



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2016;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTE 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, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, 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 13 luglio 2016, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società IREN Mercato S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 12 ottobre 2016, con il quale, 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. IREN Mercato S.p.A. (di seguito anche IREN), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società, che fa parte dell’omonimo gruppo IREN, opera nel settore della vendita di energia

elettrica e di gas sia sul mercato libero sia sul mercato di tutela (operando come fornitore di “*tutela*” per la clientela al dettaglio di gas a Genova, Parma e parte della provincia, Reggio Emilia e provincia, nonché come fornitore di “*maggior tutela*” per la clientela al dettaglio di energia elettrica a Torino e Parma). Il professionista ha realizzato in Italia nel 2015 un fatturato di circa 2,3 miliardi di euro¹ e un utile di circa 1 milione di euro.

2. Adiconsum Lucca, Adiconsum Oristano, Associazione Codici Centro per i diritti del cittadino Lombardia, Federconsumatori Arezzo, Federconsumatori Toscana, in qualità di segnalanti.

3. Enel Italia S.r.l., società appartenente all’omonimo gruppo Enel attivo nei mercati dell’energia elettrica e del gas, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il presente provvedimento concerne i comportamenti posti in essere da IREN, nella qualità di professionista, consistenti:

A) nella conclusione di contratti non richiesti e nell’attivazione non richiesta di rapporti commerciali di fornitura di energia elettrica finalizzata all’acquisizione di clientela sul mercato libero;

B) nella conclusione di contratti non richiesti e nell’attivazione non richiesta di rapporti commerciali di fornitura di gas naturale finalizzata all’acquisizione di clientela sul mercato libero;

C) nella conclusione, dopo il 13 giugno 2014, di contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, in possibile violazione dei diritti attribuiti al consumatore dalle disposizioni introdotte nel Codice del Consumo dal D.Lgs. n. 21/2014.

5. In particolare, quanto ai comportamenti *sub* A) e B), pur senza aver preventivamente acquisito il consenso del consumatore, in particolare in assenza della sottoscrizione dello stesso, in presenza di firme false oppure in assenza di alcuna manifestazione di consenso telefonico, IREN avrebbe ritenuto perfezionato il contratto, attivando la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e richiedendone il pagamento in relazione ai consumi effettuati.

Inoltre, nell’ambito della vendita dei servizi di fornitura - sia tramite visite a

¹ Il fatturato complessivo del 2015 del professionista, di circa 2,3 miliardi di euro, deriva per circa 1,2 miliardi di euro dalla vendita di energia elettrica, per un numero complessivo di circa 740 mila contratti di cui circa 730 mila con clienti al dettaglio. È invece di circa 200 milioni di euro il fatturato del 2015 per vendite di gas, per un numero complessivo di circa 745 mila contratti di cui circa 742 mila con clienti al dettaglio, 381 mila dei quali in servizio di tutela. (Dati tratti dal bilancio dell’esercizio 2015).

domicilio che mediante contatti telefonici a distanza - gli agenti incaricati per conto di IREN non avrebbero informato in modo chiaro e comprensibile i consumatori 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. In particolare, le modalità di contrattualizzazione adottate risultano idonee a limitare notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole, in considerazione della complessità dell'offerta commerciale e delle significative asimmetrie informative che contraddistinguono il settore.

6. Avuto riguardo al comportamento *sub C*), per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014, IREN avrebbe adottato procedure di conclusione dei contratti che non garantirebbero la libera scelta della forma in cui viene effettuata la conferma del contratto per telefono, né la messa a disposizione del consumatore del supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto e del supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione. Il professionista, inoltre, a seguito del contatto telefonico finalizzato alla conclusione del contratto, non avrebbe sistematicamente verificato l'avvenuto recapito del plico contrattuale, necessario per poter consentire al consumatore l'identificazione del *dies a quo* per l'esercizio del diritto di ripensamento.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

7. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 13 luglio 2015 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS6259 nei confronti del professionista IREN Mercato S.p.A. per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 23, lettera *t*), 24, 25 e 26 comma 1, lettera *f*), nonché degli artt. 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo, comunicato al professionista e ai segnalanti Adiconsum Lucca, Adiconsum Oristano, Associazione Codici Centro per i diritti del cittadino Lombardia, Federconsumatori della Provincia di Arezzo, Federconsumatori Toscana, ed Enel Italia S.r.l..

8. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 21 luglio 2016 sono stati svolti accertamenti ispettivi, nelle sedi di IREN, la quale ha poi fatto pervenire in data 13 settembre 2016 l'ulteriore documentazione richiesta in sede ispettiva e una prima memoria difensiva.

9. In data 5 settembre 2016, 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 contestazione.

Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 4 ottobre 2016 con decisione comunicata al professionista in data 14 ottobre 2016, sul presupposto dell'interesse all'accertamento dell'eventuale infrazione da parte dell'Autorità e dell'inidoneità dei citati impegni a rimuovere i profili delle possibili violazioni contestate nella comunicazione di avvio del procedimento.

10. Il 12 ottobre 2016 l'Autorità ha deliberato la proroga del termine di conclusione del procedimento al 9 gennaio 2016, sussistendo particolari esigenze istruttorie.

11. In data 21 ottobre 2016 è stata inviata alle Parti, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la comunicazione di chiusura dell'istruttoria, il cui termine è stato fissato al 10 novembre 2016.

12. Il professionista è stato quindi sentito in audizione il 7 novembre ed ha depositato una memoria finale in data 11 novembre 2016.

13. In data 15 novembre 2016 sono stati richiesti i pareri di rito all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il parere dell'AGCom è giunto in data 13 dicembre 2016, mentre quello dell'AEEGSI è pervenuto il 19 dicembre 2016.

III.2. Le evidenze acquisite

III.2.1. Premessa

III.2.1.1 Mercati interessati dalle condotte

14. IREN opera nella vendita di energia elettrica e di gas naturale sul mercato libero, sia a grandi clienti che ai clienti al dettaglio, ovvero del c.d. *mass market*, e sono in particolare oggetto del presente procedimento le condotte tenute dal professionista nei confronti di quest'ultima categoria di acquirenti. Il professionista figura fra i principali gruppi per le vendite nel mercato libero dell'energia elettrica ed in quello del gas naturale².

15. Secondo i dati reperibili nella documentazione ispettiva³, al 29 febbraio 2016 i clienti attivi sono *[1,5- 1,6 milioni]* * con un aumento di *[40-50 mila]* (circa il 3%) rispetto al febbraio 2015; in particolare il trend di acquisizione settimanale di oltre *[5-10 mila]*⁴ “*contratti lordi*” riguarda per il 65%

² Dato risultante in base alla Relazione annuale AEEGSI del 31 marzo 2016.

³ Cfr. Documento “20160315 - Performance comm.le al 15 03 2016 - Executive Summary” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

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

⁴ La misura dei “contratti lordi” viene confermata nelle 8 settimane a metà del 2016 nel documento “20160704 - dashboard settimana 26 - 27giu-03lug2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

l'energia elettrica e per il 35% il gas. Dalle stesse evidenze ispettive il tasso di abbandono (c.d. "*churn rate*") risulta in aumento a inizio 2016, con oltre [10-15 mila] disdette ricevute per i primi tre mesi.

16. In particolare, secondo le indicazioni fornite dal professionista⁵, nel corso del 2015 IREN ha acquisito circa [250-300] mila nuovi rapporti commerciali, mentre nel primo semestre 2016 ha acquisito circa [150-200] mila nuovi rapporti commerciali.

Sempre secondo le dichiarazioni del professionista, inoltre, nel 2015 vi sono stati circa [60-70] mila ripensamenti, di cui [OMISSIS], ovvero circa il 10%, reclami; mentre nel primo semestre 2016 circa [40-50] mila ripensamenti, di cui circa [450-550] reclami.

17. Inoltre, da apposite interrogazioni degli archivi del professionista⁶ si evince che nel 2015, su un totale di [250-300 mila] rapporti commerciali "lordi" prodotti dalla rete di vendita, sono stati registrati circa il 20% di ripensamenti ([55-65 mila]), percentuale che è analoga nella prima metà del 2016, in cui su un totale di [200-250] rapporti commerciali prodotti dalla rete di vendita, sono stati registrati [40-45 mila] recessi.

18. Quanto alla suddivisione fra le due reti di vendita, da un rendiconto interno del professionista relativo alle commissioni liquidate⁷ emerge un dato totale di commissioni liquidate nel 2015 per [200-250 mila] contratti acquisiti; dallo stesso rendiconto tale numero complessivo di contratti risulta derivante per circa un quarto ([50-60 mila]) dalla rete porta a porta e per circa tre quarti ([100-150 mila]) dalla rete *teleselling*. Tale proporzione risulta analoga a quella evidenziata da un altro documento⁸ per la prima metà del 2016, nella quale risultano acquisiti (prima dei ripensamenti e dei disconoscimenti) [50-55 mila] rapporti commerciali dalla rete porta a porta, [100-150 mila] dalla rete *teleselling* e [10-15 mila] tramite *web*.

III.2.1.2. Canali di vendita teleselling e porta a porta

19. Su entrambi i mercati della vendita sul mercato libero di energia elettrica e di gas naturale, la conclusione dei nuovi contratti di fornitura viene principalmente realizzata da IREN sulla base di appositi contratti di appalto di servizi e/o di agenzia, utilizzando imprese terze che contattano con proprio personale i possibili clienti per via telefonica (c.d. "*teleselling*")⁹

⁵ Cfr. all. 3 al verbale di ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁶ Cfr. documenti "2015 totale contratti lordi acquisiti Iren Mercato", "2015 totale recessi sui contratti lordi acquisiti Iren Mercato", "2016 totale contratti lordi acquisiti Iren Mercato" e "2016 totale recessi sui contratti lordi acquisiti Iren Mercato" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁷ Cfr. Documento "Rendiconto fatturato agenti anno 2015 con costi capitalizzabili suddiviso per trimestri" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸ Cfr. Documento "20160606 - Slide Commerciale Retail" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁹ Il *teleselling* avviene principalmente attraverso il canale telefonico in uscita (c.d. "*teleselling outbound*"), mediante chiamate effettuate da operatori esterni che agiscono per conto di IREN, ma anche per mezzo del

o attraverso incaricati che si recano di persona presso i possibili clienti (c.d. vendite “*porta-a-porta*”)¹⁰, oltre che attraverso la propria rete di sportelli sul territorio ed attraverso il proprio sito internet¹¹. Il processo di acquisizione¹² prevede l’adesione del consumatore alla proposta contrattuale del professionista¹³ sia per le vendite porta a porta che per le vendite tramite *call center outbound*.

20. Al momento degli accertamenti ispettivi IREN risulta avvalersi¹⁴ di [10-15] agenzie e di [20-25] fornitori di attività di *teleselling*.

III.2.2. Procedure di vendita nel canale porta-a-porta

III.2.2.1. Procedura di contrattualizzazione e attivazione nel canale porta-a-porta

a) Proposizione ed accettazione della offerta contrattuale

21. Il contratto si conclude al momento della firma del contraente per l’accettazione della offerta contrattuale¹⁵ di IREN. È prevista dal professionista, in particolare, la sottoscrizione del contratto anche con chi dichiara di essere stato delegato e munito dal titolare delle forniture, “*con apposito incarico, dei necessari poteri al fine di aderire ad offerte commerciali*”, senza una specifica verifica della delega in questa fase.

22. Dopo la sottoscrizione da parte del futuro cliente delle informazioni preliminari e del modulo contrattuale presentati dall’operatore incaricato dell’agenzia, è previsto che la stessa agenzia svolga una prima verifica dei dati ed effettua una chiamata telefonica (c.d. “*quality call agenzia*”) per la verifica della volontà di adesione del cliente.

A seguito di un esito positivo della *quality call agenzia*, i dati del rapporto commerciale vengono inseriti sul sistema informativo del professionista, il quale a sua volta controlla i dati relativi, svolge una verifica con il distributore ed effettua, per il 100% dei rapporti commerciali, una c.d.

canale telefonico in entrata (c.d. “*teleselling inbound*”), attraverso la ricezione di chiamate effettuate da potenziali clienti ad un numero verde (*call center*).

¹⁰ Le vendite porta a porta sono realizzate da agenzie indipendenti, che effettuano attraverso propri incaricati la vendita per conto di IREN.

¹¹ IREN offre la possibilità per il consumatore di inviare *on-line* la richiesta di stipulare un contratto, che il professionista poi accetta inviando una comunicazione scritta, nella quale comunica l’accettazione della richiesta formulata dal cliente via web e chiarisce che entro 14 giorni dalla ricezione di tale comunicazione è possibile recedere senza oneri dal contratto mediante comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo tipo di ripensamento allegato.

¹² Cfr. tabelle del documento “FLUSSO ACQUISIZIONI CANALI INDIRETTI 24 06 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹³ Cfr. risposta di IREN del 13 settembre 2016 alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell’istruttoria.

¹⁴ Cfr. Documento “Agenzie Teleseller Attive” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁵ Cfr. Documento “Porta a porta_SM287KG” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

“*quality call*” di conferma della volontà del contraente di concludere il contratto¹⁶ e, in caso positivo, procede all’invio della lettera di conferma.

Nel caso di un contratto sottoscritto da un delegato è prevista l’effettuazione della *quality call* del professionista esclusivamente con il titolare del rapporto di fornitura¹⁷.

23. L’irreperibilità del contraente dopo reiterati tentativi¹⁸ di *quality call* interrompe il processo di acquisizione del cliente solo nel caso di contratti sottoscritti da un delegato¹⁹.

Nel caso di contratti sottoscritti dal titolare della fornitura fino al 21 luglio 2016, invece, l’irreperibilità non bloccava tale processo e si procedeva all’invio della lettera di conferma.

A partire da tale data, l’irreperibilità è divenuta bloccante della procedura di attivazione, anche per i contratti sottoscritti dal titolare della fornitura.

24. Dalla documentazione in atti²⁰ risulta, inoltre, l’effettuazione di una “chiamata di cortesia” o “*courtesy call*” su circa il [5-15] % delle proposte contrattuali, sia quelle andate a buon fine sia quelle oggetto di ripensamento, per verificare la corretta comprensione della proposta contrattuale sottoscritta e l’operato dell’agente e “*Nel corso delle chiamate di cortesia gli operatori (che fanno parte di una struttura dedicata diversa dall’agenzia porta a porta) che effettuano l’attività recepiscono anche gli eventuali recessi direttamente attraverso lo stesso canale telefonico*”.

b) Comunicazione dell’attivazione della fornitura

25. Nel caso di esito positivo della propria *quality call*, IREN invia una lettera di comunicazione della conclusione del contratto, c.d. “*welcome letter*”²¹, in cui si rende noto il tempo previsto per l’attivazione della fornitura; o invia alternativamente una lettera di accettazione del ripensamento eventualmente manifestato al telefono dal contraente.

26. Anche in caso di irreperibilità del titolare della fornitura che avesse sottoscritto il contratto, fino al 21/7/2016, IREN inviava comunque la *welcome letter*.

Successivamente a tale data, in tutti i casi di irreperibilità del sottoscrittore

¹⁶ Cfr. tabelle del documento “FLUSSO ACQUISIZIONI CANALI INDIRETTI 24 06 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁷ Cfr. Documento script “qualitycall_DELEGATO_01DIC2015_PR” allegato alla mail interna “I Quality call” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁸ Nella memoria difensiva del professionista del 12 settembre 2016 si indica un numero di telefonate pari a [15-20], mentre in documenti dell’anno 2015 tale numero è indicato in [5-10] (Cfr. Documento “2014-09-16_Nota su attività Agenzie” allegato a una mail interna, acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova).

¹⁹ Cfr. Memoria difensiva del professionista del 12 settembre 2016.

²⁰ Cfr. Documento “I attività agenti porta porta” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

²¹ Cfr. Documento “Welcome_QC_ELE” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

del contratto, IREN invia una lettera con cui si comunica espressamente che il rapporto commerciale non è stato confermato per l'impossibilità di raggiungere telefonicamente il contraente²².

III.2.3. Procedure di vendita e acquisizione del canale teleselling

III.2.3.1. Procedura di contrattualizzazione e attivazione

a) Proposta contrattuale e raccolta del consenso con il "vocal order" (VO)

27. La procedura *standard* in uso fino all'estate del 2016 prevedeva che il *teleseller* innanzitutto, durante la fase non registrata della telefonata illustrasse l'offerta commerciale di IREN e formulasse dapprima la domanda "Vuole aderire immediatamente all'offerta con questa telefonata o dopo aver ricevuto l'offerta in forma scritta?", per poi offrire la possibilità, in caso di conclusione telefonica del contratto, di ricevere la copia del contratto via *e-mail*, in formato elettronico e chiedere, prima di attivare la registrazione "La informiamo che può aderire telefonicamente all'offerta di fornitura di energia elettrica e di acquisto lampade LED e in questo caso, se Lei è d'accordo, attivo la registrazione su supporto durevole della conversazione ai fini del perfezionamento dei contratti, mi autorizza?"

Terminata tale illustrazione, in caso di risposta positiva, iniziava la parte registrata della telefonata, che si apriva con la richiesta al cliente di scegliere quale procedura di contrattualizzazione preferisse, nei termini seguenti²³: "Lei ha la possibilità di scegliere di concludere immediatamente il contratto di fornitura con IREN MERCATO e quindi di accettare subito l'offerta (...) sul mercato libero, appena illustrata, tramite la registrazione della presente conversazione telefonica, o in alternativa di concludere il contratto di fornitura in un secondo momento dopo aver ricevuto l'offerta (...) in forma scritta ed averla accettata per iscritto o con una successiva telefonata". Non veniva quindi richiamato il fatto che la legge prevede che il professionista deve confermare l'offerta per iscritto al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta e accettata per iscritto, e, solo se il consumatore vi acconsente esplicitamente, che tali conferme vengano effettuate su un supporto durevole.

28. A questo punto:

i) se il consumatore dichiarava di voler concludere il contratto immediatamente con la telefonata in corso, allora nell'ambito di un'unica telefonata: veniva registrata la volontà di stipulare il contratto; veniva

²² Cfr. memoria difensiva del professionista del 12 settembre 2016.

²³ Cfr. Documento "Script IREN 10 PER TRE Luce e Gas_T216_DO_BE3F_PT001_160501_160731" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, relativo alla offerta "IREN 10 PER TRE LUCE e IREN 10 PER TRE GAS".

annunciato²⁴ l'invio entro 10 giorni del plico contrattuale²⁵ contenente anche le modalità di accesso alla registrazione della prima telefonata; e veniva data notizia della possibilità di esercitare il ripensamento entro 14 giorni dalla ricezione della copia del contratto, comunicandolo in forma scritta, all'indirizzo ivi indicato;

ii) se, invece, nella prima telefonata il consumatore non aveva dato il consenso a concludere immediatamente il contratto, gli veniva, poi, offerta la possibilità di concludere il contratto dopo aver ricevuto copia scritta dell'offerta e, in caso di accettazione, gli veniva preannunciata la chiamata di operatore per verificare la sua volontà di concludere il contratto.

Nel corso di tale seconda telefonata veniva solo richiesto al consumatore di dichiarare la volontà di concludere il contratto, senza offrire o richiamare il diritto del consumatore di confermare la propria volontà in forma scritta²⁶. In caso di risposta affermativa, veniva registrata la volontà di stipulare il contratto e annunciato l'invio entro 10 giorni del plico contrattuale²⁷, contenente anche le modalità di accesso alla registrazione della prima telefonata. In questa seconda telefonata il consumatore non veniva, tuttavia, informato sull'esistenza e sulle modalità di esercizio del diritto di ripensamento.

29. Va rilevato che anche per il *teleselling* era prevista la registrazione della telefonata con marito/moglie/figlio/genitore/convivente, sulla sola base della dichiarazione di essere "*persona delegata dal titolare delle forniture ad aderire ad offerte commerciali*" ed essere stata "*dallo stesso munita dei necessari poteri con apposito incarico*"²⁸.

