



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 aprile 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, Capo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10998 dell’11 aprile 2018, notificata alla società Switch Power S.r.l. —in data 17 aprile 2017, con la quale è stata contestata la violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), 26, lettera *f*), e 66-*quinquies*, nonché degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

VISTA la delibera dell’Autorità dell’11 aprile 2018, con cui è stata autorizzata l’ispezione, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale di Switch Power S.r.l.

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Parti del procedimento, sono: Switch Power S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo; AltroConsumo e Adiconsum Regione Veneto, associazioni preposte alla tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e utenti, in qualità di segnalanti.

II. FATTO

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le numerose segnalazioni pervenute all'Autorità dal mese di settembre 2017 al mese di aprile 2018, la società Switch Power S.r.l., (di seguito anche il professionista), attiva nel mercato dell'energia elettrica e del gas, avrebbe concluso contratti di attivazione di forniture di energia elettrica, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore o della sottoscrizione da parte dello stesso del contratto e avrebbe addebitato i costi per l'attivazione della fornitura non richiesta, prelevandoli indebitamente dai conti correnti dei clienti.

3. Da quanto segnalato, inoltre, il professionista non darebbe seguito ad un elevato numero di reclami, recessi e richieste di rimborso dei consumatori che lamentano l'addebito non autorizzato sui propri conti correnti dei costi di attivazione della fornitura di energia elettrica non richiesta.

4. In data 11 aprile 2018, è stato, pertanto, avviato il procedimento istruttorio PS10998, nei confronti di Switch Power, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), 26 lettera *f*), e 66-*quinquies*, nonché degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

5. In particolare, i comportamenti oggetto di contestazione consistono nella: *i*) nella conclusione di contratti a distanza e attivazione di forniture di energia elettrica (*teleselling outbound*), in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore ovvero a seguito di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti; *ii*) nella predisposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente; *iii*) nell'utilizzo improprio e non autorizzato di dati tecnici e

personali riguardanti le forniture esistenti; iv) nella violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, per quanto riguarda le modalità in concreto adottate da Switch Power nella conclusione e nell'esecuzione dei contratti negoziati a distanza.

6. In data 17 aprile 2018 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale della società Switch Power, al fine di acquisire documentazione utile a provare l'esistenza delle condotte oggetto del procedimento.

7. Dalle verifiche ispettive è emerso che il professionista offre, tra i vari servizi, la fornitura di energia elettrica, attraverso una modalità c.d. "ricaricabile". Il modello prevede una ricarica iniziale di 130 euro comprensiva dei costi di attivazione della fornitura, pari a 30 euro e di un credito per il consumo futuro di energia elettrica, pari a 100 euro¹.

8. Dagli atti risulta che Switch Power si avvale di società esterne sia ai fini dello svolgimento della propria attività commerciale, inclusa la promozione dell'offerta ricaricabile e l'acquisizione della clientela sul mercato libero, sia per la gestione dell'attività post-contrattuale, inclusa la gestione dei reclami.

9. Nel corso degli accertamenti ispettivi è emerso che la procedura c.d. di *teleselling outbound* si articola nelle seguenti fasi: i) il consumatore viene contattato telefonicamente dagli operatori del call center che mediante informazioni ingannevoli ottengono il consenso alla registrazione della telefonata; ii) a seguito di tale registrazioni, dopo solo pochi giorni, la Switch Power preleva dai conti correnti dei consumatori l'importo di 130 euro; iii) successivamente all'addebito, se non giungono richieste di ripensamento/recesso da parte dei consumatori, il professionista provvede alla spedizione del contratto di fornitura cartaceo.

10. Dalle verifiche ispettive emerge che il professionista è consapevole delle modalità attraverso le quali gli operatori del call center di cui si avvale acquisiscono il consenso dei consumatori alla registrazione della telefonata, ossia mediante informazioni gravemente ingannevoli circa l'identità del professionista e lo scopo della telefonata, nonché attraverso lo sfruttamento dei dati personali dei clienti (tra i quali POD, anagrafica, IBAN).

11. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge, infatti, che i consumatori sono indotti a credere che l'offerta provenga dal loro attuale fornitore, ossia Enel Energia, senza comprendere che la proposta ha ad oggetto la conclusione di un nuovo contratto di fornitura con la società Switch Power. Tanto è vero che, un numero rilevante di consumatori, a

¹ L'offerta prevede, inoltre, che ogni qualvolta il credito del cliente scenda al di sotto dei trenta euro, il c.d. "borsellino" del cliente si ricarichi automaticamente con relativo addebito dell'importo ricaricato.

seguito dell'addebito, reclamano la restituzione dell'importo indebitamente prelevato, lamentando di non aver mai dato l'assenso alla conclusione di un nuovo contratto con la società Switch Power per la fornitura di energia elettrica, né di aver mai ricevuto copia cartacea del contratto stipulato².

12. Nonostante le criticità emerse e le difficoltà incontrate nella gestione dei contratti conclusi telefonicamente dagli operatori del call center, le evidenze dimostrano che Switch Power continuerebbe ad avvalersi degli stessi operatori per la conclusione dei contratti di fornitura e ad incassare gli importi, prelevandoli direttamente dai conti correnti dei consumatori.

III. VALUTAZIONI

13. Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), 26, lettera *f*), e 66-*quinquies*, nonché degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

14. Sulla base di quanto sopra esposto, risulta che il professionista adotta modalità di conclusione dei contratti che appaiono aggressive, in spregio dei diritti dei consumatori, i quali sarebbero indotti a rispondere alla telefonata e a fornire il proprio consenso per effetto di informazioni false e gravemente ingannevoli in ordine all'identità del professionista e al contenuto dell'offerta; e ciò grazie al possesso e allo scorretto utilizzo di dati riservati dei consumatori relativi appunto alla fornitura in essere (POD e anagrafica).

15. Inoltre, nonostante il nuovo contratto di fornitura non possa considerarsi validamente concluso, il professionista, sempre in ragione del possesso e dello scorretto utilizzo di dati riservati dei consumatori relativi ai loro codici IBAN, addebita immediatamente sul loro conto corrente i costi di attivazione della fornitura, nonché una somma a titolo di anticipo sui futuri consumi.

16. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte in esame risultano ancora in atto e si caratterizzerebbero per un elevato grado di offensività in quanto idonee, nelle more del procedimento, a coinvolgere altri consumatori nelle modalità ingannevoli e aggressive dell'offerta commerciale di Switch Power, e a subire l'indebito prelievo dai conti correnti dei costi di attivazione della fornitura non richiesta, limitando con ciò la libertà di scelta e di comportamento dei medesimi.

CONSIDERATO che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- nell'attualità delle condotte contestate;
- nell'elevato numero dei consumatori coinvolti (alcune migliaia);
- nell'ingente somma prelevata indebitamente dai conti correnti da parte del professionista, idonea ad arrecare un notevole pregiudizio economico agli stessi;
- nonché nella consapevolezza del professionista in ordine alle irregolarità riscontrate nella procedura di acquisizione della clientela;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, che la società Switch Power S.r.l.:

- a) sospenda ogni attività diretta alla conclusione di contratti a distanza e attivazione di forniture di energia elettrica (*teleselling outbound*), in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore, ovvero a seguito di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti;
- b) sospenda ogni attività diretta ad addebitare i costi di attivazione e di ricarica sui conti correnti dei consumatori per la fornitura non richiesta, fino a quando il contratto non risulti validamente concluso;
- c) entro 7 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento presenti memorie scritte e documenti ai fini della conferma della sopraindicata misura;
- d) entro 5 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, il Collegio, valutate le argomentazioni difensive delle Parti, può confermare la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

f.f. IL PRESIDENTE
Gabriella Muscolo