...]” (enfasi aggiunta).

copia della bolletta e di un documento di identità e, solo al momento della firma sul palmare, accorgendosi del logo Eni, il consumatore ha realizzato che, in realtà stava cambiando operatore⁶⁵.

Analogamente, dall'analisi dei *report* ad uso interno sugli esiti delle *check-call* emergono numerosi casi di condotte omissive e ingannevoli riscontrati presso il consumatore. Ad esempio, con riferimento a diverse proposte di contratto, si riporta che “[i]l venditore ha dichiarato che Eni e Enel sono la stessa Società, il venditore ha comunicato che è avvenuta una fusione/incorporazione delle due società e che se non viene sottoscritta offerta la conseguenza sarà una interruzione della somministrazione”, oppure che “[i]l cliente dichiara che il venditore non è stato chiaro e l'offerta è stata firmata credendo di non sottoscrivere alcun contratto ma di soddisfare esigenze generiche tipo informative”, oppure ancora che “Pensava di rimanere con venditore originario” e “il venditore si è presentato come altro venditore e non Eni”⁶⁶.

c) Consapevolezza del fenomeno

34. Dalle segnalazioni in atti, nonché in base ai documenti acquisiti in sede ispettiva, risulta come Eni abbia piena consapevolezza circa l'esistenza di un elevato numero di contratti annullati a seguito di disconoscimenti, contestazioni o ripensamenti, nonché circa l'esistenza di un consistente numero di errate attivazioni di forniture di energia elettrica e/o gas.

In particolare, dall'esame dei *report* periodici con cui il professionista monitora gli esiti delle *check-call*, risulta evidente come una significativa porzione dei contratti sottoposti all'accettazione di Eni sia accompagnato da un'espressa manifestazione di dissenso all'attivazione (sia sotto forma di disconoscimenti e contestazioni, sia di ripensamenti).

Emerge infatti un numero elevato di contestazioni e ripensamenti espressi dal cliente successivamente alla sottoscrizione del contratto (sia tramite telefono che agenzia). Con riferimento al canale Agenzia, la media varia dal [10-15%]; con riferimento al canale *teleselling outbound*, la media varia tra il [5-10%] (la tabella seguente riporta il dato di sintesi per gli anni 2013-2014).

⁶⁵ Vedi e-mail di reclamo all'A.D. di Eni del 26.11.2014, acquisita *sub doc.* 209/A, file 6604.

⁶⁶ Doc. 209/A/6370.

REPORT CHECK-CALL - MEDIA ESITI NEGATIVI/CLIENTI CONTATTATI 2013-2014													
2013 (% dei clienti contattati)													
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Avg.
AG	[20-25]	[15-20]	[20-25]	[15-20]	[15-20]	[15-20]	[15-20]	[15-20]	[15-20]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]
TLS	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]
2014 (% dei clienti contattati)													
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Avg.
AG	[15-20]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]	[10-15]
TLS	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[5-10]	[10-15]	[5-10]	[5-10]	[5-10]

Fonte: elaborazioni su dati Eni, sub all. 1bis a doc. 255 (il dato si riferisce al numero di esiti negati – disconoscimenti, contestazioni e ripensamenti – rapportati al numero dei clienti che sono stati contattati e raggiunti in fase di *check-call*)

Le tabelle successive mostrano il dettaglio degli esiti delle *check-call*, relativi agli anni 2012-2014, per tipologia di contestazione e canale, indicando anche la percentuale di clienti non raggiunti in fase di *check-call*.

REPORT CHECK-CALL AL 31.12.2012 – ANDAMENTO 2012 (ESTRATTO DA DOC. 209/A/3100)						
	AGENZIE		TELESELLING		MEDIA DEI CANALI (%)	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOT	%
Totale esiti positivi	[omisis]	[80-90]	[omisis]	[90-100]	[omisis]	[80-90]
<i>CC con esito positivo</i>	[omisis]	[80-90]	[omisis]	[80-90]	[omisis]	[80-90]
Totale esiti negativi	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[10-20]
<i>Contestazioni o disconoscimenti</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
<i>Ripensamenti</i>	[omisis]	[5-15]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
Non raggiunti	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]	[omisis]	0-20]
<i>Numero non presente o errato</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
<i>Non contattato dopo 5 tentativi</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
Totale check-call esitate	[400.000-500.000]	100	[200.000-300.000]	100	[700.000-800.000]	[100]

REPORT CHECK-CALL AL 31.12.2013 – ANDAMENTO 2013 (ESTRATTO DA DOC. 255, ALL. 1BIS)						
	AGENZIE		TELESELLING		MEDIA DEI CANALI (%)	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOT	%
Totale esiti positivi	[omisis]	[60-70]	[omisis]	[70-80]	[omisis]	[70-80]
<i>CC con esito positivo</i>	[omisis]	[50-60]	[omisis]	[70-80]	[omisis]	[60-70]
Totale esiti negativi	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[10-20]
<i>Contestazioni o disconoscimenti</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
<i>Ripensamenti</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
Non raggiunti	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]
<i>Numero non presente o errato</i>	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
<i>Non contattato dopo 5 tentativi</i>	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]
Totale check-call esitate	[600.000-700.000]	[80-90]	[500.000-600.000]	[80-90]	[1,1-1,3] milioni	[100]

REPORT CHECK-CALL AL 30.9.2014 – ANDAMENTO 2014 (ESTRATTO DA DOC. 209/A/3100)						
	AGENZIE		TELESELLING		MEDIA DEI CANALI (%)	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
Totale esiti positivi	[omisis]	[70-80]	[omisis]	[70-80]	[omisis]	[70-80]
CC con esito positivo	[omisis]	[60-70]	[omisis]	[60-70]	[omisis]	[60-70]
Totale esiti negativi	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[10-10]
Contestazioni o disconoscimenti	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[10-10]
Ripensamenti	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
Non raggiunti	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]
Numero non presente o errato	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]	[omisis]	[0-10]
Non contattato dopo 5 tentativi	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]	[omisis]	[10-20]
Totale check-call esitate	[200.000-300.000]	[80-90]	[300.000-400.000]	[80-90]	[500.000-800.000]	[100]

Come si evince dalle tabelle esposte, la percentuale di “esiti negativi” (ossia dei clienti che hanno espressamente negato il consenso all’attivazione) è stata pari, per l’anno 2013, al [10-20%] ([10-20%] con riferimento al solo canale agenziale) e per il 2014, al [0-10%] ([10-20%] con riferimento al solo canale agenziale), delle *check-call* esitate (comprehensive, quindi, anche delle chiamate effettuate a numeri non raggiunti)⁶⁷.

A ciò si aggiunge la percentuale di clienti non raggiunti in fase di *check-call*, a causa del numero errato inserito al momento dell’acquisizione della proposta o dell’esaurimento di 5 tentativi di chiamata, pari – nel medesimo periodo - al [10-20%] delle chiamate effettuate.

Ciò, quindi, ha determinato una percentuale di proposte contrattuali espressamente confermate dal cliente in fase di *check-call* pari a circa il [50-70%] negli anni 2013 e 2014, in netta diminuzione se raffrontati al dato del 2012, che vedeva circa il [80-90%] delle proposte sottoscritte confermate in fase di chiamata di controllo.

Tali andamenti trovano sostanziale conferma anche nel periodo novembre 2014-febbraio 2015⁶⁸, ove anche le analisi interne svolte dal professionista in merito alle c.d. cadute di attivazioni evidenziano che, rispetto alle PdA caricate dagli agenti, le forniture effettivamente attivate rappresentano circa

⁶⁷ Se invece si rapporta il numero dei clienti che hanno negato il consenso all’attivazione ai clienti effettivamente contattati, emerge una percentuale maggiore di esiti negativi, pari per l’anno 2013 al [10-20%] e per il 2014, al [10-15%].

⁶⁸ Cfr. doc. 209/B/3526; nel detto periodo, gli esiti negativi sono stati pari al [10-15%], con una percentuale di clienti non raggiunti in fase di *check-call* (a causa del numero errato inserito al momento dell’acquisizione della proposta o dell’esaurimento del numero massimo di tentativi di chiamata), pari al [15-20%] dei clienti contattati.

il [50-70%] delle proposte firmate, incidendo i KO commerciali (ossia dovuti a contestazioni/ripensamenti del cliente) per circa il [10-20%]⁶⁹.

35. Con riferimento ai reclami dei consumatori in merito al processo di attivazione, la documentazione acquisita in ispezione reca evidenza di un numero non trascurabile di reclami aventi ad oggetto disconoscimenti e contestazioni. In particolare, con riferimento agli anni 2013 e 2014, i dati evidenziano la ricezione di reclami in forma scritta (classe di processo *switch*), pari a circa [10-15.000/anno].

Oggetto del reclamo	2013	2014
Switch-in "Contestazione"	[3-6.000]	[0-3.000]
Switch-in "Disconoscimento"	[9-12.000]	[6-9.000]
Switch-in "Ripensamento non gestito"	[0-3.000]	[0-3.000]
Totale complessivo	[10-15.000]	[10-15.000]

Fonte: doc. 209/A/6565

A tali dati devono inoltre aggiungersi i reclami non scritti che i consumatori hanno inoltrato ai canali di contatto di Eni (come ad esempio il *call center*) e che sono classificati e gestiti come "RdS" (ossia, Richieste di Servizio) e non trasformati in reclami. La documentazione acquisita in ispezione conferma l'esistenza di un significativo numero di RdS relativi a disconoscimenti: ad esempio, nel solo periodo gennaio-agosto 2014, il professionista ha ricevuto circa [15.000-20.000] disconoscimenti (dei quali, "[10.000-15.000] ancora RdS, [5.000-10.000] reclamo 153/12")⁷⁰. Tale dato, rapportato al numero di contratti attivati nel medesimo periodo corrisponde ad una percentuale del [3-4%]⁷¹.

36. Un ulteriore dato indicativo della consistenza delle condotte oggetto di procedimento è rappresentato dal numero di errate attivazioni, ossia le forniture attivate (i.e. per le quali il distributore ha eseguito l'ordine di *switch-in* inviato dal professionista) e successivamente annullate su richiesta del consumatore. Al riguardo, dai documenti ispettivi emerge un numero di errate attivazioni gestite non trascurabile, pari, per l'anno 2013, a [10.000-15.000], dei quali [1.000-5.000] per ripensamento entro i termini di legge non gestito. Con riferimento al 2014, i dati del secondo semestre riportano un numero di errate attivazioni gestite pari a [5.000-10.000], dei quali

⁶⁹ Cfr. il Dashboard, febbraio 2015 (doc. 209/A/6657).

⁷⁰ Cfr., doc. 209/A/6560. Dalle verifiche interne risulta come i disconoscimenti scritti rappresentino circa la metà del totale dei disconoscimenti ("la percentuale dei disconoscimenti scritti è il 52.95% sul totale"); *ibid.*

⁷¹ Cfr. i dati forniti sub j(ii), all.to a doc. 255.

[1.000-5.000] relativi a ripensamenti entro i termini di legge, non gestiti⁷².

37. Tali dati sono superiori a quelli che il professionista comunica periodicamente all’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il servizio idrico (“Aeegsi”) nell’ambito del monitoraggio da questa condotto in relazione al fenomeno dei contratti non richiesti⁷³. Infatti, come emerge dalle evidenze ispettive, il dato circa il numero dei reclami per contratti non richiesti elaborato da Eni e comunicato al regolatore⁷⁴ registra i reclami scritti che rispondono ai requisiti formali e temporali previsti dalla delibera AEEGSI n. 153/12, con la conseguenza che – come lo stesso professionista evidenzia, *“in realtà: - non intercetta tutte le contestazioni pervenute dai clienti, ma solo quelle scritte e noi sappiamo che una buona parte sono gestite direttamente al contatto (...); - la contestazione è considerata tale solo se perviene entro 30 giorni dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto; - ed infine, le contestazioni che vengono rappresentate sono solo quelle che si sono trasformate in contratto, e non tutte quelle intercettate e bloccate prima, che ovviamente sono la stragrande maggioranza (infatti i dati che dichiariamo semestralmente ad Aeeg sono bassissimi...)”*⁷⁵.

d) Azioni verso gli agenti

38. Con riferimento alle attività di formazione e controllo della rete agenziale, anche in funzione di sanzione e deterrenza, dall’accertamento ispettivo è emerso che i programmi di formazione della rete vendita, con cui si informano gli agenti degli obblighi di condotta gravanti sugli stessi e del

⁷² Cfr. doc. 209/A/3663-3664.

⁷³ Cfr. i dati acquisiti in ispezione, *sub* doc. 209/A/6568, 6575, da cui risulta una percentuale di reclami per contratti non richiesti, oggetto di comunicazione regolamentare, pari allo [$<0,2\%$] (2013) e allo [$<0,3\%$] (2014) (cfr. doc. 209/A/6558 e 6575), dati significativamente inferiori a quelli sopra evidenziati.

⁷⁴ Cfr. AEEGSI, *Monitoraggio Retail Rapporto Annuale 2012 e 2013* (disponibile all’indirizzo: <http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/15/042-15.pdf>). Tra gli indicatori monitorati figura il “fenomeno dei contratti non richiesti”, rilevato come “percentuale di reclami per contratti non richiesti rispetto al totale dei contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza”. L’AEEGSI rileva come il fenomeno “sia abbastanza contenuto, con un’incidenza stabile del numero complessivo di reclami per contratti non richiesti ricevuti dai venditori e dallo Sportello rispetto al numero dei clienti serviti sul mercato libero, pari a circa lo 0,15% nel biennio considerato”. Nel dettaglio, “i casi più critici (ovvero quelli che hanno richiesto l’intervento dello Sportello per la loro soluzione) mostra invece un incremento nel 2013” e “il numero complessivo di reclami per contratti non richiesti è andato aumentando nei tre semestri oggetto di rilevazione”, passando in particolare da 9.782 del secondo semestre 2012 a 12.224 nel primo semestre 2013 e a 14.614 nel secondo semestre 2013”.

⁷⁵ Cfr. la corrispondenza interna *sub* 209/A/6568 (mail da [omissis] del 16.11.2014). Nello specifico, il criterio temporale dei 30 giorni dalla conoscenza del contratto è individuato a partire non dalla effettiva conoscenza che il cliente ha avuto del contratto, ma presumendo che tale conoscenza sia avvenuta nei 44 giorni successivi alla produzione della lettera di accettazione inviata da Eni al consumatore 8doc. 209/A/6580).

generale divieto di porre in essere pratiche scorrette, non contengono riferimenti espliciti circa l'esistenza, ammontare e applicabilità delle penali previste dai rispettivi contratti e, più in generale, alle conseguenze derivanti per gli agenti dalla violazione dei detti obblighi⁷⁶.

39. Inoltre, con specifico riguardo alle procedure di applicazione delle penali contrattualmente stabilite, i documenti ispettivi evidenziano come il professionista abbia circoscritto gli interventi presso l'agente (richiami, sanzioni, penali) a determinate fattispecie particolarmente gravi.

In particolare, *“richieste formali di chiarimento al partner, per prassi consolidata nel tempo, e confermata ancora lo scorso mese di luglio (vedi allegato Processo applicazioni penali), avvengono solo per casi nei quali è stata attivata un'azione legale (generalmente Atto di citazione), oppure è intervenuta una richiesta di informazioni da parte dell'Autorità Giudiziaria”*⁷⁷.

In tali casi, la procedura interna prevede l'invio di una preliminare richiesta di informazioni al partner commerciale e, in caso di risposta non esaustiva da parte dell'agente, l'applicazione della penale è oggetto di *“valutazione congiunta”* con la gestione commerciale, chiamata a fornire un riscontro positivo sulla proposta⁷⁸. In ogni caso, la penale è sempre stornata in presenza di una *“sentenza a favore”* dell'agenzia⁷⁹.

Sul punto, il professionista ha inoltre elaborato specifiche *“linee guida sull'applicazione delle penali”*, al fine di indicare le tipologie di circostanze in cui, pur in presenza di qualificate segnalazioni relative a fattispecie potenzialmente scorrette, anche riconducibili a fenomeni di attivazioni non richieste, *“non [è] applicata penalità”*, in ragione della mancanza di un requisito formale o per motivi di mera opportunità. Così è il caso, ad esempio, qualora il *“cliente disconosce, e la proposta è stata attivata a seguito mancata risposta nei 5 tentativi di check call”*, ovvero quando il *“cliente disconosce, ma dalla documentazione si evince morosità cliente e/o attivazione da lungo periodo”*, o ancora in altri casi in cui non si ritiene dover procedere ad alcun richiamo e/o sanzione verso l'agente⁸⁰.

⁷⁶ Vedi, il *Materiale Formazione Offerta* 2015, all.to sub doc. 255, nonché gli altri materiali formativi, di cui ai documenti ispettivi 209/A/6542.

⁷⁷ Vedi mail del 3.3.2015, file 3713, doc. 209/B del responsabile della gestione dei contratti. Al di fuori di tali casi, *“[s]ulla decisione di metterlo in blacklist e/o per altri interventi presso il partner è la gestione [commerciale] che interviene (national o local)”*

⁷⁸ Vedi mail del 8.8.2014, file 3711, doc. 209/B.

⁷⁹ Cfr. la Procedura Applicazione Penali sub doc. 209/B, file 3713.

⁸⁰ *Id.*, p. 4. Analogamente, nei casi di: *“Denuncia penale, ma non presente reclamo cliente”*, *“Cliente disconosce, ma la proposta riporta timbro e firma”*, *“Transazione a seguito di Atto di Citazione”*, *“Cliente disconosce contratto Teleselling, ma registrazione corretta con MP3”*; *“ Cliente disconosce, ma la*

40. In merito ai casi concreti di contestazione e irrogazione delle penali, i dati interni acquisiti in merito alle penalità applicate agli agenti nel periodo gennaio-novembre 2014 evidenziano che, pur a fronte di un numero consistente di segnalazioni qualificate, pari a 459, di cui l'80% provenienti da Forze dell'Ordine, Eni ha inviato richieste di chiarimenti in 72 casi, applicando penali in 63 casi, per un valore complessivo pari a circa [10.000-20.000] euro⁸¹.

L'esame del dettaglio dei casi in cui Eni non ha applicato sanzioni agli agenti conferma la prassi delineata dalle linee guida sopra illustrate, evidenziando come, pur a fronte di denunce o segnalazioni provenienti da forze dell'ordine e relative a fattispecie particolarmente gravi, il professionista non ha applicato la penale, poiché: risultava assente il reclamo da parte del consumatore (“no reclamo”); risultavano effettuati 5 tentativi di chiamata in *check-call* (“no penale (risp. agenzia + check passata cn 5 ten max)”); ovvero ancora in ragione di valutazioni commerciali (ad es., “proposte annullate non è stata completata l'attivazione”, “No penale Agenzia che ha sempre lavorato bene”; “fornitura sospesa da tempo per morosità”)⁸².

2.4) Il canale teleselling: procedure di vendita e acquisizione ai clienti finali di gas ed elettricità

2.4.1 Le fasi dell'acquisizione

41. Le procedure di vendita seguite nel canale *teleselling* sono sostanzialmente analoghe a quelle del canale agenziale (descritte *supra* al par. 2.3), differenziandosene con riferimento in particolare alla fase introduttiva del contatto con il consumatore e della sottoscrizione della proposta contrattuale, che si caratterizzano per l'utilizzo del mezzo telefonico.

In particolare, nella fase di illustrazione dell'offerta, il *teleseller* illustra al telefono le caratteristiche dell'offerta, sulla base di appositi script forniti da Eni e, in caso di interesse del consumatore, procede alla registrazione del c.d. *verbal ordering* (“VO”), con il quale l'agente raccoglie il consenso del

documentazione evidenzia correttezza del processo (es. check call positiva) ma alloggio oggetto di locazione”.

⁸¹ Vedi il Report segnalazioni clienti, 28.11.2014 (doc. 209/B/3695).

⁸² Cfr. il file 11_Segnalazioni clienti aggiornato a gennaio_novembre 2014 (file 3714, doc. 209/B). Anche nel caso di contratti sottoscritti con persona deceduta (vedi n. 270) e a fronte di un atto di citazione, Eni decide di non applicare la penale (“4 settembre mail a [responsabile gestione canale agenzie] per sapere se applicare penale - mail [responsabile gestione canale agenzie] il 6/9/14 no penale”).

consumatore alla conclusione della proposta contrattuale. Quindi, il *teleseller* (in particolare il team di *back office*) effettua l'inserimento e la trasmissione elettronica ad Eni della proposta acquisita (ordine elettronico) e, successivamente, del file .mp3 contenente la registrazione vocale effettuata con il cliente⁸³.

La successiva fase di caricamento della PdA sui sistemi informatici di Eni avviene a cura del *team* di *back office* dell'agente, cui seguono le fasi di validazione e accettazione della proposta a cura delle società fornitrici, secondo l'*iter* già descritto per il canale agenziale (cfr., par. 2.2), che predispongono altresì l'invio "*di cortesia*" della documentazione contrattuale al cliente e eseguono la *check call*.

Quindi, a seguito dell'esito positivo dei medesimi controlli sopra descritti, l'offerta passa nella fase di accettazione e di invio al *provisioning*.

2.4.2 I rapporti contrattuali con gli agenti e i relativi meccanismi di controllo

42. Rinviando a quanto già descritto in generale per gli agenti *door-to-door*, nel caso dei *teleseller* i contratti di mandato prevedono un sistema di remunerazione che, nel periodo 2013-2014, si basava esclusivamente sul gettone di acquisizione, corrisposto in misura prevalente ([60-80%]) al momento dell'inserimento della PdA nei sistemi informatici e per una restante parte ([20-40%]) al momento dell'invio dell'accettazione da parte di Eni; successivamente, nel dicembre del 2014, Eni ha introdotto, inizialmente con riferimento ai partner di maggiori dimensioni, un gettone di mantenimento⁸⁴.

Con riguardo all'applicazione delle penali previste nei contratti agenziali, si rinvia alla procedura e alle linee guida sopra descritte, che non distinguono tra i relativi canali di acquisizione, così come la disciplina relativa ai fornitori di servizi di *fullfillment house*, la cui attività si indirizza indifferentemente ad agenti e *teleseller* (par. 2.2.2).

Emerge tuttavia una peculiarità per il canale *teleseller* con riferimento al profilo dell'eventuale imputabilità della presunta condotta scorretta all'agente; dai documenti ispettivi è emerso che – a differenza del canale agenziale ove ogni proposta caricata riporta il codice individuale dell'agente, oltre che dell'agenzia – nel caso del canale *teleselling*, i sistemi utilizzati dal

⁸³ Doc. 255, all. 1, pp. 7 e ss..

⁸⁴ Vedi le modifiche ai contratti di mandato stipulati in data 11.12.2014 [omissis] sub doc. 255.

professionista non consentono alla funzione deputata al controllo dei canali a “risalire a chi concretamente ha contattato per l’acquisizione il cliente”⁸⁵. In particolare, nel caso di offerte inserite a sistema, essendo il caricamento eseguito da poche persone abilitate (il *back office* dell’agenzia di *teleselling*), Eni non ha concreta evidenza dell’agente che ha gestito il contatto con il consumatore.