30. Fra i compiti del *teleseller*²⁹ ci sono quelli di confermare o correggere/integrare i dati del cliente in archivio, di effettuare un controllo a

²⁴ Cfr. Documento "Script IREN 10 PER TRE Luce e Gas_T216_DO_BE3F_PT001_160501_160731" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale, a conclusione della registrazione della prima telefonata, si preannuncia che IREN Mercato invierà copia del contratto, "*unitamente alla copia delle Informazioni Preliminari, della Nota Informativa, della Scheda di confrontabilità della Spesa, e Le fornirà apposita password al fine di consentirLe di poter accedere e di conservare il file contenente la registrazione del presente contratto, comprensiva della conferma dell'offerta e della Sua accettazione*".

²⁵ Cfr. Documento "Copia contrattuale_Verbal Order_HW229PZ" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

²⁶ La richiesta veniva formulata con le domande "*Vuole aderire immediatamente all'offerta con questa telefonata?*" e, in caso di consenso, "*Mi autorizza ad attivare la registrazione su supporto durevole della conversazione al fine di ricevere la Sua accettazione alla conclusione del contratto con Iren Mercato?*"

²⁷ Cfr. Documento "Script IREN 10 PER TRE Luce e Gas_T216_DO_BE3F_PT001_160501_160731" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale, a conclusione della registrazione della seconda telefonata, si preannuncia che IREN Mercato invierà copia del contratto, "*unitamente alla copia delle Informazioni Preliminari, della Nota Informativa, della Scheda di confrontabilità della Spesa, e Le fornirà apposita password al fine di consentirLe di poter accedere e di conservare il file contenente la registrazione del presente contratto, comprensiva della Sua accettazione*".

²⁸ Cfr. Documento "Script IREN 10 PER TRE Luce e Gas_T216_DO_BE3F_PT001_160501_160731" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, relativo alla offerta "IREN 10 PER TRE LUCE e IREN 10 PER TRE GAS".

²⁹ Cfr. Documento "PO IME 06 Gestione Verbal Order" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

campione di congruenza tra registrazioni e tracciati, di importare quotidianamente su portale di IREN le proposte acquisite e di caricare sul portale di IREN le registrazioni vocali.

Successivamente tutti i *verbal order* caricati a portale sono sottoposti a una serie di controlli formali da parte di IREN, anche con l'ausilio di società terze, volti a verificare la correttezza dei dati di fornitura, la congruenza fra i dati e le registrazioni vocali³⁰, l'applicabilità della proposta. Al termine di tali controlli, si procede alla stampa del contratto per l'invio al cliente.

31. IREN ha affiancato questa procedura basata su un'unica telefonata con una verifica a campione della consapevolezza del cliente, inizialmente su categorie "a rischio" (consumatori anziani o contrattualizzati da agenzie nuove e/o estere) per poi passare a una vera e propria telefonata di conferma post-invio plico, sempre limitata ad un campione di contratti.

Infatti, come precisato dal professionista³¹, a giugno 2014 IREN ha iniziato un'attività di verifica dei contratti stipulati con registrazione telefonica su alcuni specifici gruppi di clientela³², principalmente sulla consapevolezza e comprensione del cliente riguardo al cambio di fornitore e alcuni aspetti relativi alla chiarezza espositiva e cortesia degli operatori telefonici. Tale attività di "*quality call/courtesy call*"³³, prima dell'invio del plico contrattuale, è stata eseguita su: tutti i contratti stipulati con clienti di oltre 75 anni di età; tutti i contratti stipulati nei primi 6 mesi di attività di nuovi *teleseller* esteri; un campione limitato ([5-15] % o [15-25]%) dei contratti stipulati da nuovi *teleseller* italiani, per i primi 3 mesi di fornitura. È stato rinvenuto anche lo *script*³⁴ specifico adottato per la chiamata effettuata per chiedere la conferma di aver aderito tramite telefonata con un delegato all'offerta di IREN o la ratifica della adesione fatta da un terzo senza delega. A decorrere da marzo 2016, la verifica sopra descritta è stata sostituita con una nuova tipologia di c.d. "*welcome call*", effettuata dopo l'invio del plico contrattuale, allo scopo di verificare la conferma dell'adesione del cliente a valle della lettura delle condizioni, espresse durante la registrazione, e riportate nel plico contrattuale; nonché la chiarezza espositiva e cortesia degli operatori telefonici. Tale attività di "*welcome call*" è stata eseguita ampliando gradualmente la percentuale di clienti contattati dal marzo 2016 ([35-45]%) al giugno 2016 ([65-75]%).

³⁰ Cfr. Documento "I Prot n ro IM025443-2016-A del 05 02 2016 10 35" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si dà conto dell'esame approfondito della registrazione telefonica.

³¹ Cfr. risposta di IREN del 13 settembre 2016 alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria.

³² Cfr. Documenti "Script_qualitycall_DELEGATO_01DIC2015_PR", "Script_qualitycall_OVER_01DIC2015_PR" e "Script_qualitycall_TITOLARE_01DIC2015_PR" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

³³ Cfr. Documento "Report IREN BOE esempio QC del 20_07_2016" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

³⁴ Cfr. Documento "Script conferma delega" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

32. Da luglio 2016, è stata avviata la sperimentazione³⁵ di una c.d. “*confirmation call*” da effettuare esclusivamente con il titolare della fornitura³⁶, nella quale viene in primo luogo verificata la ricezione del plico contrattuale e, in caso affermativo, viene chiesta la conferma della volontà di stipulare il contratto. In mancanza della conferma di ricezione del plico contrattuale o del consenso alla registrazione della telefonata o del consenso alla conferma della volontà di stipulare il contratto, espresse dal titolare del rapporto di fornitura, non veniva dato seguito al rapporto commerciale.

33. Successivamente all’avvio dell’istruttoria, come più dettagliatamente descritto al paragrafo III.2.8.2., la procedura di conclusione del contratto articolata in due contatti telefonici è stata adottata in via generalizzata a partire dal 24 ottobre 2016.

34. Con riferimento invece alla procedura prevista per i contratti “*inbound*”, quindi su richiesta del cliente, dalle istruzioni per gli operatori del *contact center* risulta che: “*SUL MERCATO LIBERO DELL’ENERGIA ELETTRICA - I contratti sul mercato libero sono attivati solo dopo che il cliente ha inviato la documentazione contrattuale completa compilata e firmata*”³⁷.

b) Comunicazione dell’attivazione della fornitura

35. Anche nel caso dei contratti acquisiti tramite *teleseller*, al termine del processo di verifica veniva inviata al consumatore la conferma del professionista con il contestuale invio del plico contrattuale, contenente anche le istruzioni per accedere alla registrazione della/e telefonata/e e l’indicazione del tempo previsto per la attivazione della fornitura³⁸.

III.2.4. Rapporti con i fornitori di servizi di vendita porta a porta e di teleselling

36. IREN utilizza una procedura strutturata per la selezione e la verifica del comportamento delle imprese di *teleselling* e delle agenzie di vendita³⁹ e cura direttamente la preparazione di agenti, operatori di *teleselling* e addetti al *back office* dei propri *partner*, attraverso formazione e affiancamenti da parte dei propri addetti e con piattaforme informatiche di addestramento.

³⁵ Cfr. Documento “Test confirmation call” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

³⁶ Cfr. Documento “Script Confirmation Call” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale la prima fase comporta la verifica che l’interlocutore sia l’intestatario della fornitura; “*Per attivare l’offerta è indispensabile verificare i dati riportati sul contratto con il titolare della fornitura altrimenti non possiamo dar seguito alla richiesta di attivazione della fornitura*”.

³⁷ Cfr. Documento “ML regole generali - 07” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

³⁸ Cfr. Documento “Copia contrattuale_Verbal Order_HW229PZ” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

³⁹ Cfr. Documento “2014-02-14_Nota su attività agenzie x CdA IREN” allegato a una mail interna del 9 settembre 2014, acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

37. In particolare IREN adotta un sistema articolato di formazione ed aggiornamento, basato principalmente su sessioni destinate ai nuovi assunti ed altre predisposte in presenza di indici di qualità inferiori alla media riscontrata dal professionista nel canale di vendita; il professionista ha anche predisposto un “*Codice etico*”, il cui mancato rispetto da parte dei *partner* comporta l’applicazione di una penale economica per ogni reclamo ricevuto relativo a una tale violazione⁴⁰.

III.2.4.1. Remunerazione

a) Agenzie di vendita porta a porta

38. La remunerazione degli agenti è commisurata al numero dei contratti per i quali non è stato esercitato il diritto di ripensamento⁴¹: “*Nel caso in cui il cliente, dopo la sottoscrizione del modulo di accettazione esercitasse il diritto di ripensamento in conformità alle previsioni contenute nel Codice del Consumo e nel Codice di Condotta Commerciale, nessun addebito o penale potrà essere applicata a (...), fatto salvo il diritto di Iren Mercato di rivalersi su (...), nel caso tali ripensamenti derivassero da comportamenti commerciali scorretti di quest’ultima (vedi art. 4.1, 4.2, 4.3 e 16). Tali accettazioni non avranno validità tra le parti ai fini della liquidazione delle provvigioni di cui al successivo articolo 9 del presente contratto; pertanto nel caso in cui la provvigione relativa a tali accettazioni fosse già stata liquidata a (...), la stessa provvigione verrà detratta nel primo rendiconto utile.*” Viene poi previsto un *bonus* per il superamento di un certo numero di contratti e viene previsto un *malus* per il superamento di un certo numero di penali, maggiorato nei casi di penali per comportamenti scorretti nei confronti del cliente.

b) Teleseller

39. Come per gli agenti, la remunerazione è commisurata al numero dei contratti per i quali non è stato esercitato il diritto di ripensamento⁴². Anche per i *teleseller* viene poi previsto un *bonus* per il superamento di un certo numero di contratti e viene previsto un *malus* per il superamento di un certo numero di penali, maggiorato nei casi di penali per comportamenti scorretti nei confronti del cliente.

⁴⁰ Cfr. Memoria difensiva del professionista del 12 settembre 2016.

⁴¹ Cfr. Documento “contratto agenzia 20 Luglio 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁴² Cfr. Documento “telesellingappalto20luglio2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

III.2.4.2. Sanzioni e Penali

40. L'impresa risulta avere apposite procedure per l'applicazione di sanzioni agli agenti per comportamenti scorretti⁴³, di cui peraltro ha constatato la necessità di una revisione volta ad assicurarne il funzionamento in tutti i casi previsti⁴⁴.

a) Agenzie di vendita porta a porta

41. L'agente è soggetto a una serie di penali specificamente individuate ed è sempre considerato inadempimento contrattuale rilevante la violazione degli obblighi di correttezza e buona fede nei confronti dei potenziali clienti e l'adozione di condotte commerciali scorrette da parte dell'Agente e/o dei suoi incaricati⁴⁵.

Viene in particolare prevista la facoltà di IREN di applicare una penale di [omissis] euro per ogni recesso oltre il [5-15]% delle proposte presentate, mentre è prevista una penale di [omissis] euro per l'utilizzo di documentazione informativa o pubblicitaria cartacea non autorizzata e/o non conforme alla normativa di settore e/o al Codice di condotta commerciale.

È inoltre prevista per ogni caso accertato all'esito delle verifiche d'ufficio condotte da IREN, nonché per ogni reclamo ricevuto dal cliente e attestante la violazione posta in essere dall'agente, l'applicazione di una penale di [omissis] euro in caso di attività in contrasto con le disposizioni contenute nel Codice del Consumo, nel Codice di Condotta commerciale dell'AEEG e nel Codice Etico di IREN, con mala fede o colpa grave nei confronti del cliente.

Infine, è prevista una penale di [omissis] euro per ogni caso accertato all'esito delle verifiche d'ufficio condotte da IREN, nonché per ogni reclamo ricevuto dal cliente e attestante la violazione posta in essere dall'agente, che fornisca al cliente informazioni fuorvianti, inducendolo in errore e spingendolo a contrarre, anche attraverso documentazione non preventivamente autorizzata dal preponente, oppure induca a contrarre una persona incapace di agire o in stato di conclamata inabilità, a tal fine addirittura circonvenendola.

⁴³ Cfr. Documento "I report settimanale reclami 15-07-2016" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁴⁴ Cfr. documento "R Analisi switch in - 1 giugno 2016" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si legge "è prioritario comprendere quanti di questi ko nella fase di switch non vengono poi "ritornati" dai back office al portale sviluppo e pertanto non possiamo stornare le provvigioni ai canali. In allegato un primo file di punti (ee e gas, non ci sono gli ee di neta) che sono andati in ko nello switch, ma il cui feedback non è mai ritornato al portale o non è mai stato caricato direttamente sul portale e pertanto le provvigioni risultano ancora correttamente pagate. Sto facendo analizzare puntualmente alcuni di questi casi e poi vi riporto gli esiti; nel frattempo, come ci siamo detti a voce, è necessario rivedere il processo dei bo lato modalità di e tempistiche dell'eventuale "recupero" degli switch ko."

⁴⁵ Cfr. Documento "contratto agenzia 20 Luglio 2016" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

Ancora, se viene verificata la falsità della sottoscrizione, oppure IREN viene a conoscenza di condotte penalmente rilevanti poste in essere da dipendenti o terzi impiegati dell'Agente, il professionista intima di non utilizzare più tali collaboratori e applica una penale di [omissis] euro, oltre a riservarsi la facoltà di risolvere il contratto con l'agenzia che non abbia ottemperato all'intimazione.

42. In concreto⁴⁶, L'U.O. Servizi Supporto alla Vendita, seleziona i reclami che possono essere oggetto di segnalazione o di penale nei confronti dell'agenzia e li sottopone a un legale esterno, che “*in considerazione delle diverse situazioni, non prevedibili a priori, che si possono presentare*” può proporre: i) l'archiviazione motivata del reclamo; ii) la richiesta di una istruttoria; iii) l'applicazione delle penale prevista.

b) Teleseller

43. Anche il *teleseller* è soggetto, con procedure analoghe a quelle previste per gli agenti, a una serie di penali specificamente individuate ed è sempre considerato inadempimento contrattuale rilevante la violazione degli obblighi di correttezza e buona fede nei confronti dei potenziali clienti e l'adozione di condotte commerciali scorrette da parte del *teleseller* e/o dei suoi incaricati⁴⁷. Viene in particolare prevista per ogni caso accertato all'esito delle verifiche d'ufficio condotte da IREN, nonché per ogni reclamo ricevuto dal cliente e attestante la violazione posta in essere dal *teleseller*, l'applicazione di una penale di [omissis] euro in caso di attività in contrasto con le disposizioni contenute nel Codice del Consumo, nel Codice di Condotta commerciale dell'AEEG e nel Codice Etico di IREN, con mala fede o colpa grave nei confronti del cliente. Inoltre è prevista una penale di [omissis] euro per ogni caso accertato all'esito delle verifiche d'ufficio condotte da IREN, nonché per ogni reclamo ricevuto dal cliente e attestante la violazione posta in essere dal *teleseller*, che fornisca al cliente informazioni fuorvianti, inducendolo in errore e spingendolo a contrarre. Infine, se viene a conoscenza di condotte penalmente rilevanti poste in essere da impiegati del *teleseller*, IREN intima di non utilizzare più tali collaboratori e applica una penale di [omissis] euro, oltre a riservarsi la facoltà di risolvere il contratto con l'agenzia che non abbia ottemperato all'intimazione.

⁴⁶ Cfr. Documento “PO IME 5 Gestione agenzie retail e mid-business” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁴⁷ Cfr. Documento “telesellingappalto20luglio2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

c) Applicazione delle penali

44. In base agli elementi di valutazione raccolti, IREN, in alcuni casi, ha applicato le penali previste^{48,49}, in particolare quando il rapporto commerciale viene annullato entro un certo tempo dalla presa in carico⁵⁰.

45. In altri casi⁵¹, IREN ha proceduto all'archiviazione di diversi reclami nei quali ci si lamenta che i suoi venditori si sono presentati come incaricati di operatori concorrenti⁵², qualificando tale situazione come mere "INFORMAZIONI FALSE E FUORVIANTI" e non come una attivazione non richiesta⁵³.

46. Complessivamente nel 2015 IREN risulta⁵⁴ avere applicato penali per [15-25 mila] euro (di cui [15-25 mila] euro ad una sola agenzia) e nella prima metà del 2015 per [50-60 mila] euro (di cui [15-25 mila] e [20-30 mila] euro a due sole agenzie).

III.2.5. Criticità nelle condotte adottate per la contrattualizzazione nei canali porta-a-porta e teleselling: le segnalazioni e gli ulteriori riscontri emersi

47. Alcuni segnalanti lamentano di essersi resi conto di essere stati annoverati fra i clienti di IREN Mercato, al momento della ricezione di una lettera o di una fattura del professionista, pur non avendo mai avuto alcun contatto con il professionista⁵⁵.

⁴⁸ Cfr. Documenti "I TEGONI Lettera penale disconoscimento firma" e "R RECLAMO ANTONELLI ROBERTA" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si irrogano le penali e in uno dei quali si diffida dall'utilizzo ulteriore del collaboratore responsabile del comportamento scorretto.

⁴⁹ Cfr. Documenti "WIN SERVICE - Rendiconto mese di APRILE 2016" e "WIN SERVICE - Rendiconto mese di GIUGNO 2016" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si comunica il consuntivo delle penali irrogate nel mese ad una agenzia.

⁵⁰ Cfr. documento "R dati portafoglio e numero attivazioni mensili clienti retail per semestrale" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si legge "nostro storno economico all'agenzia /tls che ha fatto il contratto (ricordo che storniamo solo se recepiamo il recesso/storno entro 90gg dalla data di caricamento)."

⁵¹ Cfr. Documenti "Segnalazione reclamo LELLI ILDO e PATRIZIA" e "Bozza Lettera segnalazione IFeF" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui IREN segnala ai propri agenti casi in cui è stato denunciato che i venditori si erano presentati come ENEL ma non applica la penale.

⁵² Cfr. Documento "estrazione reclami 2015-2016" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁵³ Cfr. Documento "I Prot n ro IM030965-2016-A del 15 02 2016 08 35" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si decide di archiviare il reclamo di un consumatore che lamentava di essere stato tratto in inganno dall'agente che si qualificava come ENEL.

⁵⁴ Cfr. Documento "Tabelle Penali Agenzie" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁵⁵ Cfr. ad esempio le segnalazioni: prot. 20335 del 21/3/2014 e prot. 28792 del 3/6/2014 in ciascuna delle quali si lamenta che una consumatrice sarebbe venuta a conoscenza di un contratto a suo nome con IREN solo in occasione di una lettera del professionista; prot. 56924 del 5/9/2016 in cui la consumatrice lamenta di essere passata contro la propria volontà in IREN ed esserne venuta a conoscenza "quando nelle bollette di fine dicembre di A2A ho letto con stupore 'Chiusura contratto'. Mi ci sono voluti tempo e fatica per venire a sapere che il servizio gas ed elettricità mi veniva fornito da IREN".

48. Altri segnalanti rappresentano che, dopo essere venuti in contatto con gli agenti del professionista e non aver manifestato il loro consenso ovvero addirittura dopo aver manifestato il loro esplicito rifiuto di stipulare un contratto di fornitura o anche solo di proseguire la conversazione, sarebbero poi venuti a conoscenza di essere stati annoverati ciononostante fra i clienti di IREN Mercato⁵⁶. Diversi segnalanti lamentano anche di aver subito, a seguito del loro rifiuto, minacce da parte dei soggetti incaricati dal professionista⁵⁷.