2.5) *Le misure di adeguamento alle disposizioni in materia dei diritti dei consumatori nei contratti nel canale teleselling*

43. Successivamente all’entrata in vigore delle disposizioni del Codice del Consumo introdotte dal D.Lgs. n. 21/2014⁸⁶, Eni ha dapprima programmato un “*Piano Interventi*” ad ampio spettro, al fine di conformarsi alle nuove disposizioni⁸⁷ e, successivamente, ha individuato e attuato nell’immediato talune misure “minime” di c.d. “*adeguamento light*”⁸⁸, rinviando l’adozione delle ulteriori misure ad un periodo successivo.

In particolare, tra le misure attuate a partire da luglio 2014, Eni ha: (i) modificato gli *script* utilizzati dai *teleseller* al fine di informare il cliente del periodo più lungo per esercitare il diritto di recesso (da 10 a 14 gg.) e ottenere il consenso alla registrazione della successiva telefonata di conferma (vedi infra, par. [...]); (ii) modificato il processo di gestione della *check-call*

⁸⁵ Vedi file 3713, *cit.*

⁸⁶ Con effetto dal 13 giugno 2014, il decreto ha, tra l’altro, introdotto una nuova disciplina dei contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali, prevedendo nuovi requisiti di forma e dettagliati obblighi informativi (cfr. artt. 49 e ss. del Codice del Consumo).

⁸⁷ Il “*Piano Interventi*” definito nell’imminenza dell’entrata in vigore del D.L.vo n. 21/2014 prevedeva una serie di interventi *cross* canale e, altri, più specifici per il *teleselling*: Gli interventi *cross canale* riguardavano: la modifica al diritto di ripensamento (14 giorni solari a partire dalla data di conclusione contratto); - aggiornamento del testo delle condizioni generali di contratto e delle lettere di accettazione/conclusione contratto ai nuovi termini di diritto di ripensamento; - aggiornamento testo della lettera di conferma; - pubblicazione su portale *eni famiglia* del modulo standard per comunicazione di recesso dal contratto (pdf scaricabile). Con specifico riguardo alle procedure di *teleselling*, le modifiche riguardavano: - l’inversione della proposta contrattuale (“*eni propone, cliente accetta*”); - l’acquisizione nell’ambito del *verbal order* di *teleselling* del consenso del cliente a confermare l’accettazione del contratto tramite successiva telefonata registrata; - modifica al processo/*script* di *check call* per procedere all’acquisizione della conferma dell’accettazione del contratto da parte del cliente; - obbligo di registrazione e conservazione del *verbal ordering* di *check call*; - rendere la *check call* “bloccante” (i.e., nei casi di non rintracciabilità del cliente o del suo delegato in *check call*, l’offerta viene rifiutata); - aumento del numero tentativi di chiamata (fino ad un massimo di 10); - invio conferma al cliente della conclusione del contratto a valle della *check call*; - modifica delle comunicazioni al cliente: (i) modifica al testo della lettera di accompagnamento alla proposta contrattuale; (ii) sostituzione della lettera di accettazione della proposta con la lettera di conferma conclusione del contratto (Cfr. la presentazione “Decreto Legislativo n.21/2014 e “Decreto Casa” n.47/2104. Impatti e piano di adeguamento”, del 30.6.2014; file 6526 sub doc. 209/A).

⁸⁸ Al fine di “dare almeno un segnale di compliance in attesa della soluzione finale” (cfr. e-mail dell’11.6.2014, “R: PER FEEDBACK URGENTE- Adeguamento a Dlgs 21/2014 - criticità da SAL10/06/2014 e proposta 'adeguamento light' per luglio”; doc. 13).

in modo tale da “*assumere anche valore di chiamata di conferma della proposta di contratto da parte del cliente*” (c.d. *check-call* bloccante)⁸⁹. In particolare, Eni ha previsto una *check call* automatica e soggetta a registrazione, nella quale si acquisisce la conferma del consumatore (o di una persona informata⁹⁰) alla conclusione della proposta e, soltanto in caso di acquisizione di un consenso espresso, è possibile proseguire con l'accettazione della PdA. In caso di diniego espresso o raggiungimento del numero massimo di tentativi, il processo non consente la lavorazione della PdA, tuttavia, “*in caso di ripensamento, disconoscimento o contestazione da parte del cliente, la check-call non sarà mai messa in ko, ma sarà reindirizzata a operatore che gestirà il cliente come ad oggi, tentando una retention che porti all'esito positivo della check-call*”⁹¹.

44. Nel novembre 2014, Eni ha modificato il processo operativo ora descritto, alla luce di una “*interpretazione aggiornata dell'obbligo di legge*”, con l'obiettivo di allinearsi alle altre aziende attive sul mercato⁹² e “*recuper[are] anche qualche costo*”⁹³. Nello specifico, Eni ha ripristinato l'operatività iniziale della *check call*, acquisendo il consenso del cliente con effetto vincolante in un'unica telefonata, nell'ambito della registrazione del *verbal order*, e riservando alla *check-call* una “*finalità di quality call in tutti gli ambiti in cui è applicata*”⁹⁴. In sostanza, quindi, a seguito delle modifiche

⁸⁹ Doc. 255, all.1, p. 31.

⁹⁰ Gli *script* predisposti da Eni e seguiti dagli operatori che effettuano la *check-call* chiariscono che la telefonata di conferma “*può essere fatta anche con una persona diversa dall'intestatario della proposta di contratto, che può confermare i dati e proseguire con l'accettazione*” (v. gli *script* allegati in risposta al quesito ii), sub doc. 280.1).

⁹¹ Come chiarito da un responsabile della funzione di Customer Operation (v. mail del 26.6.2014, “*Rilascio check call automatica*”; file 6596, doc. 209/A; enfasi originale). Sulla base degli *script* acquisiti (file 6726, doc. 209/A), l'operatore in caso di *check call* negativa, ricontatta il cliente affermando che: “*Sig. / sig.ra XXXXXXXX, la chiamiamo poiché la proposta contrattuale per la fornitura di gas e/o luce con eni che ha formulato negli scorsi mesi non è andata a buon fine perché non siamo riusciti a completare la chiamata per conferma del contratto*”. Nel caso in cui l'interlocutore non è l'intestatario del contratto, l'operatore procede nondimeno ad illustrare nuovamente l'offerta, effettuando un tentativo di contrattualizzazione (“*È lei l'intestatario del contratto di energia elettrica/gas? [Risposta: NO] In questo caso illustro a Lei il pacchetto FIXA, così ne può parlare con il sig. / la sig.ra XXXXXXXX che, se interessata/o, verrà richiamato/a per ricevere tutte le informazioni necessarie.*”)

⁹² Doc. 255, p. 31 e Memoria I luglio, pp. 7-8; vedi anche doc. 209/A/6628, da cui emerge che nell'ambito di alcune riunioni di Assonime, Eni ed altre imprese di energia e comunicazioni si sono confrontati sulle modalità di interpretazione delle nuove norme, scambiandosi informazioni sulle procedure seguite nell'ambito delle vendite via telefono (cfr. mail del 1.8.2014 (“: Dlgs 21/2014 - feedback incontro Assonime + modello "voltura" di eni): “[...] Dall'incontro è anche emerso che le citate società gestiranno gli adeguamenti al Dlgs. 21/2014 in questo modo: 1. [omissis]: 1) attivazione del contratto in un'unica telefonata (il cliente propone/[omissis] accetta) registrando sia le informazioni precontrattuali che il consenso del cliente [...]” (enfasi aggiunta).

⁹³ File 3, doc. 209/A (mail del 16.10.2014, dal responsabile del *customer management*, nella quale si propone di “*forz[are] la mano e rived[ere] la nostra posizione*”, in merito agli adeguamenti al d.lgs. n. 21/2014.

⁹⁴ Doc. 255, p. 31.

la *check call* perde il valore di conferma bloccante e, quindi, anche in caso di non raggiungibilità del cliente in fase di *check-call*, la proposta contrattuale è ritenuta valida e perfezionata nell'ambito della registrazione del *verbal order* ed Eni prosegue nell'*iter* di attivazione della fornitura⁹⁵.

45. Al riguardo, gli *script* utilizzati dai *teleseller* al momento dell'avvio del procedimento⁹⁶ evidenziano che:

- nella sezione "*Informazioni sul contratto*" l'agente rappresenta al consumatore che è "*sufficiente*" che lo stesso "*fornisca i suoi dati per procedere con la formulazione della proposta di contratto*" e che il ripensamento può essere esercitato "*entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto, coincidente con la data di ricezione da parte sua dell'accettazione di eni*", senza ulteriori riferimenti alle modalità e al momento in cui sorge il vincolo contrattuale per il consumatore.

- nella sezione "*Finalizzazione del contratto*", le istruzioni fornite all'agente riportano che, se il consumatore "*non si fida a sottoscrivere al telefono*", avrebbe dovuto "*indicare il negozio energy store più vicino a lei in cui potrà recarsi... per chiedere informazioni*";

- nella fase di "*Richiesta di consenso alla registrazione*", lo *script* informa il consumatore che "*per dar corso alla sua richiesta dovremmo registrare la telefonata*" e che "*al termine della registrazione, le dovrò inoltre chiedere di confermarmi se quanto detto nella registrazione è aderente a quanto le ho fino ad ora illustrato*", invitando a rispondere "*affermativamente*", poiché "*se dovessimo interrompere la registrazione, dovremmo iniziare tutto da capo*"⁹⁷.

La seconda parte dello *script*, riguardante la parte della conversazione oggetto di registrazione vocale, prevede che:

- all'inizio della registrazione l'operatore chiede se "*prima di procedere con la proposta di contratto, acconsente a registrare la telefonata che effettueremo nei prossimi giorni per la conferma del contratto*" e, in caso di risposta negativa, il consumatore è avvisato del fatto che "*non possiamo*

⁹⁵ Cfr. e-mail del 17.11.2014 ("Nuova operatività offerte canale tls - max tentativi falliti") inviata da Eni agli *outsourcer* responsabili delle *check-call*: "*Si comunica che a far data da questa sera (17 Novembre), a seguito di ulteriori approfondimenti legali sul Dlgs, 21, verrà modificata la gestione delle check call del canale Teleselling esitate come "Max Tentativi Falliti". Diversamente da quanto accade oggi infatti, tali offerte dovranno essere accettate come accadeva prima di luglio 2014 e come accade attualmente per le offerte da canale Agenzia, Franchisee e Tablet.*"

⁹⁶ Cfr. doc. 109/B/3516 e 209/A/6681, *script* in vigore nel periodo 1 febbraio 2015 – 19 aprile 2015.

⁹⁷ In particolare, l'operatore avverte il consumatore che "*[n]el caso in cui risponda no anche ad una sola domanda, non potremo dar corso alla sua proposta e... dovremo ricominciare la registrazione da capo*". Analogamente, che "*se dovessimo interrompere la registrazione, dovremmo iniziare tutto da capo*" (cfr. "*Descrizione_Free_2014.2*", all.to 1 al doc. 255, *script* in vigore sino al luglio 2014).

procedere con la registrazione”, rinviandolo per ulteriori informazioni al sito/store eni⁹⁸;

- quindi, l’operatore prosegue illustrando le offerte luce e/o gas proposte al consumatore;

- nella sezione *“Info sul contratto”*, il consumatore è informato del fatto che *“la proposta di contratto è valida per 45 giorni decorrenti da oggi”*⁹⁹, che *“a breve le invieremo la documentazione contrattuale”*; che *“il contratto è a tempo indeterminato e si perfezionerà con la ricezione da parte sua della lettera di accettazione di eni”* e che *“entro i 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del contratto potrà esercitare il diritto di ripensamento senza penalità e senza specificarne i motivi”*.

Infine, nella fase di *“chiusura registrazione”*, l’agente comunica al consumatore che *“oggi in data XX XX, il signor [...] ha formulato ad eni la proposta di contratto per le somministrazioni di energia elettrica e/o gas [...]. Per ulteriori informazioni può rivolgersi al servizio clienti eni [...] o recarsi presso uno dei negozi energy store eni. La registrazione è terminata, la ringrazio”*¹⁰⁰.

46. Sul punto, a fronte di segnalazione con cui i consumatori hanno eccepito l’inefficacia del vincolo sorto a seguito della registrazione telefonica, in ragione della mancanza di una espressa conferma della proposta e della relativa accettazione, Eni ritiene in ogni caso valido e perfezionato il contratto, anche attivando la relativa fornitura, rappresentando al consumatore che il *verbal order* *“per legge è un contratto a tutti gli effetti”* (cfr., ad es., doc. 282, 299).

2.6) Le condotte segnalate con riguardo ai teleseller: i riscontri probatori e le evidenze emerse

a) Contratti e attivazioni di forniture in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà alla conclusione del contratto per telefono

47. Dalla documentazione in atti emerge come l’attivazione di contratti e/o di forniture non richieste si sarebbe verificata anche nell’ambito dell’attività di vendita a distanza tramite telefono (*teleselling outbound*), ove in numerosi

⁹⁸ *Ibid.* (enfasi aggiunta).

⁹⁹ Analoga informativa è prevista anche negli *script* in uso nel periodo dal 14 luglio 2014 al 19 aprile 2015 (*“Verbal order Fixa 2014.3”*, file n. 6719; *“Verbal order Fixa 2014.4”*, file n. 6732; *“Verbal Order_Fixa_2015 1”*, file n. 6684 sub doc. 209/A; enfasi aggiunta).

¹⁰⁰ *Ibidem.*

casi oggetto di segnalazione, la conclusione del contratto sarebbe avvenuta a seguito di presunti contatti telefonici, in realtà mai avvenuti, ovvero senza che i consumatori avessero espresso il consenso alla conclusione del contratto nell'ambito della telefonata.

48. Così, ad esempio, alcuni segnalanti lamentano di aver appreso dell'attivazione di un contratto non richiesto soltanto con la ricezione delle prime fatture da parte di Eni¹⁰¹, ovvero con la ricezione di due proposte di contratto per la fornitura di energia elettrica e gas, a distanza di pochi giorni l'una dall'altra, nonostante la stessa non avesse avuto alcun colloquio telefonico con un agente Eni¹⁰².

In tale ultimo caso, le proposte di contratto contenevano dati personali errati e, malgrado un primo disconoscimento via telefono, Eni ha inviato successivamente all'utente le lettere di accettazione della fornitura e, soltanto dopo un ulteriore reclamo, ha provveduto a bloccare l'attivazione della fornitura¹⁰³.

In un caso analogo, il consumatore apprendeva da una lettera di "perfezionamento e conferma" l'avvenuta conclusione di due contratti tramite *voice order* ed è costretto a denunciare l'avvenuta attivazione in assenza di qualsiasi contatto telefonico, anche malgrado i ripetuti disconoscimenti inviati al professionista¹⁰⁴.

In un altro caso ancora, malgrado la consumatrice, contattata al telefono, rifiutava l'offerta affermando "*mi trovo bene con altri*"¹⁰⁵, Eni nondimeno acquisiva una proposta contrattuale a suo nome, ritenendo perfezionato il

¹⁰¹ V. docc. 159 e 150. Con riferimento a quest'ultimo, non appare sufficiente a smentire l'allegazione della signora segnalante e intestataria del contratto (*[omissis]*) il *verbal order* prodotto da Eni, ove la voce di sesso maschile in esso registrata, pur dichiarando di chiamarsi come la signora segnalante – *[omissis]* –, non corrisponde certo a quest'ultima, né afferma che è autorizzata da quest'ultima alla conclusione della proposta.

¹⁰² Doc. 125.

¹⁰³ La documentazione in atti evidenzia che le proposte di contratto contengono dati errati, con riferimento ai codici POD, all'indirizzo della fornitura e al numero di telefono della intestataria. Inoltre, dai *verbal order* resi disponibili dal professionista emerge come la persona che registra il *verbal order* sia diversa dalla consumatrice che ha lamentato l'attivazione non richiesta: oltre a rispondere ad un diverso numero telefonico, è evidente la differenza di voce nelle due telefonate asseritamente registrate, non solo con quella della segnalante *[omissis]*, ma anche tra loro. La totale estraneità delle interlocutrici con la segnalante è inoltre confermata dal fatto che entrambe confermano al telefono indirizzi di fornitura diversi l'una dall'altra ed entrambi inesistenti (all. 24 e 24bis al doc. 322).

¹⁰⁴ Doc. 274. Sul punto Eni non produce alcun *verbal order* della presunta registrazione, pure richiesto dal consumatore, e omette altresì di fornire l'asserita "*check call positiva con registrazione*", sulla base della quale avrebbe attivato il cliente (all.41 a doc. 322), limitandosi a confermare l'avvenuta attivazione della fornitura e la successiva cessazione (all.41 a doc. 322).

¹⁰⁵ Docc. 168/170, confermato sul punto dai riscontri interni del professionista acquisiti in ispezione (doc. 209/A/18).

contratto, e inviava le relative comunicazioni di benvenuto¹⁰⁶.

Anche in altre circostanze, non smentite da Eni, il consumatore ha ricevuto la documentazione contrattuale al proprio domicilio e, malgrado l'espresso rifiuto in sede di contatto telefonico, si è dovuto attivare al fine di bloccare l'iter di attivazione¹⁰⁷.

b) Contratti e attivazioni di forniture non pienamente consapevoli o a condizioni diverse da quelle prospettate

49. Risulta, inoltre, che in molte circostanze, i segnalanti avrebbero concluso contratti di fornitura sulla base di informazioni ingannevoli o omissive diffuse dagli operatori di *teleseller* al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti. Gli agenti, secondo i profili segnalati, non avrebbero chiarito la natura e lo scopo della telefonata e/ le condizioni economiche del servizio, lasciando ad esempio intendere che la stessa fosse finalizzata a promuovere le offerte di Eni e non anche ad acquisire immediatamente il consenso alla sottoscrizione del contratto mediante registrazione telefonica.

50. È il caso, ad esempio, di un consumatore che, malgrado l'operatore lo avesse "*rassicurato più volte che ENI mi avrebbe spedito una semplice proposta contrattuale, e che avrei potuto accettare con una semplice telefonata*", riceve notizia del perfezionamento contratto e dell'avvenuta attivazione della fornitura¹⁰⁸.

Ciò emerge anche da altri casi in cui l'agente avrebbe informato il

¹⁰⁶ Sul punto, i riscontri acquisiti in ispezione (vedi nota precedente) evidenziano come l'acquisizione della proposta contrattuale sia avvenuta sulla base di un *vocal order* relativo ad un contatto avvenuto in data diversa e ad un numero di cellulare diverso da quello della intestataria della fornitura e che riporta, peraltro, dati errati del documento di identità. In particolare, mentre si ha conferma che "[la segnalante], *identificata con certezza dal codice fiscale, è stata contattata il 13.10.14 alle 15.53 dal teleseller [omissis] al numero 349 85 52 599. Il contatto è stato chiuso con l'esito "mi trovo bene con altri"*, d'altro lato si allega un *verbal order* registrato in data diversa (4 ottobre 2014) ad un numero di telefono appartenente a persona diversa dalla segnalante che non ha alcun rapporto con quest'ultima (infatti, "*al recapito telefonico [omissis], risulta un contratto stipulato in data 4 Ottobre 2014. La lista di appartenenza del numero di cellulare è CGIFUMC4U20140730, che corrisponde all'utente [omissis]*"); ed è appunto tale diversa persona che si ascolta nel *vocal order* prodotto da Eni e che si presenta come "[la segnalante]".

¹⁰⁷ Doc. 4 e 101; i riscontri acquisiti in merito confermano l'avvenuto avvio dell'iter di attivazione, senza peraltro smentire le affermazioni del consumatore, né produrre il relativo *vocal order*, pure richiesto dal consumatore nei suoi atti di reclamo e disconoscimento (cfr. doc. 323, p. 12).

¹⁰⁸ V. la segnalazione sub doc. 197 (in relazione ad un contatto telefonico avvenuto il 1.12.2014) e i riscontri forniti sub all.2B, doc. 290, doc. 230. La stessa Eni sembra confermare tale circostanza e, rispondendo al reclamo del consumatore, riconosce che "*la richiesta di attivazione della fornitura di energia elettrica è stata effettuata tramite VOICE ORDER, ... da perfezionare, successivamente, mediante la sottoscrizione dei documenti inviati*". Malgrado ciò, in assenza di alcuna sottoscrizione o di una successiva chiamata di conferma Eni procede ad attivare la fornitura di energia elettrica al consumatore sul mercato libero. Neppure il *verbal order* prodotto da Eni sub all.30, doc. 322 contiene alcuna richiesta di conferma della sottoscrizione telefonica.

consumatore che “*sarebbe arrivato a casa un plico con tutta la documentazione e con il contratto da firmare se avessi accettato di passare ad eni*”¹⁰⁹, ovvero ancora che “*proponeva l’invio di un preventivo*”¹¹⁰.

In particolare, dalle segnalazioni emerge come i *teleseller* avrebbero convinto i potenziali clienti a ritenere non vincolante la proposta telefonica, in quanto avrebbe dovuto seguire una conferma espressa da parte del consumatore al fine di attivare il contratto¹¹¹, in mancanza della quale la proposta telefonica non avrebbe avuto seguito¹¹².

51. La documentazione acquisita in ispezione evidenzia come, in più occasioni, simili condotte sono state portate all’attenzione del professionista, non solo da singoli consumatori, ma anche da suoi diretti concorrenti.

Ad esempio, risulta come gli agenti abbiano diffuso notizie dirette a screditare l’attuale venditore del consumatore, preannunciandone un imminente fallimento, come nel caso della segnalazione di Sorgenia, in cui si lamenta “*che ENI sta telefonando alle aziende dicendo che Sorgenia sta fallendo e proponendosi come fornitore alternativo*”¹¹³.

52. Oltre ai rapporti sugli esiti delle *check-call*, dove si registra un’elevata percentuale di esiti “contestazioni” o “ripensamenti”¹¹⁴, il professionista riceveva infatti costantemente dai fornitori di servizi FFH una sintesi dei principali motivi di contestazione, nelle quali i consumatori contattati davano atto di numerose condotte scorrette degli agenti, come ad esempio: “*Il cliente dichiara che il venditore non è stato chiaro e l’offerta è stata firmata credendo di non sottoscrivere alcun contratto ma di soddisfare esigenze generiche tipo informative*”, “*Il cliente dichiara che il venditore si è presentato come altro venditore e non Eni*”, “*Il cliente dichiara che il venditore non è stato chiaro nell’esposizione delle condizioni economiche*”, “*Il venditore ha dichiarato che con la firma dell’offerta /contratto il cliente*

¹⁰⁹ Doc. n. 120. Cfr. anche le segnalazioni sub docc. n. 182, 187, 256 e 295.

¹¹⁰ Doc. n. 272.

¹¹¹ Cfr., ad esempio, doc. 181, ove l’agente precisava che “*la registrazione serviva solo come autorizzazione all’invio del contratto*”.

¹¹² V. segnalazione sub doc. n. 248. In merito Eni non deposita il relativo *verbal order*, limitandosi ad affermare che il processo di ripensamento è stato gestito correttamente (all.35, doc. 322).

¹¹³ V. il caso *sub file* 6924, doc. 209/A. A seguito delle verifiche interne, individuato il partner autore del contatto telefonico, si chiede al referente commerciale “*la cortesia di intervenire presso [omissis] per una sensibilizzazione in merito al corretto comportamento da adottare*”. L’intervento in questione si limita ad una richiesta informale di chiarimenti al partner, alla quale quest’ultimo risponde sostanzialmente confermando l’accaduto: “*L’operatrice ci ha raccontato che si ricorda in particolare di questa cliente perché si sono ritrovate a parlare di alcuni articoli del Sole 24 ore e del Fatto Quotidiano dove appunto veniva citato il debito di Sorgenia*” (enfasi aggiunta); ma non risulta nessun richiamo formale o ulteriori iniziative prese verso il partner per il citato episodio, poiché non riescono a contattare il consumatore (“*Purtroppo non riusciamo a darti un riscontro sulla conversazione avvenuta il 5 febbraio*”).

¹¹⁴ V. *supra* par. 2.3, lett. c)

avrebbe usufruito di uno sconto senza cambiare gestore”¹¹⁵.

Analogamente, nell’ambito dei reclami ECS, un’azionista di Eni denuncia la condotta di un’agente che avrebbe proposto al telefono un’offerta “*senza costi di trasporto nonostante precisassi che la rete non fosse dell’Eni*”¹¹⁶.

2.7) Ostacoli alle richieste di riconoscimento della inesistenza del contratto e all’esercizio del diritto di ripensamento

53. Le denunce pervenute all’Autorità, anche nel corso del procedimento, unitamente ai riscontri forniti in merito dal professionista, evidenziano che Eni ha ritenuto perfezionati e anche attivato contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale conclusi mediante mezzi di comunicazione a distanza ovvero nel corso delle visite a domicilio dei consumatori, nonostante l’esercizio tempestivo e secondo le modalità di legge da parte dei clienti, del diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo (c.d. diritto di ripensamento)¹¹⁷.

54. In particolare, dalle segnalazioni in atti emerge come i consumatori abbiano ricevuto lettere di accettazione e perfezionamento del contratto, nonché comunicazioni di inizio fornitura nonostante l’avvenuta comunicazione, nei termini di legge, della loro volontà di recedere dal contratto a distanza¹¹⁸.

¹¹⁵ Ad es., cfr. doc. 209/A/2994 e 3553.

¹¹⁶ Doc. 6604/209/A (riga 1326): ”Lo scorso 10 maggio [2013], l’azionista [omissis] ha trasmesso via mail al CS di eni una denuncia ex Art. 208 cod. civ. (datandola 10 aprile) nella quale, fra l’altro segnalava: “(I) l’essere stato contattato da una certa [omissis] dal numero 0912553 a nome dell’Eni al fine di promuovere l’adesione di un contratto di gas ed elettricità’ senza costi di n’asporto nonostante precisassi che la rete non fosse dell’Eni. Quindi dando delle informazioni sbagliate”. E affermava di ritenere “tale episodio indicatore dei rischi che potrebbero ricadere su Eni per informazioni commerciali scorrette”. 03.06.13 Risposta di [omissis] Manager Teleselling & Commercial Web Retail 1) [omissis] (bulk n°33-2013-A): a. *Call center outbound: [omissis]*; b. Il cliente è stato contattato (senza esito di sottoscrizione telefonica) nelle seguenti date / orari: cognome nome codlinea inizio_chiamata fine_chiamata esito [omissis] 4/15/2013 17:43:19 4/15/2013 17:43:32 SEGRETERIA [omissis] 4/16/2013 17:03:05 4/16/2013 17:03:14 SEGRETERIA [omissis] 4/16/2013 17:18:31 4/16/2013 17:18:39 SEGRETERIA [omissis] 4/16/2013 17:29:16 4/16/2013 17:31:28 APPUNTAMENTO PERSONALE [omissis] 4/17/2013 17:41:20 4/17/2013 17:47:08 RIFIUTA IL DIALOGO c. Lato Telweb facciamo un passaggio con il teleseller per ricordare gli aspetti tecnici / di mercato affinché il fenomeno descritto non si ripeta. (A tal proposito stiamo lavorando al progetto di training on-line per tutti gli operatori telefonici)”.

¹¹⁷ Cfr. art.52 del Codice del Consumo.

¹¹⁸ Cfr., ad esempio, il caso *sub* docc. 222 e 227, ove, in relazione ad un contratto telefonico *dual* concluso il 3 gennaio 2015, malgrado Eni ricevesse in data 7 gennaio 2015 (via fax) e 13 gennaio 2015 (raccomandata) la comunicazione di ripensamento, lo stesso professionista attivava la fornitura di gas sul mercato libero. Dai riscontri forniti da Eni (v. all.2B, doc. 290) risulta inoltre che alla data del 1 luglio 2015, l’utenza fosse ancora in corso di cessazione e che, per la stessa, saranno applicate le condizioni agevolate di cui alla delibera n. 153/12/Cons (doc. 323, p. 19). Cfr. anche la documentazione allegata *sub* doc. 19, in cui malgrado Eni riceva in data 12.3.2013 la comunicazione di ripensamento, il professionista invia in ogni caso la lettera di accettazione e perfezionamento del contratto, in data 19.3.2013, così inducendo il

Così ad esempio, in un caso, malgrado il ripensamento esercitato subito dopo la conversazione telefonica con l'operatore di *teleseller*, il professionista non registrava la comunicazione di recesso inviava la lettera di accettazione e attivava la fornitura¹¹⁹. Ciò è avvenuto anche in caso di ripensamento del cliente avvenuto appena sei giorni dopo la ricezione della lettera di accettazione¹²⁰.

55. Dalla documentazione in atti si evince inoltre come il professionista abbia emesso fatture per i consumi effettuati, anche a distanza di diversi mesi o anni dalla prima comunicazione o contestazione di recesso e ne abbia ingiunto il pagamento anche a fronte delle esplicite richieste di storno da parte del consumatore¹²¹.

56. Alcuni segnalanti lamentano inoltre difficoltà nell'esercitare il diritto di ripensamento, in assenza della puntuale ricezione della documentazione contrattuale di riferimento¹²² e, conseguentemente, in assenza di una indicazione chiara circa i tempi e i modi con cui comunicare il

consumatore ad attivarsi nuovamente al fine di ribadire la volontà di non sottoscrivere alcun nuovo contratto (v. lettera del 4.4.2013).

¹¹⁹ Doc. 190. Al riguardo, lo stesso professionista riconosce la circostanza, pur asserendo, contrariamente a ciò che risulta dagli atti, che il ripensamento sarebbe tardivo. In realtà, il fax è stato spedito, al numero indicato nel contratto, il 21.1.2015, ben prima del perfezionamento del contratto (v. doc. 290, all.2, p. 4).

¹²⁰ Doc. 187. Vedi anche il caso sub docc. 93, 118, in cui, malgrado il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento avvenuto nel luglio 2013, Eni comunica l'accettazione del contratto e procede all'attivazione della fornitura, ciò malgrado la stessa fosse prevista per il successivo ottobre 2013. Sul punto Eni deduce che il consumatore avrebbe inviato la comunicazione alla sede legale e non all'indirizzo dedicato per tali comunicazioni, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto (doc. 323, p. 19). Sebbene tale errore possa dirsi giustificabile, dal momento che la lettera di accettazione e perfezionamento del contratto, pur segnando il momento dal quale decorre l'esercizio del diritto di ripensamento, non contiene tuttavia alcuna menzione del medesimo e riporta unicamente l'indirizzo della sede legale per eventuali comunicazioni, in ogni caso, non giustifica un ritardo così significativo, pari a circa 3 mesi, per la relativa gestione.

¹²¹ Cfr., ad esempio, doc. 232, malgrado tempestivo ripensamento avvenuto pochi giorni dopo la ricezione dell'accettazione, Eni attiva la fornitura e successivamente riconosce l'errata attivazione (cfr. lettera Eni del 25.10.2013). Ciononostante, a distanza di mesi, il consumatore riceve un preavviso di azione legale da parte di una società di recupero crediti (6.3.2015). V. anche doc. 157, ove malgrado due tempestive comunicazioni di ripensamento, l'ultima delle quali in data 30 aprile 2013, il consumatore riceve soltanto in data 20 ottobre 2013 un riscontro da Eni, che, rappresentandole l'avvenuta attivazione, la invita a scegliere un nuovo venditore al fine di cessare il rapporto contrattuale in essere, comunicandole la futura applicazione di condizioni agevolate per la fornitura, pari a 6,5€/mese, "nelle fatture di prossima emissione". Nonostante con due distinte raccomandate il consumatore ribadisce la richiesta di storno delle fatture emesse, in applicazione dell'art. 57 del Codice del Consumo, Eni insiste nelle richieste di pagamento, anche mediante l'invio di una diffida e preavviso di azione legale, da ultimo in data 2 agosto 2014 (v. doc. 229, ove Eni riconosce che malgrado il ripensamento effettuato dalla consumatrice, con riferimento alla fornitura gas questo è stato gestito solo due anni dopo, con relativa cessazione "con efficacia dall'1/5/2014").

¹²² Doc. 189, in cui la segnalante, sul punto rimasta priva di riscontro da parte di Eni che non ha neppure prodotto un'eventuale copia del contratto e delle comunicazioni inviate, deduce di non aver mai potuto valutare il contratto, a causa della mancata ricezione del plico e della documentazione, né di aver ricevuto le bollette che nel frattempo il professionista ha emesso, stante l'assenza del numero civico nell'indirizzo di spedizione utilizzato da Eni.

ripensamento¹²³, nonché in ragione della necessità di reperire il modulo di ripensamento su internet¹²⁴.

57. Con riferimento all'esercizio del diritto di ripensamento, le condizioni generali di contratto attualmente in vigore prevedono che in caso di cliente finale consumatore o condominio, quest'ultimo "*può revocare la proposta entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto*", coincidente con il "*momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Eni*" (cfr., ad es., art. 3 delle CGC)¹²⁵.

58. In sede ispettiva è stata acquisita la schermata della guida operativa (c.d. "Eureka") che l'operatore del *front-end* deve seguire nell'ipotesi in cui il consumatore, che ha sottoscritto un contratto con Eni, richieda di esercitare il c.d. diritto di ripensamento¹²⁶. Secondo la guida, il diritto di ripensamento "*è esercitabile dal cliente entro un tempo massimo di 20 giorni solari a partire dalla data di produzione della lettera di accettazione*"¹²⁷. Il termine di 20 giorni si basa su una stima, da parte del professionista, dei tempi di consegna della lettera di accettazione pari a "2/3 gg.", ai quali si aggiungono i 14 giorni del periodo di ripensamento e ulteriori "2/3 gg." per la ricezione della comunicazione di ripensamento¹²⁸.

59. Secondo la procedura operativa per la gestione dei ripensamenti, le comunicazioni di ripensamento provenienti dai clienti, sia orali sia scritte, devono essere gestite come normali richieste di servizio e "*non devono mai essere ritipizzate in reclamo*"¹²⁹.

Quindi, la guida procede nell'indicare che, in caso di richiesta di ripensamento relativa ad un ordine di lavoro non più annullabile (i.e. inviato al distributore per il *provisionig* del servizio), "*se il ripensamento è oltre i termini non toccare nulla... lascia l'offerta in stato ordinato...*", con

¹²³ Cfr. le segnalazioni *sub* docc. 182 e 214, in cui in ragione dell'incertezza circa l'effettivo contenuto dell'offerta sottoscritta al telefono, in attesa della ricezione dei plichi, i consumatori effettuano il ripensamento "al buio", che, in un caso, è ritenuto anche "tardivo" (doc. 214). Ciò è peraltro aggravato nei casi in cui, come dimostrano gli elementi agli atti, gli indirizzi usati per le comunicazioni da Eni non sono quelli indicati nelle proposte di contratto dai consumatori, generando ritardi che si aggiungono ai tempi ordinari del servizio postale (v. doc. 190 e all.29ter, doc. 322).

¹²⁴ Doc. 173 e 190.

¹²⁵ Doc. 209/A, *file* n. 6933 (enfasi aggiunta). Prima del marzo 2014, il ripensamento era esercitabile, nel caso di offerte sottoscritte nel canale agenzia, entro dieci giorni dal momento di sottoscrizione della proposta da parte del consumatore e, nel caso di offerte stipulate al telefono, entro venti giorni successivi alla ricezione della documentazione contrattuale (v. all.1 a doc. 255, p. 44).

¹²⁶ Cfr. *file* 3520, doc. 209/B.

¹²⁷ *Ibid.*,

¹²⁸ Cfr. *file* 7, doc. 209/A ('Giorni di ripensamento': nuovi valori).

¹²⁹ Doc. 209/B/3525.

conseguente invio al consumatore della comunicazione tipo di “ripensamento oltre i termini”, a prescindere dal momento di effettiva ricezione della lettera di accettazione da parte del consumatore¹³⁰.

Viceversa, se il ripensamento è nei termini e l’offerta è annullabile, l’operatore procede al rifiuto dell’offerta, mentre in caso di offerta non più annullabile, la pratica è risolta come “*errata attivazione*”¹³¹.

60. Analoghi episodi di omessa o ritardata gestione delle istanze dei consumatori emergono in relazione ai disconoscimenti e alle contestazioni da parte dei consumatori, le quali in più occasioni appaiono gestite in maniera non tempestiva, farraginoso e dilatoria, così impedendo una pronta tutela dei diritti dei consumatori e generando richieste di pagamento delle forniture non richieste anche a distanza di diversi anni¹³².

In tale ambito, gli elementi agli atti danno evidenza di numerose circostanze in cui il professionista non appare aver dato riscontro alla richiesta del consumatore di accedere ad una copia dei contratti per verificare l’autenticità della firma¹³³.

61. Ad esempio, in un caso, malgrado istanze di disconoscimento e richieste di dimostrazione della legittimità del contratto, la prima dei quali in data 19 maggio 2014, Eni continuava a fatturare i consumi dell’utenza, emettendo le relative fatture stimate in acconto e, soltanto a distanza di quasi un anno, riscontrava il reclamo del cliente, comunicando la posticipazione della

¹³⁰ Doc. 209/B/3520. Nella comunicazione-tipo, si comunica al consumatore che: “*la presente a riscontro della Sua comunicazione di ripensamento della fornitura relativa alla proposta di contratto da lei sottoscritta con eni, a cui non ci è possibile dar seguito in quanto essa è tardiva rispetto a termini indicati nelle condizioni generali di contratto (Art.3), e non siamo più in grado di intervenire presso il distributore per annullare la richiesta di acquisizione. Le ricordiamo che è Suo diritto cambiare in ogni momento il fornitore di gas e luce, attraverso la sottoscrizione di una nuova offerta con un altro venditore.*”

¹³¹ Cfr. le lettere tipo del processo di ripensamento, sub doc. 209/B/3682-3683.

¹³² Cfr., ad esempio, il caso sub doc. 144, in cui malgrado la consumatrice contatti il *call center* lamentando di non aver mai sottoscritto il contratto, riceve da Eni una comunicazione di “ripensamento oltre i termini”. Sul punto Eni non fornisce alcun riscontro, né produce la relativa documentazione contrattuale, malgrado sia stata più volte richiesta dalla segnalante, e conferma l’avvenuta attivazione del contratto (all.2B, doc. 323). Analogamente, v. il caso sub doc. 155, a seguito del pronto disconoscimento (in data 14.12.2013) relativo ad una nuova offerta mai sottoscritta (che avrebbe generato un incremento del prezzo della fornitura) e contrariamente alle rassicurazioni del *call center* circa il buon esito del disconoscimento, il consumatore riceveva comunicazione di attivazione della fornitura, nonché alcune fatture e, da ultimo (il 21.5.2014), una diffida al pagamento. I riscontri acquisiti in ispezione confermano non solo l’asserita falsità della firma (“*la firma è molto simile al primo contratto, vi è la “n” che è scritta verso l’alto, rispetto al precedente che è scritta verso il basso. Secondo me è diversa*”), ma anche il ritardo di più di quattro mesi con cui Eni ha gestito il disconoscimento (doc. 209/B/6602, mail da [omissis] del 31.8.2014, re: “*Truffa cambi tariffazione, furto identità, trasmissione contratto falsificato ad ENI, errata cessione credito L.D. 822749362 [omissis]*”). Vedi anche caso sub doc. 199 e 202, ove malgrado il tempestivo disconoscimento dell’attivazione di un’offerta *dual* a fronte della richiesta della sola fornitura gas, avvenuto in data 8 agosto 2011 e successivi reclami, Eni risponde al cliente con estremo ritardo, cessando la fornitura a partire dal 1 gennaio 2013.

¹³³ Cfr., ad es., le segnalazioni sub docc. 126, 144, 153, 172 e 270.

scadenza delle fatture insolute (senza tuttavia allegare copia del contratto contestato)¹³⁴.

In un altro caso, malgrado la contestazione con relativa richiesta di annullamento fosse stata comunicata il 29 gennaio 2014, Eni rappresenta di aver preso in carico la segnalazione ad aprile e di aver cessato la fornitura il 1° luglio 2014, emettendo la relativa fattura di cessazione soltanto a novembre del medesimo anno¹³⁵.

In altri casi, malgrado la ricezione di comunicazioni in cui il professionista riconosceva l'errata attivazione della fornitura, i consumatori ricevevano contraddittorie comunicazioni di inizio fornitura, ovvero ordinarie bollette¹³⁶.

62. Con riferimento alla gestione dei disconoscimenti e contestazioni, il processo di gestione delle relative pratiche è assimilato a quello dei ripensamenti, con la differenza che l'operatore di Eni deve dar seguito alla richiesta del cliente *“independentemente dalla tempistica di ricezione della richiesta o firma contratto”*¹³⁷. Con riguardo alla gestione, Eni classifica in reclami unicamente le richieste in forma scritta (*“canale fax o e-mail”*), mentre quelli provenienti *“da call center”* sono *“gestite come normali richieste di servizio”*¹³⁸.

63. Quale esito del processo, analogamente ai casi di ripensamento, rileva l'annullabilità o meno dell'offerta e, quindi, il momento in cui Eni riceve l'istanza di annullamento del consumatore. Qualora l'offerta sia ancora annullabile, Eni procede all'annullamento della stessa, con invio di apposite lettere che informano il consumatore dell'avvenuta interruzione del processo di attivazione. Al contrario, nei casi in cui l'ordine di attivazione sia già stato inoltrato al distributore, il disconoscimento e la contestazione sono gestite e risolte come *“errata attivazione”*.

64. La gestione dell'errata attivazione, applicata come visto sia ai casi di contestazione/ disconoscimento sia a quelli di ripensamento, prevede l'invio al consumatore della lettera-tipo con cui Eni, prendendo atto della volontà del cliente *“di non aderire alle offerte di eni”*, comunica a quest'ultimo che si *“attiver[à] al più presto per richiedere e agevolare il rientro della fornitura”* e che *“per l'addebito della quota parte dei consumi forniti da eni*

¹³⁴ Vedi la documentazione sub doc. 153 e 195, la risposta di Eni al reclamo sub doc. 235. In un caso analogo, malgrado il disconoscimento fosse stato comunicato il 5 marzo 2015 e la data di attivazione comunicata fosse prevista per il maggio 2015 (doc. 214), Eni non registra il ripensamento e, al luglio 2015, l'utenza risulta ancora incorso di cessazione (all.2B, doc. 290).

¹³⁵ Cfr. doc. 120,121 e i riscontri forniti sub all.43, doc. 322.

¹³⁶ Cfr. i casi sub doc. 159, 272 e 274.

¹³⁷ Doc. 209/B/3520.

¹³⁸ *Ibid.*

*fino alla data di rientro presso il suo precedente fornitore, utilizzeremo le condizioni economiche agevolate, previste per questi casi dalla delibera dell’Autorità n. 153/12/R/com” (c.d. “cambio prodotto retroattivo su Tariffa 153/12”)*¹³⁹.

65. Qualora i disconoscimenti, le contestazioni o i ripensamenti riguardino offerte firmate anteriormente al 1° giugno 2012, che non siano più annullabili, il processo non prevede una risposta al consumatore, né una risoluzione alla richiesta di servizio che rimane aperta: *“Attenzione: i casi ANTE 152 di OdL in stato Richiesta inviata o Eseguito devono essere inviati al Pool Customer Operation senza risposta al cliente e senza alcuna operatività su siebel. Lascia l’rds aperta”*¹⁴⁰.

66. Nell’ambito del processo di contestazione, le istruzioni fornite agli operatori di *front-end* si occupano anche dei casi in cui il cliente chieda informazioni sulle offerte eventualmente sottoscritte e, ad esempio, richieda di ascoltare il *voice order* con cui ha richiesto un contratto (o un cambio prodotto).

Al riguardo, le istruzioni fornite all’operatore richiedono di *“verificare il motivo per cui il cliente chiede il riascolto”* e di *“esaudire la richiesta senza produrre copia registrazione”*. A tal fine, si forniscono taluni esempi di risposta: in caso di disconoscimento, *“declassificare come ‘Non di competenza’”*; in caso di contestazione, l’operatore dovrà *“confermare i parametri dell’offerta sottoscritta”*; qualora non indichi specifici motivi, l’operatore dovrà generalmente *“rispondere confermando i dati presenti a sistema”*¹⁴¹.

Analogamente, in caso di richiesta di copia cartacea del contratto per eventuali istanze di disconoscimento o contestazione, le istruzioni prevedono, anche in tal caso, di *“declassificare come ‘non di competenza’*, ovvero di modificare i dati oggetto di contestazione, senza fornire riscontro all’istanza del consumatore.

Soltanto in caso di *“richiesta reiterata e specifica di ricevere copia del*

¹³⁹ Cfr. le lettere tipo del processo di ripensamento, sub doc. 209/B/3682-3683: *“Oggetto: Comunicazione di ERRATA ATTIVAZIONE fornitura LUCE <codice_POD> Gentile cliente, abbiamo ricevuto la sua segnalazione con la quale ci comunica la volontà di non aderire alle offerte di eni e la informiamo che ci attiveremo al più presto per richiedere e agevolare il rientro delle sua fornitura luce, indicata in oggetto e relativa alla proposta di contratto <codice plico cartaceo>, al precedente venditore. In ogni caso, l’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas, garantisce la continuità dell’erogazione del servizio. La informiamo inoltre che, per l’addebito della quota parte dei consumi forniti da eni fino alla data di rientro presso il suo precedente fornitore, utilizzeremo le condizioni economiche agevolate, previste per questi casi dalla delibera dell’Autorità n. 153/12/R/com”*. V. anche doc. 209/B/3516.

¹⁴⁰ Doc. 209/B/3520.

¹⁴¹ Doc. 209/B/3516.

*contratto (diverso da disconoscimento)”, l’operatore dovrà allora inviare una mail alla funzione competente e “attendere mail di risposta per integrare eventualmente la lettera al cliente con il pdf del plico contrattuale”*¹⁴².

67. Con riferimento alle richieste di pagamento, dagli elementi acquisiti emerge che il professionista, nei casi di disconoscimento e/o contestazione della fornitura da parte dei consumatori, anche seguiti da esplicite richieste di storno delle fatture emesse, procede in ogni caso ad emettere fatture, eventualmente applicando condizioni agevolate¹⁴³.