⁵⁶ Cfr. ad esempio le segnalazioni: prott. 31841 e 31867 del 25/6/2014 in cui la consumatrice lamenta di essere venuta a conoscenza di un contratto con IREN solo in occasione di una lettera del professionista, mentre giorni prima era stata chiamata da un operatore IREN che riferiva di proporre esclusivamente delle informazioni commerciali; prot. 33340 del 4/7/2014 in cui il segnalante lamenta di essere venuto a conoscenza di un contratto con IREN solo in occasione della lettera di conferma dopo essere stato chiamato da un operatore IREN che, non rivelando chiaramente la società per la quale chiamava, gli proponeva l'aggiornamento dei dati per l'attivazione di una nuova offerta; prot. 11468 del 14/1/2015 in cui il legale di una consumatrice di nazionalità francese contesta che alla propria cliente in difficoltà di salute e di natura linguistica il *teleseller* abbia imposto un colloquio telefonico assolutamente forzato per un contratto non richiesto e non voluto, in quanto la propria assistita sarebbe stata contattata telefonicamente con il pretesto di volerla informare in relazione ad offerte commerciali di IREN e nel corso della telefonata, mentre la consumatrice cercava di comprendere di cosa si trattasse, l'operatore la interrompeva continuamente sino ad informarla che era stato stipulato un contratto anche quando la consumatrice negava di aver voluto dare la propria adesione, e per di più in una ulteriore telefonata ricevuta più tardi lo stesso giorno, in cui la consumatrice confermava la volontà di non aderire ad alcun contratto, le veniva risposto dall'operatore che era troppo tardi e che il contratto era perfezionato; prot. 12408 del 20/1/2015 in cui il segnalante lamenta di essere stato contattato telefonicamente da diversi operatori IREN che con l'inganno hanno attivato un contratto nonostante il rifiuto dello stesso (*"sono stato contattato dal call center di Iren Mercato Spa dal sig. (...) per verificare se la mia utenza elettrica fosse assoggettata a tariffa monoraria. Dopo avere fatto una verifica sulle bollette, mi veniva riferito che per risparmiare avrei dovuto sottoscrivere un cambio di "fornitore" di luce e gas, mentre il "distributore" Acea Spa sarebbe rimasto immutato. Alla mia precisa domanda, ripetuta due volte, se contatore e bollette/fatturazione sarebbero rimaste Acea, avendo ricevuto risposta affermativa, venivo invitato a manifestare il mio consenso con telefonata registrata, stavolta però dalla collega (...), qualificatasi come diretta superiore del (...), sia per luce e gas di casa che per l'utenza luce garage. Alla fine mi veniva riferito che sarei stato chiamato da un responsabile per conferma. Ciò avveniva effettivamente circa un'ora dopo, quando una signora, della quale non ricordo il nome, mi chiedeva se avessi ben capito che con quel nuovo contratto avrei cambiato definitivamente azienda erogatrice di servizi, non avendo nulla più a che fare con Acea Spa. Alle mie rimostranze, questa signora dichiarava che ormai il contratto era concluso e mi sarebbe arrivato il contratto in pdf da stampare sottoscrivere e spedir loro")*) e che *"se avessi saputo subito che avrei cessato i miei rapporti con Acea, mai avrei continuato la telefonata"*; prot. 62628 del 3/10/2016 in cui si lamenta che *"In data 2/8/2016 ho ricevuto comunicazione scritta da parte del Fornitore IREN MERCATO al fine di confermare la volontà di aderire ad un contratto di somministrazione di energia elettrica nel mercato libero. Il giorno 3/8/2016 sono stato contattato dal vostro operatore e ho confermato la volontà di NON aderire alla vostra offerta. Inoltre, in data 3/8/2016 ho chiesto anche per iscritto che il contratto di cui sopra venisse immediatamente annullato in quanto non corrispondente a quanto era stato illustrato nel corso della precedente conversazione telefonica"* e che *"Successivamente sono stato contattato dal vostro operatore e ho confermato ulteriormente la volontà di NON aderire alla vostra offerta. In data 30/9/2016 vengo avvertito dal mio attuale fornitore, ENEL ENERGIA, della vostra richiesta di attivazione e di recesso da contratto esistente."*

⁵⁷ Cfr. ad esempio le segnalazioni: prot. 37025 del 25/7/2014 nella quale il consumatore lamenta di aver ricevuto una chiamata da un operatore IREN che lo invitava insistentemente e con modi scortesi a sottoscrivere un contratto (*"ricevo in data odierna dal numero 0781 679003 una telefonata dal tono e modo scortese in cui mi si obbligava ad accettare un contratto di servizi luce e gas con IREN. premesso che la mia residenza non è nel territorio di IREN chiedevo come erano venuti in possesso del mio numero di cellulare e per risposta mi veniva detto tramite elenco telefonico il che non è vero. Chiedevo alla operatrice i suoi riferimenti per la segnalazione alla IREN e per tutta risposta mi veniva detto che loro essendo albanesi non hanno paura dello Stato e mi avrebbero minacciato nel caso avessi fatto segnalazione, con*

49. Secondo quanto lamentato dai segnalanti, sembrerebbe che i *teleseller* incaricati da IREN Mercato non si qualificerebbero in maniera trasparente e che gli stessi fornirebbero informazioni ingannevoli al fine di carpire i dati della fornitura per poi attivare i servizi di energia elettrica e gas, ad esempio prospettando la possibilità di usufruire di un piano tariffario più vantaggioso o di concludere un contratto più conveniente di quello in corso e/o attraverso la falsa rappresentazione del professionista per conto del quale operano⁵⁸ o

condimento finale di ingiurie e minacce personalmente dirette a me"); prot. 29267 del 15/4/2015 in cui la segnalante riferisce di telefonate ricevute dai suoi genitori ultrasettantenni da parte di operatori IREN, nella prima delle quali l'operatore, presentandosi con il pretesto di avvertire che la sera stessa sarebbe stata staccata la fornitura di corrente elettrica, cercava di convincere il padre a passare ad IREN ed al suo rifiuto "si è arrabbiato ed ha iniziato ad insultare mio padre, il quale scosso ha terminato la comunicazione", dopo di che un altro operatore ha richiamato per avere conferma del cambio di gestore ed al rifiuto della madre "è stata anche lei apostrofata con termini che non riporto" ed infine tre giorni dopo "un operatore IREN ha richiamato a casa dei miei genitori minacciandoli che se non cambiano gestore loro gli 'staccano la luce a fine mese'. I miei genitori hanno rifiutato ancora ed hanno chiuso la telefonata, ma sono scossi e preoccupati"; prot. 38078 del 25/5/2016 in cui si lamenta che una coppia di coniugi di 78 e 85 anni sarebbe stata costretta a fornire i dati della bolletta luce e gas a due incaricati IREN che si presentavano presso la loro abitazione con la scusa di averne bisogno per l'aggiornamento del contatore e che all'iniziale rifiuto di fornire tali dati facevano seguire minacce quali l'attivazione di procedure sanzionatorie; prot. 41319 del 10/6/2016 in cui il consumatore riferisce di un agente IREN che gli ha intimato di firmare alcuni documenti – risultati poi un modulo contrattuale - perché non era stato dato seguito ad una comunicazione urgente di IREN in cui si segnalava un guasto al contatore.

⁵⁸ Cfr. ad esempio le segnalazioni: prot. 34079 del 25/6/2013 in cui si lamenta che il *teleseller* avrebbe comunicato alla consumatrice che il contratto che stava concludendo telefonicamente era con Enel; prot. 12615 del 20/1/2015 in cui la consumatrice lamenta il tentativo di un agente IREN di ottenere i suoi dati e farle firmare un modulo ("si presenta alla porta suonando un incaricato che dice di essere dell'Enel e di essere venuto per l'aggiornamento dei contatori per le nuove tariffe delle fasce orarie. Lo faccio salire mi chiede le ultime bollette e registra i dati su un contratto, venendomi un dubbio chiedo un suo nominativo senza avere risposta e dico di voler prima di firmare qualsiasi cosa attuare dei controlli. Quindi lo mando via senza firmare nulla! Mi lascia il contratto non completo e se ne va."); prot. 41669 del 22/8/2013 in cui si lamenta che il *teleseller* avrebbe chiesto al consumatore di comunicare i dati di una vecchia fattura per un controllo; prot. 43579 del 6/9/2013 in cui si lamenta che il *teleseller* avrebbe chiesto i dati dell'ultima bolletta al fine della riprogrammazione del contatore con tariffa bioraria; prot. 29782 del 20/4/2015 in cui si lamenta che "un call center con operatori dall'accento straniero ha contattato mia madre, persona di 64 anni con problemi di salute, spacciandosi per Enel e chiedendo informazioni e dati relativi alle utenze gas e luce. Scopo dichiarato della telefonata, quello di 'adeguare al libero mercato, ribassandole, le tariffe del nostro piano contrattuale'. Poiché Enel spesso chiama per offrire proposte commerciali, mia madre ha fornito i dati delle utenze gas e luce e iniziato una registrazione telefonica." e che quando "l'operatrice ha dovuto dire il vero nome della compagnia per cui lavora, e cioè IREN, la telefonata, e quindi la registrazione, è stata interrotta con grande disappunto mio e di mia madre (abbiamo ovviamente specificato che non volevamo assolutamente cambiare gestore delle utenze e chiesto perché si fossero spacciati per Enel quando in realtà lavorano per IREN, compiendo a tutti gli effetti una truffa). Ci è stato risposto, grottescamente, che IREN significa 'informazioni riservate clienti Enel' e che le due società usufruiscono di un call center comune per le proposte commerciali cosa che mi è stata smentita, se ce ne fosse bisogno, da Enel., Abbiamo così interrotto la comunicazione e chiesto di non essere più disturbate perché non intenzionate ad attivare alcun contratto con loro."; prot. 42224 del 15/6/2016 in cui si lamenta che operatori IREN avrebbero telefonato affermando di agire per conto dell'AEEGSI e di avere bisogno di registrare una comunicazione telefonica propedeutica all'invio a casa di ulteriori documenti; prot. 51278 del 28/7/2016 in cui la consumatrice lamenta di essere stata contattata da un'operatrice di IREN che si sarebbe identificata come operatrice del suo fornitore Enel Energia giustificando la telefonata e la richiesta di informazioni con un rimborso che le sarebbe spettato e che "Dopo la comunicazione dei miei dati, sempre durante la prima telefonata avendo avuto dei dubbi dell'autenticità della chiamata, chiedo all'operatrice di interrompere il tutto, ma la stessa dice che il contratto "è già partito". Oggi mi è arrivato via posta il contratto da questa società, a cui ho risposto inviando il modulo di ripensamento, da loro stessi fornitomi, via fax. Da quindici giorni, il call center richiama insistentemente e più volte al giorno, anche di sera, per

di modifiche societarie riguardanti le imprese fornitrici dei consumatori e delle microimprese a cui si rivolgono⁵⁹.

50. Analogamente, attivazioni non richieste sarebbero avvenute a seguito di visite a domicilio da parte di agenti del professionista, durante le quali gli stessi, dichiarando di dover svolgere dei controlli e/o promettendo l'applicazione di sconti e/o accrediti a favore dei consumatori/microimprese, avrebbero richiesto l'esibizione delle bollette o la visione dei contatori per acquisire i dati identificativi delle utenze, spesso invitando poi ad apporre una propria firma a documenti presentati come semplici moduli informativi da sottoscrivere per ricevuta⁶⁰ ..

51. In entrambi i casi gli operatori avrebbero spesso ottenuto i dati necessari alla stipula dei contratti di fornitura presentandosi quali operatori dell'impresa con cui i consumatori/microimprese avevano attivi contratti di fornitura, ovvero di enti pubblici preposti alla regolamentazione del settore dell'energia. In proposito, Enel segnala che diversi clienti del gruppo hanno lamentato *“di essere stati contattati telefonicamente da operatori di teleselling*

concludere la pratica, pregandoci di effettuare la seconda registrazione telefonica, utile (e obbligatoria) per l'attivazione del contratto.”; prot 55829 del 29/8/2016 in cui la consumatrice lamenta di avere ricevuto alcuni mesi prima una telefonata da parte di un'operatrice IREN che *“diceva di contattarmi per informarmi di un cambiamento sull'approvvigionamento dell'energia da parte del mio attuale fornitore (HERAComm)”* e che *“serviva la mia approvazione al fine di poter ottenere in bolletta la tariffa più bassa derivante da questa nuova gestione. Nel corso della chiamata l'operatrice, a seguito della mia insistenza, ha confermato più volte che il mio fornitore sarebbe rimasto HERA e che il cambiamento avrebbe riguardato solo HERA e il suo nuovo fornitore. Nessuna modifica avrebbe toccato me come cliente, se non la nuova tariffa. Alla fine della chiamata, quando mi sono state poste tutte le domande, ho capito che si trattava di una truffa, ma a quel punto era già troppo tardi. L'operatrice mi ha detto che in una decina di giorni avrei ricevuto il plico contrattuale, mai pervenuto... e pertanto negandomi la possibilità di esercitare il mio diritto di ripensamento.”*; prot. 55855 del 29/8/2016 in cui la segnalante riferisce che nella *“conversazione telefonica in forza della quale mi sono stati letteralmente carpiri i dati anagrafici”* l'operatrice *“si è spacciata per una dipendente di Enel Energia (...) con la scusa che la suddetta società aveva effettuato degli errori maggiorando il calcolo dei consumi delle mie utenze”*; prot. 57224 del 6/9/2016 in cui il consumatore lamenta di essere stato *“contattato telefonicamente da una società presentatasi come ENI – di cui sono attualmente cliente – la quale, con la promessa di nuove tariffe, mi ha estorto alcuni consensi telefonici”*; prot. 60389 del 20/9/2016 in cui si lamenta che IREN *“fa contratti telefonici per la fornitura di energia, poco chiari, pressanti, spacciandosi per fornitore ENP”*.

⁵⁹ Cfr. ad esempio la segnalazione: prot. 55315 del 23/8/2016 in cui un consumatore lamenta di essere stato contattato telefonicamente da un operatore IREN, che lo avrebbe *“indotto a variare un contratto di fornitura di energia già attivo con la società ENERGIT, comunicando un assorbimento della stessa in IREN MERCATO, e comunicando che ENERGIT non poteva fornire una tariffa monoraria con il contratto in essere e che se non avessi effettuato il passaggio avrei ricevuto due bollette energetiche”*.

⁶⁰ Cfr. ad esempio le segnalazioni: prot. 10986 del 10/1/2013 in cui si lamenta che la segnalante ultraottantenne e reduce di operazione alla vista avrebbe firmato un contratto gas ed energia elettrica poiché indotta in errore da due agenti IREN che si sono presentati presso la sua abitazione come *“funzionari del gas”* incaricati di effettuare un controllo; prot. 53302 del 29/11/2013 in cui si lamenta che l'incaricato porta a porta si sarebbe presentato come operatore Enel e avrebbe chiesto i dati della bolletta al fine di permettere al segnalante di beneficiare di un bonus e di un rimborso per consumo nella fascia bioraria; prot. 21346 del 5/3/2015 in cui si rappresenta che un operatore che si qualificava come Sinergas si sarebbe presentato presso l'abitazione del segnalante con il pretesto di recuperare dei dati per verifiche amministrative e chiedeva in seguito la sottoscrizione di un modulo di accettazione di un nuovo contratto che il segnalante rifiutava di sottoscrivere; prot. 33718 del 5/5/2016 in cui la segnalante lamenta di aver fornito i propri dati ad un operatore che si è presentato presso la sua abitazione qualificandosi come dipendente di istituto regionale per l'energia.

o di aver incontrato agenti che, presentandosi come “incaricati Enel” hanno invece stipulato contratti di fornitura per conto della società Iren”⁶¹.

52. Le lamentele rappresentate nelle segnalazioni pervenute all'Autorità trovano riscontro in quelle del tutto analoghe con le quali il professionista si trova confrontato nella gestione di molti rapporti commerciali instaurati dalla propria rete di vendita, esemplificate nelle evidenze ispettive raccolte in ordine alla corrispondenza intrattenuta dal professionista con i consumatori e con i propri venditori, nonché alla corrispondenza interna fra diverse funzioni aziendali di IREN, volta ad affrontare casi di consumatori che lamentavano di non avere prestato consenso all'instaurazione del rapporto commerciale di fornitura⁶².

53. In alcuni casi, in particolare, la corrispondenza interna dell'impresa acquisita agli atti riguarda casi di agenti⁶³ e *teleseller*⁶⁴ che si presentavano e invitavano a sottoscrivere contratti con IREN con l'inganno, in particolare riguardo al fenomeno di agenti⁶⁵ che si presentavano come incaricati che dovevano applicare uno sconto per conto del comune.

III.2.6. Criticità nella gestione della richiesta di riconoscimento della inesistenza del contratto e dell'esercizio del diritto di ripensamento

III.2.6.1. Premessa

54. Dai documenti agli atti risulta che IREN dedica attenzione e risorse alla gestione del ripensamento, alcune volte chiamato anche recesso⁶⁶, alla gestione dei reclami, rispondendo anche alle criticità segnalate dalle associazioni di consumatori⁶⁷, con le quali collabora fattivamente per la risoluzione delle lamentele dei consumatori⁶⁸.

⁶¹ Cfr. le segnalazioni prot. 68529 del 20/11/2015 e prot. 36551 del 18/05/2016.

⁶² Cfr. ad esempio i documenti "R segnalazione truffa utente Twitter -1", "I I Reclamo MICUCCI ALFONSO"

⁶³ Cfr. Documento "I segnalazione assoutenti" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁶⁴ Cfr. Documento "I POD IT001E52661226 intestato a RIZZI FRANCA - RIPENSAMENTO" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁶⁵ Cfr. Documento "segnalazioni più critiche" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁶⁶ Cfr. Documento "I Chiarimenti su applicazione del diritto di ripensamento - 307 h 11" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁶⁷ Cfr. Documento "I Criticità Codice Commerciale" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁶⁸ Cfr. Documento "I Segnalazioni Malaguti" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

III.2.6.2. Procedure per la gestione dei ripensamenti e dei reclami

a) Diritto di recesso per ripensamento

55. Riguardo alle modalità di consegna del modulo per il ripensamento, dalle evidenze agli atti⁶⁹, lo stesso risulta regolarmente fornito ai consumatori, come allegato alle informazioni precontrattuali.

56. Nel caso delle vendite porta a porta, il tempo indicato per l'esercizio del ripensamento decorre dal momento della firma presso il cliente, e viene indicato in 14 giorni, a decorrere dal settimo giorno dalla sottoscrizione, tempo previsto contrattualmente per il recapito dell'offerta sottoscritta ad IREN, anche utilizzando il modulo tipo di ripensamento allegato al contratto⁷⁰. Tale indicazione viene confermata dal contenuto di una *e-mail* interna in cui si discute sul periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, in cui uno degli interlocutori afferma *“i 14 giorni decorrono dalla presa in carico da parte dell'azienda del contratto (quindi quando arriva la copia cartacea in azienda). Nei fatti, abbiamo sempre fatto decorrere i 14 giorni dalla presa visione della lettera di conferma da parte del cliente (quindi dalla data presunta di ricezione)”*⁷¹.

57. Inoltre, secondo le precisazioni del professionista⁷², il criterio per la definizione della data a partire dalla quale è possibile procedere alla richiesta di *switch* al distributore è di 10 + 14 giorni dalla data della firma.

58. Per quanto riguarda il *teleselling*, come sopra illustrato, il professionista informa nel corso della registrazione telefonica della possibilità di esercitare il ripensamento entro 14 giorni dalla ricezione della copia del contratto. Inoltre, secondo le precisazioni del professionista⁷³, il criterio per la definizione della data a partire dalla quale è possibile procedere alla richiesta di *switch* al distributore è di 14 giorni dalla data dell'affidamento delle *welcome letter* allo stampatore tramite PEC (nel caso di affidamento senza PEC + ulteriori 10 giorni).

59. IREN ha dedicato un apposito studio alle modalità di controllo dei tempi impiegati per ciascuna fase di acquisizione di un nuovo cliente, a partire dalla acquisizione del suo consenso fino al momento dell'invio della richiesta di *switch* al distributore⁷⁴.

⁶⁹ Cfr. Documento “carteggio” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia, nonché modulistica allegata a segnalazioni pervenute all'Autorità.

⁷⁰ Cfr. Documento “Porta a porta_SM287KG” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁷¹ Cfr. Documento “R DA QUANDO DECORREREBBERO I 14 GIORNI DI “RIPENSAMENTO” CONTRATTI D TO D” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁷² Cfr. risposta di IREN del 13 settembre 2016 alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria.

⁷³ Cfr. risposta di IREN del 13 settembre 2016 alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria.

⁷⁴ Cfr. Documento “I Report per monitoraggio Switch” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

60. Infine, per il miglioramento della propria gestione IREN ha elaborato fin dal 2015 un piano⁷⁵ di modifica sia della organizzazione propria che di quella dei rapporti con i propri fornitori, nel quale veniva previsto, fra l'altro l'accentramento della gestione dei ripensamenti e la revisione del relativo processo.

b) Reclami

61. Esiste una articolata procedura per la gestione dei reclami⁷⁶, che si avvale di una apposita strumentazione informatica⁷⁷. Nel 2015 IREN ha svolto una ristrutturazione dei processi, volta a omogenizzarli e centralizzarli su un unico gruppo di lavoro per tutte le aree e le sedi geografiche dell'attività aziendale⁷⁸. Inoltre, l'impresa ha elaborato nuovi sistemi di CRM e di fatturazione⁷⁹.

62. Il professionista ha elaborato uno specifico modello di lettera⁸⁰ da inviare nel prendere in carico ogni reclamo per i comportamenti dei propri venditori in cui, oltre a chiarire tutte le misure preventive adottate, ci si scusa per il disagio e si assicura l'intenzione di fare chiarezza sullo stesso.

III.2.6.3. Trattamento dell'esercizio del diritto di ripensamento

63. Dagli atti interni del professionista⁸¹ si evince l'esistenza di una procedura volta ad un ampio accoglimento delle comunicazioni di ripensamento pervenute, nella quale sono previste anche apposite chiamate telefoniche al consumatore per acquisire dati essenziali eventualmente mancanti; tuttavia viene utilizzata per la chiusura della pratica una unica qualificazione denominata "*chiuso con successo/non gestibile*", anche nei casi in cui non si reperiscono i dati mancanti necessari per dare seguito alla richiesta, oppure sono trascorsi 3 mesi dall'acquisizione del documento e non sussistono le condizioni per procedere all'annullamento.

64. Inoltre l'accettazione dei ripensamenti viene subordinata al fatto che non sia stata già inviata la richiesta di *switch* al distributore "*Contratto*

⁷⁵ Cfr. Documento "piano commerciale" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁷⁶ Cfr. documento "Processo analisi reclami" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁷⁷ Cfr. documenti acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova "ScreenShot_EstrazioneReclamiLettera", "ScreenShot_StatoReclami" e "ScreenShot_TipoSegnalazione".

⁷⁸ Cfr. documenti "Attività Reclami" e "R Ripensamenti - gestione unificata" acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁷⁹ Cfr. documento "Piano Gestione Clienti" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸⁰ Cfr. documento "I Bozza di risposta a reclami comportamento agenti" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁸¹ Cfr. documento "I Regole ripensamenti" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

annullabile: procedere”, mentre in caso contrario la procedura adottata prevede la diversa alternativa “*Contratto non annullabile: respingere la richiesta su Erizone con l’indicazione “assegnare a gestione reclami”*”.

65. Nella documentazione agli atti si rinviene inoltre evidenza di situazioni, che l’impresa si occupa di comprendere ed affrontare⁸²⁸³⁸⁴, in cui una disfunzione crea ritardi o carenze nella gestione dei ripensamenti⁸⁵. In particolare, si evidenzia la concreta possibilità considerata dalle funzioni aziendali del professionista di non gestire tempestivamente la procedura interna di annullamento del rapporto commerciale per il quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, nel qual caso viene prevista come unica soluzione l’applicazione della procedura di ripristino della Delibera 153/12⁸⁶⁸⁷.

66. Al momento degli accertamenti ispettivi, a metà 2016, IREN stava sviluppando nuove procedure in modo da far caricare dai venditori sul proprio sistema informativo le proposte di contratto, da sottoporre poi a verifica ed inviare successivamente alla fase di *switch*⁸⁸. Risulta inoltre evidenza di una riflessione del professionista in merito in una corrispondenza interna⁸⁹ di marzo 2016, in cui si affrontano problematicamente alcuni passaggi procedurali; mentre in documenti programmatici allegati a corrispondenza interna⁹⁰ di aprile 2016 si ipotizzava una modifica dei tempi di attesa da applicare prima del passaggio dei rapporti commerciali acquisiti allo stato di “*ok switch*”⁹¹.

67. Dalle evidenze risulta l’assoluta rilevanza che nei processi di acquisizione di nuovi contratti hanno i ripensamenti, nell’ambito dei quali

⁸² Cfr. documento “I INVIATO IME- RECESSI” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸³ Cfr. documento “R Estrazione ripensamenti luglio 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸⁴ Cfr. documento “R Situazione arretrato da gestire al 18 05 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸⁵ Cfr. documento “R Ripensamenti romagnoli” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova e documento “Reportistica centralizzata reclami 21_07_2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁸⁶ Cfr. documento “R I Report ripensamenti 21° settimana dal 23 maggio al 27 maggio 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale si legge “*Quanti di questi rischiano di trasformarsi in contratti non richiesti? - Il rischio c’è, nel senso che se non gestiamo il ripensamento in maniera puntuale e non torniamo a lavorare sul quotidiano rischiamo di richiedere lo switch e non avere il tempo necessario per richiederne l’annullamento e quindi andremmo per forza in 153/12*”.

⁸⁷ Cfr. documento “R segnalazione assoutenti” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁸⁸ Cfr. Documenti “I testo mail_del.487 x mktg” e “Report per monitoraggio Switch” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁸⁹ Cfr. Documento “R SII (consultazione ST switching consultazione ST popolamento e aggiornamento RCU gas) GdL Utilitalia 22.03.2016 ore 1030” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁹⁰ Cfr. Documenti “Punto situazione switch EE-SII” e “R Switch EE - processi nella WEB FORM RETAILBUSINESS” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

⁹¹ Questo comporterebbe una riduzione del tempo a disposizione del consumatore, che IREN non farebbe decorrere neppure dalla presunta ricezione, bensì dall’invio del plico contrattuale

sono classificate anche tutti i “contratti non richiesti”.

Tale rilevanza emerge, ad esempio, nello schema del processo di acquisizione dei nuovi contratti DTD il professionista evidenzia “*i punti principali in cui i Contratti vanno in KO, tra questi ha una incidenza significativa la gestione dei «ripensamenti dei Clienti»*”⁹².

Da una mail emerge lo scarto fra acquisizioni lorde e nette nei primi mesi del 2016 proprio derivante da “*ripensamenti e ko*”⁹³

ANNO	MESE	LORDI	NETTI
2016	GENNAIO	[25-30 mila]	[20-25 mila]
2016	FEBBRAIO	[30-35 mila]	[20-25 mila]
2016	MARZO	[35-40 mila]	[20-25 mila]
2016	APRILE	[35-40 mila]	[20-25 mila]
2016	MAGGIO	[35-40 mila]	[20-25 mila]
2016	GIUGNO	[35-40 mila]	[20-25 mila]

68. Gli elementi acquisiti evidenziano l’esistenza di procedure che prevedono articolati flussi di operazioni per la gestione dei ripensamenti, subordinandone l’esito positivo al fatto che non sia stata già inviata e processata dal distributore la richiesta di *switch*⁹⁴. Lo stesso ripensamento viene dunque considerato correttamente pervenuto a condizione che non sia stata già inviata e processata dal distributore la richiesta di *switch*⁹⁵, e non viceversa, ovvero considerando correttamente operato il *switch* solo se è stato effettuato dopo avere la certezza che non sia pervenuta la comunicazione del ripensamento del consumatore.

69. Emerge quindi lo sforzo di gestire tutti i reclami per contratti non richiesti come ripensamenti prima dello *switch*, proprio al fine di evitare il rischio che si trasformino in “contratti non richiesti”⁹⁶. Da altri documenti emerge come tutte le segnalazioni e reclami per contratti non richiesti siano classificate come ripensamenti, finanche i “*Ripensamenti tardivi ad oggi da gestire come 153/12*”⁹⁷.

⁹² “Analisi processo Switch IME”, cartella Guidi, acquisito presso la sede di Genova

⁹³ Dati portafoglio e numero attivazioni mensili clienti retail per semestrale 1, cartella Guidi, acquisito presso la sede di Genova

⁹⁴ Cfr. documenti “PROCESSI RIPENSAMNETI_GESTIONE BO TORINO” e “Processo Switch IME_250915_1.0” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁹⁵ Cfr. documento “R Analisi switch in - 1 giugno 2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si legge “*Ciao, il dato sulla caduta complessiva, quindi aggiungendo i ripensamenti correttamente pervenuti e gestiti nei tempi pre-switch, può essere interessante a livello di analisi dell’intero “sforzo” commerciale*”.

⁹⁶ Report ripensamenti 21° settimana dal 23 al 27 maggio 2016, cartella Guidi, acquisito presso la sede di Genova.

⁹⁷ Situazione arretrato da gestire al 18 maggio 2016, cartella Guidi, acquisito presso la sede di Genova; Switch richiesti impropriamente ad Agosto, cartella Guidi, acquisito presso la sede di Genova

III.2.6.4. *Trattamento dei reclami per attivazione non richiesta*

70. La gestione delle istanze dei consumatori appare orientata a limitare i casi in cui tali istanze sono gestite come “disconoscimenti” e quindi catalogate come contratti o attivazioni non richieste. In particolare, tali istanze sono trattate come “disconoscimenti” solo se ricevute nella forma di un reclamo scritto - infatti, non si sono trovate precise procedure per la gestione di un disconoscimento che non sia qualificabile come “reclamo” scritto - e se non si riesce a gestirle come un mero ripensamento⁹⁸.

71. Infatti, nella trattazione delle comunicazioni ricevute, IREN dedica una specifica attenzione esclusivamente a quelle pervenute in forma scritta, come si evince anche dalle istruzioni interne e dalle valutazioni aziendali sulla efficienza dei propri processi, in cui l’analisi è incentrata esclusivamente sulle comunicazioni ricevute in forma scritta⁹⁹, che vengono distinte fra reclami e richieste scritte di informazione.

72. In generale, dunque, la strutturazione delle procedure e dei comportamenti aziendali pare articolata in funzione della necessità o meno di considerare la richiesta del consumatore come un reclamo per attivazione non richiesta, come si evince anche dalla lettura di un chiarimento fornito nell’ambito di uno scambio di corrispondenza interno¹⁰⁰, *“Se arriva una richiesta generica dove non c’è contestazione, nella risposta diamo evidenza del contratto e la classifichiamo come richiesta di informazioni, senza applicare il ripristino. Se arriva una richiesta con contestazione applichiamo la 153, quindi o accogliamo il reclamo - e ripristiniamo - o lo rigettiamo - e ci rivolgiamo allo Sportello del Consumatore (cerchiamo di evitarlo).”*

73. Ciò pare anche spiegare quanto sopra evidenziato¹⁰¹ in merito all’esiguo numero di casi qualificati come disconoscimenti dal professionista, sia nel 2015 che nella prima metà del 2016, in misura di poco più dell’1% rispetto al numero degli annullamenti del rapporto commerciale qualificati invece come ripensamenti.

74. L’accettazione delle richieste qualificate come disconoscimenti appare comunque estremamente ampia, al punto da destare qualche critica interna in casi nei quali in realtà IREN avrebbe invece avuto a disposizione anche una registrazione del VO inequivocabile¹⁰².

⁹⁸ Cfr. documenti “I Reclamo”, “R segnalazione commerciale” e “I RECLAMO RIGHINI ALESSANDRO” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

⁹⁹ Cfr. documenti “Consuntivo prestazioni Reclami 2015”, “I INVIATO IME- RECESSI” e “Gestione ripensamenti Richieste scritte” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁰⁰ Cfr. documento “R Rientri 153 - processo” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁰¹ Cfr. supra punto 14. del presente provvedimento.

¹⁰² Cfr. documento “Re I URGENTE CONTRATTO NON RICHiesto E DISTACCO FORNITURA POD IT001E68128454” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si legge *“Mi sento però di dissentire sul fatto di ripristinare non appena il Cliente afferma di non aver*

75. In un documento interno¹⁰³ viene chiarito che *“L’OBIETTIVO dell’analisi reclami di nostra competenza è quello di individuare fuori da ogni ragionevole dubbio l’intenzionalità dell’azione di “inganno” perpetrata ai danni del clt dal VENDITORE di AG o dall’OPERATORE di CS per il proprio tornaconto”* e vengono illustrate le classificazioni degli esiti dei reclami: *“Archiviato è un reclamo che si considera chiuso nella lavorazione, sia che abbia seguito la procedura di istruttoria sia che non abbia senso continuare nell’analisi in quanto si intende risolta la lamentela con il reclamo stesso.”*; *“Lo stato Lettera è quando viene formalizzata la decisione, sia del referente, sia in caso di penali cumulative che vengono applicate direttamente”*; *“Quando il clt più o meno esplicitamente esercita diritto di ripensamento senza imputarlo ad una causa ben precisa ed individuabile”*; *“Quando viene deciso che il reclamo seppur non grave, costituisce pur sempre una forma di comportamento commerciale scorretto per cui si procede con la segnalazione informale via mail versus agenzia o CS”*.

76. La classificazione delle comunicazioni ricevute in forma scritta (reclami e richieste di informazione) prevede attualmente una pluralità di categorie di attribuzione¹⁰⁴, adottate nel corso di una riunione del “Comitato Guida”¹⁰⁵ del professionista del 21 marzo 2014. Tuttavia in concreto nei documenti di valutazione strategica del professionista e in particolare nelle tabelle qui riprodotte¹⁰⁶ viene utilizzata una classificazione diversa e difforme da zona a zona di attività, probabilmente a causa della gestione distinta attuata in ciascuna di esse fino al 2015¹⁰⁷.

77. Le tabelle che seguono rappresentano per le tre aree geografiche di attività del professionista il consuntivo di tutti i reclami pervenuti,

accettato alcun contratto, e di non trasmettere neppure registrazione e materiale cartaceo a noi risultante, quando abbiamo a disposizione registrazione audio che prova il contrario. Questo infatti e’ un caso in cui abbiamo registrazione VO regolare e invio copia cartacea regolare e reclamo con contratto non richiesto manifestato via mail molto sui generis (non parla di inganno o altro, solo dice di non avere alcun contratto)”.

¹⁰³ Cfr. documento “Schema valutazione reclami” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, contenente uno schema riassuntivo della valutazione dei reclami.

¹⁰⁴ Cfr. documento “All 8 Documento di Classificazione dei Reclami” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale vengono individuate le categorie da adottare per la classificazione di reclami e richieste di informazione scritti; tale documento, per il settore “Sviluppo mercato”, prevede le categorie *“Comportamento personale agenzie esterne; Gestione ripensamenti; Gestione switch attivi; Inadeguatezza informazioni agenzie esterne; Contratto non richiesto non attivato; Contratto non richiesto attivato e ripristinato in base alla 153; Disconoscimento firma; Contratti non richiesti da parte di altri venditori”*.

¹⁰⁵ Cfr. documento “Verbale del 21_03_14” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, nel quale si dà atto che *“i Coordinatori del Processo Gestione Mercato Retail hanno definito una modalità condivisa di classificazione dei reclami su tutti i territori (allegato 8), che permetterà un’analisi comune e quindi azioni correttive o spunti di miglioramento comuni su tutti i territori”*.

¹⁰⁶ Cfr. per tutti il documento “Consuntivo prestazioni di processo 2015”, nella cartella “Comitati guida”, acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹⁰⁷ In altri documenti si può constatare l’esistenza di un processo interno di rielaborazione dei dati di processo anche con ipotesi di classificazione più dettagliata dei reclami: Cfr. documenti “I classificazione reclami pre-riorganizzazione” e “I Report Direttore operation” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

evidenziando in ogni ambito l'assoluta prevalenza relativa alla tematica acquisizione/contrattualizzazione¹⁰⁸.

“Area Genova: ... Il numero dei reclami inerenti alla fase di acquisizione/contrattualizzazione (contratto non richiesto, comportamento personale agenzie esterne, recessi, ...) rimane elevato, soprattutto sulle aree prospect”.

Tabella 1 - Area Genova - suddivisione dei reclami del 2014 e del 2015:

DESCRIZIONE	2014		2015	
	n.	%	n.	%
Contratto non richiesto non attivato	[1700-1750]	[40-45]	[800-850]	[20-25]
Comportamento personale agenzie esterne	[250-300]	[10-15]	[600-650]	[15-20]
Recessi/disdette			[250-300]	[5-10]
Contratto di fornitura	[150-200]	[5-10]	[200-250]	[5-10]

“Area Torino: ... Altro aumento significativo delle casistiche di reclamo è quello legato ai contratti di fornitura, da evidenziare i casi di disconoscimento del contratto per rientro d'ufficio nel servizio di maggior tutela ed anche per contratti stipulati tramite call-center inbound”.

Tabella 2 - Area Torino - suddivisione dei reclami del 2013, del 2014 e del 2015:

DESCRIZIONE	2013		2014		2015	
	n.	%	n.	%	n.	%
Comportamento agenzia	[20-30]	[1-5]	[50-100]	[1-5]	[50-100]	[1-5]
Recessi e disdette	[150-200]	[5-10]	[50-100]	[1-2]	[100-150]	[1-5]
Contratto di fornitura	[300-350]	[10-15]	[300-350]	[10-15]	[350-400]	[15-20]
Gestione ripensamenti	[100-150]	[5-10]	[50-100]	[1-5]	[50-100]	[1-5]

Area Emilia: Il numero dei reclami e delle richieste scritte ha subito un notevole incremento rispetto agli anni precedenti, dovuto soprattutto all'aumento dei reclami relativi alla fase di acquisizione/contrattualizzazione (contratto non richiesto, comportamento

¹⁰⁸ “Consuntivo prestazioni reclami 2015” cartella Greco, acquisito presso la sede di Genova

personale agenzie esterne, ripensamenti, ...) sulle aree prospect.
L'analisi qualitativa dei reclami pervenuti mostra infatti che nel 2015 i temi in maggiore evidenza sono quelli legati al processo di mercato libero (contratti non richiesti e ripristini, comportamento agenzie esterne, ripensamenti), seguiti a distanza ...”.

Tabella 3 - Area Emilia - suddivisione dei reclami e delle richieste scritte del 2013, del 2014 e del 2015:

DESCRIZIONE	2013		2014		2015	
	n.	%	n.	%	n.	%
Contratto non richiesto attivato e ripristinato					[250-300]	[20-25]
Contratto di fornitura	[10-20]	[5-10]	[30-40]	[5-10]	[100-150]	[5-10]
Contratto non richiesto non attivato			[10-20]	[0-5]	[50-100]	[5-10]
Comportamento personale agenzie esterne	[50-100]	[15-20]	[40-50]	[5-10]	[50-100]	[5-10]
Gestione ripensamenti	[10-20]	[0-5]	[30-40]	[5-10]	[50-100]	[5-10]

78. Nel caso di un rapporto commerciale non richiesto per il quale è stata attivata la fornitura, a fronte di un reclamo, IREN non si astiene dal richiederne il pagamento, e procede invece indiscriminatamente all’addebito degli importi previsti dalla procedura consensuale di settore¹⁰⁹ e senza richiedere un preventivo consenso del consumatore.

79. Il professionista anticipa, infatti, sempre nella propria comunicazione che la fornitura effettuata verrà fatturata in maniera ridotta con automatica applicazione degli importi della procedura consensuale di settore¹¹⁰¹¹¹, anche quando viene ammesso che l’attivazione della fornitura pur in presenza di un reclamo è dovuta a un errore commesso dal professionista, che non ne ha tenuto conto tempestivamente¹¹²¹¹³.

¹⁰⁹ Cfr. documento “I Procedure di ripristino Del. 1532012 per contratti non richiesti DATA DI RIPRISTINO 01.07.2016” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

¹¹⁰ Cfr. documenti “EMILIA - ripristino delibera 153” e “I Codice del consumo e 153 abbiamo cercato il reclamo” acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹¹¹ Cfr. documento “TORINO - ripristino DEL 153” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹¹² Cfr. documento “GENOVA - ripristino DEL 153” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹¹³ Cfr. documento “R Switch richiesti impropriamente ad Agosto” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova, in cui si legge “potremmo avere 400 reclami circa per contratto non richiesto da gestire e le date dei ticket partono da giugno. Si tratta di punti che dovevano andare in switch al 01.09.2016 e quindi ancora gestibili come ripensamenti come ho appreso anche io dalla mail in calce (...). Tali punti però saranno in switch al 01.08.2016 e pertanto non più gestibili come ripensamento. Saremo di fronte a contrattualizzazioni non volute nonostante il corretto esercizio nei tempi del diritto di

III.2.7. Consapevolezza del fenomeno da parte del professionista

80. Come già evidenziato più sopra, dalle evidenze istruttorie risulta che IREN abbia posto in essere un articolato sistema di verifiche dei comportamenti delle imprese di *teleselling* e delle agenzie di vendita¹¹⁴ e che già nel 2014 IREN aveva in corso una riflessione¹¹⁵ interna su problematiche di acquisizione di nuovi contratti derivanti dal comportamento dei propri venditori delle reti porta a porta e *teleselling*.

81. IREN dimostra di essere consapevole della esistenza di carenze nella acquisizione di nuovi clienti, questione che forma spesso oggetto di scambi di corrispondenza interna sopra ricordati e che viene chiaramente descritta in alcuni documenti di valutazione strategica del professionista; in uno di questi ultimi documenti, in cui si svolge una analisi dei reclami 2015 in confronto con gli anni precedenti¹¹⁶.

Anche dai *social media* sui quali è presente il professionista emerge la medesima problematica. In una *e-mail* relativa alla gestione con tutti i commenti ricevuti sui canali *social* di IREN da settembre 2015 a giugno 2016 in merito ai macrotemi identificati dallo storico, si precisa che “*in aggiunta ai 3 da voi evidenziati durante la call:*

- *Richiesta eliminazione contatto per teleselling*
- *Reclami operatori porta a porta/teleselling/Servizio Clienti ... ”.*¹¹⁷

III.2.8. Modifiche apportate nel corso del procedimento alle procedure di vendita e ulteriori modifiche in corso di predisposizione

ripensamento da parte degli utenti. Magari alcuni di questi switch non andranno a buon fine per motivi vari ma la maggior parte immagino dovremo gestirli come 153 come già avvenuto tra gennaio e febbraio 2016.”

¹¹⁴ Cfr. Documento “2014-02-14_Nota su attività agenzie x CdA IREN” allegato a una mail interna del 9 settembre 2014, acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

¹¹⁵ Cfr. Documento “R agenzie” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia, uno scambio di mail interne di consultazione per affrontare la problematica descritta come “*maldipancia interno verso l’attività delle agenzie (..) Di certo, abbiamo percepito:*

- *tensioni da parte dei Comuni area RE (..);*
- *insofferenze maggiori del solito da parte degli sportelli/call center;*
- *derive (puntuali ma preoccupanti) da parte di colleghi di altre aree .*

A mio modo di vedere, sarebbe opportuno fare qualche azione per contrastare il fenomeno, quali:

- *illustrare dati alla mano l’incidenza limitata dei comportamenti non corretti (customer satisfaction, focus group, courtesy call);*
- *organizzare alcuni incontri con sportelli/call center (non solo i referenti ma, a turni, tutti gli operatori) per focalizzare sia l’aspetto commerciale delle offerte (come avevamo già fatto in sede più ristretta) e sia l’aspetto comportamentale dei canali di vendita e degli sportelli/call center;*
- *verificare (..) se qualche contenuto possa essere utilmente veicolato anche al personale non commerciale dell’area emilia.*

(..) dovremmo riuscire a trovare il tempo per fare queste attività, perché diversamente vedo una probabile escalation politica ma anche una difficoltà commerciale nell’area.”.

¹¹⁶ Cfr. documenti “Consuntivo prestazioni di processo 2015”, nella cartella “Comitati guida”, e “Consuntivo prestazioni Reclami 2015”, acquisiti nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

¹¹⁷ Materiale social care, Cartella Greco acquisita presso la sede di Genova.

82. Successivamente all'avvio dell'istruttoria è stata proseguita dal professionista l'implementazione delle modifiche organizzative e procedurali già in corso di sperimentazione al momento dell'avvio dell'istruttoria.

83. In particolare, come ha chiarito il professionista, nel luglio 2016, IREN ha avviato un complesso processo di implementazione delle proprie procedure interne, riguardante la formazione di agenti/*teleseller*, l'acquisizione di nuova clientela e il relativo sistema di controlli, di remunerazione e sanzionatorio.

III.2.8.1. Modifica delle modalità di acquisizione mediante canale agenziale

84. A partire dal 21 luglio 2016, IREN ha modificato la propria procedura di contrattualizzazione, prevedendo che, in caso di irreperibilità del cliente a seguito di reiterati ([15-20]) tentativi di effettuazione della *quality call*, venga inviata al consumatore una lettera di mancata conclusione del contratto e non si proceda all'attivazione della fornitura.

III.2.8.2. Modifica delle modalità di acquisizione mediante canale teleselling

85. Per garantire una migliore comprensione, sin dalla fase precontrattuale, dei termini dell'offerta e delle modalità di adesione alla stessa, nonché delle modalità e dei termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, a partire dal 24 ottobre 2016, IREN ha introdotto per una parte dei clienti contrattualizzati mediante il canale *teleselling* l'effettuazione di una seconda telefonata, che successivamente il professionista ha dato conto di avere esteso a tutti i clienti contrattualizzati mediante tale canale a partire dal 1° dicembre 2016.

86. Il nuovo processo di contrattualizzazione prevede, pertanto, le seguenti fasi:

- a) in un primo contatto telefonico, il *teleseller* illustra i termini dell'offerta, verifica l'interesse del cliente a concludere il contratto e raccoglie i dati per la successiva trasmissione del plico contrattuale;
- b) subito dopo, IREN trasmette al potenziale cliente il plico contrattuale, in forma cartacea o telematica secondo le indicazioni fornite dal consumatore, inclusi i codici che permettono l'accesso all'area riservata del sito "www.irenmercato.it" in cui vengono messe a disposizione le registrazioni telefoniche inerenti il contratto, nonché copia dei documenti;
- c) a valle della ricezione del plico, l'operatore di *teleselling* effettua una seconda telefonata nel corso della quale verifica che la documentazione contrattuale sia stata ricevuta e compresa dal potenziale cliente e chiede

espressamente conferma della sua volontà di procedere con l'attivazione della nuova fornitura;

d) entro 48 ore dalla stipula del contratto a distanza, IREN mette a disposizione del cliente, nell'area riservata sul proprio sito *internet*, accessibile mediante i codici già comunicati nella lettera di trasmissione del contratto, anche la registrazione della seconda telefonata di conferma del contratto unitamente alla lettera di conferma di avvenuto perfezionamento del contratto, consentendo pertanto al consumatore di acquisire e conservare i file contenenti la registrazione di entrambe le telefonate effettuate e della copia in formato elettronico del plico contrattuale, oltre alla lettera di conferma dell'avvenuta conclusione del contratto.

87. IREN ha inoltre dato conto di un processo di modifica di alcuni passaggi dei propri *script* in modo che, già nel corso del primo contatto telefonico, il consumatore venga chiaramente informato del suo diritto di scegliere le modalità di conclusione del contratto a distanza e in merito alle conseguenze giuridiche derivanti dalla sua scelta sia nella parte non registrata che nel corso della successiva registrazione¹¹⁸.

88. Maggiori precisazioni sono state incluse anche nella lettera di accompagnamento al plico contrattuale trasmesso a valle della prima telefonata ai potenziali clienti che hanno manifestato il proprio interesse per l'offerta¹¹⁹, anche con riferimento al diritto di ripensamento¹²⁰.

¹¹⁸ Nella registrazione della telefonata l'operatore informa per la seconda volta il potenziale cliente "*che Lei ha il diritto di scegliere di accettare l'offerta ZZZZ sul mercato libero tramite la registrazione della presente conversazione telefonica, così concludendo con IREN MERCATO il relativo contratto di fornitura che sarà vincolante per lei solo ed esclusivamente dopo aver ricevuto il plico contrattuale e dopo che Lei avrà confermato la sua volontà di concludere il contratto in occasione di una seconda telefonata o, in alternativa, il diritto di concludere il contratto di fornitura dopo aver ricevuto l'offerta ZZZZ in forma scritta ed averla accettata per iscritto*". Il teleseller chiede poi espressamente al potenziale cliente: "*Vuole con questa telefonata accettare l'offerta ZZZ, e concludere con IREN MERCATO il relativo contratto, che sarà per lei vincolante solo ed esclusivamente dopo avere ricevuto il plico contrattuale e dopo che lei avrà confermato la volontà di concludere il contratto in occasione di una seconda telefonata?*".

¹¹⁹ Nel testo della lettera il consumatore viene informato del fatto che un operatore telefonico di IREN "*provvederà a contattarla telefonicamente nei prossimi giorni per verificare l'avvenuta ricezione della presente documentazione contrattuale e per ricevere conferma della Sua volontà di concludere il contratto di somministrazione, manifestata nel corso della telefonata del xxxxxxxx . Qualora Lei desiderasse confermare la Sua volontà di concludere il contratto senza essere contattato da un nostro operatore, Lei potrà accedere alla pagina www... ed esprimere in tale sede la Sua volontà seguendo le istruzioni ivi specificare. Nel caso in cui la nostra Società dovesse acquisire la conferma della Sua volontà di concludere il contratto secondo una delle due modalità alternative sopra indicate, il contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas con Iren Mercato S.p.a. concluso nel corso della telefonata del xxxxxxxxxx, sarà vincolante e il contratto menzionato sostituirà il contratto in base al quale Lei e attualmente fornito*" (Lettera di accompagnamento plico — All. 10, p. 1). Poche righe dopo, la lettera specifica che "*Nel caso in cui la nostra Società, invece, non dovesse acquisire la conferma della Sua volontà secondo una delle due modalità alternative sopra indicate, il contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas con Iren Mercato S.p.a. concluso nel corso della telefonata del ..., non potrà considerarsi vincolante e, pertanto, la somministrazione di energia elettrica e/o gas continuerà ad essere effettuata senza alcuna variazione dal Suo attuale fornitore*".

¹²⁰ Nella lettera di accompagnamento del plico contrattuale si ribadisce quanto già illustrato nel corso della

89. Infine, nel corso della seconda telefonata (eventuale) l'operatore chiede conferma al potenziale cliente della sua volontà di concludere il contratto e lo informa nuovamente delle modalità e dei termini per l'esercizio del recesso.

90. Dal 24 ottobre 2016 al 1° dicembre 2016 IREN ha computato il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento dall'avvenuta conferma della volontà di concludere il contratto con la seconda telefonata, mentre poi ha conteggiato tale termine a partire da quando la registrazione della seconda telefonata viene messa a disposizione del cliente nell'area personale del sito, lasciando il contratto sospeso fino alla messa a disposizione del supporto durevole di tale seconda telefonata.

III.2.8.3. Fase post-contrattuale

a) Azzeramento dei crediti e restituzione degli incassi su forniture non richieste

91. Per tutti i contratti conclusi a partire dal 24 ottobre 2016, ove pervengano reclami per attivazioni non richieste, IREN procede ad azzerare gli eventuali crediti nei confronti dei consumatori e a restituire quanto eventualmente pagato dagli stessi, a condizione che le attivazioni non richieste siano dovute ad errori o manchevolezze effettivamente imputabili ad IREN (ad esempio: mancata ricezione o ritardo nella gestione del ripensamento esercitato nei termini dal consumatore; disconoscimento di firma e/o della *quality call* di conferma, ove la falsità venga accertata; *vocal order* contestati, le cui registrazioni risultino disturbate o poco comprensibili).

III.2.8.4. Formazione degli agenti/teleseller

92. Dal 1° novembre 2016, IREN ha imposto ai propri agenti/*teleseller* cicli formativi con periodicità almeno trimestrale.

Ai moduli formativi già previsti, sono state aggiunte specifiche sessioni per ciascuna categoria di incaricati (i.e. agente, *teleseller*, incaricato di *back office*, incaricato di *customer care*), articolate in base alle specifiche attività

prima telefonata: "*se Lei è un cliente domestico potrà recedere senza oneri dal contratto, comunicandolo ad IREN MERCATO S.p.A. in forma scritta all' indirizzo indicato nella documentazione contrattuale ed utilizzando, se lo desidera, il modulo tipo di ripensamento allegato alla presente, entro il termine di 14 giorni che, a seconda delle due modalità alternative con cui la IREN MERCATO acquisirà eventuale conferma della sua volontà, decorrerà: - nel caso in cui la conferma fosse da Lei effettuata mediante accesso alla pagina www, dal giorno di esecuzione di detta operazione; - nel caso in cui, invece, la conferma fosse da Lei effettuata nel corso di contatto telefonico con un nostro operatore, dal momento in cui il file contenente la registrazione telefonica della conferma sarà messo a sua disposizione, entro 48 ore dalla data della registrazione stessa, nell'Area clienti del sito*".

svolte.

93. Il nuovo sistema formativo prevede la somministrazione di *test* di valutazione a conclusione dei corsi di formazione effettuati al momento di avvio del rapporto di collaborazione o in occasione di rilevanti modifiche operative e/o normative del settore allo scopo di verificare il corretto apprendimento dei contenuti.

94. Il programma dei corsi e delle sessioni di aggiornamento è stato implementato nelle parti concernenti la descrizione dei comportamenti passibili di sanzioni/penali da parte di IREN Mercato - con la specificazione del loro importo - e dei comportamenti virtuosi che implicano l'attribuzione di un *bonus*

III.2.8.5. Sanzioni e premi per agenti/teleseller

95. A partire dal 1° dicembre 2016, IREN ha introdotto meccanismi di *bonus/malus* da includere quanto prima nei contratti con operatori di *teleselling* e agenzie, che si attivano in assenza di reclami da parte dei clienti, o in presenza di un numero di reclami inferiore (o superiore) a percentuali molto basse.

III.3. Le argomentazioni difensive del Professionista

96. Nelle proprie memorie difensive, IREN Mercato S.p.A. ha affermato la propria estraneità ai fatti contestati e l'infondatezza delle contestazioni mosse nei propri confronti, avendo agito sempre in perfetta osservanza delle disposizioni del Codice del Consumo e delle norme di settore.

III.3.1. Le condotte contestate

97. IREN ha negato la possibilità di qualificare le condotte contestate come pratiche commerciali scorrette per mancanza del requisito della ripetitività delle stesse, in considerazione della "*percentuale trascurabile*" di reclami di consumatori che lamentano una condotta commerciale scorretta nelle fasi di vendita nel periodo oggetto del procedimento, che esprimerebbe un "*margin di errore del tutto fisiologico*" nella gestione della clientela.

98. Nelle memorie viene poi negata l'imputabilità a IREN delle condotte contestate avendo agito sempre in buona fede e in osservanza delle disposizioni del Codice del Consumo e delle norme di settore, curando direttamente la formazione per i propri agenti di vendita e operatori di *teleselling* e l'adozione nei loro confronti di adeguati meccanismi di controllo e di sanzione in caso di contravvenzione agli obblighi di correttezza e buona fede nei confronti dei consumatori.

99. Con riferimento al sistema sanzionatorio, IREN sottolinea che i propri contratti prevedono le penali più severe del mercato e che le stesse, a differenza di quanto accade presso altri operatori del settore, vengono applicate anche in caso di comportamenti scorretti isolati o sporadici; ed evidenza di avere irrogato nei confronti dei propri *partner* commerciali sanzioni per circa 60.000 Euro nei primi sette mesi del 2016.

III.3.1.1. Instaurazione di rapporti commerciali e attivazione di forniture non richieste in assenza di sottoscrizione o di alcuna manifestazione di volontà del cliente

100. IREN afferma in generale che in nessun caso ha proceduto con l'attivazione di forniture non richieste. Secondo IREN, infatti, non possono essere alla stessa imputati gli effetti indesiderati della colpevole non avvedutezza di taluni utenti/consumatori (i segnalanti), che negligenemente e tardivamente hanno voluto dolersi delle proprie scelte consumeristiche, a fronte della correttezza delle condotte tenute dalla Società.

a) teleselling

101. Con particolare riguardo al *teleselling*, IREN afferma la correttezza delle condotte commerciali tenute dai propri operatori, poiché dalle registrazioni telefoniche acquisite agli atti risulterebbe chiaro che gli utenti che hanno segnalato di aver subito attivazioni non richieste hanno manifestato chiaramente e senza alcun tentennamento il proprio consenso alla stipula del contratto¹²¹, perché non avrebbe potuto essere diversamente, alla luce delle modalità di comunicazione adottate, poiché i *vocal order* non vengono attivati attraverso messaggi pre-registrati e risponditori automatici ma si svolgono attraverso conversazioni pienamente interattive, tra persone fisiche. Conseguentemente, ben avrebbero potuto gli utenti segnalanti interrompere l'operatore avanzando dubbi circa le finalità della procedura in corso e/o richieste di chiarimenti

¹²¹ IREN cita al riguardo alcune segnalazioni pervenute all'Autorità nelle quali, in realtà, si legge: prot. 0013679: "forniture di energia elettrica e di gas naturale non richieste, di cui il sottoscritto è venuto a conoscenza solo al momento di ricevere le relative fatture (...) dal momento che il sottoscritto non ha mai concluso né sottoscritto alcun contratto per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale con Iren"; prot. 0016708: "ricorda di aver esclusivamente confermato (telefonicamente) i dati relativi alla sua fornitura ad un operatore commerciale che si era qualificato come agente ENEL"; prot. 0019136: "confermiamo che il Suo recesso è stato recepito e che, pertanto, non daremo corso all'attivazione (...) comunichiamo, inoltre, di aver preso atto di quanto dichiarato nel reclamo da Lei sottoscritto, nel quale ha manifestato disappunto circa il comportamento scorretto tenuto da un Agente nell'espletamento dell'attività di agenzia per conto di Iren" (lettera di IREN allegata alla segnalazione); prot. 0020485: "in fase telefonica erano state fornite alla signora (...) informazioni ingannevoli. L'associata non aveva minimamente compreso che i dati da lei forniti servivano per l'attivazione del contratto Iren. (...) aveva compreso che gli stessi erano utili per confermare il suo attuale fornitore di energia elettrica" (segnalazione presentata da una associazione di consumatori).

circa quanto prospettato dall'operatore, non essendoci alcun ostacolo di ordine tecnico o tanto meno di ordine psicologico, che avrebbe potuto limitare la piena e consapevole interazione tra utente e operatore IREN.

102. Secondo IREN, gli *script* dei *vocal order* acquisiti al fascicolo sarebbero tali da rendere perfettamente edotto l'utente circa l'oggetto e la finalità della telefonata e da ottenere, dunque, un'adesione pienamente consapevole circa la stipula di un contratto, senza alcun margine di ambiguità circa il momento in cui l'utente risulta giuridicamente vincolato, né alcun dubbio circa il fatto che il contratto sia definitivamente concluso tramite la telefonata. Infatti tali *script*: i) chiarirebbero, senza margini di ambiguità, che la finalità della telefonata è quella di concludere un contratto per la fornitura di energia elettrica e gas, dopo aver identificato la società IREN Mercato S.p.A. quale venditore proponente; ii) richiederebbero il consenso espresso a concludere il contratto su supporto durevole e chiederebbero nuovamente l'adesione espressa all'offerta indicando, in caso di risposta affermativa, le caratteristiche della fornitura oggetto di offerta e chiedendo ancora all'utente se accetta la suddetta offerta, per poi alla fine specificare che il consumatore ha concluso un contratto di fornitura nel mercato libero.

b) porta a porta

103. Con riguardo alle vendite porta a porta, IREN afferma di avere agito, a mezzo dei propri operatori, in conformità alla delibera AEEGSI del 19 aprile 2012, n. 153/12/R/COM; precisa, inoltre, riguardo al sistema di controllo interno mediante *quality call*, che lo stesso prevede sino a 18 tentativi di contatto, nell'arco di 2 settimane, per verificare la corretta comprensione da parte del cliente del passaggio a IREN Mercato e delle condizioni economiche e contrattuali sottoscritte: Qualora il contratto sia stato firmato da persona delegata la *quality call* viene eseguita esclusivamente con l'intestatario e in assenza di contatto telefonico con l'intestatario della fornitura il contratto viene annullato; in questo modo la percentuale di mancato contatto è del 2% circa.

III.3.1.2. Comunicazioni di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti al fine di instaurare rapporti commerciali ed effettuare attivazione di forniture non richieste

104. Secondo IREN le presunte criticità desumibili dalle segnalazioni pervenute all'Autorità non troverebbero riscontro nella documentazione acquisita, dalla quale emergerebbe, invece, la sua assoluta estraneità rispetto alle condotte contestate, in considerazione delle proprie procedure interne, che richiedono a tutti i propri incaricati, al momento del primo contatto

con il potenziale cliente di: i) rendere immediatamente edotto il consumatore della propria identità, presentandosi come operatori di *teleselling* o presentando l'apposito *badge* che IREN fornisce a tutti i propri agenti; ii) identificare puntualmente IREN Mercato quale venditore proponente la fornitura di energia elettrica e gas; iii) chiarire sin da subito che lo scopo della telefonata o della visita è di concludere un contratto per la fornitura di energia elettrica e gas con IREN Mercato.

105. Il professionista rileva, inoltre, che le segnalazioni pervenute all'Autorità sono un numero molto esiguo (poco più di una cinquantina) e la grande varietà di condotte ivi indicate induce a ritenere che si tratti perlopiù di singoli episodi e non di "*pratiche commerciali*" riconducibili all'art. 20 del Codice del Consumo.

III.3.1.3. Ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori e delle microimprese

a) Ostacoli all'esercizio del diritto di recesso

106. IREN ritiene che "*la stessa disamina dei documenti acquisiti al fascicolo istruttorio consente di [...] chiarire l'assenza della frapposizione di qualsiasi ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori tanto con riferimento al diritto di recesso quanto con riguardo alle ipotesi di richiesta di pagamento per forniture non richieste*"¹²².

b) Pagamento della fattura dopo il reclamo dell'utente

107. Il professionista afferma che le limitate e isolate ipotesi di attivazione della fornitura e invio delle fatture, con relativa richiesta di pagamenti, sarebbero avvenute solo nei casi in cui il contratto è stato regolarmente stipulato ed il diritto di recesso è stato esercitato oltre i termini che IREN concederebbe ai propri ai clienti anche in maniera estensiva rispetto alle previsioni normative.

III.3.1.4. Le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e a distanza

108. IREN sostiene che la procedura di *teleselling* adottata risulterebbe perfettamente conforme alle disposizioni dell'art. 51 del Codice del Consumo, argomentando che la norma disciplina due distinte modalità di stipula del contratto a distanza: in forma scritta - mediante la sottoscrizione

¹²² Memoria pervenuta in data 11/11/16.

dell'offerta o l'accettazione per iscritto della stessa - o attraverso una procedura semplificata che, previa acquisizione del consenso espresso da parte del consumatore, consente alle parti di formalizzare le proprie dichiarazioni negoziali su supporto durevole, riducendo notevolmente i tempi di attivazione della fornitura.

Secondo IREN, al consumatore è dunque concessa la libertà di scegliere la forma negoziale ritenuta più idonea a soddisfare le proprie esigenze, in considerazione delle tempistiche di attivazione più lunghe della forma scritta rispetto alla procedura semplificata, che peraltro secondo IREN garantisce gli stessi (elevati) *standard* di tutela in termini di informazioni preliminari, chiarezza dell'offerta e diritto di ripensamento.

109. Sarebbe onere del professionista informare il potenziale cliente in merito alle diverse modalità di conclusione del contratto, indicando in maniera chiara e univoca al consumatore che le due procedure di perfezionamento del vincolo negoziale sono alternative, cosa che l'incaricato di IREN fa, informando più volte nel corso della telefonata (due volte nella parte non registrata e una volta nella parte registrata della conversazione) il potenziale cliente in merito al suo diritto di scegliere se concludere il contratto su supporto durevole oppure in forma scritta.

110. IREN ritiene del pari infondata la contestazione relativa a presunte omissioni informative circa le modalità e i termini per esercitare il diritto di ripensamento, rilevando che tutte le informazioni relative ai termini e alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento vengono fornite, una prima volta, nel corso della parte introduttiva (non registrata) della telefonata, e, una seconda volta, nella parte registrata della stessa, secondo una procedura di contrattualizzazione che il professionista ha dato conto di avere ulteriormente perfezionato nel corso dell'istruttoria.

III.3.2. Le segnalazioni all'Autorità

111. Secondo IREN le stesse segnalazioni all'Autorità, riconducibili alla fisiologica dialettica tra consumatore e impresa, sarebbero già da sole tali da dimostrare l'infondatezza delle doglianze ivi riportate e l'assoluta conformità delle condotte di IREN alla normativa a tutela del consumatore.

112. Il professionista ha prodotto una tabella con l'indicazione del numero di contestazioni rivelatesi fondate, con riferimento a ciascun addebito, ed un allegato recante una più puntuale indicazione dei pochissimi casi in cui IREN, dopo aver riscontrato un proprio errore ovvero al semplice fine di venire incontro alle esigenze del cliente, abbia proceduto all'applicazione delle procedure ripristinatorie ai sensi della Delibera AEEGSI n.153/2012.

113. In particolare, IREN rileva che su un totale di 76 segnalazioni, comprensivo di tutte le segnalazioni agli atti di cui ha contezza, fra le uniche 8 almeno parzialmente fondate, solo 4 casi sono effettivamente dovuti a

fisiologiche inefficienze gestionali, anche se per ciascuno di tali 8 casi il professionista, in linea con le modalità di gestione della clientela tese a soddisfare le sue esigenze, ha comunque proceduto con l'attivazione delle procedure ripristinatorie ai sensi della Delibera AEEGSI n.153/2012.

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

114. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento riguardano i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, in data 15 novembre 2016 è stato richiesto il parere Autorità per l'energia elettrica, il gas e i servizi idrici (AEEGSI), ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, e del Protocollo di Intesa siglato tra l'Autorità e l'AEEGSI il 29 ottobre 2014.

115. Il 19 dicembre 2016 l'AEEGSI ha fatto pervenire il parere richiesto, contenente l'illustrazione della regolamentazione di settore in tema di cambio fornitore (*switching*), di condotta commerciale nella vendita di energia elettrica e gas naturale, di recesso e di composizione volontaria delle controversie tra imprese e consumatori in tema di attivazioni non richieste di cui alla deliberazione AEEGSI n. 153/2012, nonché ulteriori considerazioni.

116. In merito al cambio fornitore (*switching*), 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.

Il regolatore ha sottolineato che *“il mancato ricevimento del recesso [da parte del venditore uscente], anche tenuto conto del fatto che ciò può dipendere da circostanze diverse e non imputabili necessariamente al cliente, non preclude il buon esito dello switching e non giustifica la riacquisizione del cliente stesso da parte del venditore in assenza di un nuovo contratto di fornitura”*.

L'AEEGSI ha quindi affermato che *“la richiesta di switching in assenza di qualsiasi sottoscrizione o manifestazione di volontà da parte del cliente intestatario del punto di prelievo o riconsegna, o senza attendere il decorso del termine per il ripensamento, si configura pertanto come una violazione della regolazione”*.

117. L'AEEGSI ha inoltre descritto le previsioni del Codice di Condotta Commerciale (allegato A alla del. 104/2010 e s.m.i.), che rappresenta la *“specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela del*

consumatore, con particolare riferimento alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura”.

118. In materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il regolatore ha richiamato la propria regolamentazione, ricordando che la del. 144/07, all. A, (in vigore fino al 31/12/2016) prevede che il cliente finale del mercato libero possa recedere in ogni momento con un preavviso di un mese (se domestico) o tre mesi (se piccola impresa).

119. Per quanto riguarda la *“disciplina di composizione volontaria di controversie tra imprese di vendita e clienti finali”* in materia di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e gas naturale, contenuta nella del. 153/12 (come modificata dalla deliberazione 266/14), l’AEEGSI ha sottolineato che si tratta di una disciplina volta a rafforzare la tutela dei clienti domestici e delle piccole imprese, mediante (i) l’imposizione di adempimenti minimi per rendere il cliente edotto della conclusione di un contratto (c.d. misure preventive), (ii) la disciplina delle modalità e tempistiche di presentazione di un reclamo per contratto non richiesto, (iii) la procedura di verifica documentale dell’adozione delle misure preventive in caso di rigetto del reclamo e di reclamo di seconda istanza del consumatore da parte dello Sportello per il Consumatore, (iv) l’istituzione di una *“procedura di ripristino”* automatico del contratto ancora in essere, in caso di accoglimento del reclamo.

120. Sotto quest’ultimo profilo, si legge nel parere che la *“procedura di ripristino che segue l’accoglimento del reclamo del cliente finale agevola, a sua volta, l’esecuzione fisica del contratto di somministrazione che il cliente finale aveva concluso con il venditore precedente a quello “apparentemente non voluto” (alle condizioni stabilite dalla deliberazione 153/12)”*. Tali condizioni prevedono il pagamento del *“c.d. prezzo di tutela, scontato della quota di remunerazione dell’attività del venditore”*.

121. L’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 (in specie, contratti non richiesti ai sensi dell’art. 66-quinquies del Codice del consumo, a dispetto della terminologia adoperata nella [del. 153/12]), 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.*

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 della tutela offerta dalla regolazione”* e la disciplina del Codice del Consumo è *“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 disincentivare il venditore (riducendo l'importo del corrispettivo a questi dovuto) a disattendere quelle stesse misure regolatorie previste dalla del. 153/12 cui ha aderito volontariamente, 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)".

122. *L'AEEGSI ha infine affermato che, "proprio nell'intento di migliorare la comprensione degli aspetti salienti della disciplina in parola (sopra rappresentati) e in accordo a quanto già prospettato nella interlocuzione con la Commissione Europea circa il tema", l'AEEGSI "intende adottare prossimamente una serie di interventi regolatori finalizzati a rendere i clienti finali pienamente edotti del carattere conciliatorio, facoltativo e supplementare della procedura di ripristino rispetto alla tutela offerta loro dall'art. 66-quinquies del Codice del consumo, di cui possono sempre avvalersi laddove ne ricorrano i presupposti".*

V PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

123. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 15 novembre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito anche AGCom), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

124. Con parere pervenuto in data 15 dicembre 2016, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere rilevando che il *teleselling* è uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale 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.

125. L'AgCom osserva inoltre che, con riferimento al caso di specie, il consumatore, a fronte di un mero contatto telefonico, potrebbe essere indotto inconsapevolmente ad aderire al mercato libero di IREN Mercato S.p.A., così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione telefonica.

126. La stessa Autorità, infine, evidenzia come l'effetto combinato della comunicazione attivata tramite *teleselling* e delle informazioni fornite verbalmente, da parte degli agenti del professionista, tramite le visite a domicilio amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

VI.1. Il contesto in cui si inseriscono le condotte contestate

127. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da IREN Mercato S.p.A. nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero. IREN è, ai sensi del Codice del Consumo, un professionista a tutti gli effetti e come tale vincolato al rispetto delle norme ivi contenute.

128. 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 di piccole dimensioni (c.d. "*mass market*") ha evidenziato tipici caratteri dei mercati

liberalizzati con consumatori che agiscono in condizioni di “razionalità limitata”¹²³: *i*) una forte inerzia dei 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 tutela¹²⁴.

129. La ridotta profittabilità¹²⁵ 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.

130. 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

¹²³ 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 può portare il consumatore 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 *driver* di consumo esogeni, ha ritenuto “inefficiente” dedicare risorse ad acquisire informazioni di scarso impatto sulle proprie scelte di consumo.

¹²⁴ 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 Ed ancora, per una panoramica sulle criticità consumeristiche nel settore energetico, v. “*Consumer rights in electricity and gas markets*”, BEUC, *The European Consumer Organisation*, 2013, disponibile sul sito <http://www.beuc.eu/publications>.

¹²⁵ 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.

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.

131. 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.

132. Per tali motivi, i contratti di fornitura non richiesti e non consapevoli sono uno dei maggiori problemi dei mercati al dettaglio liberalizzati, come evidenziato anche dalle risultanze del procedimento, al punto da figurare tra le più frequenti motivazioni di reclamo dei consumatori.

133. L'Autorità è, perciò, recentemente intervenuta per sanzionare le pratiche commerciali messe in atto da alcuni primari operatori del settore nell'acquisizione di nuovi contratti di fornitura di consumatori finali domestici e microimprese¹²⁶, al fine di assicurare l'utilizzo, da parte dei professionisti, di procedure di acquisizione rispettose dei diritti dei consumatori e in grado di assicurare un consenso consapevole al cambio fornitore.

134. È in questo contesto, richiamato anche nei pareri dell'AEEGSI e dell'AGCom, che occorre valutare le pratiche commerciali scorrette oggetto del presente provvedimento.

135. Tutto ciò premesso, si procederà ad una duplice valutazione:

- con riferimento ai comportamenti di cui al punto II sub A) e B), la valutazione verterà sulla sussistenza di violazioni in materia di pratiche commerciali scorrette;
- quanto, invece, ai comportamenti di cui al punto II sub C), la valutazione dell'Autorità verterà sulla sussistenza di violazioni dei diritti dei consumatori nei contratti poste in essere dopo il 13 giugno 2014, con riguardo al rispetto dei requisiti di forma previsti dall'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo.

VI.2. Le pratiche commerciali scorrette

136. Preliminarmente si osserva che le fattispecie descritte nel precedente punto II, lettere A) e B), del presente provvedimento costituiscono due distinte pratiche commerciali scorrette, singolarmente ed autonomamente

¹²⁶ PS9406 – BeeTwin – Attivazioni non richieste, PS 9769 – ENEL Energia – Attivazioni non richieste, PS 9815 – Acea Energia - Attivazioni non richieste, PS9999 – Hera - Attivazioni non richieste, PS10000 – ENI - Attivazioni non richieste, decisi il 4/11/2015, in Bollettino 44/2015; PS9578 – Gdf Suez Attivazioni non richieste, PS9834 – Green Network - Attivazioni non richieste, decisi il 11/11/2015, in Bollettino 44/2015. L'Autorità ha anche avviato un procedimento di inottemperanza nei confronti di Green Network nel giugno 2016.

valutabili, l'una posta in essere sul mercato dell'energia elettrica e l'altra posta in essere sul mercato del gas naturale.

137. Ed invero, 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"¹²⁷, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un'autonomia strutturale riconducibile all'esistenza di due distinti prodotti e stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra la fornitura di energia elettrica e la fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse e l'assenza di vincoli che ne impediscano la commercializzazione disgiunta, peraltro concretamente effettuata dal professionista. E' possibile dunque individuare, come confermato da costante giurisprudenza¹²⁸, pratiche commerciali scorrette distinte per ciascuno dei due prodotti.

138. Ebbene, le risultanze istruttorie evidenziano che nelle vendite di energia elettrica e nelle vendite di gas naturale il professionista non ha predisposto le proprie procedure, istruzioni e controlli partendo dal rispetto dei diritti dei consumatori, ma ha invece improntato la propria organizzazione secondo una logica di contenimento dei problemi, impostazione per la quale sarebbe inevitabile che la volontà di una certa percentuale di consumatori possa risultare falsata, così realizzando due pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo.

139. Dalla documentazione agli atti emergono, infatti, le seguenti criticità nell'acquisizione di nuovi clienti nei settori del gas naturale e dell'energia elettrica, che si procede nel seguito ad illustrare:

- i) instaurazione di rapporti commerciali e attivazione di forniture senza il consenso del consumatore (in assenza di contatto, sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso da parte del consumatore);
- ii) articolazione di procedure di acquisizione della clientela non idonee a garantire una corretta modalità di presentazione ed illustrazione delle offerte, e tali da non assicurare una adeguata comprensione della natura dell'offerta commerciale proposta, nonché delle specifiche modalità di conclusione del contratto al fine di evitare la prestazione di un consenso non consapevole da parte dei consumatori;
- iii) frapposizione di ostacoli all'esercizio dei propri diritti a coloro che lamentano l'inesistenza di un rapporto contrattuale o intendono esercitare il diritto di ripensamento, con la richiesta del pagamento della fornitura, ancorché a condizioni agevolate, a fronte di attivazioni non richieste.

140. Riguardo all'imputabilità delle condotte a IREN, va ricordato che,

¹²⁷ Laddove per prodotto si intende qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni (art. 18, comma 1, lett. c) del Codice del Consumo).

¹²⁸ Cfr. *ex multis* Cons. Stato – sez. VI – sentenza 7 settembre 2012 n. 4753

secondo una consolidata giurisprudenza amministrativa¹²⁹, il professionista è responsabile dell'attività svolta anche dai suoi agenti/promotori, sia qualora gli possa essere attribuita una *culpa in eligendo*, sia qualora gli possa essere imputata una *culpa in vigilando*, ovvero qualora non dimostri di avere posto in essere un sistema di monitoraggio effettivo e preventivo sulle attività compiute da soggetti terzi, o non si sia dotato, nell'ambito della propria organizzazione, di un sistema di monitoraggio idoneo a consentire il puntuale adempimento del dettato legislativo.

In tema di imputazione della responsabilità ad un professionista, rileva sia un profilo di responsabilità diretta nell'attivazione di contratti, sia il mancato impiego della diligenza ordinariamente pretendibile da parte dell'operatore commerciale, la cui attuazione deve riguardare non soltanto le condotte direttamente poste in essere da quest'ultimo, ma anche le attività che siano state demandate ad altri (e che vengono, conseguentemente, nell'immediato interesse del mandante o preponente).

E invero, il fondamentale canone della diligenza professionale impone all'operatore commerciale che si avvalga dell'opera di altri soggetti un complessivo atteggiamento di assidua e puntuale attenzione sulla condotta che questi ultimi abbiano posto in essere; in mancanza di ciò, il ricorso al modulo negoziale di agenzia/*teleselling* precostituirebbe al professionista una facile esimente da responsabilità per le condotte che egli stesso volesse assumere non riconducibili al fatto proprio.

A tal proposito, non può sottacersi che dalle evidenze istruttorie non risulta che il sistema di controlli, incentivi e sanzioni nei confronti degli agenti sia stato effettivo e in grado di dissuadere dall'acquisizione di rapporti di fornitura senza il consenso o il consapevole consenso dei titolari degli stessi. Come più ampiamente illustrato nel prosieguo, le risultanze dimostrano, infatti, come alcune sanzioni non venivano applicate anche in presenza di reclami nei quali si lamentava che i suoi venditori si erano presentati come incaricati di imprese concorrenti.

VI.2.1. Instaurazione di rapporti commerciali e attivazione di forniture in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso da parte dei consumatori

141. Come si evince dagli elementi istruttori raccolti, in diversi casi riferibili sia al canale porta-a-porta che al *teleselling*, i consumatori hanno contestato l'acquisizione da parte di IREN di proposte di adesione in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, in base a firme sconosciute ovvero in assenza di contatto telefonico.

Tali condotte, in diversi casi, hanno altresì portato all'attivazione delle

¹²⁹ Cfr., tra le tante, Cons. di Stato, sez. VI, n. 3896/2014 e n. 3897/2014.

relative forniture di energia elettrica o di gas naturale, con successiva fatturazione dei relativi consumi.

142. Dalle risultanze istruttorie emerge, in effetti, come i comportamenti del professionista abbiano condotto alla conclusione di alcuni rapporti commerciali e a volte anche alla attivazione di forniture in assenza della manifestazione di un valido consenso: *i)* come precisato dal professionista, infatti, delle 76 segnalazioni pervenute all’Autorità ed alle quali ha avuto accesso il professionista, 4 casi sono stati considerati fondati e gestiti con il ripristino della fornitura al precedente fornitore e l’applicazione del “prezzo di maggior favore”; *ii)* nei documenti interni di IREN acquisiti al procedimento si rileva l’esistenza nel 2015 di oltre duecento casi in cui sono stati ripristinati contratti già attivati in quanto non richiesti¹³⁰; *iii)* una significativa percentuale dei reclami scritti ricevuti dal professionista sono comunque per causali relative a contratti non richiesti¹³¹; *iv)* nell’elevatissimo numero di contratti non attivati con la causale di ripensamento ove vengono ricomprese tutte le situazioni in cui i consumatori lamentavano l’assenza di consenso.

143. La sopra richiamata situazione consegue alle procedure adottate dal professionista, il quale, nel descritto contesto di razionalità limitata, elevata asimmetria informativa e complessità contrattuale, riteneva spesso perfezionato un nuovo contratto sulla base di un unico contatto, a seguito del quale gli operatori dei due canali di vendita (*teleselling* e porta a porta) acquisiscono e registrano negli archivi informatici i dati relativi ai soggetti da imputare come nuovi clienti.

144. IREN acquisiva poi come “contratti” tutti i nuovi rapporti commerciali introdotti nel proprio sistema informativo dai venditori (*teleselling* e porta a porta) dopo avere effettuato una verifica solo parziale dell’acquisizione del consenso dei consumatori.

145. Secondo quanto risulta dalle evidenze, il professionista non si era dotato di un adeguato sistema di acquisizione del consenso dei consumatori atto a verificare *ex ante* l’effettiva esistenza di un valido contratto concluso dalla propria rete di vendita: sia in fase di acquisizione contrattuale, sia nei rapporti con la rete agenziale, non vi era un adeguato sistema di verifica e controllo sull’operato dei propri agenti tale 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

¹³⁰ Cfr. supra la Tabella 3 ripresa da un documento interno dell’impresa, in cui si dà conto di 274 contratti non richiesti, attivati e ripristinati.

¹³¹ Cfr. supra le Tabelle 1, 2 e 3 riprese da un documento interno dell’impresa, relative alla suddivisione dei reclami del 2015 nelle tre distinte aree geografiche in cui opera il professionista, da cui si evince che nell’area di Genova oltre 40% dei reclami del 2014 e oltre il 20% dei reclami del 2015 sono classificati come per contratti non richiesti e non attivati, mentre nell’area dell’Emilia sono classificati come per contratti non richiesti e non attivati circa il 3% dei reclami del 2014 e circa il 7% di quelli del 2015, anno in cui inoltre circa il 22% dei reclami della stessa area geografica sono classificati come per contratti non richiesti attivati e ripristinati.

canale *teleselling outbound*.

E ciò nonostante la piena consapevolezza dell'esistenza di un fenomeno sistematico di gravi patologie in tali contratti ma quasi ritenendo accettabile e "fisiologico"¹³² che un certo numero di consumatori possa concludere rapporti commerciali e attivazioni di forniture in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso.

146. Per quanto riguarda l'acquisizione di nuovi rapporti commerciali attraverso la rete porta a porta (ove risulta possibile anche l'acquisizione da persona diversa dal titolare) il professionista ha predisposto la procedura di *quality call* per tutti i rapporti commerciali acquisiti ma senza effetto bloccante, salvo che per il caso di sottoscrizione da parte di un delegato; dunque, l'effettiva attivazione della fornitura non era subordinata alla verifica della effettiva volontà del titolare della fornitura, perché IREN effettuava solo un certo numero di tentativi di contatto telefonico, dopo di che procedeva con l'esecuzione del "*contratto*" anche quando non riusciva a mettersi in contatto con il cliente per avere conferma della sua manifestazione di volontà.

Solo nel corso del procedimento, a partire dal mese di luglio 2016, IREN ha iniziato ad astenersi dall'attivazione della fornitura e ad effettuare l'invio di una lettera di mancata conclusione del contratto in tutti i casi di non contattabilità.

147. Per il canale *teleselling* le evidenze istruttorie indicano che il professionista effettuava la contrattualizzazione con un'unica telefonata che poteva anche essere conclusa con una persona diversa dal titolare della fornitura; inoltre, le verifiche realizzate dal professionista sulle acquisizioni di nuovi rapporti commerciali erano svolte solo su un campione di telefonate. Solo successivamente all'avvio dell'istruttoria IREN ha iniziato a predisporre una procedura di verifica per tutti i rapporti commerciali acquisiti, che ha dato conto di aver portato a regime nel dicembre del 2016.

148. L'inidoneità delle procedure di acquisizione e controllo appena rilevate si riflette nelle evidenze di un elevato numero di rapporti commerciali annullati a seguito di disconoscimenti o contestazioni, pari a circa il 20% delle acquisizioni effettuate e corrispondenti a svariate decine di migliaia di consumatori (cfr. *supra* paragrafo III.2.1.1 *Mercati interessati dalle condotte*), situazioni che venivano trattate nella stragrande maggioranza di casi come meri ripensamenti e, solo in presenza di reclami scritti che pervenivano successivamente allo *switch*, come contratti non richiesti.

149. Tali evidenze dimostrano l'inidoneità delle procedure di acquisizione e l'assenza di controllo sulle procedure stesse a fronte di una evidenza di

¹³² Nelle proprie memorie, infatti, IREN dichiara che i reclami relativi ad attivazioni non richieste sono nella propria azienda espressione di un margine di errore "*del tutto fisiologico*" occorso in percentuale "*trascurabile*".

diffuse situazioni non conformi ad un adeguato livello di diligenza nella conclusione dei contratti telefonici.

150. Pertanto, il numero asseritamente esiguo dei casi nei quali sono state segnalate all'Autorità le descritte condotte rispetto al totale delle attivazioni 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 pericolo¹³³.

151. Peraltro il sistema di controllo sul canale *teleselling* predisposto dal professionista era per sua definizione ristretto ad un campione limitato di telefonate e quindi inidoneo a sanzionare tutte le anomalie che potevano essersi ivi realizzate.

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

Al riguardo, come già rilevato in varie occasioni dalla AEEGSI e dalla stessa ribadito nel parere reso riguardo al presente procedimento, la procedura di ripristino prevista dalla citata delibera ha natura solo complementare e la sua applicabilità dipende esclusivamente dalla scelta del consumatore che vi aderisce volontariamente, non costituendo alcuna deroga alla norma di cui all'art. 66 *quinquies* del Codice del Consumo¹³⁴.

153. Le condotte descritte, rappresentate dall'acquisizione di proposte di

¹³³ 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).

¹³⁴ Nel Parere reso sul presente procedimento si afferma infatti che “*l'intento della deliberazione 153/12 non è tanto quello di sanzionare pratiche commerciali scorrette consistenti in forniture non richieste (in specie, contratti non richiesti ai sensi dell'art. 66-quinquies del Codice del consumo a dispetto della terminologia adoperata nella citata deliberazione), quanto, piuttosto, di favorire la composizione volontaria di controversie insorte nei settori dell'energia elettrica e del gas tra imprese e clienti finali in materia di contratti che questi ultimi ritengono conclusi in modo anomalo, mediante la richiamata procedura di ripristino*” e 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)*”.

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.

Si considera, 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. Inoltre, 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”*.

VI.2.2 Instaurazione di rapporti commerciali e attivazioni di forniture a consumatori non pienamente consapevoli

154. Dalle evidenze in atti emergono episodi di proposte di adesione acquisite dal professionista in relazione alle quali i consumatori contestano le modalità ingannevoli e/o omissive con cui i procacciatori hanno descritto le offerte oggetto di vendita, acquisendo un consenso alla sottoscrizione non pienamente consapevole.

155. Si ricorda quanto già osservato riguardo al fatto che le vendite nei mercati energetici in argomento sono di tipo *push*, ovvero attuate attraverso telefonate e visite a domicilio effettuate da agenti incaricati dal professionista. Come argomentato in premessa, la situazione di pressione psicologica che spesso accompagna la telefonata o la visita dell'agente e le condizioni di asimmetria informativa in cui agisce il consumatore creano un contesto in cui le scelte del consumatore possono facilmente essere indebitamente condizionate – 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, le quali si traducono nella sottoscrizione (in forma scritta o via *vocal order*) di contratti sulla base di un consenso non basato su una scelta consapevole.

156. Come evidenzia l'AGCom nel proprio parere, in particolare il *teleselling* è uno strumento molto invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto dell'offerta, che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di approccio è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore su quanto affermato dal professionista, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la comunicazione di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero.

157. Come emerge dalle risultanze istruttorie, il professionista non aveva definito procedure e modalità di presentazione ed illustrazione delle offerte in fase pre-contrattuale (e neppure in quella contrattuale) che assicurino una corretta comprensione della natura dell'offerta commerciale proposta né, nel caso del *teleselling*, delle specifiche modalità di conclusione del contratto e del valore attribuito alla registrazione della telefonata.

158. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince infatti che, in vari casi, i consumatori sono stati indotti a sottoscrivere una proposta commerciale a favore di IREN per l'attivazione di una fornitura di energia elettrica e di gas naturale sulla base di informazioni non veritiere o incomplete, veicolate dagli agenti durante la visita al proprio domicilio ovvero durante il contatto telefonico.

159. Nelle segnalazioni pervenute all'Autorità, i consumatori lamentano che i soggetti incaricati da IREN non informerebbero in modo chiaro e comprensibile i possibili clienti, prima che gli stessi siano vincolati contrattualmente, in merito allo scopo della visita o della telefonata, alle caratteristiche e al prezzo dell'offerta, o darebbero una falsa rappresentazione del professionista per conto del quale operano o di modifiche societarie riguardanti le imprese fornitrici dei consumatori e delle microimprese a cui si rivolgono.

160. Quanto lamentato nelle segnalazioni pervenute all'Autorità trova riscontro nelle evidenze in atti. Dette segnalazioni, infatti, sono del tutto analoghe a quelle con le quali il professionista si è dovuto confrontare nella gestione di molti rapporti commerciali instaurati dalla propria rete di vendita, come emerge dalle evidenze ispettive raccolte in ordine alla corrispondenza intrattenuta dal professionista con i consumatori e con i propri venditori, nonché alla corrispondenza interna fra diverse funzioni aziendali di IREN, volta ad affrontare casi di consumatori che lamentavano casi di agenti¹³⁵ e *teleseller*¹³⁶ che si presentavano e invitavano a

¹³⁵ Cfr. Documento "I segnalazione assoutenti?" acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Genova.

sottoscrivere contratti con IREN con l'inganno, in particolare riguardo al fenomeno di agenti¹³⁷ che si presentavano come incaricati che dovevano applicare uno sconto per conto del comune.

161. Tali evidenze dimostrano l'esistenza di situazioni anche gravi di non correttezza nella conclusione dei contratti e l'inidoneità delle procedure di acquisizione adottate da IREN, che aveva previsto la procedura di *quality call* per tutti i rapporti commerciali acquisiti solamente per la rete di vendita porta a porta e non sistematicamente per tutte le acquisizioni del canale *teleselling*, mentre d'altro canto, per quanto riguarda le vendite porta a porta, fino al mese di luglio 2016, nella eventualità in cui non fosse possibile effettuare la *quality call*, il professionista procedeva all'attivazione della fornitura.

VI.2.2.1. Peculiarità delle vendite telefoniche

162. Specifiche criticità si rilevano nel caso delle vendite telefoniche, che sono strutturate 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).

163. Dalla lettura degli *script* predisposti per la registrazione del consenso alla conclusione telefonica dei contratti, si evince, infatti, che non viene registrata la prima parte della conversazione, in cui viene effettivamente presentata l'offerta del professionista con tutti gli argomenti a tale scopo rappresentati dall'operatore, ma esclusivamente la successiva parte della stessa telefonata, in cui lo stesso riepiloga al possibile cliente i vari elementi della proposta contrattuale e chiede conferma dei dati della utenza e della volontà di aderire all'offerta.

164. La prima fase – non sottoposta a registrazione – costituisce il momento determinante in cui si realizza l'“aggancio” del consumatore e, in questa, risulta possibile utilizzare varie tecniche di persuasione, anche mediante la prospettazione di suggestivi vantaggi e 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 alle richieste di conferma.

165. L'adozione di questa modalità di vendita si iscrive in un contesto di

¹³⁶ Cfr. Documento “I POD IT001E52661226 intestato a RIZZI FRANCA - RIPENSAMENTO” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

¹³⁷ Cfr. Documento “segnalazioni più critiche” acquisito nella ispezione del 21 luglio 2016 presso la sede di Reggio Emilia.

elevata asimmetria informativa, che caratterizza l'intero processo di formazione della volontà contrattuale del consumatore. In particolare, le offerte oggetto di vendita al telefono nei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale appaiono particolarmente complesse e i consumatori non hanno la capacità di comprenderne nel dettaglio le caratteristiche, considerato il contesto di tali mercati nei quali, a seguito della transizione verso un regime di liberalizzazione, si riscontra un innalzamento del *gap* di asimmetria informativa fra consumatore ed operatore commerciale¹³⁸. 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 "aggressivi" o "particolarmente abili".

166. In altre parole, la sequenza di vendita sopra descritta facilmente sorprende i consumatori e incide sulle loro scelte in quanto, non essendo in grado di interloquire sugli elementi essenziali del contratto, non possono immediatamente valutare la bontà dell'offerta del professionista e sono suscettibili di essere attratti anche da prospettazioni enfatiche, suggestive, parziali, omissive od ingannevoli che possono essere veicolate nella prima fase del contatto con il consumatore, non soggetta a registrazione e perciò sottratta a una successiva verifica da parte del consumatore; ciò tanto più se il contatto è avvenuto sfruttando un effetto sorpresa, in un momento particolare della giornata, nei riguardi di persone anziane, o addirittura nei confronti di una persona diversa dal titolare della fornitura.

167. 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 contratto¹³⁹.

168. , solo dopo lettera di conferma del professionista - nella quale sono riportati gli estremi delle condizioni commerciali applicate -, il consumatore è posto in grado di acquisire davvero piena consapevolezza delle stesse, di conoscere in alcuni casi l'effettiva identità del professionista e di effettuare la valutazione della sua convenienza economica o dell'aderenza ai suoi consumi rispetto al contratto in essere.

169. Inoltre, proprio nel canale *teleselling*, diversamente dal canale agenziale, il professionista non effettuava una sistematica verifica *ex post*

¹³⁸ Cfr. TAR Lazio, n. 3722/09, cit..

¹³⁹ Cfr., ad esempio, Tar Lazio, 22 marzo 2012, n. 2734, PS2545 - ACEA Electrabel - Attivazione non richiesta; Tar Lazio, 26 gennaio 2012, n. 866, PS5803 - Italgicom - Forniture non richieste e, 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 numerazioni speciali, in Boll. n. 41/08, confermato da TAR Lazio, con sentenza del 15 giugno 2009 n. 5625. Sul punto, vedi anche PS9467 H3G SERVIZI PREMIUM provv. n. 25265 del 13 gennaio 2015, in Boll. n. 1/2015, confermato dal TAR Lazio, sentenza n. 11122/2015 del 9 settembre 2015.

della genuinità del consenso prestato, limitandosi al controllo di un campione delle telefonate, nonché procedeva alla registrazione anche con soggetti diversi dal titolare del contratto.

VI.2.2.2. Controlli sugli agenti

170. Le rilevate carenze non risultano neppure compensate dal sistema di controlli, incentivi e sanzioni adottato dal professionista nei confronti degli agenti, pur in presenza di istruzioni volte ad indicare ad agenti e *teleseller* le corrette modalità di svolgimento dei propri incarichi, così come di misure di incentivazione volte a contenere i comportamenti scorretti degli agenti e dei *teleseller*.

171. Le procedure seguite per la concreta attuazione di tali misure, infatti, non sono tali da realizzare un efficace meccanismo di indirizzo dell'attività degli agenti che possa, di fatto, evitare il verificarsi di simili condotte, considerato che le penali da contratto non venivano a volte addebitate.

Le stesse sanzioni irrogate appaiono, infatti, limitate ai casi più gravi e comunque inadeguate se confrontate all'elevatissimo numero di contratti acquisiti in mancanza di consenso o in modo ingannevole e non attivati dal professionista in ragione del "ripensamento", procedura in cui appunto venivano fatti confluire tutti i reclami prima dello *switch* dal precedente fornitore.

172. 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 del Codice del Consumo 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, nell'ambito delle visite a domicilio tali pratiche riguardano lo scopo stesso delle visite, l'identità del professionista nonché le obbligazioni nascenti dal contratto; nel corso delle telefonate nel contatto *outbound* tali pratiche riguardano 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.

173. I descritti elementi appaiono suscettibili di rafforzare l'indebito condizionamento al quale il consumatore è sottoposto nel settore di riferimento, in cui la valutazione della completezza e chiarezza delle informazioni fornite alla clientela si presenta particolarmente rigorosa anche in considerazione della recente liberalizzazione dei mercati coinvolti.

174. 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 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 di fornitura proposto.

VI.2.3 Procedure adottate per la gestione dell'accertamento di contratti inesistenti e del diritto di ripensamento e richiesta del pagamento a fronte di attivazioni non richieste

175. A fronte della possibilità che le modalità di vendita adottate generino acquisizioni di rapporti commerciali e attivazioni di forniture non richieste o non consapevolmente assentite, nella valutazione dei comportamenti di IREN rileva anche la qualità delle misure adottate per porre rimedio a tali evenienze con la massima celerità e agevolezza, evitando ai consumatori una indebita attribuzione di oneri contrattuali.

VI.2.3.1. Gestione dei reclami per contratti inesistenti e dell'esercizio del diritto di ripensamento

176. Le evidenze istruttorie mostrano che il professionista non ha permesso ai consumatori di liberarsi facilmente ed in breve tempo dai vincoli derivanti dalla instaurazione non voluta di un rapporto commerciale e dall'attivazione non richiesta di una fornitura.

177. Infatti IREN dà corso ai reclami dei consumatori che eccepiscono di non avere mai voluto stipulare un contratto e alle richieste di quelli che intendono esercitare il diritto di ripensamento solo subordinatamente alla tempistica adottata dallo stesso professionista per la trasmissione della richiesta di attivazione al distributore (prima della trasmissione viene dato corso immediatamente alla richiesta, anche se non formulata come un reclamo scritto, mentre dopo la trasmissione viene considerato necessario l'invio di un reclamo sotto forma di una raccomandata A/R), con il risultato che solo in una parte dei casi le procedure adottate da IREN hanno permesso ai terzi di sottrarsi con semplicità a una indebita attribuzione di oneri contrattuali.

178. Inoltre la carenza delle verifiche svolte da IREN su quelli che considera contratti acquisiti dalla rete commerciale può comportare che un

consumatore si avveda solo molto tardi di essere considerato un cliente dal professionista. In tal modo, può accadere che il titolare di una fornitura si renda conto di essere diventato cliente di IREN troppo tardi secondo le procedure adottate dal professionista, anche se dal suo punto di vista sta esercitando il proprio diritto di recesso immediatamente dopo essersi reso conto di essere stato annoverato fra i clienti del professionista.