68. In particolare, anche a fronte di disconoscimenti e contestazioni relativi a casi di asserite o comprovate falsificazioni, il professionista non annulla le fatture emesse, ma procede ad applicare, in maniera sistematica e generalizzata, condizioni di fatturazione agevolate, che consistono in una riduzione forfettaria applicata al costo della fornitura¹⁴⁴, da riconoscersi nelle future fatture, senza peraltro fornire alcun riscontro circa il merito del reclamo formulato (non rispondendo in maniera esaustiva in merito alla legittimità del contratto, e nemmeno producendo i documenti contrattuali contestati)¹⁴⁵.

Ad esempio, in un caso in cui il consumatore contestava un consenso “*estorto con l’inganno*” (doc. 120), Eni risponde affermando di aver emesso fattura di conguaglio e precisa che: “*tale fattura è stata emessa in base alle agevolazioni previste dalla delibera 153/12/r/com sopra citata attraverso la quale l’autorità per l’energia elettrica ed il gas regolano le questioni riguardanti le forniture in casi analoghi al suo*”.

Tale circostanza è ammessa dal professionista che, nell’ultima memoria, afferma che “*eni ha applicato in maniera generalizzata la procedura di ripristino prevista dalla delibera in questione, consentendo una rapida cessazione del rapporto di fornitura senza necessità di approfondite indagini sulla fondatezza della contestazione del cliente. In più, ancor prima della delibera 153/12/ COM eni ha applicato ai clienti che contestavano*

¹⁴² *Ibidem.*

¹⁴³ V. doc. 159 e 195. Ciò avviene anche a fronte di espresse richieste di annullamento del contratto e storno delle fatture emesse, rispetto alle quali Eni si limita a confermare la fornitura avvenuta, prevedendo l’emissione di fatture successive che terranno conto delle condizioni agevolate previste dalla delibera AEEGSI n. 153/12 (v., ad es. i docc. n. 153, ove soltanto in esito a ripetuti reclami, il professionista - non annulla le fatture emesse, ma - procrastina la relativa scadenza in occasione della fattura di cessazione ancora da emettere, e n. 270, in cui a fronte della richiesta di storno, stante l’assenza della firma del consumatore, Eni si limita a prevedere l’applicazione di condizioni agevolate nei futuri documenti di fatturazione di prossima emissione).

¹⁴⁴ Cfr., ad esempio, la riduzione di €3/mese per la componente *power*, nei casi di errate attivazioni anteriori all’entrata in vigore della delibera n. 153/12 (doc. 261), le cui condizioni sono invece applicate ai casi riguardanti i contratti con data firma offerta posteriori all’1.6.2012.

¹⁴⁵ Cfr., *ex multis*, i docc. 194, 196 e 225.

l'attivazione dei servizi non richiesti condizioni di maggior favore sulla falsariga di quelle successivamente previste dalla delibera 153/12/ COM" (doc. 323, p. 25).

Le richieste di pagamento appena descritte sono avvenute anche nei casi di palese falsificazione della firma presente sul modulo contrattuale¹⁴⁶¹⁴⁷, ovvero di contatti telefonici mai avvenuti e in relazione ai quali il consumatore non ha espresso né confermato alcuna volontà adesiva¹⁴⁸, ovvero ancora nei casi di attivazione con voltura da parte di soggetto non legittimato¹⁴⁹.

2.8) Le modifiche apportate in corso di procedimento dal professionista

69. Con riferimento alla procedura di acquisizione dei clienti, nel corso del procedimento Eni ha introdotto talune modifiche con riguardo sia al processo di vendita tramite agenti *door-to-door* sia alle vendite nel canale *teleselling*.

70. In particolare, a luglio 2015, *“in conformità alle previsioni di cui all’art. 51, co. 6”*¹⁵⁰, il professionista modificava la parte dello *script* soggetta a

¹⁴⁶ Cfr., ad es., i docc. 247 e 261, oltre ai casi sopra citati delle forniture attivate in assenza di firma e intestate a persone decedute (docc. 3, 95, 29). Ad esempio, nel caso del doc. 271, malgrado la consumatrice abbia più volte dichiarato di non aver mai sottoscritto il contratto, né abitato nel luogo di fornitura, Eni persiste nella richiesta di pagamento della fornitura. Tale condotta si è verificata, nel periodo oggetto di accertamento, anche in relazione a contratti anteriori all’entrata in vigore della delibera n. 153/12 (doc. 199 e 241).

¹⁴⁷ Ad es., il seguente caso acquisito in ispezione: *“abbiamo risposto 2 volte all’associazione esiste in data 25/6/2013 altro reclamo in assegnato già classificato come ADOC. Situazione ad oggi: power chiuso peccato che qualcuno ha avuto la brillante idea di riproporre una nuova offerta ed è in lavorazione con data inizio somministrazione 1/7/2013 che non possiamo più bloccare in quanto già ns. Scriverò uff. competente per bloccarlo e farlo uscire La componente gas è ancora attiva. 27/6/2013 INVIATO A CUSTOP/1 RICHIESTA DI ANNULLARE E PROCEDERE DISCONOSCIMENTO, cliente è già stato acquisito da ENI. POD [omissis]. TRA L’ALTRO IL NOME DEL CLIENTE è DI GIOVANNA e non DI GIOVANNI e da una prima verifica la firma mi sembra un po’ falsa. 5/7/2013 DELIBERA 153. UFF. RECLAMI RISPONDE A UNIONE CONSUMATORI 5/8/2013 FATTO RICLASSIFICARE DA UFF. COMPETENTE (SARNO ALFREDO) LA CONTESTAZIONE ALLA RISPOSTA DEL 5/7/2013 22/8/2013 INVIAMO NUOVAMENTE TUTTE LE MAIL PER ASS- CONS. 18/3/2014 ODL SWITCH OUT POWER 1/1/2014 UFF. RECLAMI HA RISPOSTO ALLA CLIENTE IN DATA 3/9/2013 (doc. 209/B/3351; enfasi aggiunta)”*.

¹⁴⁸ Cfr., ad es., doc. 274/288 (e i riscontri forniti da Eni sub all.43 al doc. 322), in cui malgrado l’esperto disconoscimento della stipulazione e l’assenza di qualsiasi supporto documentale inviato al cliente, Eni procedeva a comunicare che *“per l’addebito della quota parte dei consumi forniti da eni... saranno applicate le condizioni agevolate previste per questi casi dalla delibera dell’autorità n.153/12/r”*. Vedi anche doc. n. 267.

¹⁴⁹ Cfr. doc. 271 nel quale, come riconosce lo stesso professionista, *“un terzo (sig.ra [omissis]), all’insaputa della stessa segnalante, ha richiesto che la fornitura fosse “volturata” dal precedente titolare del contratto (sig. [omissis]) verso la segnalante”* (doc. 323, p. 15). Appare significativo che, in tal caso, malgrado l’esperto richieda di annullamento delle fatture ai sensi dell’art. 66-*quinquies*, in quanto servizio non richiesto, Eni non solo non risponde in maniera esaustiva allegando copia della documentazione contrattuale relativa all’attivazione, ma persiste nel richiedere, senza altre spiegazioni, il pagamento di importi per più di mille euro, anche tramite atti di ingiunzione (doc. 280).

¹⁵⁰ Doc. 290, p. 17.

registrazione, inserendo:

- nella fase iniziale della stessa una richiesta di consenso “*a procedere con la proposta di contratto per via telefonica*”; in caso di risposta negativa, l’operatore chiudeva la registrazione e rinviava il consumatore al sito o ai negozi qualora interessato alle offerte eni;

- nella fase finale della registrazione, la dichiarazione di conferma della proposta da parte del consumatore (“*Conferma la proposta? Il cliente conferma*”), con cui si chiude la formulazione dell’ordine telefonico¹⁵¹.

71. Successivamente, in data 15 luglio 2015, il professionista ha comunicato l’intenzione di adottare, a partire dal mese di ottobre 2015, “*nuove modalità di conclusione dei contratti attraverso il canale “teleselling outbound”*”. In particolare, mantenendo inalterato lo schema di conclusione basato su una proposta di adesione del consumatore sottoposta all’accettazione del professionista, Eni introdurrà “*una seconda telefonata - successiva alla ricezione del plico contrattuale e bloccante l’attivazione della fornitura, in caso di irreperibilità del cliente - a cura di un soggetto terzo incaricato da eni*”¹⁵².

Nel dettaglio, il processo di perfezionamento del contratto al telefono si articolerà in quattro fasi:

(i) una prima telefonata registrata (previo consenso del consumatore), in cui:

- si forniscono al consumatore le informazioni caratterizzanti l’offerta di Eni (tra cui quelle richieste dall’art. 51, comma 4, del Codice) e si illustrano le successive fasi di contrattualizzazione;

- si acquisisce il consenso del consumatore all’utilizzo del supporto durevole, per la formalizzazione della proposta di contratto del consumatore e alla registrazione della seconda telefonata, in quanto necessaria per completare l’*iter* contrattuale;

(ii) l’invio del plico contrattuale al consumatore, in allegato ad una lettera di preliminare accettazione di Eni, con il modulo di ripensamento;

(iii) una seconda telefonata registrata, in cui si chiede al consumatore se ha ricevuto il plico e se conferma la volontà di concludere il contratto, di cui, comunque, si riepilogano gli elementi essenziali (se il cliente chiede dei chiarimenti sulle condizioni contrattuali/economiche, l’operatore fornisce

¹⁵¹ Vedi lo *script* “*TLS VO Free 2015_1_def*”, “*in uso al 19 aprile 2015*”, sub all.to 1 al doc. 255. L’integrazione apposta allo *script* prevede il seguente scambio, al termine del *verbal order*: “*Conferma la sua proposta? Il cliente conferma*”, lasciando inalterati i contenuti relativi alla formazione del contratto e alla sua efficacia.

¹⁵² Doc. 298.

tutti i chiarimenti richiesti). In tale ambito: a) in caso di risposta affermativa, si acquisisce la dichiarazione di conferma del cliente ex art. 51 comma 6; b) in caso di risposta negativa, cessa l'*iter* di conclusione del contratto, specificando chiaramente al consumatore che non si procederà ulteriormente e che nessun contratto si è concluso; c) si rappresenta chiaramente al consumatore la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla ricezione della lettera di accettazione di eni;

(iv) invio della lettera di accettazione da parte di Eni, *“in cui si conferma la conclusione del contratto (ex art. 51 commi 6 e 7)”*. Nello specifico, *“nella lettera saranno indicate le modalità (link a sito Internet; codici di accesso; modalità alternative ad Internet) con cui il cliente può avere accesso al supporto durevole, che includerà la registrazione della prima e della seconda telefonata e la copia del plico contrattuale che gli è stato inviato per posta”*¹⁵³.

72. Il professionista ha conseguentemente modificato, con effetto *“a partire dal lancio delle nuove offerte di energia elettrica e gas, ragionevolmente previsto per il prossimo 12 ottobre”*¹⁵⁴, gli *script* relativi alla prima e alla seconda telefonata, sopra descritte.

In particolare, nell'ambito della prima telefonata, dopo l'illustrazione telefonica delle offerte, l'operatore chiarisce al cliente le *“modalità e tempistiche per la conclusione del contratto”*, illustrando la formazione progressiva del vincolo contrattuale e precisando che *“la proposta da lei formulata in questa telefonata non è vincolante...[s]uccessivamente alla ricezione della documentazione contrattuale, sarà ricontattato telefonicamente per acquisire la conferma della sua volontà di concludere il contratto con eni”*¹⁵⁵.

Nella successiva fase della registrazione, il nuovo *script* introduce la richiesta del consenso *“a formulare la presente proposta di contratto al*

¹⁵³ Doc. 298.

¹⁵⁴ Doc. 301.

¹⁵⁵ Cfr. lo *script* allegato sub doc. 301 (“Fasi della contrattualizzazione del cliente”: *“Se lei è interessato, possiamo procedere ora con la telefonata, che ha lo scopo di registrare la sua volontà di formulare la sua proposta di contratto ad eni. La proposta da lei formulata in questa telefonata non è vincolante. Infatti, conclusa questa telefonata, le sarà inviata la relativa documentazione contrattuale, in modo che possa esaminarla attentamente. Successivamente alla ricezione della documentazione contrattuale, sarà ricontattato telefonicamente per acquisire la conferma della sua volontà di concludere il contratto con eni. In assenza di tale conferma, il contratto non si concluderà e lei non sarà in alcun modo vincolato. Se, invece, ci confermerà la sua volontà di concludere il contratto, se le successive verifiche effettuate da eni andranno a buon fine, riceverà la lettera di accettazione di eni con la conferma dell'avvenuta conclusione del contratto. Le registrazioni relative alla sua proposta di contratto e alla successiva conferma saranno rese disponibili in formato file mp3, contattando il servizio clienti eni al numero 800 900 700. I file saranno disponibili tra circa XX giorni.”*).

telefono e a fornire la successiva conferma, necessaria per il perfezionamento del suo contratto, nel corso di una seconda telefonata registrata". In caso di risposta negativa, l'operatore risponde che *"non possiamo procedere con la registrazione"*, invitando, *"se comunque interessato alle offerte di eni... a visitare sito eni.com o a recarsi presso uno degli energy store eni o a contattare il Servizio Clienti eni al numero 800 900 700"*.

Quindi in caso di risposta affermativa, l'operatore enuncia le condizioni economiche dell'offerta e le condizioni del contratto, riportando, da un lato, che la proposta di contratto *"è valida per 45 giorni decorrenti da oggi"* e, dall'altro, che: *"[s]uccessivamente alla ricezione della documentazione contrattuale, sarà ricontattato telefonicamente per acquisire la sua conferma di voler concludere il contratto con eni. In assenza di tale conferma, il contratto non si concluderà e lei non sarà in alcun modo vincolato"*¹⁵⁶. In fase di chiusura della registrazione, l'operatore comunica al consumatore l'avvenuta formulazione della proposta di contratto¹⁵⁷.

Con la seconda telefonata, l'operatore chiarisce al consumatore che questa *"ha lo scopo di acquisire la sua volontà di confermare la sua proposta di contratto come richiesto dalla normative vigente"*¹⁵⁸.

Nel corso della seconda telefonata, l'operatore si assicura dell'identità dell'interlocutore o del delegato e, quindi, chiede se *"è stata ricevuta la documentazione contrattuale relativa all'offerta"*. In caso di risposta negativa, non procede con la telefonata e avvisa il consumatore che sarà ricontattato a seguito del ricevimento della documentazione.

Infine, l'operatore chiede la conferma o meno della proposta e: (i) in caso di esito positivo, l'operatore informa che *"[a] breve riceverà l'accettazione di eni con la conferma del contratto. Le ricordiamo che entro 14 giorni dal*

¹⁵⁶ *Ibid.* ("La Proposta di Contratto è valida per 45 giorni decorrenti da oggi. A breve le invieremo la documentazione contrattuale. Successivamente alla ricezione della documentazione contrattuale, sarà ricontattato telefonicamente per acquisire la sua conferma di voler concludere il contratto con eni. In assenza di tale conferma, il contratto non si concluderà e lei non sarà in alcun modo vincolato. Se, invece, ci confermerà la sua volontà di concludere il contratto, se le successive verifiche effettuate da eni andranno a buon fine, riceverà la lettera di accettazione di eni con la conferma dell'avvenuta conclusione del contratto. Le registrazioni relative alla sua proposta di contratto e alla successiva conferma saranno rese disponibili in formato file mp3, contattando il servizio clienti eni al numero 800 900 700. I file saranno disponibili tra circa XX giorni. Il contratto è a tempo indeterminato e si perfezionerà con la ricezione, da parte sua, della lettera di accettazione da parte di eni. Entro i 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del contratto potrà esercitare il diritto di ripensamento. L'inizio delle forniture è subordinato al buon esito delle procedure presso i distributori locali e avverrà non prima di due mesi da oggi").

¹⁵⁷ *Ibid.* ("Oggi, in data XX XX 201X il signor/la signora XX... ha formulato ad eni la proposta di contratto per le somministrazioni di energia elettrica e/o gas presso il punto di prelievo precedentemente indicato, secondo le condizioni economiche e contrattuali del mercato libero denominate XXX").

¹⁵⁸ *Ibid.*

ricevimento della lettera di accettazione di eni potrà esercitare il diritto di ripensamento senza spese utilizzando il modulo allegato alla documentazione contrattuale”; (ii) in caso di mancata conferma, l’operatore comunica che “non terremo conto in alcun modo della predetta proposta di contratto, e che lei continuerà a essere servito dal suo attuale fornitore senza avere alcun rapporto con eni”¹⁵⁹.

73. Con riferimento al canale agenziale *door-to-door*, nella memoria del 10 settembre 2015, Eni ha dichiarato di essere “*intenzionata... ad introdurre una check call c.d. bloccante (in caso di non contattabilità del consumatore)*” anche con riferimento al canale delle Agenzie, “*quantomeno con riferimento a quelle agenzie che non raggiungano e mantengano i più alti standard -imposti da eni medesima - di qualità e correttezza nel rapporto con i consumatori, rilevati, inter alia, sulla base dell’esito delle check call che hanno trovato risposta e della percentuale delle check call che non hanno trovato risposta*”¹⁶⁰.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

74. Con memorie difensive in data 1° luglio e 10 settembre 2015¹⁶¹, oltre che nel corso delle audizioni¹⁶², il professionista ha sostenuto l’insussistenza dei profili di potenziale illiceità contestati dall’Autorità in relazione alle condotte descritte.

75. In particolare, con riferimento alle pratiche descritte *sub* lettere A) e B), al par. II, la società ha sostenuto che:

- il fenomeno delle attivazioni non richieste avrebbe una dimensione marginale, risultando “*inferiore a una percentuale dello 0,15% medio annuo sul totale delle proposte contrattuali acquisite*”¹⁶³;
- dall’analisi delle segnalazioni emergerebbe che “*i casi dei clienti pertinenti l’istruttoria sono solo 88, di cui 44 attivati e 44 non attivati*”; con riferimento ai clienti attivati, “*24 segnalazioni sono infondate, perché il cliente ha confermato l’attivazione nell’ambito della check-call e/o il cliente ha trasmesso il ripensamento ad un indirizzo errato o oltre i termini contrattuali; 20 segnalazioni si riferiscono a punti di fornitura effettivamente*

¹⁵⁹ *Ibid.*

¹⁶⁰ Doc. 323, p. 7. La percentuale rappresenta il numero dei “*reclami per errata attivazione su proposte contrattuali*” acquisite che, in numero assoluto, sarebbero pari a 4.353 reclami nel 2013 e 1.604 reclami nel 2014 (v. la presentazione allegata al verbale di audizione, *sub* doc. 258.1)

¹⁶¹ Rispettivamente, docc. 290 e 323.

¹⁶² Docc. 258.1 e 322.

¹⁶³ Doc. 323, p. 3.

attivati, ma sulla base del contenuto della segnalazione e della documentazione reperita da eni sui propri sistemi non v'e alcun indizio che lasci presumere un comportamento erroneo o negligente da parte di quest'ultima";

- il professionista avrebbe comunque adottato processi operativi idonei ad impedire il verificarsi di 'attivazioni non richieste', come ad esempio, la "digitalizzazione" (utilizzo di tablet da parte degli agenti), l'adozione di modelli operativi e strumenti contrattuali che consentono di controllare gli agenti e la verifica della volontà del consumatore tramite controlli incrociati (ad. es., check-call, verifica dei documenti contrattuali e delle registrazioni audio); tali processi, che pur hanno fallito in sporadici casi, hanno comunque determinato l'applicazione di penali o la risoluzione del contratto di agenzia (p.5);

- nel caso il cliente lamenti un'attivazione non richiesta, Eni avrebbe applicato un trattamento economico di favore, che nei casi di incertezza circa la veridicità dei fatti allegati, prevederebbe l'applicazione delle condizioni agevolate della delibera Aeegsi n. 153/12, mentre qualora via sia una chiara evidenza dell'assenza di volontà del cliente, Eni rinuncerebbe a qualsiasi pretesa¹⁶⁴. Tale circostanza assumerebbe rilevanza ai fini della imputabilità delle condotte, poiché i casi che sono stati oggetto di una simile "*chiusura consensuale*" del reclamo, "*non possono costituire alcuna prova a carico di eni... dell'accertamento dell'illecito costituito dalla p.c.s.*"¹⁶⁵;

- le affermazioni dei consumatori sarebbero da considerare "*meri indizi, bisognosi di normale verifica*" e, come tali, liberamente valutabili dal decisore, mentre nel corso dell'istruttoria gli uffici "*sembrano essersi fondati, senza ulteriori verifiche, sull'equazione: segnalazioni = comportamento scorretto*". Al riguardo, il principio della presunzione di innocenza

¹⁶⁴ "*eni procede come segue: i) nei casi in cui vi sia un'immediata e chiara evidenza della assenza di volontà del cliente, eni rinuncia a qualsiasi pretesa pecuniaria nei confronti del consumatore e si adopera per il "ritorno" dello stesso al precedente fornitore; qualora non vi sia tale immediata e chiara evidenza ii) propone immediatamente al cliente - per tutto il periodo di durata della fornitura - l'applicazione la tariffa "scontata" prevista dalla delibera AeegSi n.153/2012/R/com del 19 aprile 2012, e cioè anche se eni abbia ragione di ritenere che la segnalazione del cliente sia infondata; se il cliente non concorda con tale proposta iii) si volgono ulteriori approfondimenti. In ragione dell'esito di tali ulteriori approfondimenti eni procederà come segue: a) applicherà la soluzione di cui al precedente punto i) (rinuncia a qualsiasi pretesa economica), qualora la segnalazione del consumatore risulti fondata; b) richiederà l'intero corrispettivo dovuto, qualora la segnalazione del consumatore risulti infondata; oppure c) proporrà nuovamente la soluzione di cui al precedente punto iii) (l'applicazione della tariffa "scontata"), qualora nonostante gli approfondimenti svolti non sia stato possibile determinare con certezza cosa sia accaduto nell'interazione tra eni e il consumatore. Quest'ultima è una soluzione coerente con la regolazione vigente e, comunque, di maggior favore per il consumatore"* (pp. 5-6).

¹⁶⁵ *Id.*, pp. 25-26.

richiederebbe all’Autorità di “*valutare l’effettiva fondatezza delle stesse segnalazioni alla luce sia dell’imponente mole di informazioni e documenti acquisiti nel corso delle attività ispettive nonché delle informazioni e documenti prodotti da eni nella propria attività*”¹⁶⁶;

- in ogni caso, l’esigua percentuale di casi “*rimasti in discussione*” dovrebbe essere considerato ai sensi del principio di proporzionalità, come ribadito dalla recente sentenza della Corte di Giustizia del 16.4.2015 (caso C-388/13), che affermando la rilevanza anche di un singolo comportamento posto in essere in contrasto con la normativa in tema di pratiche scorrette, sottolineerebbe che, in ogni caso, la sanzione di detto comportamento deve essere proporzionata¹⁶⁷.

76. Con riferimento alla violazione delle norme di cui al D.lgs. n. 21/2014, il professionista ha evidenziato quanto segue.

Con riguardo ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali, tramite l’attività di agenti *door-to-door*, la prassi di Eni appare rispettosa delle norme di cui all’art. 50 del Codice del Consumo, essendo previsto “*sempre e soltanto... lo scambio di copie del contratto firmato*” (nella specie, l’agente raccoglie la proposta contrattuale del cliente e contestualmente gli consegna copia integrale delle informazioni precontrattuali)¹⁶⁸.

Con riguardo al modello di *teleselling* implementato a partire dal 13 giugno 2014, si è argomentato che:

- tra luglio e novembre 2014, Eni avrebbe attuato un modello di vendita telefonica “*articolato in due telefonate registrate*”, utilizzando la *check-call* già in uso per finalità di verifica della rete agenziale anche al fine ulteriore di “*acquisire la conferma della proposta di contratto da parte del cliente, ai sensi dell’art. 51, comma 6, Cod. Cons.*”¹⁶⁹;

- la dichiarazione confermativa dell’impresa sarebbe stata “*invece, resa per iscritto, successivamente alla check call, attraverso l’invio di una seconda lettera, con cui eni accettava l’offerta – rendendola vincolante per il cliente... e confermava allo stesso la conclusione del contratto*”, così da adempiere “*sia agli obblighi confermativi di cui all’art. 51 comma 6, che alle previsioni di cui all’art. 51 comma 7*”¹⁷⁰;

- a partire dal novembre 2014, “*si è ritenuta conforme alle disposizioni dell’art. 51.6 cod. cons. l’acquisizione della proposta contrattuale e della*

¹⁶⁶ *Id.*, pp. 23-24.

¹⁶⁷ *Id.*, pp. 25-26.

¹⁶⁸ Memoria del 1.7.2015 (doc. 290), p. 13.

¹⁶⁹ Memoria del 1.7.2015 (doc. 290), p. 15.

¹⁷⁰ *Id.*, p. 16.

dichiarazione confermativa del cliente senza interruzione della telefonata in corso”¹⁷¹ e pertanto, il professionista avrebbe adottato un modello “*che prevede un’unica telefonata registrata, comprensiva della conferma della proposta di contratto del cliente, e una successiva check-call non bloccante*” (p. 6);

- le ragioni di tale cambiamento procedurale sono riconducibili al fatto che molti clienti si sarebbero lamentati dell’annullamento della proposta dovuta all’esito negativo della *check-call* bloccante¹⁷², che “*i principali competitor (es. Enel, etc.), nello svolgere il teleselling, non effettuavano alcuna check-call*” e che la perdita di un’elevata percentuale di clienti avrebbe compromesso la tenuta del conto economico del canale *teleselling*¹⁷³;
- che tale procedura “*è regolare se e in quanto il consumatore sia chiaramente informato del diverso significato legate delle due fasi e, in particolare, sia posto in condizione di esprimere liberamente il previo consenso a formulare la proposta contrattuale e la dichiarazione di conferma su supporto durevole*”¹⁷⁴.

Le argomentazioni della associazione Federconsumatori

77. L’associazione Federconsumatori ha rilevato che il fenomeno delle attivazioni non richieste è oggetto di denunce da molto tempo e, per quanto a conoscenza della stessa associazione, si tratta di un fenomeno particolarmente grave e sentito dagli utenti, che a tale riguardo lamentano: a) l’apposizione di firma apocrifa su nuovi contratti; b) la presentazione di offerte da parte degli operatori di *call center* e porta a porta in modo impreciso e omissivo o, comunque, in modo da non permettere al consumatore l’espressione di un consenso informato alla conclusione del contratto¹⁷⁵.

78. Con riguardo all’art. 66 *quinquies* del Codice del Consumo a seguito del recepimento della Direttiva 2011/83/UE, ad avviso di Federconsumatori, la norma è chiara nello prevedere un esonero dall’obbligo di fornire qualsiasi

¹⁷¹ Id., p. 16.

¹⁷² Secondo quanto dichiarato dal professionista, “[l]e proposte contrattuali annullate per mancata risposta del cliente erano mediamente pari al 10% del totale proposte acquisite; da verifiche successive è risultato che circa il 97% dei consumatori interessati da tale annullamento non avrebbero desiderata l’interruzione della procedura di attivazione e che almeno il 70% dei consumatori che non hanno risposto ai tentativi di *check call* voleva effettivamente aderire l’offerta di eni, tanto da aver formulato una nuova proposta di contratto” (memoria del 10.9.2015, p. 6).

¹⁷³ *Ibid.*

¹⁷⁴ Memoria del 1.7.2015 (doc. 290), p. 15.

¹⁷⁵ Cfr. verbale di audizione della associazione Federconsumatori del 19 maggio 2015; doc. 276.1.

prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di gas e elettricità.

79. Infine Federconsumatori sottolinea che, considerata l'importanza dell'istituto del ripensamento, esso dovrebbe essere evidenziato nella proposta contrattuale rispetto alle condizioni generali di contratto. Riguardo ai contratti a distanza acquisiti tramite *teleselling*, Federconsumatori ritiene condizione imprescindibile che il contratto si perfezioni, successivamente alla proposta avvenuta tramite contatto telefonico. Riguardo, infine, ai contratti porta a porta, l'associazione ritiene che il professionista debba contattare telefonicamente il consumatore per verificare la sua volontà di concludere il contratto¹⁷⁶.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

80. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata realizzata anche mediante l'utilizzo di mezzi di telecomunicazione e, nella specie, del telefono, in data 11 settembre 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 16 ottobre 2015, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo del *teleselling* rappresenta uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato ad una sollecitazione non richiesta. In particolare, l'Autorità sottolinea che “[t]ale tecnica di approccio, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero”. Pertanto, tale strumento appare idoneo a “amplifi[care] significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere”.

¹⁷⁶ Cfr. memoria di Federconsumatori del 14 luglio 2015, protocollo n. 0045910, doc. 297.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

81. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dell'energia elettrica e il gas, in data 11 settembre 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del D.Lgs. n. 21/2014.

82. Il 30 ottobre 2015 l'AEEGSI ha fatto pervenire il parere richiesto, organizzato in una parte generale – contenente un'illustrazione della regolamentazione in tema di cambio fornitore, offerta del contratto di fornitura, stipula e recesso e alcune considerazioni in tema di contratti telefonici e modalità di incentivazione degli agenti – ed una riguardante specificamente il presente procedimento. Quest'ultima è stata redatta sulla base della documentazione relativa agli *script* e alle procedure adottate dal professionista, delle memorie difensive e della documentazione ivi citata. Inoltre, l'AEEGSI ha inviato i dati a disposizione provenienti dal monitoraggio effettuato ai sensi dell'art. 15 della del. 153/12.

a) Parte generale: la regolamentazione in tema di cambio fornitore, offerta del contratto di fornitura, stipula e recesso

83. Nel parere l'AEEGSI ha fornito una breve ricostruzione della regolamentazione vigente in tema di cambio fornitore, offerta del contratto di fornitura, stipula e recesso.

In merito al cambio fornitore, il regolatore ha ricordato innanzitutto che tra i presupposti della richiesta di *switching* (cambio fornitore di energia elettrica o di gas) da parte del venditore entrante vi sono: *(i)* la disponibilità di un contratto di somministrazione stipulato con il cliente finale, *(ii)* l'invio del recesso al precedente fornitore (secondo le regole di cui alla deliberazione 144/07), *(iii)* il decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente finale, fatta salva una diversa ed espressa richiesta del cliente stesso.

L'AEEGSI ha, quindi, descritto le previsioni del Codice di Condotta Commerciale (allegato A alla del. 104/2010 e s.m.i.) e l'intervento regolatorio in materia di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e gas naturale.

84. Quest'ultimo è stato attuato attraverso la *“disciplina di composizione volontaria di controversie tra imprese di vendita e clienti finali”* contenuta nella del. 153/12 (come modificata dalla deliberazione 266/14).

Tale deliberazione ha istituito, tra l'altro, *“un meccanismo di “ripristino” automatico del contratto ancora in essere con il precedente venditore in caso di accoglimento del reclamo presentato dal cliente finale (c.d. procedura di ripristino o switching back); l'applicazione di tali misure avviene su base volontaria, previa adesione dei venditori interessati”*.

Secondo il regolatore, la *“procedura di ripristino che segue l'accoglimento del reclamo del cliente finale garantisce, a sua volta, l'esecuzione fisica del contratto di somministrazione che il cliente finale aveva concluso con il venditore precedente a quello “non voluto” (alle condizioni stabilite dalla deliberazione)”*. Tali condizioni prevedono il pagamento del *“c.d. prezzo di tutela, scontato della quota di remunerazione dell'attività del venditore”*.

85. AEEGSI ha, al riguardo, precisato che *“l'intento della deliberazione 153/12 non è tanto quello di sanzionare pratiche commerciali scorrette consistenti in forniture non richieste (ai sensi dell'art. 66-quinquies del Codice del consumo), quanto, piuttosto, di favorire la composizione volontaria di controversie insorte nei settori dell'energia elettrica e il gas tra imprese e clienti finali in materia di contratti che questi ultimi ritengono conclusi in modo anomalo, mediante la richiamata procedura di ripristino”*.

86. L'AEEGSI sottolinea che tale *“procedura costituisce uno strumento di tutela del cliente finale, ulteriore e non sovrapponibile a quelli previsti dall'ordinamento (quali la tutela giudiziaria e le disposizioni del Codice del consumo)”*.

In particolare, *“la complementarietà”* tra le due discipline sarebbe *“evidenziata (i) dalla natura volontaria degli strumenti di ripristino sopra richiamati, cui si aderisce per iniziativa sia dei consumatori reclamanti (la cui adesione è resa esplicita dalle modalità e dalle tempistiche di presentazione del reclamo), sia delle imprese contro cui è presentato reclamo (che aderendo alla procedura di ripristino, risultano iscritte in un pubblico elenco) e (ii) dalla connessa automaticità del ripristino che prescinde da una verifica effettiva dell'esistenza di una fornitura non richiesta ai sensi del Codice del consumo, ma predilige, al contrario, l'accoglimento della segnalazione del cliente, qualora quest'ultimo ritenga di non aver manifestato la sua volontà a cambiare fornitore, in seguito al mancato rispetto da parte del venditore delle misure preventive”*.

“In questa prospettiva, in assenza di un accertamento dell'effettiva esistenza

di un contratto non richiesto, la regolazione dei pagamenti a carico del cliente finale nel periodo in cui ha avuto esecuzione il contratto contestato (di cui all'art. 12 dell'Allegato A della deliberazione 153/12) mira a penalizzare il venditore (riducendo l'importo del corrispettivo a questi dovuto) , nel caso in cui, pur avendo aderito alla deliberazione in parola, non rispetti gli adempimenti preventivi stabiliti da quest'ultima oltre che a permettere, dove possibile, un più veloce rientro del cliente finale con il precedente fornitore. Diversamente, l'art. 66-quinquies del Codice del consumo è finalizzato a "sanzionare" il professionista per un'effettiva fornitura non richiesta, con il mancato pagamento di qualunque prestazione corrispettiva. [...] [L]a procedura di ripristino e la regolazione dei pagamenti a carico del cliente finale (di cui all'articolo 12 dell'Allegato A della deliberazione 153/12) non costituiscono in alcun modo una deroga dall'applicazione dell'articolo 66-quinquies del Codice del Consumo ai casi in cui il venditore accerti l'effettiva esistenza di contratti non richiesti (per esempio, qualora, sulla base di fatti notori/incontrovertibili, il venditore apprenda che l'erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas sia avvenuta in assenza di una qualunque manifestazione della volontà a contrarre da parte del cliente finale)".

b) Segue: considerazioni sui contratti telefonici

87. AEEGSI ha rilevato che molti dei reclami oggetto del presente procedimento sembrano riguardare situazioni in cui il consumatore ha manifestato il proprio consenso (nel corso di una chiamata telefonica o in presenza di un agente commerciale), senza tuttavia *“avere piena consapevolezza dell'avvenuto perfezionamento di un contratto di somministrazione”*.

In particolare, l'AEEGSI rileva come tale situazione dipenda, in molti casi, dalle modalità stesse con le quali il venditore acquisisce il consenso del cliente finale che non sarebbero tali da *“rendere il cliente finale maggiormente consapevole delle caratteristiche dell'offerta commerciale, delle condizioni economiche di fornitura e, soprattutto, della conclusione di un contratto”*.

Tale esigenza sarebbe particolarmente rilevante nel canale *teleselling*, dove tra le criticità emerse figura in particolare l'assenza *“di un adeguato spatium deliberandi per comprendere l'offerta commerciale e le conseguenze della sua adesione alla medesima”*, così consentendo al consumatore di *“effettuare*

una scelta realmente informata prima del perfezionamento del vincolo contrattuale”.

88. AEEGSI ha inoltre sottolineato che i meccanismi contrattuali che prevedono l’inversione di ruolo tra professionista e consumatore, pur non essendo vietati dall’ordinamento, sono maggiormente suscettibili di indurre in errore il consumatore circa gli effetti derivanti dalle dichiarazioni negoziali fatte per telefono e, pertanto, maggiore dovrebbe essere l’esigenza per il professionista di conformarsi a *“tutte le tutele che il Codice del consumo pone a protezione del cliente finale, tanto più nel comparto energetico, caratterizzato, come già ribadito, da una forte asimmetria informativa tra le parti”*.

c) Segue: considerazioni sui meccanismi di incentivazione degli agenti

89. AEEGSI ha infine rilevato l’importanza, al fine di evitare che il contatto ingannevole/scorretto porti all’attivazione della fornitura, degli interventi del venditore volti a predisporre opportuni meccanismi di scelta, controllo e remunerazione del personale incaricato ed opportuni filtri e controlli sui contratti acquisiti.

In particolare, l’AEEGSI ritiene che possano contribuire maggiormente alla riduzione del fenomeno, seppur senza eliminare del tutto il rischio di un primo contatto indesiderato o ingannevole, sia i sistemi di remunerazione che attribuiscono un maggior peso a fattori qualitativi (p.e. il numero di reclami e contestazioni dei clienti finali, il numero di contratti che non vanno a buon fine, il numero di *quality call* con esito negativo), sia la previsione (e applicazione) di penali e l’allontanamento del personale autore di comportamenti scorretti o aggressivi.

d) Considerazioni specifiche sulle procedure adottate da Eni

90. Sulla base delle considerazioni generali sopra riportate, l’AEEGSI rileva come, con riferimento al canale *teleselling*, le procedure seguite da Eni, almeno fino a ottobre 2015, non siano tali da raggiungere le finalità perseguite dal Codice del consumo e dal Codice di condotta commerciale, ossia di rendere il cliente finale pienamente consapevole dell’avvenuto perfezionamento di un accordo vincolante, poiché: da un lato, avrebbe imposto al cliente finale di manifestare la volontà negoziale soltanto su supporto durevole; dall’altro, si rileva come il cliente finale, in ogni caso,

“rimarrebbe sprovvisto del supporto durevole contenente la sua conferma del contratto”.

91. Inoltre, con riguardo alle procedure introdotte a partire dall’ottobre 2015, l’AEEGSI rileva come la stessa appaia *“rispondere meglio all’esigenza di rendere il cliente finale edotto sia in merito all’oggetto e alle caratteristiche dell’offerta commerciale sia riguardo agli effetti scaturenti dalla sua adesione a tale offerta, contribuendo, in tal modo, a prevenire comportamenti ingannevoli od omissivi da parte dell’esercente o del suo rappresentante”.*

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

VI.1 Premessa

92. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da Eni, società operante nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, nell’acquisizione sul mercato libero di nuovi clienti domestici e di clienti non domestici di piccola dimensione.

Eni è, ai sensi del Codice del Consumo, un professionista a tutti gli effetti e come tale tenuto al rispetto delle norme ivi contenute.

93. Fin dalle prime fasi del suo sviluppo - avvenuto soltanto con la liberalizzazione della vendita di energia elettrica ai clienti domestici - il mercato libero delle forniture di gas ed elettricità ai clienti domestici e ai consumatori non domestici di piccole dimensioni (c.d. *“mass market”*) ha evidenziato tipici caratteri dei mercati liberalizzati con consumatori che agiscono in condizioni di razionalità limitata¹⁷⁷: (i) una forte inerzia dei

¹⁷⁷ Si intende con questa espressione il fatto che la capacità decisionale degli esseri umani risente dei limiti delle capacità cognitive di chi deve prendere la decisione rispetto al numero di stimoli ricevuti, alla capacità di mantenere nel tempo la propria attenzione e alla capacità di conservare la memoria di tutte le informazioni ricevute. La razionalità limitata induce alcune “distorsioni” (cioè, allontanamenti dal modello di decisore razionale e con capacità cognitive illimitate) nelle decisioni di scelta, tra cui: (i) l’allocazione di scarsa attenzione a scelte che avvengono infrequentemente e che sono collegate a spese di modesta incidenza sul bilancio familiare, (ii) l’uso di euristiche (p.es., concentrarsi solo su alcuni aspetti ritenuti importanti, ad esempio la presenza di sconti) per semplificare le decisioni in modo da economizzare tempo e capacità di attenzione ed elaborazione, (iii) la concentrazione dell’attenzione sulle informazioni ricevute per prime, (iv) la sensibilità della scelta alle modalità di presentazione degli elementi rilevanti (“framing”). Ad esempio, la razionalità limitata può portare il consumatore a disinteressarsi del contesto istituzionale (si pensi all’esistenza e al peso delle componenti regolate, fiscali e parafiscali sul prezzo dell’energia elettrica o del gas), produttivo e regolatorio nel quale l’elettricità e il gas vengono prodotti (o importati), distribuiti e venduti e quindi a non essere in grado di comprendere la bolletta e reperire le informazioni essenziali per fare dei confronti di prezzo in breve tempo. Inoltre, il consumatore può essere del tutto inconsapevole dei propri reali livelli e stili di consumo, perché, confrontandosi per lungo tempo con una tariffa regolata e con

consumatori, dovuta ad elevati costi di ricerca e di cambiamento percepiti e all'aspettativa di risparmi oggettivamente irrealistici; (ii) un elevato livello di disinformazione sul mercato libero e sui prezzi proposti e uno scarso livello di comprensione delle offerte sul mercato libero, anche tra chi aveva abbandonato il regime di tutela¹⁷⁸.

94. La ridotta profittabilità¹⁷⁹ e l'inerzia dei consumatori hanno reso il *mass market* dell'energia elettrica e del gas naturale un mercato *push*: un mercato in cui i potenziali clienti vanno contattati e convinti a passare al mercato libero o a cambiare fornitore, attraverso tecniche di contatto diretto attraverso mezzi di comunicazione diretta flessibili, adattabili e persuasivi quali le vendite a domicilio o il *teleselling*. Quest'ultimo, in particolare, è diventato presto il canale di vendita prevalente, grazie ai più contenuti costi di contatto.

Le modalità e le procedure di vendita sono state disegnate per sfruttare la razionalità limitata del consumatore e il peculiare contesto di scelta che si crea grazie ai condizionamenti che tali mezzi impongono sul comportamento del consumatore: (i) l'effetto "sorpresa", dovuto all'arrivo inatteso dell'agente o della telefonata che rende il consumatore impreparato e più vulnerabile alla dialettica dell'agente; (ii) la difficoltà di comprendere il contenuto preciso dell'offerta proposta e di confrontare la proposta con le condizioni del contratto in corso; (iii) l'indisponibilità (nel caso del *teleselling*) o la mancata evidenziazione (nel caso della vendita porta a porta) di termini di confronto immediati (a parte la bolletta, se il consumatore è in grado di utilizzarla per effettuare rapidamente il confronto); (iv) la pressione psicologica (reale o percepita) a concludere il contratto indotta dall'agente sul consumatore.

95. Dati questi condizionamenti, quindi, i consumatori possono essere indotti a vincolarsi ad offerte della cui convenienza non sono pienamente consapevoli o possono addirittura essere indotti in errore riguardo all'effettivo instaurarsi del vincolo contrattuale, anche in ragione della peculiare struttura contrattuale prescelta dal professionista (si pensi, ad esempio, all'inversione dei ruoli nella proposta e accettazione del contratto

driver di consumo esogeni, ha ritenuto "inefficiente" dedicare risorse ad acquisire informazioni di scarso impatto sulle proprie scelte di consumo.

¹⁷⁸ Varie indagini (in Italia, ma anche all'estero) hanno riportato come numerosi consumatori non sapessero se avevano sottoscritto un'offerta a prezzo fisso o variabile. Cfr., ad esempio, la 3a Indagine Liberalizzazione Mercato Energia svolta da RIE nel 2010, reperibile sul sito Internet dell'Acquirente Unico.

¹⁷⁹ Sul piano commerciale, lo sviluppo del *mass market* è stato caratterizzato da una ridotta o negativa profittabilità dei nuovi clienti nel breve periodo, dovuta all'incidenza degli elevati costi di acquisizione rispetto al benchmark costituito dalla tariffa del regime tutelato.

che si riscontra in un processo di contrattualizzazione come quello di Eni).

96. Per tale motivo, i contratti di fornitura non richiesti e non consapevoli rappresentano uno dei maggiori problemi dei mercati al dettaglio liberalizzati, al punto da figurare tra le più frequenti motivazioni di reclamo dei consumatori. E ciò anche dopo le modifiche introdotte nel giugno 2014 al Codice del Consumo per assicurare un più elevato livello di protezione dei consumatori nelle vendite al di fuori dei locali commerciali e a distanza.

VI.2 Le violazioni del Codice del Consumo

97. In via preliminare, si osserva che le fattispecie descritte nel precedente paragrafo II, lettere A) e B), del presente provvedimento costituiscono due distinte pratiche commerciali scorrette, singolarmente ed autonomamente valutabili.

98. In particolare, posto che, ai sensi dell'art. 19, comma 1, del Codice del Consumo, costituisce pratica commerciale scorretta quella posta in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale "*relativa a un prodotto*" e, stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra i servizi di fornitura di energia elettrica e i servizi di fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un'autonomia strutturale riconducibile all'esistenza di due distinti servizi.

99. Ulteriore e autonoma violazione del Codice del Consumo riguarda la fattispecie descritta nel precedente paragrafo II, lettera C), in relazione alla quale, per i contratti conclusi a partire dal 13 giugno 2014, le risultanze istruttorie evidenziano che il professionista ha concluso contratti a distanza mediante telefono, senza rispettare i requisiti di forma previsti dall'art. 51, commi 6 e 7 cod. cons. come modificato dal d.lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

VI.3 Sulle pratiche commerciali scorrette

100. Le risultanze istruttorie danno evidenza di condotte del professionista, anche riconducibili ad agenti che operano per suo conto, che hanno determinato la conclusione di proposte contrattuali e/o attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica, in violazione degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del Consumo.

Si tratta, in particolare, delle seguenti condotte materiali, tutte parimenti

connotate da profili di aggressività: (i) l'acquisizione di 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 la richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti; (ii) la comunicazione di informazioni ingannevoli ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere l'adesione non consapevole alla proposta di contratto; (iii) l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e alla gestione delle istanze di disconoscimento e contestazione da parte dei consumatori, con richieste di pagamento di importi non dovuti.

101. In particolare, le risultanze descritte evidenziano che le tre distinte condotte commerciali menzionate, avvenute nell'ambito delle procedure di vendita predisposte dal professionista, hanno inciso sul rapporto di consumo, condizionando profondamente la libertà di scelta dei consumatori, sotto diversi profili. In particolare, nel caso *sub (i)*, le condotte hanno permesso l'instaurarsi di un vincolo contrattuale nonostante l'assenza di qualsiasi contatto con il consumatore, dal quale poter inferire una qualsiasi manifestazione di volontà a contrarre; nel caso *sub (ii)*, approfittando della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore, le condotte hanno inciso sulla corretta formazione della volontà contrattuale del consumatore, impedendogli di effettuare una scelta pienamente informata e consapevole; nel caso *sub (iii)*, la gestione delle istanze di disconoscimento, contestazione e ripensamento avvenute nella fase post-attivazione, hanno in concreto determinato l'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori.