179. Per quanto riguarda, in particolare, i contratti conclusi con il canale *teleselling* il computo del tempo adottato da IREN per stabilire la data a partire dalla quale è possibile procedere alla richiesta di *switch* al distributore (14 giorni dalla data dell'affidamento delle *welcome letter* allo stampatore tramite PEC, più ulteriori 10 giorni nel caso di affidamento allo stampatore senza PEC) non garantisce affatto che, in caso di un rapporto commerciale instaurato in assenza di una consapevole manifestazione di volontà, il consumatore venga a conoscenza della necessità di opporsi alla attivazione della fornitura prima che IREN provveda all'attivazione della fornitura.

180. La richiesta dell'invio di una raccomandata A/R, inoltre, propendendo per la soluzione in assoluto più onerosa per il consumatore fra le tante possibili opzioni, comporta l'imposizione sul consumatore di un aggravio di forma oneroso e non proporzionale rispetto alle modalità di acquisizione del cliente, soprattutto quando il contatto con il consumatore sia stato preso da IREN attraverso il canale del *teleselling*.

181. Al riguardo si rileva, inoltre, che non viene reso noto in nessun modo ai consumatori che il professionista accoglie in realtà anche i ripensamenti e i reclami verbali che pervengono a mezzo telefono. In tale modo, mentre da un lato IREN limita la libertà dei consumatori di utilizzare qualsiasi altro mezzo (fra i quali, ad esempio, telefax e PEC, che offrono altrettanta certezza di contenuto e di consegna quanto una raccomandata AR) per contestare una attivazione non richiesta; dall'altro il professionista si lascia aperta la possibilità di accogliere richieste pervenute in qualsiasi forma, sfruttando - a propria totale discrezione e secondo la propria convenienza - la più o meno ampia finestra temporale prevista dalle procedure del settore per l'effettiva attivazione della fornitura (che dipende caso per caso dal momento in cui viene acquisito il rapporto commerciale e si allunga se la scadenza del periodo di ripensamento cade nei primi giorni del mese, considerato che la richiesta di *switching* viene presentata al distributore nell'ultima parte di ogni mese). Ciò conferma che anche in questa fase del rapporto con i consumatori la scelta commerciale di IREN è improntata esclusivamente al conseguimento dei propri obiettivi economici – in questo caso attraverso il contenimento dei costi generati dai difetti del processo di vendita – senza porsi come regola preliminare quella di permettere ai consumatori il pieno esercizio del proprio diritto di scelta consapevole ed informata.

182. Le procedure adottate dal professionista mettono, inoltre, in luce una certa disinvoltura nel classificare come ripensamenti anche i reclami per attivazioni non richieste che non siano stati presentati secondo certi requisiti formali, ma che nelle intenzioni del consumatore sono comunque dei disconoscimenti, atteso che lo stesso rappresenta non già la decisione di sciogliersi dal vincolo contrattuale validamente concluso quanto piuttosto l'esistenza di elementi perturbatori intervenuti nel processo formativo della volontà; elementi perturbativi che hanno fatto deviare la propria volontà dal suo corso normale, fino a farla diventare diversa da quella che ci sarebbe stata senza questi elementi.

VI.2.3.2. Richiesta del pagamento per forniture non richieste

183. Sempre in ordine alla qualità delle misure adottate per porre rimedio con la massima celerità e agevolezza alle attivazioni non richieste lamentate dai consumatori, rileva, infine, la condotta concretamente adottata da IREN, che nel caso di accertata attivazione non richiesta addebita il consumatore e richiede il pagamento dei consumi, sulla base del presupposto che il gas/elettricità è stato comunque consumato.

184. In realtà, il fatto che l'energia elettrica o il gas siano stati consumati non determina, di per sé, il sorgere di un diritto in capo al fornitore non richiesto, atteso che il consumatore non era consapevole del fatto che l'elettricità o il gas consumati provenivano da un fornitore differente da quello originariamente scelto (né avrebbe potuto accertarsi del contrario). Anzi, tale diritto è escluso dall'articolo 66-*quinquies* del Codice del Consumo.

In questo senso, quindi, la condotta di IREN ostacola l'esercizio del diritto del consumatore di non pagare la fornitura non richiesta.

185. 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.

186. In particolare, gli ostacoli posti all'esercizio di diritti e prerogative spettanti per legge ai consumatori realizzano 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.

187. 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.2.4. Conclusioni

188. Alla luce delle considerazioni svolte, le pratiche descritte nel precedente punto II, lettere A) e B), del presente provvedimento, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, appaiono aggressive in quanto idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

189. 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 vero e proprio contratto di fornitura nonché le obbligazioni nascenti dal contratto.

190. Rispetto ai settori di riferimento, peraltro, 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.

191. 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.

192. Infine, occorre 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.

193. Pertanto, i comportamenti descritti alle lettere A) e B) della Parte II risultano aggressivi ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26 del Codice del Consumo e in contrasto con quanto previsto dall'art. 66-quinquies del medesimo Codice.

In particolare: *i)* le modalità di instaurazione di un rapporto economico in assenza di un valido consenso del consumatore, che in molti casi determina l'attivazione di una fornitura non richiesta, configura la violazione degli articoli 20, 24 e 25 in quanto idonei a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori; inoltre la pretesa del pagamento della fornitura non richiesta rappresenta il pagamento di un corrispettivo non dovuto e quindi costituisce una violazione del combinato disposto degli artt. 26, lett. f), e 66-quinquies del Codice del Consumo; *ii)* le modalità adottate di acquisizione e verifica del consenso del consumatore, anche in relazione ai tempi e luoghi dei contatti, configurano la violazione 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, limitano notevolmente la capacità dei consumatori di prendere una decisione consapevole; *iii)* le modalità di gestione dei reclami e delle manifestazioni del ripensamento configurano la violazione degli articoli 20 e 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.

VI.2.5. Le nuove procedure adottate in corso di procedimento

194. Per quanto riguarda il canale di vendita porta a porta, la previsione che venga interrotta l'acquisizione del rapporto commerciale per tutti coloro che rifiutano il contatto con gli operatori di IREN o che risultano irreperibili dopo i tentativi di contatto in sede di *quality call*, appare tale da modificare sostanzialmente la condotta del professionista, che esclude così la possibilità di attivare un rapporto commerciale non voluto proprio con coloro che, non avendo mai inteso instaurarne uno, vengono per la prima volta informati dell'esistenza di un contratto che è stato a loro imputato, mettendoli in condizione di riconoscerlo tempestivamente, prima che venga attivata la fornitura per un rapporto commerciale acquisito senza l'effettiva volontà del titolare del rapporto di fornitura.

195. Ha, altresì, ampiezza adeguata a creare un radicale cambiamento della

situazione precedente l'effettuazione di una chiamata di conferma secondo il modello della *quality call* nei confronti del 100% dei nuovi rapporti commerciali acquisiti tramite “*teleselling outbound*”.

196. Allo stesso modo, appare idonea a modificare sostanzialmente la condotta del professionista nel canale *teleselling* la previsione di una più chiara prospettazione della scelta del consumatore per l'espressione in sede telefonica del proprio consenso unita alla fase aggiuntiva per l'accertamento del consenso consapevole attraverso l'invio del plico contrattuale contenente anche le istruzioni per l'ottenimento della registrazione del *vocal order* e la successiva effettuazione di una chiamata di conferma con le modalità indicate dal professionista.

197. Pertanto le modifiche alle procedure predisposte da parte del professionista appaiono suscettibili di modificare sostanzialmente le condotte oggetto del procedimento e appaiono, allo stato, idonee a superare le criticità sopra evidenziate in funzione delle modalità attuative che il professionista adotterà in concreto.

VI.3. Violazione dei diritti dei consumatori nei contratti

198. Preliminarmente si osserva che le condotte descritte nel precedente punto II, lettera C), del presente provvedimento costituiscono una violazione delle norme introdotte a partire dal 13 giugno 2014 per le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali le quali da quella data devono rispettare le novità normative introdotte dal D.Lgs. 21 febbraio 2014 n. 21 nel Codice del Consumo. L'accertamento di tali violazioni rileva autonomamente e, in concreto, prescinde dall'idoneità delle condotte a falsare il comportamento economico del consumatore.

199. In particolare, con il recepimento della direttiva 2011/83/UE l'obiettivo di una più adeguata informazione del consumatore viene perseguito attraverso un duplice ordine di strumenti: da un lato l'ampliamento contenutistico degli obblighi di conoscenza a carico dell'operatore professionale e, dall'altro, l'indicazione di specifici requisiti di forma, previsti dall'articolo 51 cod. cons., necessari a rendere il consumatore consapevole del contenuto del contratto che è sul punto di stipulare e a garantire il diritto alla trasparenza delle condizioni contrattuali. In pratica non è più sufficiente che il compratore accetti verbalmente l'offerta formulatagli nel corso della conversazione con l'operatore che gli ha illustrato il prodotto o il servizio messo in vendita. Per dare certezza all'acquisto occorrerà che la proposta sia adeguatamente confermata al consumatore prima della sua adesione e che la conferma dell'adesione del

cliente sia adeguatamente provata.

All'informazione e alla forma, quali strumenti non solo di superamento delle asimmetrie contrattuali, ma anche tecniche di trasparenza delle condizioni contrattuali si affiancano regole assolutamente nuove che attengono al momento di perfezionamento del contratto, e alla decorrenza del termine per il diritto di recesso.

200. Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità degli strumenti negoziali in esame, che si caratterizzano o per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti (cd. contratti *inter absentes*) o per la compresenza del soggetto al di fuori dei locali commerciali, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte, specie per quanto riguarda il profilo informativo. La *ratio* di fondo delle previsioni è, pertanto, da ravvisare nell'esigenza di tutelare il consumatore che a causa della "distanza" o del "luogo" si trovi nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto ovvero di conoscerne con sufficiente precisione e chiarezza le caratteristiche e le condizioni economiche, prima della conclusione del contratto.

201. È di tutta evidenza, dunque, che le nuove disposizioni avrebbero dovuto avere un impatto sulle modalità di acquisizione del consenso da parte del professionista, sia con riferimento al *teleselling* che avuto riguardo alla conclusione di contratti fuori dai locali commerciali.

VI.3.1. Requisiti di forma previsti dall'art. 51, comma 6, Cod. Cons.

202. Le risultanze istruttorie evidenziano che il professionista ha concluso contratti a distanza mediante telefono, aventi ad oggetto il servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas, senza rispettare i requisiti di forma previsti dall'art. 51, comma 6, Cod. Cons. come modificato dal D.Lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

203. Quanto al *teleselling*, l'art. 51 Cod. Cons. comma 6, riproducendo il sesto paragrafo dell'art 8 della direttiva 2011/83/UE, statuisce che "*Quando 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*".

204. 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. 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 durevole.

205. Il consenso richiesto dal legislatore implica che il consumatore accetti espressamente, in riscontro a quanto proposto dal professionista, di ricevere la conferma dell'offerta su di un supporto durevole e di formulare la propria dichiarazione di conferma mediante supporto durevole. Il legislatore individua pertanto nella forma scritta la regola per la conclusione del contratto e consente l'adozione della procedura alternativa solo ove vengano rispettate determinate condizioni, al fine di garantire la consapevolezza di contrarre del consumatore.

206. 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 iscritto.

207. 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 sostanzialmente solo risposte affermative o negative da parte del potenziale cliente.

208. Ai fini dell'interpretazione della norma *de qua*, dunque, la considerazione della situazione di asimmetria informativa e contrattuale va dunque svolta anche in funzione delle modalità e del contesto in cui le informazioni rilevanti vengono rese al consumatore, secondo i noti meccanismi psicologici (si consideri ad esempio il meccanismo conosciuto come "*framing*") operanti nell'ambito delle vendite a distanza ed in particolare in caso di vendite per via telefonica.

209. Si richiama a tale riguardo quanto rappresentato nel proprio parere dall'AGCom, che ha qualificato il *teleselling* come uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene, oltre a rilevare che, con riferimento al caso di specie, il consumatore, a fronte di un mero contatto telefonico, potrebbe essere indotto inconsapevolmente ad

aderire al mercato libero di IREN Mercato S.p.A., così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione telefonica.

210. Nella vendita telefonica, dunque, ai sensi dell'art. 51, comma 6, va in primo luogo data in modo chiaro l'informazione che il consumatore ha diritto a procedere alla conferma del contratto in forma scritta, scelta dal legislatore come quella di maggiore tutela per lo stesso, e può solo a questo punto essere proposta la rinuncia a tale tutela per procedere invece con la conferma delle volontà tramite *vocal order* e la messa disposizione del relativo supporto durevole¹⁴⁰ ove tale conferma è registrata da parte del professionista.

211. Infine, l'art. 51, co. 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.

212. 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 vendita alla nuove prescrizioni normative, 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 iscritto.

213. Nel corso dell'istruttoria IREN ha infatti riconosciuto che il contratto si concludeva al telefono mediante un'unica registrazione telefonica. In particolare, in una prima chiamata telefonica il professionista si è sempre limitato ad acquisire il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata, offrendo allo stesso solo la scelta di poter invece ricevere la proposta per posta o per posta elettronica, salvo poi procedere ad una nuova chiamata telefonica - anch'essa finalizzata alla realizzazione di un contratto - in occasione della quale, invece, nessuna opzione veniva offerta per l'esercizio del diritto del consumatore di confermare la propria volontà in forma scritta.

214. Veniva poi inviata la documentazione cartacea che valeva come mera conferma ai sensi dell'art. 51, comma 7, cod. cons. e con essa venivano inviate le credenziali per verificare a posteriori la registrazione della

¹⁴⁰ L'art. 45, lett. 1) cod. cons. rubricato "supporto durevole" recita: *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*. In particolare, il considerando 23 della direttiva 2011/83/U chiarisce: *"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. (...) Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer nonché messaggi di posta elettronica"*.

telefonata nella quale veniva effettuato lo scambio di consensi contrattuali.

215. La procedura di *teleselling* descritta non risulta rispettosa – neanche nella nuova versione degli *script* adottata nel mese di dicembre 2016 – dei requisiti formali individuati dal legislatore al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore.

216. Più nel dettaglio, con la procedura precedentemente adottata IREN, in violazione di quanto disposto dall'art. 51, comma 6, non acquisiva *in modo esplicito* il consenso del consumatore ed effettuare lo scambio delle conferme tramite supporto durevole, così rinunciando al proprio diritto ad avvalersi della forma scritta, ossia del diritto a fornire la conferma della propria accettazione dell'offerta del professionista in forma cartacea e per iscritto.

217. Inoltre, anche con la procedura attualmente adottata IREN, in violazione di quanto disposto dall'art. 51, comma 6, fornisce in primo luogo in modo chiaro l'informazione che il consumatore ha diritto a procedere alla conferma del contratto in forma scritta, scelta dal legislatore come quella di maggiore tutela per lo stesso, per poi solo a questo punto proporre la rinuncia a tale tutela per procedere invece con la conferma delle volontà tramite *vocal order* e la messa disposizione del relativo supporto durevole¹⁴¹ ove tale conferma è registrata da parte del professionista.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

218. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che accerta la condotta posta in essere in violazione del Codice del Consumo (*sub specie* di pratica commerciale scorretta e violazione dei diritti dei consumatori nei contratti), 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.

219. 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

¹⁴¹ L'art. 45, lett. l) cod. cons. rubricato "supporto durevole" recita: *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*. In particolare, il considerando 23 della direttiva 2011/83/U chiarisce: *"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. (...) Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer nonché messaggi di posta elettronica"*.

per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

220. 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).

221. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che IREN è una società di significative dimensioni economiche nel proprio settore di riferimento, con un fatturato, nel 2015 di circa 2,3 miliardi di euro.

VII.1. Sulle pratiche commerciali scorrette

222. Le pratiche contestate alle lettere A) e B) del Punto II sono state caratterizzate da un'ampia diffusione, in quanto poste in essere attraverso la contrattualizzazione di più reti di vendita agenziale. Inoltre, le pratiche descritte devono considerarsi gravi in quanto hanno interessato un numero significativo di consumatori, se pur, nel settore della vendita di gas naturale, in numero più ridotto. 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.

223. Va anche considerato che il procedimento è stato avviato diversi mesi dopo la conclusione di analoghe istruttorie nei confronti dei principali operatori del settore - del cui avvio era stata peraltro data notizia sul Bollettino dell'Autorità - che avevano chiarito l'importanza dell'adozione di procedure di acquisizione in grado di evitare la conclusione di contratti in assenza di consenso o in presenza di un consenso viziato; d'altro canto non si può non tenere conto del fatto che alla luce delle evidenze agli atti già all'avvio dell'istruttoria era già in corso da parte del professionista l'elaborazione e la sperimentazione di alcune delle misure prima proposte come impegni e poi spontaneamente realizzate nel corso del procedimento.

224. Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti le pratiche commerciali descritte al Punto II, *sub* A) e B), risultano poste in essere dal gennaio 2013 al dicembre 2016, in

considerazione del fatto che con l'adozione delle misure di modifica delle condotte contestate le violazioni accertate sembrerebbero allo stato cessate.

225. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte pratiche, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione da irrogare alla società IREN, per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera A) del punto II, nella misura di 780.000 €(settecentottantamila euro); per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera B) del punto II, nella misura di 520.000 €(cinquecentoventimila euro).

226. Va, inoltre, considerato che le misure correttive adottate e proposte impattano notevolmente sulle procedure di acquisizione 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. Si deve, altresì, tenere conto dell'intervento di IREN a favore dei consumatori segnalanti nei confronti dei quali sono state adottate alcune misure idonee ad eliminare le conseguenze dell'illecito descritte nel presente provvedimento.

227. In ragione di quanto precede, si ritiene congruo ridurre l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie, in modo da determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili alla società IREN:

a) per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub* A), nella misura di 468.000 €(quattrocentosessantottomila euro);

b) per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub* B), nella misura di 312.000 €(trecentododicimila euro).

VII.2 Sulle altre violazioni del Codice del Consumo

228. La condotta contestata alla lettera C) del Punto II è stata anch'essa caratterizzata da un'ampia diffusione, in quanto ha interessato un numero significativo di consumatori, se pur, nel settore della vendita di gas naturale, in numero più ridotto.

229. Va inoltre ricordato che il procedimento è stato avviato diversi mesi dopo la conclusione di analoghe istruttorie nei confronti dei principali operatori del settore - del cui avvio era stata peraltro data notizia sul Bollettino dell'Autorità - che avevano chiarito le modalità di applicazione del D.Lgs. 21/2014.

230. Per quanto riguarda poi la condotta della violazione contestata alla lettera C) del Punto II, dagli elementi disponibili in atti la stessa risulta posta in essere dal giugno 2014 ad oggi.

231. Tenendo conto della gravità e della durata della descritta condotta, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo

applicabile alla società IREN nella misura di 50.000 €(cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), consistente nell'aver concluso contratti non richiesti e attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive, nonché nell'aver 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, e del combinato disposto degli artt. 26, lettera *f*), e 66-*quinquies* del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), consistente nell'aver concluso contratti non richiesti e attivato forniture non richieste di gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive, nonché nell'aver 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, e del combinato disposto degli artt. 26, lettera *f*), e 66-*quinquies* 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 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;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società IREN Mercato 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, 26, lettera *f*), e 66-*quinquies* 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 IREN Mercato 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, 26, lettera f), e 66-*quinquies* del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

c) che le condotte descritte al punto II, lettera C), del presente provvedimento, poste in essere dalla società IREN Mercato S.p.A., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, distinte violazioni dell'articolo 51, comma 6, del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

d) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, alla società IREN Mercato S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 468.000 € (quattrocentosessantottomila euro);

e) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, alla società IREN Mercato S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 312.000 € (trecentododicimila euro);

f) che, con riferimento alla violazione descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, alla società IREN Mercato S.p.A. sia irrogata la sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila 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 al punto a), b) e c).

Le sanzioni amministrative irrogate di cui alle lettere d), e) ed f) 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