102. Le condotte appena descritte, si precisa, non riguardano le specifiche caratteristiche di ciascuna offerta del professionista, ma le modalità di informazione, proposizione e conclusione di nuovi contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas.

Tali condotte, come detto riconducibili ad un'unica pratica commerciale scorretta (in relazione a ciascun servizio di fornitura offerto), ne rappresentano tuttavia distinte articolazioni materiali e, nel seguito saranno trattate distintamente.

a) Attivazioni di contratti e/o forniture in assenza di sottoscrizione, manifestazione di volontà contrattuale ovvero in base a firme false

103. Come si evince dagli elementi istruttori raccolti, in diversi casi i consumatori hanno contestato l'acquisizione da parte di Eni di proposte di adesione in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, in base a firme disconosciute ovvero in assenza di contatto telefonico, condotte che in diversi casi hanno altresì portato all'attivazione delle relative forniture di energia elettrica o di gas naturale, con successiva fatturazione dei relativi consumi.

104. Agli atti sono state acquisite segnalazioni di consumatori che hanno visto attivarsi la fornitura di energia, senza aver avuto alcun contatto con un agente di Eni¹⁸⁰, ovvero sulla base di moduli lasciati senza firma nella cassetta delle lettere, con palesi ed evidenti incompletezze formali¹⁸¹.

105. A ciò si aggiungono i casi di forniture attivate dal professionista sulla base di moduli contrattuali intestati a persone decedute da anni¹⁸², ovvero ad utenze condominiali per il tramite di sedicenti amministratori, successivamente disconosciuti¹⁸³.

106. Ciò è avvenuto anche nel canale *teleselling* dove, in numerosi casi agli atti, è emerso che le proposte telefoniche di adesione sono state acquisite anche in assenza di un reale contatto telefonico¹⁸⁴, ovvero in presenza di un chiaro dissenso a qualsiasi stipulazione contrattuale¹⁸⁵.

107. Sul punto, i riscontri forniti da Eni appaiono selettivi e parziali; oltre a non essere idonei a smentire le allegazioni dei segnalanti (mancando in molti casi la produzione del contratto asseritamente acquisito¹⁸⁶, ovvero del *verbal order* registrato con il consumatore¹⁸⁷), confermano finanche le incompletezze o le irregolarità dell'acquisizione del controllo.

Rinviando a quanto in dettaglio esaminato nella sezione dedicata alla risultanze istruttorie in relazione alle segnalazioni ivi richiamate, basti qui richiamare i casi agli atti di moduli privi di firma (e ciononostante oggetto di attivazione)¹⁸⁸, di firme disconosciute in quanto falsificate¹⁸⁹, ovvero di

¹⁸⁰ Vedi *supra* par. 2.3 e le segnalazioni ivi citate (doc. 144, 153, 175 e 270), in relazione alle quali Eni non produce alcun riscontro probatorio o copia della relativa documentazione contrattuale.

¹⁸¹ Vedi *supra* par. 2.3 e, in particolare, la segnalazioni sub doc. 194, 29, 57 e 81, ivi citate, in relazione alle quali Eni non produce alcuna documentazione relativa al contratto in questione, pure richiesta dal consumatore.

¹⁸² Vedi *supra* i casi citati al par. 2.3, lett. a) e le analisi dei riscontri probatori acquisiti.

¹⁸³ Vedi *supra, ibid.* e, specialmente, le analisi dei riscontri probatori acquisiti (nt. 44).

¹⁸⁴ Vedi *supra* par. 2.6, lett. a) e i riscontri probatori esaminati in relazione alle segnalazioni sub docc. 125, 150, 159 e 274.

¹⁸⁵ Vedi, in particolare, i casi segnalati sub doc. 4, 101 e 106 e i relativi riscontri probatori evidenziati *supra* (par. 2.6 lett. a).

¹⁸⁶ Cfr. le segnalazioni citate alle note 39 e 45.

¹⁸⁷ Cfr., ad esempio, le segnalazioni sub docc. 4, 101 e 274.

¹⁸⁸ Cfr. le segnalazioni citate alle note 47 e 48.

verbal order registrati con persone apparentemente diverse dal reale intestatario della fornitura¹⁹⁰, oltre che di casi in cui è la stessa Eni a riconoscere che in relazione ad una denuncia di disconoscimento, “*non si hanno elementi, allo stato, per validare o smentire le affermazioni del cliente*”¹⁹¹.

108. Al riguardo, nelle proprie difese, Eni afferma di aver predisposto un sistema di organizzazione, gestione e monitoraggio dei propri agenti di vendita idoneo a prevenire comportamenti illeciti e, in ogni caso, a ricondurli a fenomeni sporadici.

Dalle indagini istruttorie è emerso, tuttavia, che le procedure implementate dal professionista, sia in fase di acquisizione contrattuale, sia nei rapporti con la rete agenziale, non costituiscono un adeguato sistema di verifica e controllo sull’operato dei propri agenti, né appaiono tali da escludere le condotte oggetto di contestazione, riducendole ad ipotesi di errori occasionali; ciò sia in relazione al canale di vendita indiretta tramite agenti che in relazione al canale *teleselling outbound*.

109. Invero, è bene precisare che gli agenti di cui Eni si avvale per il procacciamento dei contratti di fornitura perseguono in via esclusiva l’interesse immediato e diretto del professionista e l’acquisizione di nuovi clienti costituisce l’effettivo ed esclusivo oggetto dell’obbligazione nascente dai mandati in essere con i *partner*.

Ne segue che, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell’attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest’ultimo impone un’assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi abbiano posto in essere; altrimenti l’utilizzabilità del modulo negoziale di agenzia si risolverebbe in un’esimente volta a porre il professionista “al riparo” da condotte che quest’ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio¹⁹².

110. Nella specie, emerge dalle evidenze istruttorie che:

(a) Nei rapporti con i suoi agenti, Eni ha adottato modelli di remunerazione incentrati in via esclusiva, se non assolutamente prevalente, sul numero di clienti acquisiti, così da incentivare fortemente gli agenti a raccogliere, in qualsiasi modo, l’adesione alla proposta contrattuale del consumatore. Tale circostanza risulta, poi, rafforzata dalla previsione di specifiche forme di

¹⁸⁹ Cfr. le segnalazioni citate alle note 43 e 50.

¹⁹⁰ Cfr. le segnalazioni sub docc. 150, 125 e 168/170, note 101-106 *supra*.

¹⁹¹ V. *supra* nota 48.

¹⁹² Cfr., *ex multis*, sentenza TAR Lazio del 25 marzo 2009, n. 3722, nonché provv. n. 20364 del 7 ottobre 2009, PS376 - Sorgenia Fornitura di Energia Elettrica, in Boll. n. 40/09 e provv. n. 21916 del 15 dicembre 2010, PS5803 - Italcogim Energie Attivazioni non richieste, in Boll. n. 49/10.

incentivazione o canvass che si accompagnano al raggiungimento di determinate soglie di contratti, nonché di obiettivi minimi di acquisizioni contrattuali e del diritto riconosciuto a Eni di risolvere il contratto in caso di loro mancato raggiungimento (cfr. *supra* par. 2.2.1).

Al riguardo, non appare certo costituire un sufficiente disincentivo degli agenti ad astenersi da condotte scorrette, la previsione dello storno della provvigione nell'ipotesi di recesso del cliente o di mancata attivazione, posto che tale possibilità si ricollega per sua natura al contratto di mandato, non realizzandosi in tal caso alcun affare concluso meritevole di remunerazione.

(b) Il professionista non ha previsto meccanismi particolarmente premianti, parametrati alla qualità dei contratti conclusi e tali da incentivare la correttezza della contrattazione.

Al riguardo, il gettone c.d. di mantenimento, avuto riguardo al peso relativo davvero minimo rispetto alle restanti componenti provvigionali (pari a circa [0-1€] per mese di permanenza¹⁹³), nonché alla sua parziale e tardiva introduzione rispetto alle condotte oggetto del procedimento (soltanto nel finire del 2014 è stata infatti introdotta nel canale *teleselling*), non appare adeguato, né idoneo a rappresentare un serio incentivo ad una corretta acquisizione del cliente.

(c) Con riguardo alle penali previste nei contratti di mandato in caso di comportamenti scorretti degli agenti, il professionista ha previsto la possibilità di una riduzione del compenso complessivo dell'agente solo nel caso in cui i tassi di contestazione fossero risultati superiori a percentuali comunque significative (superiori al 5-8%) e, inoltre, con riferimento all'applicazione delle singole penali per comportamenti scorretti, il professionista ha previsto una procedura applicativa estremamente restrittiva e limitata, in base alla quale non si procede ad una contestazione formale e/o all'irrogazione della penale in ragione, spesso, di motivi di opportunità o di requisiti formali, estranei al merito delle condotte da valutare.

Tale è il caso, ad esempio, della necessità di una formulazione di reclamo formale da parte del cliente, ossia del fatto che il cliente è attivo da lungo tempo, ovvero che è stato attivato a seguito di 5 tentativi falliti di *check-call*. A ciò si aggiunge, inoltre, la circostanza per cui nella decisione circa l'applicazione della penalità si inseriscono spesso valutazioni commerciali, rimesse alla definitiva approvazione della funzione deputata alla gestione del partner agenziale che, ad esempio, portano ad escludere la penale nei casi in

¹⁹³ Cfr., *supra*, par. 2.2.1.

cui l'agenzia ha sempre lavorato bene, così ingenerando un inevitabile conflitto di interessi con gli obiettivi commerciali a questi posti in termini di nuovi contratti da acquisire. Sul punto, le evidenze agli atti danno atto della esiguità dei casi in cui Eni ha proceduto ad applicare penali, rispetto al numero di segnalazioni qualificate, anche provenienti da forze dell'ordine, che ha ricevuto (meno del 15% dei casi¹⁹⁴).

(d) La procedura di *check call*, implementata da Eni con riferimento ad entrambi i canali di vendita, effettuata da una società terza (e nel corso del procedimento anche oggetto di completa automatizzazione), non appare idonea a consentire di bloccare il processo di acquisizione in tutti le ipotesi di attivazioni non richieste conseguenti alla mancanza di una corrispondente volontà contrattuale. Infatti, successivamente all'effettuazione del numero massimo di tentativi di chiamata, senza riuscire a reperire il consumatore, Eni prosegue nell'acquisizione del cliente anche in assenza di una conferma espressa dell'utente a concludere il contratto¹⁹⁵;

(e) Eni non opera controlli diretti e sistematici né in ordine alla concreta esecuzione della *check-call*, sul contenuto della stessa o sulla corretta acquisizione degli esiti.

Come visto, tali attività sono affidate alle funzioni di *fulfillment house* (c.d. FFH), in relazione alle quali è prevista unicamente la possibilità di verifica *spot*, attivabile in casi specifici su richiesta della funzione commerciale (par. 2.2.2).

111. L'inidoneità delle procedure di acquisizione e controllo appena rilevate si riflette nelle percentuali, non trascurabili, di proposte contrattuali annullate a seguito di disconoscimenti o contestazioni, nonché di errate attivazioni, ben superiori ai livelli evidenziati da Eni.

Infatti, i dati reperiti in ispezione hanno permesso di osservare come la percentuale di reclami per disconoscimento pervenuti ad Eni sia pari a 11.338 (2013) e 8.150 (2014), dato che non include invece i disconoscimenti non scritti (classificati come RdS) che sono circa il doppio (v., *supra*, par. 2.3, lettera c). Analogamente, le errate attivazioni di forniture gestite da Eni nel medesimo periodo appaiono estremamente elevate (pari a circa 13.000 nel 2013 e 7.000 nel secondo semestre 2014; *ibid.*). Come visto, si tratta di

¹⁹⁴ Cfr., *supra*, par. 2.3, lettera d).

¹⁹⁵ Ciò, ad eccezione di un periodo limitato, in cui, solo nel canale *teleselling*, Eni aveva adottato uno schema bloccante. Tale schema è stato re-introdotta, solo per il canale *teleselling*, a partire dal 13 ottobre 2015. Peraltro, anche nell'ambito del periodo transitorio in cui era in vigore, il modello di *check call* non interrompeva effettivamente il processo di acquisizione, ma determinava l'inizio delle azioni di *retention* da parte degli agenti commerciali (v. *supra*, par. 2.5).

percentuali maggiori di quelle dichiarate da Eni che, nelle sue elaborazioni, si riferiva unicamente al numero di reclami per errate attivazioni. Peraltro, anche i dati che Eni raccoglie in funzione del monitoraggio regolamentare sul fenomeno soffrono di notevoli approssimazioni e limitazioni, includendo unicamente i reclami scritti, pervenuti entro un determinato periodo dalla data di generazione del plico contrattuale e relativi a contratti conclusi; pertanto, come riconosce lo stesso professionista, non sono idonei ad offrire un'effettiva indicazione della qualità commerciale (v. *supra*, par. 2.3, lettera c), doc. 209/A/6568).

112. A ciò si aggiunge l'evidenza – di cui Eni ha parimenti piena consapevolezza – della notevole diminuzione nel tempo di acquisizioni accompagnate da un'effettiva e riscontrata volontà contrattuale del consumatore, come confermata in sede di *check call*.

Invero, osservando l'andamento degli esiti delle chiamate di conferma dal 2012 ad oggi, emerge come la percentuale di proposte confermate esplicitamente scende dal [80-90%] (2012) al [60-70%] (2013-2014), aumentando esponenzialmente il numero dei potenziali clienti non raggiunti dalla chiamata di verifica e, cionondimeno, oggetto di attivazione (dal [0-5%] del 2012 al [10-15%] del [omissis] (v. *supra* tabella par. 2.3, lettera c)).

113. Sul punto, peraltro, deve rilevarsi che il numero asseritamente esiguo dei casi nei quali sono state segnalate le descritte condotte, rispetto al totale delle attivazioni validamente effettuate, non assurge ad elemento escludente la scorrettezza della pratica commerciale, posto che non si è trattato di sporadici casi di attivazioni non richieste e che, comunque, ai fini della qualificazione di illiceità del comportamento, non è necessario dimostrare la sua concreta attuazione pregiudizievole nei confronti dei consumatori quanto, piuttosto, una potenzialità lesiva per le scelte di questi ultimi, che consenta di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di mero pericolo¹⁹⁶.

114. Ai profili sopra evidenziati, si aggiunge che, nei casi di disconoscimento del contratto, il professionista ha proceduto ad una

¹⁹⁶ Cfr., Cons. Stato n. 4753/2012, cit., per cui, in base alla definizione di pratica commerciale, di cui al Codice del Consumo, “*l'elemento materiale della pratica commerciale scorretta può estrinsecarsi anche in condotte che nei fatti poi risultano soggettivamente identificabili, senza necessità che la stessa debba avere dirigersi, numericamente, contro una consistente percentuale di consumatori, o clienti, dell'impresa, ovvero concretarsi in condotte reiterate nel tempo*”. Analogamente, vedi la recente sentenza della Corte di Giustizia del 6 aprile 2015 (causa C-388/13), con cui si “*precis[a] che la circostanza che la condotta del professionista coinvolto sia stata tenuta una sola volta e abbia interessato un solo consumatore è del tutto irrilevante in questo contesto. Infatti, né le definizioni fornite agli articoli 2, lettere c) e d), 3, paragrafo 1, nonché 6, paragrafo 1, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali né quest'ultima, considerata nel suo insieme, contengono indizi secondo cui l'azione o l'omissione da parte del professionista dovrebbe presentare carattere reiterato o riguardare più di un consumatore*” (§§41-42).

generalizzata applicazione della procedura di ripristino prevista dalla delibera Aeegsi n. 153/12, senza annullare le fatture emesse ed anzi emettendone di nuove, nelle quali si provvedeva ad un ricalcolo del costo della fornitura sulla base delle condizioni agevolate.

115. Nelle evidenze istruttorie non risultano casi in cui Eni abbia offerto al consumatore la possibilità di scegliere se attivare o meno la procedura di ripristino, né ciò è previsto dalle procedure interne di Eni (cfr. *supra* par. 2.7).

Anzi, e contrariamente a quanto meramente dichiarato da Eni¹⁹⁷, le risultanze evidenziano che l'emissione di nuove fatture con l'applicazione delle condizioni agevolate è avvenuto, non solo a prescindere da un esame sostanziale del caso, ma anche in contrasto con la volontà del consumatore che, disconoscendo il contratto, richiedeva l'annullamento delle fatture emesse e l'applicazione della norma civilistica¹⁹⁸. In base alle comunicazioni *standard* inviate dal professionista, infatti, le “*condizioni economiche agevolate*” sono “*previste per questi casi dalla delibera dell’Autorità*”; analogamente le istruzioni fornite ai soggetti terzi incaricati della gestione delle errate attivazioni, non contemplano alternative procedurali diverse dall'applicazione della c.d. “*Tariffa 153/12*” (v. *supra* par. 2.7).

116. Siffatta modalità applicativa ha determinato che il consumatore, nel momento in cui denunciava l'attivazione di una fornitura da lui non richiesta, fosse in maniera automatica esposto alla richiesta di pagamento di un corrispettivo, percepito come “*agevolato*” rispetto al costo della fornitura risultante dalle fatture eventualmente emesse e non stornate, e determinato in maniera convenzionale, tale da assicurare al professionista quantomeno la copertura dei costi della fornitura, pur al netto dei costi di commercializzazione¹⁹⁹.

In tal modo, la prassi del professionista, consentendo una definizione della controversia in maniera semplice e automatica (indipendente dalla reale volontà del consumatore), ha di fatto ridotto gli incentivi ad un riscontro sostanziale sul caso contestato e ad un controllo, anche in chiave preventiva, delle possibili errate attivazioni.

¹⁹⁷ Soltanto nell'ultima audizione, Eni ha dichiarato di procedere ad una valutazione del caso, proponendo al consumatore la definizione transattiva, senza fornire però alcun esempio, istruzione o procedura a fondamento di tale assunto (vedi *supra* par. 3).

¹⁹⁸ Cfr. i casi citati *supra* (nota 121).

¹⁹⁹ Se è vero che il corrispettivo non include le componenti destinate a coprire i costi di commercializzazione, un venditore che si fosse approvvigionato spot ai prezzi di Borsa avrebbe avuto costi inferiori a quelli della componente energia del contratto di maggior tutela, e quindi non è detto che il corrispettivo previsto nella procedura di ripristino non lasci al venditore un margine operativo positivo.

117. In conclusione, le condotte descritte, rappresentate dall'acquisizione di proposte di adesione, anche seguite dall'attivazione di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, in assenza di qualsiasi sottoscrizione del contratto o manifestazione di volontà da parte dei consumatori ovvero in base a firme false, integrano fattispecie di pratiche commerciali aggressive in quanto violano gli artt. 20, 24, 25, lettera a), del Codice. Infatti, la fornitura non richiesta comporta un indebito condizionamento che limita o è, comunque, idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore.

È, altresì, violato l'art. 26, lettera f), del Codice del Consumo, che annovera, tra le condotte considerate in ogni caso aggressive, il comportamento del professionista che esiga *“il pagamento immediato o differito (...) di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto (...)”* posto che, come visto, il professionista ha richiesto il pagamento delle forniture di energia elettrica e di gas naturale attivate in assenza del consenso del consumatore. Peraltro, la richiesta di pagamento per forniture non richieste rileva anche ai fini della tutela apprestata dall'art. 66 *quinquies*, ai sensi del quale *“Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale 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”*.

Al riguardo, come osserva la stessa AEEGSI nel parere (v. supra, par. V), la procedura di ripristino prevista dalla citata delibera avrebbe natura complementare e la sua applicabilità dipenderebbe esclusivamente dalla scelta del consumatore che vi aderisce volontariamente, non costituendo alcuna deroga alla norma di cui all'art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo.

b) Comunicazione di informazioni ingannevoli o omissive al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti

118. Dalle evidenze in atti emergono frequenti episodi di proposte di adesione acquisite dal professionista in relazione alle quali i consumatori contestano le modalità ingannevoli e/o omissive con cui gli agenti hanno descritto le offerte oggetto di vendita, acquisendo un consenso alla

sottoscrizione non pienamente consapevole.

119. In particolare, i segnalanti lamentano di essere stati indotti a sottoscrivere una proposta commerciale a favore di Eni per l'attivazione di una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sulla base di informazioni non veritiere o incomplete, veicolate dagli agenti durante la visita al domicilio ovvero durante il contatto telefonico, riguardanti tra l'altro, l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico e i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge, con particolare riferimento alla possibilità e modalità con cui confermare l'offerta e al diritto di recesso²⁰⁰.

120. Dai documenti acquisiti nel corso dell'istruttoria, è emerso che Eni ha avuto contezza del fatto che, in molti casi, i reclami pervenuti derivavano dalla comunicazione di informazioni false, ingannevoli o ambigue da parte degli agenti - in occasione delle attività di promozione e vendita effettuate sia porta a porta, sia dagli operatori dei *call center* – circa una serie di informazioni essenziali al fine di poter valutare in maniera consapevole l'offerta proposta (vedi, ad esempio, i casi citati nei *Report* interni relativi agli esiti delle chiamate di conferma che, raccogliendo e tipizzando le contestazioni dei consumatori, indicavano che “ *[i]l venditore ha dichiarato che Eni e Enel sono la stessa Società, il venditore ha comunicato che è avvenuta una fusione /incorporazione delle due società e che se non viene sottoscritta offerta la conseguenza sarà una interruzione della somministrazione*”, oppure che “*[i]l cliente dichiara che il venditore non è stato chiaro e l'offerta è stata firmata credendo di non sottoscrivere alcun contratto ma di soddisfare esigenze generiche tipo informative*”, oppure ancora che “*Pensava di rimanere con venditore originario*” e “*il venditore si è presentato come altro venditore e non Eni*”²⁰¹.

121. Analogamente, nell'ambito del monitoraggio degli esiti delle chiamate di conferma (vedi le tabelle *supra*), emerge una significativa percentuale di esiti definiti “disconoscimento-contestazione” che, secondo la tassonomia interna, includono ipotesi in cui si “*dichiara che la proposta di contratto è stata acquisita dietro false indicazioni del venditore incaricato o con inganno*”.

122. Tali condotte sono denunciate anche da concorrenti di Eni, in relazione ad informazioni atte a screditare gli attuali fornitori dei potenziali clienti, e agli atti è stata sul punto acquisita prova del fatto che gli operatori telefonici

²⁰⁰ Vedi *supra* le risultanze descritte *supra* ai parr. 2.3 lett. b). (agenti porta-a-porta) e 2.6 lett b) (*teleseller*).

²⁰¹ *Supra*, par. 2.3 lett. b) (doc. 209/A/6370).

non seguivano gli *script* predisposti dal professionista, giungendo finanche a “*a parlare di alcuni articoli del Sole 24 ore e del Fatto Quotidiano dove appunto veniva citato il debito di Sorgenia*”²⁰².

123. Tra le condotte oggetto di segnalazione rileva in particolare quella relativa all’effettivo contenuto dell’obbligazione assunta con la sottoscrizione (anche telefonica) della proposta contrattuale. In particolare, gli agenti non appaiono aver informato correttamente, in diverse istanze, i consumatori in ordine all’effettiva conclusione, da parte del consumatore, di un vero e proprio contratto implicante il cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas²⁰³.

124. Peraltro, con riferimento alla condotta in esame e, in particolare, al canale telefonico, le risultanze istruttorie evidenziano che l’attività di contatto e di prospettazione delle offerte nell’ambito del *teleselling outbound* sono svolte dagli agenti seguendo gli *script* forniti da Eni.

Al riguardo, dall’esame degli *script* acquisiti in atti emerge che, a partire dal luglio 2014, Eni ha introdotto una richiesta di consenso del consumatore alla registrazione della “*chiamata che effettueremo nei prossimi giorni per la conferma del contratto*”, così inducendo il consumatore a ritenere che, la formulazione telefonica, dovesse in ogni caso essere oggetto di espressa conferma, al fine di produrre i relativi effetti giuridici.

Se tale informazione poteva ritenersi sostanzialmente fedele delle procedure che Eni aveva attuato tra il luglio e il novembre 2014, successivamente a tale data la stessa risultava fortemente ambigua e solo parzialmente veritiera poiché Eni procedeva in ogni caso a ritenere perfezionato il vincolo anche qualora la chiamata di conferma non fosse andata a buon fine in ragione della mancata risposta ai tentativi di chiamata (cfr. *supra*, par. 2.5).

125. Inoltre, e avendo più generale riguardo alla complessiva struttura dell’acquisizione telefonica, deve rilevarsi che la stessa avviene sulla base di due macro-sequenze immediatamente contigue, deputate, la prima, alla descrizione dell’offerta (non soggetta a registrazione) e, la seconda, all’acquisizione del consenso (*verbal order* soggetto a registrazione).

Come noto dalla comune esperienza, la prima fase – non sottoposta a controllo e rimessa di fatto alla libera iniziativa dell’agente – costituisce il momento determinante in cui si realizza l’“aggancio” del consumatore e, in questa fase, frequentemente sono utilizzate numerose tecniche di persuasione, anche mediante la prospettazione di suggestivi vantaggi e

²⁰² *Ibid.*.

²⁰³ V., in particolare, par. 2.6, lettera b).

risparmi per il consumatore. La fase successiva, di tipo formale, avviene una volta che il consumatore si è “deciso” ad aderire all’offerta e alle condizioni prospettate dall’agente, e rappresenta un momento sostanzialmente ripetitivo di quanto precedentemente prospettato, in cui l’attenzione del consumatore è fisiologicamente scesa e in cui si richiede al consumatore di rispondere “*affermativamente*”, poiché “*se dovessimo interrompere la registrazione, dovremmo iniziare tutto da capo*” (*supra*, par. 40).

126. Tale sequenza si iscrive in un contesto informativo caratterizzato da un’elevata asimmetria informativa che caratterizza l’intero processo di formazione della volontà contrattuale del consumatore. Nello specifico, le offerte oggetto di vendita da parte degli agenti di Eni appaiono particolarmente complesse e i consumatori non hanno la capacità di comprendere nel dettaglio le caratteristiche degli operatori e delle offerte esistenti sui mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, dove, a seguito della transizione verso un regime di liberalizzazione, si riscontra un innalzamento del *gap* di asimmetria informativa fra consumatore ed operatore commerciale²⁰⁴. In tali settori, i consumatori non sono in genere dotati delle competenze specifiche necessarie per rilevare, e dunque fronteggiare, l’esistenza dei “pericoli” connessi alla fruizione delle forniture con la conseguenza di essere particolarmente vulnerabili ad eventuali condizionamenti esercitati nei loro confronti da venditori “disonesti” o “particolarmente abili”.

In altre parole, la sequenza sopraindicata facilmente sorprende e incide sulle scelte dei consumatori, in quanto non essendo questi in grado di interloquire sugli elementi essenziali del contratto non possono immediatamente valutare la bontà dell’offerta del professionista e finiscono per lo più ad essere attratti dalle sole prospettazioni enfatiche, suggestive, parziali, omissive ed ingannevoli con cui inizia il contatto con il consumatore; ciò tanto più se tale contatto è avvenuto sfruttando un effetto sorpresa, o con un parente del consumatore, o in un momento particolare della giornata, oppure nei riguardi di persone anziane.

127. Per tali ragioni è richiesto, conseguentemente, ai professionisti uno standard di diligenza particolarmente elevato, non riconducibile ai soli canoni civilistici di valutazione della condotta ed esteso ad una fase antecedente rispetto all’eventuale conclusione del contratto²⁰⁵.

²⁰⁴ Cfr. TAR Lazio, n. 3722/09, cit..

²⁰⁵ Cfr., ad esempio, in materia di comunicazioni elettroniche, Cons. Stato, sentenza n. 1104 del 5.3.2015, nonché i provv. n. 19051 del 30 ottobre 2008, PS24 - *Telecom - fatturazione per chiamate satellitari e/o a*

128. In proposito, non può che ribadirsi quanto sopra espresso in merito all'assenza di un efficace e sistematico meccanismo di monitoraggio e controllo sull'attività degli agenti che potesse, di fatto, evitare il verificarsi di simili condotte.

129. In chiave preventiva, il sistema di *check call* implementato non ha consentito di intercettare tutti i casi di possibili disconoscimenti o contestazioni da parte dei clienti, consentendo invece di procedere all'attivazione della fornitura anche in quei casi in cui il professionista non otteneva alcuna risposta dal potenziale cliente.

Va detto, al riguardo, che l'assenza di risposta a ripetuti tentativi di contatto, non può essere interpretata come un silenzio assenso, specialmente in settori, come quello di specie, in cui le complessità delle offerte commerciali e le asimmetrie informative lo rendono “*particolarmente sensibile alle pratiche commerciali scorrette*” (Cons. Stato, n. 1104/2015, cit.) e, ancor di più in ragione del fatto che il professionista è, come visto, edotto dell'esistenza di tali condotte da parte degli agenti²⁰⁶.

Tale circostanza è, del resto, palesemente confermata dalla stessa Eni che, ricevendo da parte di un concorrente qualificato un reclamo circa condotte scorrette poste in essere da alcuni agenti in una determinata area territoriale, al fine di evitare successive contestazioni, decide di sospendere le attivazioni dei clienti rimasti privi di riscontro “*finché non li troviamo x essere più sicuri*”²⁰⁷.

130. Da una prospettiva *ex post*, inoltre, dall'analisi delle procedure di applicazione delle penali emerge come sia di fatto mancata una pervasiva ed efficace azione di verifica sull'operato degli agenti, volta a prevenire condotte non trasparenti nei confronti dei consumatori finali.

Come già rilevato, non si rinviene nella documentazione in atti, alcun riferimento circa l'applicazione da parte di Eni di sanzioni disciplinari o penali in caso di comportamenti scorretti degli agenti nel corso delle visite domiciliari ovvero nel corso del contatto telefonico. Nemmeno, in chiave di deterrenza, la menzione della possibilità di essere soggetti al pagamento di

numerazioni speciali, in Boll. n. 41/08, confermato da TAR Lazio, con sentenza del 15 giugno 2009 n. 5625.

²⁰⁶ Cfr. la reportistica sui reclami interni, nonché sugli esiti delle *check call*, citata *supra* ai par. 29 e ss.

²⁰⁷ Vedi *supra*, par. 2.3 lett b), la lettera di diffida inviata a Eni da E.On Energia S.p.A., *sub* doc. 6600, 6601, nella quale si segnala che “*al fine di far firmare un nuovo contratto con la Vostra società, i Vostr operatori diffondono notizie non vere circa un asserito imminente fallimento della scrivente*”. A seguito della lettera, Eni si attiva per individuare eventuali ordini che nella zona segnalata dal concorrente potrebbero essere stati attivati mediante la divulgazione di informazioni ingannevoli. Al riguardo, il responsabile delle vendite chiede se: “*Abbiamo check call ok per superati 5 tentativi? Nn li manderei avanti as usual. Metterei in stand by fino a che nn li troviamo x esser più sicuri*”.

penali figura tra il materiale formativo specifico diffuso alla forza vendita²⁰⁸. Anzi, nei rari casi in cui, a seguito di istruttorie interne, il professionista avrebbe individuato il soggetto responsabile della condotta potenzialmente scorretta, lo stesso si è poi limitato a chiedere al referente commerciale la “cortesia” di agire per una “sensibilizzazione in merito al corretto comportamento da adottare”²⁰⁹.

131. A ciò si aggiunge che, almeno fino all’apertura del procedimento istruttorio, le procedure di caricamento delle PdA acquisite nel canale telefonico non consentivano di individuare, materialmente, l’operatore telefonico responsabile della segnalazione, così limitando, di fatto, l’efficacia delle conseguenti azioni sanzionatorie da parte del preponente²¹⁰.

132. Valgono, inoltre, le stesse considerazioni, sopra svolte, in merito alla inidoneità del sistema di remunerazione degli agenti operanti nel canale *teleselling* a prevenire simili condotte scorrette, in considerazione della struttura delle provvigioni e degli obiettivi di vendita esistenti (cfr. par. VI.3, lettera a)).

133. Alla luce delle considerazioni svolte, le pratiche descritte, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, risultano contrarie agli articoli 20, 24 e 25 cod. cons, poiché idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

In particolare, tali pratiche riguardano nell’ambito delle visite a domicilio, lo scopo stesso delle visite a domicilio, l’identità del professionista nonché le obbligazioni nascenti dal contratto; nel corso delle telefonate, nel contatto *outbound*, lo scopo stesso della chiamata, la circostanza che attraverso la registrazione del consenso il consumatore sta concludendo, tramite un mezzo di comunicazione a distanza, un contratto di fornitura, nonché le obbligazioni nascenti dal contratto.

In tale ambito rilevano anche le evidenziate ambiguità degli *script* forniti da Eni agli agenti, quantomeno dal novembre 2014 in poi, idonee ad indurre il consumatore in confusione circa il reale momento perfezionativo del vincolo contrattuale, nella misura in cui da un lato, presagivano la necessità di una conferma del consumatore successiva al contatto telefonico, mentre dall’altro, ritenevano valida e vincolante la volontà espressa al telefono, a partire da quel momento e senza la necessità di ulteriori azioni.

²⁰⁸ Vedi le informazioni rese dal professionista, *sub* all.to 1 a doc. 255.

²⁰⁹ Vedi, *supra*, par. 2.6 lettera b).

²¹⁰ Vedi, *supra*, par. 2.4.2.

I descritti elementi appaiono suscettibili di rafforzare l'indebito condizionamento al quale il consumatore è sottoposto nel settore di riferimento, dove la valutazione della completezza e chiarezza delle informazioni fornite alla clientela si presenta particolarmente rigorosa in considerazione dell'evidenziata asimmetria informativa tra operatori economici e consumatori da ricondurre alla recente liberalizzazione dei mercati coinvolti.

134. Non si riscontra, pertanto, nel caso di specie, il normale grado della specifica competenza ed attenzione che, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera h), del Codice del Consumo, ragionevolmente un consumatore può attendersi da un operatore dello specifico settore di attività, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta. Al riguardo, occorre – come già detto – tenere presente che la conclusione di contratti di utenza a mezzo telefono, ovvero a mezzo della visita a domicilio rappresenta una tecnica di commercializzazione dei propri servizi caratterizzata da forme di pressione ed intrusione nella sfera del consumatore particolarmente incisive, tenuto conto dell'esistenza di un'elevata asimmetria informativa tra il professionista ed il consumatore, dovuta sia alla particolare complessità del settore, sia alle modalità con cui avviene il contatto, che rende quest'ultimo totalmente dipendente dal primo per quanto concerne la conoscenza degli elementi rilevanti in merito alla conclusione del contratto ed alle caratteristiche del servizio proposto.

c) Ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori e delle microimprese che chiedono il riconoscimento della inesistenza del contratto e/o del proprio diritto di ripensamento

135. Infine, dalle segnalazioni pervenute è emerso che numerosi consumatori hanno ricevuto le lettere di benvenuto da parte di Eni e/o hanno visto attivarsi le relative forniture di energia elettrica e/o gas, nonché ricevuto le relative bollette, nonostante avessero esercitato, tempestivamente e secondo le modalità di legge, il diritto di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo (c.d. diritto di ripensamento)²¹¹.

136. La documentazione istruttoria raccolta evidenzia chiaramente che, in numerose occasioni, Eni ha attivato i servizi di fornitura di energia e gas²¹²,

²¹¹ Art. 64 del Codice del Consumo, nella versione precedente al 13 giugno 2014.

²¹² Vedi, *supra*, le segnalazioni citate *supra*, par. 2.7 (note 120/121).

anche richiedendo ai clienti il pagamento dei servizi stessi²¹³, pur avendo questi regolarmente esercitato il proprio diritto di recesso.

137. Al riguardo, le risultanze descritte evidenziano che Eni non ha implementato un adeguato sistema di verifica circa l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente volto ad evitare il verificarsi delle condotte oggetto di contestazione.

Infatti, dall'esame dei processi di ripensamento emerge come Eni, pur avendo consapevolezza della circostanza che, in base al disposto normativo, il termine per l'esercizio del diritto inizi a decorrere dal *ricevimento* della lettera di accettazione da parte del consumatore, tuttavia individua come *dies a quo*, nelle istruzioni operative fornite agli operatori dedicati a gestire le istanze di ripensamento, quello della *produzione/invio* della lettera di accettazione al consumatore, al quale Eni aggiunge convenzionalmente venti giorni (comprensivi dei 14 giorni stabiliti dalla norma, ai quali si aggiunge una stima di sei giorni dei tempi di spedizione)²¹⁴.

138. Ne segue che, internamente, nel valutare la tardività o meno del ripensamento del cliente e la conseguente gestione, non rileva tanto il momento di effettivo perfezionamento del contratto, come eventualmente allegato dal consumatore nella sua istanza di ripensamento, quanto il diverso momento convenzionale stabilito da Eni.

Quest'ultimo, dipendendo da una stima circa i giorni di consegna postale pari a "2/3 giorni"²¹⁵, potrebbe già essere scaduto in tutti i casi in cui la spedizione impieghi più tempo²¹⁶, ovvero nei casi in cui, anche per errori nella compilazione dell'indirizzo del mittente, le comunicazioni di Eni non arrivino o giungano con estremo ritardo²¹⁷.

²¹³ Ibid., note 122 e ss..

²¹⁴ Vedi *supra* parr. 2.7 (secondo quanto si legge nella guida operativa, il diritto di ripensamento "è esercitabile dal cliente entro tempo massimo di 20 giorni solari a partire dalla data di produzione della lettera di accettazione"; doc. 209/B/3520, enfasi aggiunta).

²¹⁵ Cfr. file 7, doc. 209/A ('Giorni di ripensamento': nuovi valori).

²¹⁶ Significativo al riguardo è che, la delibera n. 153/12, peraltro applicata da Eni anche ai casi di ripensamento non gestito, introduca, seppur ad altri fini, una presunzione semplice di ricezione decorsi dieci giorni dalla spedizione ("Ai fini del presente provvedimento, la data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta è: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la lettera di conferma[...]").

²¹⁷ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* doc. 106, 146 e 156. Nel primo caso, dai dati presenti nel contratto prodotto da Eni, risulta l'assenza dell'indirizzo di residenza del consumatore e che l'indirizzo della fornitura indicato al quale Eni spediva le comunicazioni commerciali (relativo ad una casa vacanza) è peraltro inesatto (nome della via/civico e provincia errati; all. 7, doc. 322); nel caso del doc. 156, emerge come le relative comunicazioni commerciali sono state recapitate ad un indirizzo diverso da quello di residenza (all. 8, doc. 322). Ancora, nel caso della segnalazione di cui al doc. 126, la lettera di accettazione è stata spedita ad un indirizzo diverso da quello presente sul modulo contrattuale oggetto di disconoscimento, indicato come domicilio del segnalante (all. 3-3bis, doc. 323). Nel caso della segnalazione *sub* doc. 172, la *welcome letter* è stata spedita ad un CAP diverso da quello ove risiede la segnalante. Nel caso del doc. 125, la

139. Ciò determina che, anche nei casi in cui il consumatore abbia tempestivamente esercitato il recesso a partire dal reale perfezionamento del contratto e Eni abbia proceduto nel frattempo all’attivazione delle forniture, il professionista consideri in ogni caso il ripensamento come tardivo, conferendo rilevanza esclusiva al trascorrere dei venti giorni dalla produzione della lettera di accettazione. Infatti, come visto (par. 2.7), le istruzioni fornite agli operatori prevedono, “*se il ripensamento è oltre i termini, [di] non toccare nulla...[e] lascia[re] l’offerta in stato ordinato...*”, con conseguente invio al consumatore della comunicazione tipo di “ripensamento oltre i termini”²¹⁸.

140. A ciò si aggiunge un’ulteriore circostanza, idonea ad incidere sull’effettivo esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore, nei casi in cui, malgrado il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento, anche sulla base delle tempistiche definite da Eni, il professionista abbia nondimeno attivato la fornitura. In tali circostanze, Eni non procede allo storno delle fatture emesse, ma –ricorrendo ad un’applicazione estensiva della delibera n. 153/12 – applica le condizioni agevolate per il tempo necessario a riportare il consumatore al precedente fornitore²¹⁹.

141. Anche rispetto a tali reclami va rilevato come, la percentuale asseritamente esigua dei casi segnalati non rileva ai fini della qualificazione della condotta come pratica commerciale scorretta, posto che i comportamenti descritti non rappresentano casi isolati e che, comunque, hanno una potenzialità lesiva per le scelte economiche dei consumatori.

In ogni caso, dai documenti acquisiti emerge come i casi di ripensamento entro i termini non gestito, che hanno nondimeno condotto ad errate attivazioni non appaiono trascurabili²²⁰.

142. Analoghe considerazioni valgono per il processo di gestione delle errate

documentazione in atti evidenzia che le proposte di contratto contengono dati errati, con riferimento ai codici POD, all’indirizzo della fornitura (che risulta inesistente) e al numero di telefono della intestataria.

²¹⁸ Doc. 209/B/3520. Nella comunicazione-tipo, si comunica al consumatore che: “*la presente a riscontro della Sua comunicazione di ripensamento della fornitura relativa alla proposta di contratto da lei sottoscritta con eni, a cui non ci è possibile dar seguito in quanto essa è tardiva rispetto a termini indicati nelle condizioni generali di contratto (Art.3), e non siamo più in grado di intervenire presso il distributore per annullare la richiesta di acquisizione. Le ricordiamo che è Suo diritto cambiare in ogni momento il fornitore di gas e luce, attraverso la sottoscrizione di una nuova offerta con un altro venditore.*”

²¹⁹ In particolare, come visto, l’ipotesi di ripensamento non gestito è stata assimilata a quella di disconoscimento e contestazione, con la conseguente applicazione delle condizioni agevolate *ex* delibera n. 153/12 (vedi par. 2.7).

²²⁰ Vedi *supra* par. 2.3 lett. a). Al riguardo, dai documenti ispettivi emerge che i “ripensamenti entro i termini di legge” ricevuti dai clienti, ma non gestiti tempestivamente da Eni e che hanno condotto ad un’errata attivazione della fornitura sono pari a [1.000-5.000] nel 2013 e [1.000-5.000] nel secondo semestre 2014, pari, rispettivamente al 10% e al 20% delle errate attivazioni registrate nel medesimo periodo (cfr. doc. 209/A/3663-3664).

attivazioni dovute a disconoscimenti o contestazioni.

La documentazione in atti dimostra come, in alcuni casi, il professionista abbia fornito una risposta tardiva alle richieste del consumatore²²¹ e, in ogni caso, senza fornire un riscontro sostanziale al reclamo, procedendo in via generalizzata ad un accoglimento formale, con ripristino del precedente venditore e applicazione di condizioni agevolate²²².

A tale *modus operandi* il professionista ha fatto ricorso anche in caso il consumatore avesse richiesto esplicitamente lo storno delle fatture e, nei fatti, ha determinato una compressione delle facoltà di tutela a disposizione del medesimo.

143. Al riguardo, numerose evidenze agli atti dimostrano l'atteggiamento sostanzialmente passivo e resistente con il quale Eni risponde alle richieste di copia dei contratti e/o dei *verbal order* provenienti dai segnalanti nell'ambito delle rispettive istanze di disconoscimento o contestazione lo richiedano²²³.

Sul punto, come visto *supra*, le procedure interne di Eni prevedono una procedura abbastanza articolata in base alla quale, le richieste di documentazione contrattuale sono gestite in più fasi e, di regola, con l'obiettivo di evitare, almeno in prima risposta, la produzione della documentazione richiesta²²⁴.

Significativi, al riguardo, sono due casi agli atti – non smentiti da Eni – nei quali la copia del contratto, mai inviata al consumatore, è stata invece inviata allo sportello dell'energia coinvolto nella gestione del reclamo; successivamente inoltrata al consumatore, a distanza di anni dal disconoscimento, questi ha potuto finalmente verificare la falsificazione della firma²²⁵.

144. Alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame, consistente nell'ostacolare l'esercizio del diritto di recesso, oltre che le istanze di disconoscimento o contestazione dei contratti, integra una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

²²¹ V., ad esempio, i casi menzionati *supra* par. 2.7 (doc. 153, 189).

²²² V. *supra* par. 2.7 e relative note.

²²³ *Ibid.* Ad esempio, in un caso (docc. 153 e 195), malgrado istanze di disconoscimento e richieste di dimostrazione della legittimità del contratto, la prima dei quali in data 19 maggio 2014, Eni continuava a fatturare i consumi dell'utenza, emettendo le relative fatture stimate in acconto e, soltanto a distanza di quasi un anno, riscontrava il reclamo del cliente, comunicando la posticipazione della scadenza delle fatture insolute, ma senza tuttavia allegare copia del contratto contestato ripetutamente richiesto dal cliente. È peraltro significativo come, nemmeno nell'ambito del presente procedimento, il professionista abbia allegato la copia del contratto "firmato" (v. all. 2, doc. 322).

²²⁴ Cfr. la procedura descritta al par. 2.7, ove si istruisce l'operatore a richiedono di "verificare il motivo per cui il cliente chiede il riascolto" e di "esaudire la richiesta senza produrre copia registrazione".

²²⁵ Cfr. i casi sub docc. 76 e 199, cit. *sup*, par. 2.3 lett. a).

In particolare, gli ostacoli posti all'esercizio di diritti e prerogative spettanti per legge ai consumatori, realizza una violazione dell'art 25, lettera d), del Codice del Consumo, nella misura in cui le condotte dilatorie, omissive, oltre che la gestione rallentata delle istanze e le richieste di pagamento, risolvendosi in altrettanti *“ostacol[i] non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista”*, sono idonee a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento tale da limitare considerevolmente la sua libertà di scelta in relazione a dette facoltà.

Anche tale condotta, infine, non risulta conforme al livello di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile ai sensi dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo. In particolare, non si riscontra che il professionista abbia adottato, con la diligenza professionale che gli è richiesta, misure idonee a tenere i consumatori al riparo dalle conseguenze dei comportamenti illeciti contestati, annullando sollecitamente gli effetti dei medesimi comportamenti, senza onere alcuno.

VI.4 Sulla violazione del D.Lgs. n. 21/2014

145. Le evidenze istruttorie hanno inoltre accertato che, a partire dal giugno 2014, il professionista ha introdotto modifiche procedurali al proprio modello di *teleselling* non pienamente conformi alle nuove disposizioni introdotte nel Codice del Consumo dal decreto legislativo n. 21/2014 (con cui si è recepita la direttiva Direttiva 2011/83/UE, c.d. *consumer rights*) e, in particolare, ai nuovi requisiti formali in essa previsti per i contratti conclusi tramite il mezzo telefonico²²⁶.

146. Tale violazione rileva, nella presente fattispecie, quale autonomo illecito, il cui accertamento in concreto prescinde dall'idoneità della condotta a falsare il comportamento economico del consumatore²²⁷.

²²⁶ Come noto, dal 13 giugno 2014 le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali devono rispettare le novità normative introdotte dal D. Lgs 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo.

²²⁷ Cfr. AGCM, provv. del 30.9.2015, PS9981, cit. parr. 59-60 (*“[...] in sede di accertamento di condotte poste in essere in violazione degli artt. 45 e ss., l’Autorità è titolare di un autonomo potere sanzionatorio che non necessita ai fini del suo esercizio di prove circa l’idoneità della condotta a falsare il comportamento economico del consumatore medio. Difatti, mediante il rinvio contenuto nell’art. 66, comma 3, cod. cons. ai commi da 2 a 15 dell’art. 27, cod. cons. “in materia di accertamento e sanzione”, il legislatore italiano ha istituito una fattispecie di illecito amministrativo autonoma rispetto all’illecito contemplato in materia di pratiche commerciali assistito da un apparato sanzionatorio altrettanto autonomo.”*)

Infatti, con riferimento al *teleselling*, l'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo, riproducendo il sesto paragrafo dell'art 8 della direttiva 2011/83/UE, statuisce che “[q]uando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole”.

La norma prevede, pertanto, che il vincolo contrattuale si completi e sorga a seguito dell'accettazione e della sottoscrizione per iscritto dell'offerta da parte del consumatore.

147. L'ultimo periodo della disposizione, tuttavia, consente una strada alternativa alla regola tipica, permettendo ai professionisti, *previo consenso del consumatore*, di poter formalizzare la dichiarazione confermativa del professionista (i.e. l'offerta) e la successiva dichiarazione di conferma del consumatore tramite supporto durevole²²⁸.

148. Il consenso richiesto dal legislatore implica, in primo luogo, che il consumatore accetti espressamente, in riscontro a quanto proposto dal professionista, di ricevere la conferma dell'offerta su di un supporto durevole anziché in forma cartacea (o elettronica) e di formulare la propria dichiarazione di conferma mediante supporto durevole²²⁹.

In questo contesto, la prestazione consapevole di tale consenso pone in capo al professionista l'onere di informare preliminarmente il consumatore, in merito alle modalità alternative di conclusione del contratto contemplate dalla norma e alle conseguenze giuridiche che ne discendono e, in particolare, in relazione al fatto che l'espressione del consenso al supporto durevole esclude la possibilità per il consumatore di vincolarsi solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto²³⁰.

²²⁸ Cfr. AGCM, provv. 30.9.2015, PS9981, *SKY procedure di teleselling* e provv. 30.9.2015, PS9983, *H3G Procedure di teleselling*, in Boll. n. 35/15.

²²⁹ Infatti, il legislatore, al fine di garantire la consapevolezza di contrarre del consumatore, individua nella forma scritta la regola per la conclusione del contratto e consente l'adozione della procedura derogatoria solo ove vengano rispettate determinate condizioni.

²³⁰ Tale onere informativo si giustifica in ragione della posizione di vantaggio di cui il professionista gode rispetto all'altro contraente, oltre che in ragione dell'asimmetria informativa e contrattuale in cui versa il consumatore, anche in considerazione del fatto che il contenuto della conversazione telefonica registrata è predefinito unilateralmente dalla società (c.d. *vocal order*) ed è caratterizzato da domande che richiedono unicamente risposte affermative o negative da parte del potenziale cliente (cfr. i provv. del 30.9.2015, citati)).

Ne segue che la mera richiesta di un generico consenso alla registrazione non soddisfa il requisito di cui all'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo.

149. In secondo luogo, si rileva che la registrazione della telefonata nella sola disponibilità del professionista non appare idonea ad integrare la nozione di supporto durevole di cui all'art. 45, lettera l), del Codice del Consumo.

Oltre al tenore letterale del richiamato articolo, che considera tale lo strumento che permette al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate²³¹, rileva ai fini dell'individuazione della nozione di supporto durevole anche il contenuto del considerando 23 della direttiva 2011/83/UE che specifica: *“I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista”*.

150. Ciò che si richiede quindi, secondo la definizione comunitaria di *“supporto durevole”* sopra richiamata, è che tale supporto – materiale o elettronico – possa essere *“conservato”* dal destinatario della dichiarazione; sia, in altri termini, nella piena disponibilità di fatto di quest'ultimo²³².

151. Non basta dunque, una registrazione vocale della telefonata conservata dall'operatore stesso e tenuta a disposizione del consumatore e a lui comunicata su semplice richiesta, in quanto manca la piena disponibilità di fatto del supporto da parte del consumatore.

152. Infine, l'art. 51, comma 7, prevede nel caso in cui il contratto è concluso su un mezzo durevole, una comunicazione confermativa da parte del professionista circa il fatto che il contratto è stato concluso.

153. Premesso tale inquadramento normativo circa i requisiti *minimi* ai quali i processi di vendita telefonica devono conformarsi, al fine di garantire il rispetto formale della disposizione in esame, l'istruttoria ha evidenziato come il professionista non abbia prontamente adeguato i propri processi di

²³¹ L'art. 45, lett. l) cod. cons. definisce *“supporto durevole”*, *“ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate”*.

²³² La stessa Corte di Giustizia ha a più riprese evidenziato che un supporto può essere considerato durevole nella misura in cui consente al consumatore di conservare le informazioni a lui destinate personalmente, garantisce l'assenza di alterazione del loro contenuto nonché la loro accessibilità per un congruo periodo e offre al consumatore la possibilità di riprodurle identiche (cfr. Corte di giustizia, sentenza 5 luglio 2012, causa C-49/11, *Content Services LTD*).

vendita alla nuove prescrizioni, non acquisendo un espresso consenso all'utilizzo del supporto durevole e considerando concluso il contratto senza confermare l'offerta al consumatore e senza che quest'ultimo l'abbia firmata o accettata per iscritto²³³.

154. Più nello specifico è emerso che Eni, durante il contatto telefonico, si è limitata ad acquisire il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata, senza acquisire un espresso consenso a confermare il contratto su supporto durevole (vedi *supra* par. 2.4, 2.5).

Inoltre – e malgrado un periodo iniziale in cui Eni raccoglieva la conferma del consumatore mediante una distinta telefonata – solo nel luglio 2015 è stato inserito un specifico passaggio nello *script* che contiene uno scambio di conferme tra il soggetto preponente e il consumatore, a seguito del quale Eni ritiene concluso il contratto (vedi *supra* par. 2.8) e l'eventuale registrazione della telefonata è inviata al consumatore solamente su richiesta dello stesso.

155. La procedura di *teleselling* descritta, pertanto, non risulta rispettosa dei requisiti formali individuati dal legislatore al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore sotto distinti profili.

156. Durante il corso della chiamata, in violazione di quanto disposto dall'art. 51, comma 6, Eni non ha acquisito *in modo esplicito* il consenso del consumatore ed effettuare lo scambio delle conferme tramite supporto durevole né ha informato quest'ultimo in merito alla circostanza che con la registrazione telefonica il consumatore di fatto rinunciava alla forma scritta, ossia alla possibilità di ricevere la conferma dell'offerta del professionista in forma cartacea e di accettarla per iscritto

157. Inoltre, successivamente al contatto telefonico, il professionista non ha messo sistematicamente a disposizione del consumatore il supporto durevole contenente le dichiarazioni confermate del consumatore. Anzi, la procedura sopra esaminata (par. 2.7) costringeva di fatto il consumatore a reiterare le richieste di ascolto del *vocal order*, al fine di ottenerne la disponibilità.

158. Si rileva, infine, che le registrazioni acquisite agli atti dimostrano che le informazioni relative all'offerta e ai diritti riconosciuti al consumatore contenute nel *vocal order* sono spesso fornite dagli operatori con una lettura

²³³ Cfr., ad es., la lettera standard inviata al consumatore dopo il contatto telefonico (all.1 a doc. 255), nella quale si riporta che “*Stiamo già procedendo alle verifiche necessarie alla gestione della sua proposta e, qualora vadano a buon fine, nei prossimi giorni riceverà la nostra accettazione. La informiamo che l'attivazione della fornitura da parte delle società di distribuzione locali avviene mediamente non prima di due mesi dal ricevimento dell'accettazione di eni. Non è necessario che lei ci rispedisca nulla. La esortiamo tuttavia a conservare la documentazione contrattuale qui allegata che sarà inoltre archiviata presso eni e resa disponibile qualora ne facesse richiesta*” (enfasi aggiunta).

veloce e di non facile comprensione.

Al contrario, nel caso in cui la conferma dell'offerta avvenga al telefono, le relative condizioni, al pari delle altre informazioni che il professionista è obbligato a fornire prima della conclusione del contratto, devono essere illustrate in un linguaggio e con modalità comprensibili al fine di garantire la prestazione di un consenso consapevole da parte del consumatore.

159. Nel corso dell'istruttoria non sono, infine, emersi elementi sufficienti a dimostrare una violazione artt. 49, 50, 52-55 del Codice del Consumo, contestati in avvio del procedimento.

VI.5 Conclusioni

160. Le condotte descritte nella parte II del presente provvedimento sono avvenute nella vendita al dettaglio di due prodotti distinti, energia elettrica e gas naturale, non sostituibili dal punto di vista del consumatore e per i quali non esistono vincoli che ne impediscano la commercializzazione disgiunta.

161. Ciò premesso, con particolare riferimento ai comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, lettere A) e B), le risultanze istruttorie evidenziano che le attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e gas naturale da parte di Eni si sono realizzate attraverso l'acquisizione di contratti di fornitura e l'attivazione degli stessi contratti senza il consenso del consumatore o in presenza di un consenso viziato, nella richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti e nella frapposizione di ostacoli al recesso, in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo.

Nello specifico, come emerso dall'istruttoria, il professionista è venuto meno al normale grado della specifica competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore dello specifico settore di attività, anche avuto riguardo alla qualità del professionista, con riferimento a: (i) la mancata predisposizione di un sistema di controlli, verifiche, incentivi e sanzioni nei confronti degli agenti in grado di rappresentare un serio disincentivo alla contrattualizzazione di consumatori senza il loro consenso (e addirittura in presenza di firme false) o con consenso viziato; (ii) la mancata predisposizione di un idoneo sistema di verifica della volontà del cliente di sottoscrivere (verbalmente o per iscritto) la proposta di adesione contrattuale, tale da assicurare l'attivazione della fornitura soltanto in caso di effettivo ed esplicito consenso del consumatore; (iii) gli ostacoli frapposti all'esercizio effettivo del diritto di ripensamento, nonché al riconoscimento

delle istanze di disconoscimento e contestazione da parte dei consumatori; (iv) la richiesta del pagamento della fornitura a fronte di attivazioni non richieste.

162. Con riferimento in particolare all' idoneità delle pratiche a falsare in misura apprezzabile le scelte dei consumatori, sino a limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole in merito all' offerta del professionista, si è già osservato che le modalità di vendita che caratterizzano il settore sono di tipo *push*, attraverso telefonate e visite a domicilio effettuate da agenti incaricati dal professionista e, in quanto tali, si possono prestare, per le modalità concrete con cui vengono poste in essere, a comportamenti scorretti degli agenti quali l' acquisizione di contratti senza il consenso del consumatore. Inoltre, come argomentato nella Premessa, la situazione di pressione psicologica che spesso accompagna la telefonata o la visita dell' agente, e le condizioni di asimmetria informativa in cui versa il consumatore, creano un contesto in cui le scelte del consumatore possono facilmente subire un indebito condizionamento – attraverso vari meccanismi di persuasione volti a catturare la fiducia del consumatore e convincerlo della convenienza dell' offerta – inducendolo a prendere – in breve tempo e senza disporre di adeguati termini di confronto e riferimento – decisioni di natura commerciale che in condizioni diverse non avrebbe preso, che si traducono in contratti sottoscritti (in forma scritta o via *vocal order*) sulla base di un consenso viziato.

A fronte della concreta possibilità di contratti ed attivazioni non richieste generati da tali modalità di vendita appare essenziale garantire, da un lato, che il consumatore abbia espresso un reale e informato consenso all' adesione contrattuale e, dall' altro, che il consumatore possa liberarsi facilmente ed in breve tempo da qualsiasi vincolo derivante dal contratto o dall' attivazione non richiesta.

163. Pertanto, le condotte descritte al par. II, *sub* lettere A) e B), punto (i), risultano aggressive ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del Consumo in quanto idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori, consistendo in modalità di instaurazione di un rapporto economico in assenza del consenso del consumatore che, in molti casi, determina l' attivazione di una fornitura non richiesta, per la quale il professionista esige il pagamento di un corrispettivo non dovuto anche ai sensi dell' articolo 66 *quinqüies* del Codice del Consumo; le condotte descritte al punto (ii), del par. II, risultano aggressive ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto, tenuto

conto della complessità dell'offerta commerciale e delle significative asimmetrie informative che contraddistinguono il settore, le modalità di informazione del consumatore e di conseguente acquisizione e verifica del suo consenso adottate dal professionista sono idonee, anche in relazione ai tempi e luoghi dei contatti, a indurre in errore il consumatore con riferimento a informazioni rilevanti quali la natura e lo scopo del contatto, le caratteristiche e le condizioni contrattuali dell'offerta, fino a limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole in merito all'offerta del professionista; i comportamenti descritti al punto (iii) integrano una pratica aggressiva ai sensi dell'articolo 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto consistenti nell'opposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali del consumatore, compreso quello di vedersi riconosciuta l'inesistenza di un contratto o di risolvere un contratto o di rivolgersi ad un altro professionista.

164. Nell'ottobre 2015 Eni ha introdotto modifiche ai processi di *teleselling* – sopra descritte (par. 2.8) – adottando “*nuove modalità di contrattualizzazione*” nel *teleselling outbound*, volte ad aumentare le garanzie del consumatore utili a comprendere le caratteristiche, specialmente economiche dell'offerta e ad essere consapevole ed effettivamente volere la nascita del vincolo contrattuale, anche in aderenza con le nuove previsioni del Codice del Consumo.

165. Tali modalità di vendita appaiono sostanzialmente migliorative rispetto al modello precedente, introducendo una più ampia informativa circa le modalità e le fasi di conclusione del contratto telefonico e il momento di nascita del vincolo contrattuale, assicurando l'effettiva messa a disposizione del consumatore del supporto durevole contenente le registrazioni telefoniche e, in particolare, articolando la procedura di contrattualizzazione in due fasi successive, intervallata dall'invio del documento contrattuale in forma scritta, in modo tale da consentire al consumatore di acquisire una maggiore consapevolezza circa l'offerta oggetto di proposta telefonica.

Esse appaiono dunque in grado di superare i profili di scorrettezza sopra rilevati, limitatamente all'attivazione non consapevole delle forniture, nei contratti a distanza conclusi dal professionista, nella misura in cui, riducendo significativamente l'effetto sorpresa e l'impatto delle tecniche comunicazionali finora adottate, permette al consumatore una maggiore riflessione e conoscenza delle condizioni di offerta proposte, la possibilità di acquisire informazioni sul proprio profilo tariffario e sui consumi attuali, nonché sull'effettiva convenienza della nuova offerta, prima che lo stesso sia

irrevocabilmente vincolato all'offerta del professionista. Siffatta procedura ha infatti l'effetto di rinforzare la consapevolezza in merito alla scelta di aderire o meno alla proposta contrattuale del professionista ed appare idonea a determinare un consenso qualitativamente superiore, con conseguenti effetti positivi sui tassi di contestazione e ripensamento osservabili, nonché a stimolare un confronto competitivo sulle condizioni economiche effettive praticate dalle società venditrici, piuttosto che sulla maggiore o minore abilità delle strategie di *marketing* e comunicazione dei loro *partners* commerciali.

166. Analoghi effetti positivi, con indubbi impatti sui profili di scorrettezza rilevati, potrebbero inoltre derivare *pro-futuro* dalla concreta attuazione della previsione di estendere il meccanismo della c.d. *check-call* bloccante anche al canale delle reti di agenti *door-to-door*, al fine di assicurare più alti standard di qualità e correttezza nel rapporto con i consumatori (*supra*, par. 2.8).

167. Sotto altro e autonomo aspetto, rilevano i comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, lettera C), ossia le specifiche modalità di conclusione dei contratti a distanza adottate dal professionista, risultate in violazione dell'articolo 51, comma 6, del Codice del Consumo, avendo il professionista concluso contratti a distanza senza rispettare i requisiti di forma ivi prescritti, in particolare ritenendo vincolato il consumatore senza confermare l'offerta a quest'ultimo e senza che quest'ultimo l'abbia firmata o accettata per iscritto ovvero, previo consenso espresso ed informato, senza che "*dette conferme*" siano state effettuate su di un "*supporto durevole*".

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

168. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta o la condotta posta in essere in violazione degli art. 45 e ss. del Codice del consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

169. In caso di procedimento, come quello di specie, che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in

luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

170. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

Sulle pratiche scorrette (par. II, lettere A e B)

171. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che Eni è una società di notevole dimensione economica rispetto al settore di riferimento (con un fatturato complessivo, nel 2014 di circa 43 miliardi di euro), ove ha conseguito ricavi dalle vendite di gas naturale e energia elettrica a terzi in Italia per circa [10-15] miliardi di euro. Si tratta, come visto, del secondo operatore, dopo Enel, nella vendita al dettaglio a clienti domestici e microimprese sul mercato libero di energia elettrica e di gas.

172. Le pratiche contestate sono state inoltre caratterizzate da un'ampia diffusione, in quanto poste in essere attraverso più reti di vendita agenziale, e con modalità particolarmente insidiose.

Inoltre, le pratiche descritte devono considerarsi particolarmente gravi, in quanto hanno interessato un numero significativo di consumatori nei settori sia della vendita di energia elettrica sia, in misura minore, della vendita di gas naturale²³⁴.

Rileva, ancora, la particolare asimmetria informativa esistente tra professionista e consumatori, dovuta alla liberalizzazione del mercato della vendita ai clienti finali dell'energia elettrica ed alla scarsa conoscenza da parte dei consumatori del fenomeno della liberalizzazione del settore del gas naturale. Rispetto a tali settori, pertanto, l'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate si presenta particolarmente stringente.

173. Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti le pratiche commerciali descritte al punto II, *sub A)* e *sub B)*, risultano poste in essere per un periodo prolungato quantomeno da gennaio 2013²³⁵ ad oggi²³⁶;

²³⁴ Cfr. anche i dati relativi alle vendite dei canali indiretti (v. supra par. 2.1).

²³⁵ Cfr., ad es., segnalazione *sub doc.* 3.

174. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte pratiche, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo irrogare alla società Eni, per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera A) del punto II, la sanzione pecuniaria nella misura di 2.100.000 € (duemilionecentomila euro); per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera B) del punto II, la sanzione pecuniaria nella misura di 1.100.000 € (unmilione centomila euro).

175. Poiché, nel caso di specie, sussiste la circostanza aggravante della recidiva, in quanto Eni S.p.A. risulta già destinataria di un altro provvedimento adottato dall’Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette²³⁷, si ritiene congruo aumentare l’importo delle sanzioni amministrative così determinate nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

176. D’altro lato, si deve tenere conto dell’intervento di Eni a favore dei consumatori, nei confronti dei quali sono state adottate misure idonee a rafforzare i controlli in fase di attivazione, aumentare la trasparenza delle informazioni pre-contrattuali e garantire in maniera più efficace la formazione di un consenso informato e consapevole in merito all’offerta, che appaiono particolarmente incisive nell’ottica di rendere pienamente edotto il consumatore – prima della conclusione del contratto – delle caratteristiche delle offerte di energia elettrica e gas proposte dal professionista (cfr. par. 2.8). Tali misure, per la parte relativa alle vendite al telefono, sono state peraltro già attuate prima della conclusione del procedimento. In ragione di quanto precede, si ritiene congruo diminuire l’importo delle sanzioni amministrative pecuniarie in ragione del 40%, per ciascuna pratica (ovvero in misura pari a 840.000 € per la pratica *sub* A) e pari a 440.000 € per la pratica *sub* B).

177. Pertanto, l’importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili alla società Eni è determinato come segue:

- a) per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub* A), nella misura di 1.300.000 € (unmilione trecentomila euro);
- b) per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub* B), nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

²³⁶ Cfr., ad es., le segnalazioni *sub* doc. 317-319, pervenute fino alla chiusura dell’istruttoria.

²³⁷ Cfr. provvedimento n. 24509 del 03/09/2013, caso PS8742 - *Campagna pubblicitaria eni 3*, in Boll. 36/2013.

Sulle altre violazioni del Codice del Consumo (par. II, lettera C)

178. Con riferimento alla violazione di cui alla lettera C) del punto II, tenuto conto che a partire dal 13 giugno 2014 le procedure di vendita a distanza adottate da Eni hanno inoltre violato, per i profili indicati in motivazione, la nuova disciplina introdotta nel Codice del Consumo dal d.lgs. n. 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE, si tiene conto delle dimensioni del professionista, della gravità della condotta, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa. Peraltro, considerato che si tratta della prima applicazione della nuova disciplina nel settore di riferimento, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Eni per la violazione dei requisiti di cui all'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo, di cui al punto II, *sub C*), nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), consistente nell'aver attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà nonché nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste, nonché ostacolato il diritto dei consumatori di disconoscere il contratto o di recedere dallo stesso, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), consistente nell'aver attivato forniture non richieste di gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà nonché nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste, nonché ostacolato il diritto dei consumatori di disconoscere il contratto o di recedere dallo stesso, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte al punto II, lettera C), poste in essere successivamente al 13 giugno 2014, integrino una violazione dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo, in relazione alla mancata acquisizione del consenso espresso e

informato del consumatore ad effettuare le conferme su supporto durevole, al non mettere nella piena disponibilità dei consumatori la registrazione della telefonata in modo che questi ultimi possano conservarla e accedervi in futuro per un congruo periodo di tempo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eni S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Eni S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

c) che le condotte descritte al punto II, lettera C), del presente provvedimento, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazioni dell'articolo 51, comma 6, del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al precedente punto a), alla società Eni S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.300.000 € (unmilionetrecentomila euro);

e) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al precedente punto b), alla società Eni S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 700.000 € (settecentomila euro);

f) che, con riferimento alle condotte descritte al precedente punto c), alla società Eni S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 100.000 € (centomila euro);

g) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in

ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b) e c).

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella