

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 25 febbraio 2015, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Beetwin SpA;

VISTI i propri provvedimenti del 18 giugno e 29 luglio 2015, con i quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte le proroghe del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. BeeTwin S.p.A. (di seguito, anche solo “BeeTwin” o “professionista”) in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società è attiva nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero e sul mercato del gas naturale e, nel 2014, ha realizzato un fatturato pari [500-1.000]* milioni euro. Il bilancio evidenzia un utile d’esercizio prima delle imposte di euro [omissis], che al netto delle imposte correnti e differite, è pari a [0,5-2] milioni di euro.

2. Le Associazioni dei consumatori FederConsumatori Nazionale, FederConsumatori Arezzo, Movimento Consumatori e Codacons Messina in qualità di segnalanti.

3. I professionisti concorrenti A2A S.p.A. e Sorgenia S.p.A., attivi nel mercato della fornitura di gas naturale e di energia elettrica, in qualità di segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il presente provvedimento concerne i comportamenti posti in essere dalla società Beetwin, nella qualità di professionista, consistenti:

A) nell’attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica finalizzate all’acquisizione di clientela sul mercato libero;

B) nell’attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale finalizzate all’acquisizione di clientela sul mercato libero;

C) nell’aver concluso, dopo il 13 giugno 2014, contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, in possibile violazione dei diritti attribuiti al consumatore dal d. lgs. n. 21/2014.

5. Più nel dettaglio, i comportamenti *sub* A) e B), sarebbero stati posti in essere tramite due condotte materiali:

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

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

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

6. BeeTwin, infatti, pur in assenza di un contatto con il consumatore, di qualsiasi sottoscrizione del modulo di offerta o di una corrispondente manifestazione di volontà, avrebbe ritenuto perfezionato il contratto, attivando la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e richiedendo il pagamento in relazione ai consumi effettuati. In molti di tali casi, l'utente avrebbe scoperto di aver cambiato fornitore soltanto dopo aver ricevuto la lettera di benvenuto da parte di BeeTwin, ovvero con la ricezione della prima bolletta o di atti di diffida formale e preavvisi di distacco della fornitura. In alcuni casi, i consumatori avrebbero scoperto che le forniture sarebbero state richieste sulla base di moduli contrattuali contenenti dati personali, recapiti o estremi della fornitura errati o relativi a terzi ignoti.

Inoltre, nell'ambito della vendita a distanza dei servizi di fornitura (sia tramite visite a domicilio che mediante contatti telefonici a distanza), gli agenti incaricati per conto di BeeTwin non informerebbero in modo chiaro e comprensibile i consumatori circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le collaborazioni con istituti e amministrazioni pubbliche, 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.

7. Avuto riguardo al comportamento *sub C*), per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014, BeeTwin avrebbe adottato procedure di conclusione dei contratti che non garantirebbero: (i) la libera scelta della forma in cui viene accettata la conferma del contratto per telefono; (ii) la messa a disposizione del consumatore né il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto né il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione; (iii) la scelta della forma in cui viene accettato l'esercizio del diritto di recesso e (iv) una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del relativo termine di legge di 14 giorni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

8. Sulla base di una trasmissione di segnalazioni da parte dell'Autorità per l'Energia elettrica, il gas e il sistema idrico, di informazioni acquisite d'ufficio nonché alla luce di segnalazioni pervenute dal mese di marzo 2014 da parte di concorrenti, singoli utenti e associazioni di consumatori, acquisite agli atti del procedimento, con atto del 25 febbraio 2015, prot. n. 0019632 è stato comunicato a BeeTwin Spa l'avvio del procedimento istruttorio PS/9406 nel quale si ipotizzava la sussistenza di possibili violazioni degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)*, *d)* e *g)*, 22, 23, lettere *d)* e *t)*, nonché 24, 25, lettere *a)*, *c)* e *d)*, 26 lettera *f)*, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo¹.

9. Al fine di acquisire elementi utili ai fini della valutazione delle condotte contestate, in data 5 marzo 2015 veniva effettuato un accertamento ispettivo presso le sedi di BeeTwin mentre nella comunicazione di avvio veniva formulata una richiesta di informazioni, alla quale il professionista ha fornito riscontro con comunicazione depositata in data 23 marzo 2015².

10. In data 17 aprile 2015 BeeTwin ha presentato degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento³. L'Autorità ne ha deliberato il rigetto, in data 15 maggio 2015, in ragione della sussistenza di un interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione, nonché dell'inidoneità delle misure proposte a rimuovere tutti i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio⁴.

11. Durante tutto il corso del procedimento il professionista ha avuto accesso

¹ In tale sede, veniva in particolare ipotizzato, con riferimento a ciascun servizio (fornitura di energia elettrica e di gas a utenze domestiche) quanto segue:

- l'attivazione di contratti o forniture di servizi non richiesti e la fatturazione dei relativi consumi potevano integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettere *a)*, *c)* e *d)* e 26, lettera *f)* del Codice del Consumo;

- l'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e omesso informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto o dalle telefonate, i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge con particolare riferimento al diritto di recesso, potrebbero integrare violazioni degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)*, *d)* e *g)*, 22, 23, lettere *d)* e *t)* nonché 24, 25, lettere *a)*, *c)* e *d)*, del Codice del Consumo;

- le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti fuori dai locali commerciali e a distanza adottate dal professionista potevano inoltre integrare, a partire dal 13 giugno 2014, violazioni degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo. Cfr. doc. n. 31 dell'indice del fascicolo.

² Doc. n. 44.

³ Doc. 54.

⁴ Doc. 67.

agli atti acquisiti al fascicolo⁵ nonché in data 12 maggio 2015 è stata sentito in audizione. Il successivo 13 maggio 2015, BeeTwin ha depositato una prima memoria difensiva⁶.

Per definire ulteriormente il quadro fattuale, con apposito allegato al verbale di audizione veniva formulata al professionista una seconda richiesta di informazioni, alla quale BeeTwin ha dato riscontro in data 20 maggio 2015⁷.

12. Federconsumatori ha partecipato al procedimento accedendo agli atti del fascicolo istruttorio in data 19 maggio 2015. In pari data si è svolta un'audizione con la menzionata associazione.

13. Una nuova richiesta di informazioni è stata indirizzata al professionista in data 18 giugno 2015, alla quale BeeTwin forniva riscontro in data 30 giugno 2015⁸.

14. In data 10 luglio 2015 si svolgeva un'altra audizione con BeeTwin, in occasione della quale il professionista comunicava la propria disponibilità a presentare e ad implementare misure finalizzate a rimuovere la presunta scorrettezza delle condotte oggetto del procedimento, che sono state formalizzate in data 20 luglio 2015⁹.

Federconsumatori ha depositato – in data 14 luglio 2015 – una memoria nella quale ha esposto alcune osservazioni sul processo di acquisizione della clientela attuato da BeeTwin.

15. Con comunicazione del 31 luglio 2015 è stata inoltrata alle Parti la comunicazione del termine di chiusura della fase istruttorio, fissato al 10 settembre 2015¹⁰ ai sensi dell'art.16 del regolamento delle procedure istruttorie.

16. In data 5 agosto 2015 Sorgenia ha depositato un'ulteriore nota -- con la quale si ribadiva la sussistenza delle condotte contestate a BeeTwin¹¹.

17. Il professionista, infine, ha fornito un riscontro ad una specifica segnalazione depositata da un concorrente in data 7 settembre 2015 e ha depositato una memoria finale in data 10 settembre 2015¹².

18. In data 11 settembre 2015 sono stati richiesti i pareri all'Autorità per le Garanzie e le Comunicazioni ai sensi dell'art. 27, comma 6 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni ed

⁵ Cfr. docc. nn. 42, 57, 87, e 98 dell'indice del fascicolo.

⁶ Doc. n. 63.

⁷ Docc. nn. 60 e 72.

⁸ Docc. nn. 76 e 82.

⁹ Doc. n. 90.

¹⁰ Doc. 93.

¹¹ Docc. nn. 99 e 100.

¹² Docc. nn. 97 (risposta di BeeTwin alla segnalazione di un concorrente) e 104.

all’Autorità per l’Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici, ai sensi dell’articolo 27, comma 1-*bis* del medesimo decreto legislativo, rispettivamente pervenuti in data 16 ottobre 2015 e 30 ottobre 2015.

2) *Le evidenze acquisite*

2.1) *Premessa: i canali e le procedure di vendita ai clienti finali di gas ed energia elettrica utilizzati dal professionista*

19. BeeTwin opera nella vendita di energia elettrica sul mercato libero e nella vendita di gas naturale sul mercato libero. La conclusione dei nuovi contratti di fornitura viene realizzata a cura di imprese terze che contattano con proprio personale i possibili clienti per via telefonica (c.d. “*teleselling*”) e attraverso incaricati che si recano di persona presso i clienti (c.d. vendite “porta-a-porta”).

20. Si tratta di un operatore di dimensioni ridotte, soprattutto se comparato in termini assoluti rispetto ad altri *player* del settore. Nell’esercizio fiscale 2014, infatti, e più specificatamente nell’ambito *retail*, il professionista ha registrato ricavi pari al [0-10 %] del fatturato totale della società. In ragione di ciò, il professionista detiene sul mercato nazionale della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale all’utenza finale una quota rispettivamente pari allo [0-2 %] e allo [0-2 %]. Al 31 gennaio 2015 i clienti attivi erano circa [50.000–200.000].

Nell’anno 2014, il professionista ha aumentato esponenzialmente la propria *customer base*, sia con riferimento al settore energetico che al settore gas. Il quadro delle acquisizioni a partire dal mese di luglio 2013 è riportato nella tabella a seguire (*Tab. n. 1*).

Tab. n. 1 Clienti acquisiti nel periodo luglio 2013 – gennaio 2015

Periodo	Forniture Energia	Forniture Gas
Totale 2013	[1.000-5.000]	[0-1.000]
Totale 2014	[50.000- 80.000]	[10.000-50.000]
Totale 2015 (al 31/01/2015)	[5.000-10.000]	[1.000-5.000]
Totale complessivo	[50.000-80.000]	[10.000-50.000]

21. Tra il 2013 e il 2015 vi è stato un netto aumento del numero di nuovi clienti acquisiti da BeeTwin sul mercato libero, che è passato da circa [0 – 10.000] del 2013 (a partire dal mese di luglio 2013) a oltre [50.000 - 100.000] nel 2014.

I nuovi clienti sono stati acquisiti sostanzialmente attraverso i canali della

vendita a distanza a mezzo telefono (cd. *teleselling outbound*, di seguito “*teleselling*”) e, in misura minore ma crescente, della vendita porta-a-porta (c.d. canale agenzia o D2D), come emerge dalla Tab. 2.

Tab. n. 2 Acquisizioni periodo 2013 – gennaio 2015 per canale di vendita

	Door to door			Teleselling		
	EE	Gas	Tot./Y	EE	Gas	Tot./Y
2013	[0-1.000]	[0-1.000]	[0-1.000]	[0-1.000]	[0-1.000]	[1-5.000]
2014	[1.000-20.000]	[1.000-20.000]	[10.000-50.000]	[20.000-80.000]	[10.000-50.000]	[20.000-80.000]
2015	[1.000-10.000]	[1.000-5.000]	[1.000-10.000]	[1.000-10.000]	[1.000-5.000]	[1.000-10.000]
Totale complessivo	[10.000-50.000]	[1.000-20.000]	[10.000-50.000]	[20.000-80.000]	[10.000-50.000]	[20.000-80.000]

22. Il professionista ha tra la propria clientela soggetti “consumatori” secondo la definizione del Codice del Consumo e non consumatori (prevalentemente piccoli e medi professionisti). Relativamente a questi ultimi i contratti sono promossi esclusivamente mediante contatto *door to door*.

2.2) Procedure di vendita e acquisizione di nuove forniture di energia elettrica e gas

2.2.1) Le vendite tramite canale door to door

23. La procedura di contrattualizzazione e attivazione. Nei casi di contratti conclusi mediante *contatto* porta a porta, la procedura di vendita e di acquisizione delle clientela prevede che l’agente illustri le condizioni economiche e contrattuali dell’offerta che fa visionare al cliente unitamente a tutta la documentazione elaborata dalla società, tra cui, la scheda di confrontabilità (in caso di clienti consumatori) e la nota informativa prevista dal Codice di Condotta Commerciale.

Ove il cliente sia interessato a concludere il contratto con BeeTwin, il consumatore sottoscrive una proposta contrattuale in triplice copia indirizzata al professionista, conservandone una, un’altra viene conservata a cura dell’agente e l’altra è la copia per BeeTwin. Il professionista - limitatamente al *door to door* – adotta pertanto una modalità di conclusione del contratto dove il ruolo delle parti viene sostanzialmente invertito: il consumatore effettua la proposta commerciale e il professionista si riserva di accettare.

24. Prima della conclusione, l'agente dovrebbe sempre chiarire al consumatore che si tratta di offerte relative al "mercato libero" e, nel caso di consumatori in maggior tutela, sottolineare che la loro sottoscrizione implica l'uscita dal regime di maggior tutela. Inoltre, dovrebbe essere messa a disposizione del consumatore la "scheda di confrontabilità"¹³ relativa al contratto e dovrebbe informare il consumatore dei termini del diritto di ripensamento. Inoltre il professionista inviterebbe i propri agenti al rispetto di ulteriori regole comportamentali¹⁴.

25. BeeTwin permette di sottoscrivere la Pdf in nome e per conto dell'intestatario della fornitura esclusivamente al coniuge di quest'ultimo o parente di primo grado (figlio/genitore) sempre che in possesso di delega rilasciata dal rappresentato. Talune agenzie, invece, adotterebbero una diversa documentazione contrattuale, che non prevedrebbe la sottoscrizione del rappresentato ma una dichiarazione del rappresentante - che in ogni caso dovrebbe essere soltanto il coniuge o parente di primo grado - rilasciata con assunzione espressa delle responsabilità conseguenti alla falsità della dichiarazione stessa.

In particolare, nei primi mesi dell'attività BeeTwin non prevedeva tale possibilità. Successivamente, per un periodo di tempo (compreso tra la fine di febbraio al 13 giugno 2014), tutte le agenzie hanno accettato la dichiarazione del solo delegato. Infine, dal 14 giugno 2014 ad oggi, le agenzie, ad eccezione di una, accettano la conclusione in nome e per conto del coniuge o parente di primo grado (figlio/genitore) dell'intestatario della fornitura esclusivamente in presenza di delega sottoscritta da quest'ultimo¹⁵.

26. Ciò posto, una volta che, in caso di contratto fisico, il cliente abbia sottoscritto la proposta di contratto di somministrazione, i dati contrattuali vengono caricati tramite interfaccia *web* sui sistemi di BeeTwin da parte dell'agenzia di vendita incaricata¹⁶.

27. La check call. Prima dell'agosto 2014, il professionista non aveva previsto specifici meccanismi di controllo delle acquisizioni dei contratti.

¹³ È la scheda, predisposta dall'AEEGSI, che riporta il confronto tra la spesa annuale per il consumo di elettricità o gas naturale che il consumatore dovrà sostenere in caso aderisca all'offerta proposta e la spesa che sosterebbe sulla base delle condizioni tariffarie del servizio di tutela definite dall'AEEGSI.

¹⁴ Cfr. doc. *C1-01_FormazioneCommerciale_D2D_20150211.pdf*, allegato al doc.44.

¹⁵ Cfr. doc. n. 72. Dal documento emerge che una sola agenzia, [omissis], dal 26 gennaio 2015 accetta la dichiarazione del delegato.

¹⁶ Relativamente ai contratti per la somministrazione di energia elettrica, entro due giorni BeeTwin effettua con taluni distributor, una verifica presso questi ultimi, c.d. *pre-check*, al fine di accertarsi della corrispondenza tra il pod e il codice fiscale del cliente richiamato nel contratto. Nel caso di clienti non domestici, inoltre, (cioè non consumatori) si procede, con il credit check ossia la verifica della solvibilità del cliente. Se il credit check ha esito negativo BeeTwin non accetta la proposta del cliente e non procede con l'attivazione.

Beetwin ha dichiarato che la stessa agenzia che concludeva il contratto con il cliente effettuava a campione anche una call di verifica. Tuttavia di tale attività di controllo il professionista non ha fornito riscontro documentale.

28. Attesi gli elevati tassi di disconoscimento, dal mese di agosto 2014, BeeTwin ha previsto una seconda chiamata al consumatore. Tale controllo viene oggi effettuato da una agenzia terza rispetto a quella che effettua la vendita e riguarda ogni cliente acquisito tramite il canale *door to door*, sia consumatore che non consumatore, di cui si acquisisce una proposta di fornitura sottoscritta. Il professionista effettua un massimo di [20-40] tentativi di chiamata nell'arco di circa [5-10] giorni successivi, contattando ciascuno dei recapiti telefonici forniti in fase di sottoscrizione della Pdf. Inoltre, nel caso in cui il cliente non risponda viene inviato un SMS al numero di cellulare fornito per informarlo della necessità di mettersi in contatto con l'operatore.

29. BeeTwin dichiara che la chiamata è finalizzata a verificare l'indirizzo di spedizione delle fatture, l'eventuale indirizzo e-mail fornito in sede di sottoscrizione del contratto, la volontà del cliente di procedere con l'attivazione o se il cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento. La chiamata è registrata con il consenso del cliente.

30. Dalla lettura dello *script* della seconda chiamata, invero, emerge come la *quality call* abbia solo indirettamente l'obiettivo di verificare l'acquisizione del consenso, atteso che al consumatore viene veicolato il convincimento *a)* di aver già concluso un contratto, anche nel caso del *door to door* dove invero il consumatore ha solamente sottoscritto una proposta di fornitura; *b)* di dover effettuare un mero controllo dei dati inseriti a sistema. Ciò emerge in primo luogo dal contenuto del medesimo *script*: “Buongiorno/Buonasera sono XXX, la chiamo dagli Uffici Commerciali di Beetwin parlo con il sig. XXXXX nel rispetto della legge sulla privacy la informo che la telefonata è registrata a sua tutela e garanzia. La chiamiamo in merito alla sua adesione alla fornitura di energia elettrica relativa alla sua utenza. Abbiamo necessità di farle qualche semplice domande per la conferma dei dati relativi alla sua fornitura prima di procedere all'attivazione del servizio. Per prima cosa volevo sapere se con il nostro consulente si è trovato bene le ha offerto una consulenza allineata alle sue aspettative”¹⁷ oppure “La stiamo contattando per verificare la correttezza dei dati anagrafici presenti nel nostro database, in modo da poterle fornire un servizio qualitativamente eccellente, per cui Le farò alcune semplici domande che la impegneranno al

¹⁷ Cfr. all. “QCMorabito” al doc. n. 82.

massimo un paio di minuti”. Inoltre, dal manuale di formazione in materia di *quality call* emerge quale regola generale che l’operatore debba “*dare sempre per scontata l’attivazione*”, in modo da non far percepire al cliente che si tratti di un nuovo contratto¹⁸.

31. Se la *quality call* non va a buon fine, BeeTwin non procede all’attivazione. L’esito della *check call* sarebbe dunque “bloccante” rispetto al proseguimento del processo di attivazione. Nei casi dei contratti cartacei conclusi sulla base di delega sottoscritta o di dichiarazione del rappresentante, la *quality call* viene effettuata nei confronti di quest’ultimo.

32. Gli ulteriori step prima dell’attivazione della fornitura. In caso di esito positivo della *quality call*, un soggetto terzo valida la proposta di fornitura e verifica che siano stati caricati a sistema di BeeTwin tutti i documenti necessari nonché verifica che i dati inseriti dal *partner* commerciale siano congruenti con quanto indicato dal cliente in fase di sottoscrizione e con quanto riportato nella scansione dei documenti cartacei e che il contratto sia stato compilato in tutte le sue parti e correttamente sottoscritto.

In caso di esito positivo, entro quattro giorni si procede con l’invio dell’*activation letter*, che conferma l’accettazione del contratto da parte di BeeTwin ed indica la data prevista per l’attivazione della fornitura nonché richiede la compilazione e la restituzione del modulo *dati catastali* allegato alla stessa¹⁹.

In caso di mancata validazione il contratto viene posto in stato “validato KO” e quindi l’attivazione non prosegue.

33. Il diritto di ripensamento. Il diritto di ripensamento va esercitato dal cliente in forma scritta e BeeTwin fa decorrere i termini per l’esercizio di tale diritto dalla sottoscrizione della Pdf da parte del consumatore. Il consumatore può recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla sottoscrizione (il termine era fissato a 10 giorni prima dell’entrata in vigore del D. Lgs. 21/2014). Per esercitare il diritto di recesso, il consumatore può inviare al professionista una comunicazione a mezzo posta, fax o posta elettronica. Il consumatore può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione sul sito web aziendale. In tale ultimo caso, BeeTwin trasmette

¹⁸ Cfr. allegato n. 308 al verbale ispettivo. Nel documento si legge – tra i consigli pratici per condurre la chiamata – che l’operatore debba “*Dare per scontata l’attivazione*”.

¹⁹ La missiva riporta il seguente testo: “*La ringraziamo per aver aderito alla nostra offerta di mercato libero Green24 per la fornitura di energia elettrica e Le confermiamo che tale proposta è stata da noi accettata, ferme restando le condizioni sospensive indicate agli articoli 4.1.e 4.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Desideriamo ricordarLe che il nuovo contratto sostituirà quello attualmente in essere col suo precedente fornitore senza determinare alcun tipo di interruzione e che, considerando i tempi standard di attivazione, l’avvio della fornitura di energia elettrica è prevista a far data dal XXXXXX*”.

una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio per posta elettronica).

34. Attivazione della fornitura. Dopo l'invio *dell'activation letter* il contratto passa allo stato "da inviare a *switch*". BeeTwin procede con la trasmissione del recesso al fornitore uscente e, per il tramite del proprio grossista, con la successiva richiesta di *switch* al distributore locale. Il contratto assume quindi lo stato "inviato a *switch*". Se l'esito da parte del distributore alla richiesta di *switch* è negativo, il contratto passa allo stato "*switch* rifiutato" e non andrà in fornitura, mentre se lo *switch* va a buon fine il contratto passa in stato "attivo"²⁰.

2.2.2) Procedure di vendita e acquisizione del canale teleselling

35. Il processo di attivazione. In caso di contratto stipulato a mezzo telefonico, il consumatore viene contattato dal *teleseller*. L'acquisizione del consenso del cliente avviene mediante una telefonata, che si divide in due parti: (i) una prima parte, non registrata, nel corso della quale viene presentata al potenziale cliente l'offerta commerciale di BeeTwin, fornendo le c.d. informazioni pre-contrattuali; (ii) qualora, dopo tale presentazione, il potenziale cliente si dichiara ancora interessato, inizia la seconda parte della telefonata, registrata c.d. vocal order ("VO"), nel corso della quale si acquisisce l'identità del consumatore, si descrive nuovamente l'offerta commerciale, si descrivono le modalità di esercizio dei diritti del consumatore e si acquisisce il consenso del cliente all'adesione all'offerta commerciale illustrata.

36. Nel corso della chiamata registrata il *teleseller* richiede il consenso per la registrazione telefonica, informandolo che il contratto si considera concluso telefonicamente con l'accettazione da parte del consumatore dell'offerta di BeeTwin: "*Mi fornisce cortesemente il Suo consenso a procedere alla registrazione? (SI) La informo che da questo momento la telefonata sarà registrata e che la stiamo chiamando dall'Albania. Il soggetto con cui lei sta per concludere un contratto di fornitura sul mercato Libero di energia elettrica è BeeTwin S.p.A., con sede legale in Roma. Per maggiori informazioni sul Contratto, per segnalazioni o reclami, potrà rivolgersi al numero verde 800.969.821, dal Lunedì al Venerdì, dalle 9 alle 18*".

Il consumatore viene altresì informato della ricezione della copia scritta del

²⁰ BeeTwin dichiara che "Attivo" sia un termine utilizzato dal sistema di gestione e non corrisponde al fatto che il cliente sia effettivamente in fornitura; la somministrazione viene infatti avviata secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente.

contratto a sua scelta in formato cartaceo o elettronico. Il contratto si intende quindi perfezionato con la registrazione telefonica: *“Lei conferma la sua volontà di aderire all’offerta economica denominata GREEN 24 alle condizioni di fatturazione e pagamento sopra descritte? La informiamo che la sua fornitura verrà attivata in data [GG/MM/AAAA]. Viene poi fornita l’informativa sul recesso. Infine, dopo una conferma sulla avvenuta comprensione dei diritti per il recesso e il ripensamento e le condizioni per il recesso di BeeTwin, il teleseller comunica al consumatore quanto segue: “Con la sua adesione il Contratto si intende concluso ed entrerà in vigore solo ove: siano efficaci i contratti di distribuzione per i punti di fornitura, non risultino nei Suoi confronti iscrizioni pregiudizievoli nel registro protesti o ipoteche non volontarie e Lei non risulti moroso per precedenti contratti di fornitura Lei conferma la sua volontà di aderire al Contratto GREEN 24?”*²¹

37. La registrazione telefonica può essere conclusa anche con un soggetto diverso dall’intestatario della linea, tramite mera dichiarazione del rappresentante dell’intestatario. Nessuna verifica documentale viene effettuata da parte del professionista come nessun riscontro successivo viene richiesto all’effettivo intestatario dell’utenza: la mera conferma alle seguenti domande, infatti, risulta sufficiente ai fini della prosecuzione del contatto: *“Conferma di essere autorizzato dall’attuale intestatario del contratto a conferire a BeeTwin mandato affinché eserciti il diritto di recesso in nome e per conto di quest’ultimo? (SI) Conferma di essere autorizzato dall’attuale intestatario del contratto a conferire a BeeTwin i mandati per procedere per suo conto alla stipula dei contratti di trasporto, distribuzione e dispacciamento e, in suo nome e per suo conto, a quello di connessione? (SI)”*.

38. La check call e gli adempimenti successivi. Dopo la telefonata di vendita, il professionista invia un sms di benvenuto (procedura implementata dall’aprile 2014) e effettua una *check call* (dall’agosto 2014) per la validazione dei contratti, come già evidenziato per il door to door.

39. Atteso il positivo esito della check call, il contratto assume lo stato di “verificato OK” e nello stesso giorno si procede con l’invio della c.d. *activation letter*²² che, al contrario del contratto cartaceo nel canale *door to*

²¹ Cfr Script cartella “Scadenza 19-01-2014” del DVD acquisito in ispezione.

²² Dalla documentazione acquisita in ispezione emerge che la *activation letter* viene inviata unitamente a tutta la documentazione contrattuale, che include (i) il modulo di adesione con i dati forniti dal cliente telefonicamente, (ii) le condizioni generali di somministrazione (ii) l’allegato economico e la scheda di confrontabilità, (iv) il modulo di recesso, (v) la nota informativa e l’altra documentazione prevista da regolamentazione vigente e (vi) il modulo di richiesta dati catastali.

door, non ha valore di accettazione del contratto da parte di BeeTwin (in quanto lo stesso è perfezionato con la registrazione della telefonata) ma di conferma e riepilogo.

Sul punto, tuttavia, si osserva che il testo della “*Activation letter*” agli atti²³ è identico a quello impiegato per le activation letter inviate a fronte di contratto sottoscritto tramite agente door to door²⁴.

40. Decorsi almeno 14 giorni dalla data di invio dell’*activation letter* e della documentazione contrattuale nel caso di invio digitale, o decorsi almeno 30 giorni (comprensivi dei 14 giorni per l’esercizio del ripensamento, i 10 giorni per la ricezione via posta della comunicazione e i tempi operativi di lavorazione della pratica) dalla data di invio dell’*activation letter* nel caso di invio cartaceo, qualora il cliente non abbia esercitato il diritto di ripensamento, BeeTwin procede con la trasmissione del recesso al fornitore uscente e, mediante il proprio grossista, con la successiva richiesta di *switch* in al distributore locale.

41. Come per il caso dei contratti sottoscritti in formato cartaceo, se lo *switch* va a buon fine il contratto passa in stato “attivo” e la somministrazione viene avviata secondo le tempistiche previste dalla regolamentazione vigente. Qualora lo *switch* e quindi l’inizio della fornitura subisse un ritardo anche a cause non imputabili a BeeTwin, si invia al cliente una seconda *activation letter* nella quale si comunica la nuova data di attivazione della fornitura.

42. Nei primi giorni del mese in cui il cliente è in fornitura con BeeTwin, viene inviata ai clienti domestici che hanno comunicato un indirizzo di posta elettronica la *welcome letter*.

2.2.3 I rapporti con gli agenti

43. I rapporti con le agenzie di *teleseller* e di vendite porta a porta sono regolati da un contratto²⁵ che definisce i doveri degli agenti e la loro remunerazione. L’incarico è conferito senza potere di rappresentanza, per promuovere la conclusione di contratti di somministrazione di energia elettrica e gas naturale nei confronti dei clienti finali domestici nonché dei clienti finali non domestici.

Per il *door to door*, l’agente svolge il proprio incarico non assistito da alcun diritto di esclusiva nell’ambito della propria zona e non può svolgere la

²³ Cfr. allegato 9 alla memoria del 13 maggio 2015.

²⁴ Cfr. § 32, nota 19.

²⁵ Cfr. all. b) alla risposta alla richiesta di informazioni del 23 marzo 2015 (doc. n. 46 dell’indice del fascicolo).

propria attività al di fuori dei limiti della stessa.

a) Remunerazione

44. La remunerazione è basata sul numero di PdF raccolte dall'agente che sono state accettate dalla società ed hanno portato alla valida ed efficace conclusione del contratto di fornitura. Inoltre, in base al numero di forniture attivate, il professionista può riconoscere all'agente il pagamento di eventuali ulteriori premialità, corrisposte secondo i termini e le modalità indicate nel Piano Fedeltà, allegato ai singoli contratti di agenzia.

45. Le PdF non lavorate o sospese (in attesa di *check call* o di integrazioni) o che vengono per vari motivi scartate nel corso del processo di conclusione ed attivazione del contratto a seguito di verifiche di BeeTwin o di disconoscimenti, ripensamenti o reclami dei consumatori non concorrono quindi alla remunerazione dell'agente. Il contratto prevede, infatti, la restituzione di importi pagati a titolo di provvigione e premialità nei casi in cui entro [100 – 200] giorni per i clienti domestici e di 210 [100 - 400] giorni per i clienti c.d. non domestici, BeeTwin non possa eseguire la somministrazione dell'energia elettrica o del gas naturale per cause non imputabili alla stessa società come ad esempio nel caso di:

- dichiarazioni false/non veritiere del cliente nella proposta di contratto in merito all'assenza di qualsiasi morosità nei confronti del sistema bancario e di altre società di somministrazione di energia elettrica e di gas naturale;
- c.d. *switch* rifiutato;
- mancato avveramento delle condizioni sospensive previste ai sensi del Contratto di Fornitura.

46. La remunerazione è basata su più componenti. BeeTwin riconosce, infatti, una provvigione per ogni PdF attivata in ragione dell'accettazione della proposta di contratto e della conseguente conclusione del contratto di fornitura. Inoltre, in caso di sottoscrizione da parte del cliente dell'opzione di pagamento mediante servizio di addebito automatico (“SDD”) viene corrisposto un ulteriore gettone.

47. Sono inoltre previsti: a) un bonus attivazioni riconosciuto *una tantum* su base annuale e calcolato come rapporto tra le proposte di contratto sottoscritte dal cliente nell'anno solare che, in seguito all'accettazione di BeeTwin, hanno portato all'attivazione dei contratti di fornitura e le proposte totali di contratto sottoscritte. Se tale rapporto è superiore al valore di [50–100%], il bonus verrà calcolato moltiplicando la somma delle conclusioni di

contratti di fornitura per un corrispettivo unitario; b) un bonus mensile, in caso di raggiungimento del target mensile (definito da BeeTwin) di forniture attivate, in ragione delle accettazioni delle proposte di contratto e un altro bonus semestrale, in caso di raggiungimento del target semestrale di PdR attivati, in ragione delle accettazioni delle proposte di contratto da parte della società e delle conseguenti conclusioni dei contratti di fornitura.

b) Sanzioni e penali

48. Nei contratti di agenzia vigenti fino al febbraio 2015 e acquisiti in ispezione, non erano previste stringenti forme di controllo da parte di BeeTwin sull'operato degli *outsourcers* ovvero penali specifiche (in taluni casi, però, erano previste penali pari a [20-30] euro) al verificarsi di casi di attivazioni non richieste. Al contrario, agli agenti vengono riconosciuti "gettoni" in modo proporzionale al numero di contratti conclusi. Era, però, prevista una penale pari a [1.000–10.000] euro²⁶ nel caso in cui il comportamento dell'agente, nell'esecuzione dell'incarico, si poneva in violazione di taluni obblighi contrattuali²⁷.

49. A partire dal febbraio 2015, la società ha apportato modifiche ai contratti di agenzia, al fine di prevedere penali specifiche in caso di attivazioni non richieste con inclusione del Codice di condotta commerciale tra gli allegati contrattuali. Il professionista ha inoltre ridotto il numero delle agenzie partner da [10-20] a circa [0-10] e ha introdotto un nuovo schema di contratto.

50. Più nel dettaglio, il contratto prevede la risoluzione (articolo 19), nel caso di violazione da parte dell'agente delle obbligazioni previste in materia di obblighi di condotta diligente nell'esecuzione dell'incarico²⁸.

c) Formazione

51. La formazione prestata agli agenti da parte di BeeTwin avviene mediante la messa a disposizione di manuali che illustrano le condizioni delle offerte del professionista e, più in generale il funzionamento e la normativa applicabile al settore dell'energia elettrica e il gas nonché i principi comportamentali cui le agenzie devono attenersi nel proporre i contratti e i

²⁶ Art. 15 *Contratto di agenzia*, all.ti 428 e 429 al doc. 35.1.

²⁷ Cfr. ancora docc. acquisiti in ispezione n 428 e 429 dell'allegato al verbale ispettivo.

dettami del Codice del Consumo²⁹. Periodicamente BeeTwin verifica la preparazione degli agenti mediante questionari che questi sono tenuti a compilare e inviare al professionista³⁰. Le agenzie sono, inoltre, tenute a partecipare ai corsi di formazione tenuti da BeeTwin sulle regole comportamentali da tenere nella fase di contatto con il cliente.

2.3) Le criticità nelle condotte adottate per la contrattualizzazione nei due canali: le segnalazioni e gli ulteriori riscontri emersi

a) Contratti e attivazioni non richieste

52. Nel canale door to door, dalla documentazione agli atti emerge che il professionista ha considerato conclusi, nel periodo marzo 2014 - marzo 2015, un significativo numero di contratti che ha poi giudicato non validi per mancanza di un consenso da parte del cliente. In particolare, la constatazione da parte di BeeTwin di tali irregolarità è risultata un fenomeno costante sia nella fase di verifica interna che viene svolta sui contratti immessi a sistema per l'attivazione sia nella successiva fase di risposta alle rimostranze di consumatori che contestavano l'esistenza di una propria manifestazione di consenso.

53. In particolare, numerosi segnalanti hanno lamentato di aver avuto conoscenza dell'attivazione della fornitura dopo aver ricevuto una lettera di benvenuto da parte di Beetwin³¹, o al momento della ricezione della prima bolletta³², o ancora, con l'atto di diffida formale al pagamento e di avvio dell'azione di recupero del credito. In alcuni di questi casi, le forniture sarebbero state attivate nei confronti di persone decedute o gravemente malate.

Ad esempio, la Confconsumatori³³ ha denunciato, per conto di ACER (Azienda Casa Emilia Romagna) di Parma, l'avvenuta attivazione da parte di BeeTwin di 282 contratti di fornitura relativi a condomini gestiti da ACER, in luogo dei soli 18 contratti validamente sottoscritti.

54. Per alcune delle segnalazioni riscontrate, il professionista ha dichiarato di effettuare la *quality call* al fine di verificare la volontà del consumatore di voler aderire al contratto. In un caso, però, il Codacons segnala che il

²⁹ Cfr. allegato c1) risposta richiesta di informazioni del 23 marzo 2015, doc. 44 dell'indice del fascicolo.

³⁰ Cfr. allegato c. 2) doc. 44.

³¹ Cfr., ad esempio, docc. nn. 4, 5, 8, 11, 19 e 22, 25 dell'indice del fascicolo.

³² Cfr., ad esempio, doc. nn. 25.

³³ Cfr. doc. 84.

professionista ha attivato una fornitura di energia elettrica ad un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza nonché affetto da schizofrenia paranoide. Pur avendo la madre del consumatore inviato la richiesta di recesso in data 24 aprile 2014, alla data del 3 dicembre 2014 il professionista non aveva ancora permesso al cliente il rientro al vecchio gestore. Sul punto, BeeTwin ha fornito la registrazione della chiamata di *quality call* effettuata per l'utenza dalla quale si apprende però che il soggetto – in modo alquanto disarticolato - ha fornito i dati relativi al proprio nome e indirizzo ma alla richiesta dell'operatrice di fornire il codice pod, il consumatore risponde di aver già somministrato i dati all'operatore porta a porta di BeeTwin. Pertanto, pur non essendo stata correttamente acquisita alcuna volontà e pur non avendo il professionista proceduto alla effettiva verifica dei dati del cliente, ha ritenuto la chiamata di *quality call* validamente conclusa³⁴.

L'inidoneità della *check call* prevista da BeeTwin rispetto alla verifica del consenso e la sua finalità prevalentemente commerciale emerge inoltre dagli atti ispettivi³⁵.

55. Sulla possibilità di attivare contratti *sub delega*, BeeTwin ha affermato che permette solo ai coniugi e/o ai figli dell'intestatario dell'utenza di effettuare una proposta nei confronti del professionista. Il professionista non richiede nessun riscontro formale al delegante e/o al rappresentato prima di procedere all'attivazione della fornitura. Ciò emerge dalle segnalazioni e dai riscontri forniti dallo stesso professionista sull'analisi dei singoli casi³⁶.

Da una *mail* acquisita in sede di ispezione, ad esempio, si apprende che una consumatrice ha contattato il professionista “... *in quanto ha ricevuto un messaggio da parte nostra nel quale lo informavamo che il contratto era in lavorazione; faccio il controllo con il POD IT001E72092021 e vedo che le utenze (una per la casa, una per il garage ed una per il terreno) sono state volturate alla sig. [omissis] Il sig. [omissis] dice di non conoscere assolutamente la sig.ra [omissis] e ricorda solo di aver ricevuto a casa due ragazze le quali, presentandosi come Enel, hanno chiesto una copia delle bollette per dei controlli*”³⁷.

In un altro caso agli atti del fascicolo³⁸, emerge che il professionista ha attivato un contratto non richiesto dall'effettivo intestatario dell'utenza sulla base di una voltura effettuata da un soggetto terzo sconosciuto. Sempre sulle

³⁴ Cfr. all. sub a “*Giannino QC*” alla memoria del 30 giugno 2015 (doc. 82).

³⁵ All. 299 al doc. 35.1

³⁶ Cfr. docc. 12 e 52 nonché i riscontri forniti da BeeTwin (pagine 4 e 7 della memoria doc. 63).

³⁷ Doc. 342 al doc. 35.1 acquisito in ispezione.

³⁸ Doc. 52.

attivazioni non richieste, un utente ha segnalato che non avrebbe mai instaurato alcun contatto o accordo con la Società e che il firmatario dei contratti trasmessi da BeeTwin sarebbe un soggetto sconosciuto che si era presentato quale titolare della società. A fronte della contestazione, BeeTwin ha proceduto ad effettuare lo *switch out* del punto di fornitura, rendendosi disponibile a stornare le fatture già emesse e ad applicare per i mesi in cui la fornitura di energia elettrica è stata erogata da BeeTwin condizioni migliorative rispetto a quelle del servizio di tutela.

56. Quanto al **canale telefonico**, le segnalazioni agli atti del fascicolo evidenziano che il professionista ha attivato forniture di energia elettrica e gas senza registrazione telefonica del consumatore³⁹. L'Unione nazionale consumatori per conto di un utente ha lamentato, ad esempio, l'attivazione di una fornitura per un contratto concluso con BeeTwin da altro soggetto mediante voltura. Il consenso alla conclusione del contratto era stato confermato a mezzo *quality call* effettuata con la medesima consumatrice non intestataria della fornitura, che nell'occasione aveva confermato la propria volontà di conclusione del contratto con BeeTwin.

L'attivazione della fornitura era stata però successivamente contestata dall'effettivo intestatario, al quale BeeTwin aveva conseguentemente comunicato l'avvenuta interruzione del processo, con contestuale richiesta di *switch-out* al distributore competente. Nella medesima missiva l'Unione Nazionale Consumatori osservava, tuttavia, che nonostante la promessa di non addebitare alcun costo per il periodo di fornitura, BeeTwin aveva emesso una fattura per il periodo agosto 2014 - gennaio 2015.

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

57. Nel corso del procedimento sono pervenute lamentele di consumatori che hanno rappresentato di essere venuti a conoscenza dell'adesione ad offerte contrattuali del professionista in modo non pienamente consapevole ovvero a fronte di informazioni ingannevoli⁴⁰.

58. Dalle segnalazioni acquisite nel procedimento emerge, inoltre, che

³⁹ Cfr.doc. 294 "fwd.Disconoscimento" acquisito in ispezione.

⁴⁰ Cfr. docc. 6, 15, 16, 17. Alcuni contratti sarebbero stati conclusi a seguito di visite a domicilio da parte di agenti del professionista, durante le quali gli agenti stessi, dichiarando di dovere svolgere dei controlli o promettendo l'applicazione di un piano tariffario più vantaggioso, avrebbero richiesto ai consumatori l'esibizione delle bollette o la visione dei contatori per acquisire i dati identificativi delle utenze, invitando poi a firmare il contratto affermando a volte che si trattava solo di moduli informativi da sottoscrivere per ricevuta.

nell'ambito della vendita a distanza dei servizi di fornitura (sia tramite visite a domicilio che mediante contatti telefonici), gli agenti incaricati per conto di BeeTwin non informerebbero in modo chiaro e comprensibile i consumatori, prima che gli stessi siano vincolati contrattualmente, circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché di altri diritti riconosciuti dalla legge, con particolare riferimento alla possibilità e alle modalità con le quali confermare l'offerta, ovvero esercitare il diritto di recesso⁴¹.

59. In particolare, gli agenti non appaiono qualificarsi in maniera trasparente e, anche mediante il richiamo a false collaborazioni con enti pubblici o autorità nazionali (Aeegsi)⁴², prospettano la possibilità di ridurre la tariffa o di concludere un contratto più conveniente rispetto a quello in corso, al fine di indurre i consumatori a sottoscrivere la documentazione contrattuale e attivare il servizio di energia elettrica e/o gas naturale⁴³.

Nel dettaglio, secondo quanto lamentato in numerose segnalazioni di utenti e di concorrenti, gli operatori telefonici del professionista avrebbero cercato di contrattualizzare utenti di altri fornitori qualificandosi come agenti di quest'ultimi o adducendo possibili situazioni di sofferenza finanziaria dei fornitori *competitors*⁴⁴.

60. La stessa Autorità per l'Energia Elettrica e il gas ha trasmesso le segnalazioni di alcuni clienti che hanno lamentato di essere stati contattati da operatori BeeTwin i quali avrebbero dichiarato di chiamare per conto – o, comunque, in collaborazione con - dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas

⁴¹ Cfr., ad esempio, docc. nn. 1, 10, 13,15, 16, 18, 20, 22 e 28.

⁴² Cfr. docc. nn. 15, 16 e 26.

⁴³ Cfr. all. 331 al doc. 35.1. Nella mail acquisita in ispezione si da conto di “...*due casi di mal practies riscontrati in questi giorni che hanno come comun denominatore l'agenzia* [omissis].

- *il primo caso è il* [omissis] *al quale è stato fatto sottoscrivere un numero imprecisato di contratti dagli agenti che non hanno rilasciato nessuna copia cartacea. Gli agenti si sono annunciati come mandati dal vescovo e a quanto dice il Prelato nella denuncia ai carabinieri gli hanno sottratto le bollette con l'inganno e gli hanno fatto firmare 5 contratti business e 1 domestico. I business sono stati messi in stato disconoscimento anche grazie all'intervento di uno dei tuoi area manager mentre il domestico sarà in fornitura per il solo mese di agosto. Ovviamente il* [omissis], *un po' anziano, ha denunciato l'accaduto alla Polizia tributaria di Salerno e ha scritto anche all'AEEG. Abbiamo mandato la pratica ieri ai Legali che ci daranno presto riscontro.*

- *il secondo caso di cui ci siamo accorti grazie alle telefonate di recupero crediti. La sig.ra* [omissis] *(ma non troppo.....) era a sua insaputa intestataria di un'abitazione con utenza domestica a Montecatini Terme. A quanto pare gli agenti di* [omissis] *oltre a far sottoscrivere un normale contratto alla* [omissis] *hanno anche fatto apporre una firma su una voltura in bianco che poi è stata compilata con il punto di una cliente inconsapevole in Montecatini Terme, [omissis], alla quale non potremo fatturare nulla e a cui dovremo scrivere una mail di scuse comunicandole che per i mesi di fornitura con BeeTwin nulla sarà dovuto (aprile-agosto 5 mesi). Solo per un caso fortuito la voltura non è andata a buon fine, in caso contrario avremmo dovuto sostenere anche un doppio costo di voltura la prima verso la Landi e la seconda verso la* [omissis]. *In questo secondo caso si potrebbero anche richiedere i danni all'agenzia/agente ovvero il gettone più i mesi che non potremo fatturare”.*

⁴⁴ Cfr. doc. n. 1; 10, 13, 15, 16, 18, 20, 22 e 28 ma anche all. n. 361 al doc. 35.1..

ed il sistema idrico al fine di proporre tariffe più convenienti e/o sconti in fattura⁴⁵.

Anche dai dati raccolti in ispezione emerge⁴⁶ che numerosi consumatori hanno contattato il call center del professionista per lamentare l'attivazione di forniture sulla base di informazioni ingannevoli in merito alla collaborazione con Aeegsi.

61. In altri casi, BeeTwin avrebbe indotto gli utenti a prestare il loro consenso, informandoli che la semplice registrazione non avrebbe avuto effetto vincolante e che avrebbero potuto decidere successivamente al ricevimento dei documenti contrattuali⁴⁷, in alcuni casi mai pervenuti al domicilio dell'utente.

Gli operatori telefonici del professionista avrebbero anche omesso di indicare alcune informazioni essenziali sulle reali caratteristiche e i costi delle offerte di fornitura prospettate, tra cui, in particolare, le imposte applicabili e le condizioni delle tariffe biorarie⁴⁸.

In talune altre circostanze, gli agenti avrebbero sfruttato situazioni di debolezza psicologica e financo condizioni patologiche degli utenti al fine di ottenere la sottoscrizione della proposta contrattuale⁴⁹. Agli atti sono state acquisite, ad esempio, le informazioni provenienti da una segnalante il cui figlio, in precarie condizioni psicologiche, è stato indotto alla conclusione di più contratti di fornitura di energia elettrica e gas, per conto di un intestatario dell'utenza già deceduto alla data della sottoscrizione.

62. I consumatori segnalano, altresì, che l'attivazione del contratto o della fornitura sarebbe avvenuta sulla base di un modulo non completo, mentre un concorrente segnala l'utilizzo da parte di un agente BeeTwin di un biglietto da visita recante la dicitura e altri dati contraffatti facenti richiamo al marchio Enel, che l'agente avrebbe utilizzato con un consumatore al fine di convincerlo a stipulare alcuni contratti di fornitura per utenze condominiali con BeeTwin.

63. Al riguardo, il professionista ha dichiarato che la *quality call* – inserita nel processo di attivazione a partire da agosto 2014 - effettuata a fronte della prima registrazione servirebbe a verificare l'effettiva volontà del cliente di proseguire nell'attivazione. Tuttavia, le risultanze mostrano in taluni casi l'inidoneità dello strumento nella verifica del consenso e la finalità

⁴⁵ Cfr. docc. nn. 15, 16 e 26.

⁴⁶ Cfr. doc. n. 9 dell'indice degli allegati al verbale ispettivo *Report reclami Aeegsi*.

⁴⁷ Cfr. doc. n. 18 e report reclami acquisito in ispezione.

⁴⁸ Cfr. docc. nn. 6 e 7.

⁴⁹ Cfr., ad esempio, doc. n. 19.

prettamente commerciale della seconda chiamata.

Da conto di ciò una mail, agli atti, in cui un responsabile di una agenzia partner di BeeTwin richiama l'attenzione sul caso di una consumatrice nei confronti della quale *"...è stata fatta una check call poco performante, si comprende che la signora ha fatto un verbal con un nuovo fornitore, che non è più Enel e che si ricorda un nome tipo gds parla metà in dialetto ed è insicura. Facendo un po' attenzione era recuperabilissimo, non si ricordava nome Beetwin ma secondo me è proprio un po' forzato come ko... contratto recuperato oggi di nuovo le hanno fatto scrivere su un foglio Beetwin così non si confonde quando la chiameranno attendiamo solo istruzioni da [omissis] per come inserire i recuperati"*. Nel caso in esame appare evidente che la consumatrice non abbia affatto espresso un consenso avveduto nel corso della prima chiamata. Ciononostante il professionista ha comunque ritenuto in sede di effettuare più *quality call* per "recuperare" il cliente⁵⁰.

Anche il file audio acquisito in ispezione e allegato al doc. *"FW: I: Verificare (sub albania2)"* relativo ad una segnalazione fa emergere, ad esempio, che l'operatrice termina e valida la chiamata di *quality call* pur avendo la consumatrice lamentato di non aver inteso la vera identità del professionista e dopo aver chiaramente riferito che il *teleseller* con cui aveva parlato in precedenza si era qualificato come agente Enel.

64. Sempre sull'inidoneità dei meccanismi di controllo, si osserva che in un altro caso acquisito in ispezione⁵¹, un'operatrice del *call center* BeeTwin segnala che *"...il cliente [XXXX] che ha stipulato contratto di ee+gas con l'agenzia [omissis] in data 10/02/2014, il cliente ha ricevuto plico contrattuale ma riferisce di non aver mai effettuato registrazione ne di aver fornito i suoi dati ad operatori telefonici, in effetti nella registrazione allegata la voce è molto diversa da quella del cliente che mi contatta, minaccia di denunciare la società"*.

65. Infine, quanto alle attivazioni *sub delega*, pur avendo il professionista dichiarato che l'attivazione possa essere eseguita da coniugi e figli dell'intestatario dell'utenza, la documentazione agli atti dimostra che in molti casi BeeTwin ha attivato la fornitura sulla base di dichiarazioni effettuate da terzi diversi dal coniuge e dai figli⁵².

c) Consapevolezza del fenomeno

⁵⁰ All. 299 al doc. 35.1.

⁵¹ Cfr. ancora doc. *"W: I: Fwd: disconoscimento"*.

⁵² Cfr. doc. 328 nonché i casi dei segnalanti, analizzati da BeeTwin nelle memorie depositate.

66. Pur prevedendo la procedura descritta in precedenza dei momenti di verifica, le evidenze hanno messo in luce che BeeTwin fosse conscio delle criticità in acquisizione di nuova clientela anche dovute alla mancata previsione di strumenti contrattuali (penali) nei confronti della forza vendita in *outsourcing*. La funzione *Sales* dell'azienda, infatti, nel settembre 2014 aveva evidenziato la “drammaticità” che stava assumendo il fenomeno dei disconoscimenti nonché le pecche derivanti dall'assenza di standard qualitativi condivisi nella forza vendita in fase di acquisizione di nuova clientela⁵³.

67. Anche i numeri dei report sul monitoraggio delle *check-call* palesano delle forti criticità e un numero elevato di contestazioni e/o ripensamenti espressi dal cliente successivamente alla sottoscrizione del contratto (sia tramite telefono che agenzia). La tabella che segue riporta i dati in dettaglio:

Tabella n. 1 Rapporto consumatori contattati/disconoscimenti/recessi verificati in sede di check call [omissis]

68. I dati mostrano che la percentuale di disconoscimento dall'agosto 2014 (mese di introduzione della *check call*) al mese di febbraio 2015 varia da [20-30%] al [5-10 %], con una media maggiore al [5-10%]. Il totale dei ripensamenti e dei disconoscimenti tocca dei picchi pari al [30-40 %], con una media pari al [20-30%] dei contattati.

69. L'ampiezza della pratica si inferisce, inoltre, dal numero elevato di disconoscimenti espressi che - per il periodo agosto 2013/marzo 2015 - ammontano a circa [10.000-20.000]. Se rapportato al numero complessivo di contratti attivati nel medesimo periodo (sia Gas che Luce) del professionista (circa [80.000-100.000]), la percentuale incide per il [10-20%]. Risultano, poi, circa [1.000-2.000] attivazioni non richieste nel medesimo arco temporale.

Gli atti acquisiti, infine, mostrano che nel periodo settembre 2014/agosto 2015 BeeTwin ha registrato in sede di *quality call* un numero pari a [3.000-5.000] “*disconoscimenti altro fornitore*”. Si tratta, in particolare, di quelle ipotesi in cui il consumatore disconosce il contratto in quanto credeva di aver stipulato il contratto con un altro operatore diverso da BeeTwin⁵⁴.

⁵³ Doc. n. 282 In una mail acquista si legge “... dai dati relativi ai primi 3 giorni del mese si erano riscontrati 95 disconoscimenti su una produzione di circa 990 contratti, ma stiamo parlando del 9%. inoltre come facciamo a giustificare un disconoscimento (che è GRAVE) senza una prova? non ho visto registrazioni allegate, in tal senso. La situazione è drammatica. Ho attaccato, dicendo dell'articolo che ho visto sul tavolo (quello dei contratti truffa), ma per favore, come ti ho detto oggi, blocchiamo tutto, fino a definizione di standard condivisi. non ho mai visto percentuali così alte” (enfasi aggiunta).

⁵⁴ Doc. 72.

70. Oltre al numero di disconoscimenti, risultano particolarmente significati i dati acquisiti in ispezione circa il numero di ripensamenti espressi dai consumatori sulle proposte contrattuali dell'operatore. Nel breve arco temporale di azione della Società, infatti, il numero di ripensamenti ammonta a circa [20.000–40.000], pari al [30-50 %] circa dei contratti conclusi nel medesimo periodo.

71. Dalle evidenze istruttorie (la corrispondenza acquisita e le procedure), emerge, inoltre, la prassi del professionista di classificare i reclami per attivazioni non richieste (ovvero, i disconoscimenti) come ripensamenti.

Danno conto di tale *modus operandi* **a)** le linee guida per la gestione dei reclami. Alla voce “Gestione ripensamenti” gli operatori vengono invitati a classificare – a prescindere dalla terminologia usata dal cliente – la causale “ripensamento”⁵⁵; **b)** le diverse e-mail acquisite nell'Area *Sales* della Società, dalle quali emerge che il professionista classifica come ripensamenti le comunicazioni di reclamo dei clienti acquisiti senza un consenso consapevole che si accorgono di aver sottoscritto un contratto con BeeTwin solo quando giunge al loro domicilio la lettera di accettazione⁵⁶; **c)** due e-mail acquisite presso la funzione *Sales* di BeeTwin dalle quali si apprende che il Dirigente dell'ufficio chiede lumi sui sistemi di classificazione, preoccupandosi “...*che le varie segnalazioni dei clienti vengano correttamente classificate come ripensamenti o disconoscimenti? Da una chiacchierata con i ragazzi sembrerebbe che prediligano lo stato “ripensamento”, le percentuali sui disconoscimenti che riscontro potrebbero essere quindi non indicative*”⁵⁷. Da una preliminare verifica, il collaboratore conferma quanto affermato dal responsabile chiarendo che “... *in realtà i ragazzi mi avevano detto di aver ricevuto proprio da Sales indicazione di*

⁵⁵ Pag. 9, all. 194 del doc. 35.1. L'indicazione data agli operatori di *customer care* è la seguente: “*La comunicazione del Cliente, a prescindere dalla terminologia dallo stesso utilizzata, va interpretata correttamente, rifacendoci alla reale intenzione del Cliente. Se dunque troviamo una comunicazione del Cliente che dice solo “io sottoscritto...chiedo il disconoscimento della fornitura.... Sita in.../con codice proposta....” (senza tuttavia indicare le motivazioni del disconoscimento) e tale comunicazione viene inviata entro i 14 giorni dalla stipula del contratto, lo consideriamo un ripensamento. Agiremo allo stesso modo per le comunicazioni in cui i termini utilizzati dal Cliente sono “recedo, chiedo annullamento”. Le comunicazioni sopra indicate verranno considerate ripensamento solo se il Cliente non sta lamentando nulla*”.

⁵⁶ All. 310, doc. 35.1. Si riporta il testo della mail: “*Ciao, si stanno presentando molti casi di clienti che chiamano per comunicare che non vogliono avere la fornitura da Beetwin dopo il tempo massimo per il ripensamento ma prima dell'invio del recesso al precedente fornitore e del conseguente invio a switch. Considerando che il ritardo della comunicazione è spesso dovuto al fatto che si accorgono di aver sottoscritto un contratto con Beetwin solo quando gli arriva la lettera di accettazione (con gli sms ne intercetteremo di più prima) non avrei dubbi nel mettere questi contratti in “ripensamento” o “disconoscimento”. Portarli in fornitura vorrebbe dire prendere dei clienti che saranno da gestire sia in termini di rapporti diretti sia di mancato pagamento*”.

⁵⁷ All. 335, doc. 35.1.

*utilizzare in via preferenziale lo stato “ripensamento”. Ero già intervenuto con diversa indicazione, volta ad utilizzare lo stato corretto a seconda dei casi”; d) la classificazione che la stessa BeeTwin ha indicato ai propri agenti per le ipotesi di ripensamento che, *inter alia*, ricomprendono anche le seguenti comunicazioni del cliente chiaramente riconducibili ad ipotesi di disconoscimento: 1. “Il cliente comunica che non era stato informato che stesse stipulando altro contratto; 2. Il cliente afferma di aver fatto contratto ma non pensava di cambiare fornitore; 3. Il cliente afferma la stipula ma l’operatore aveva specificato che se non firmava il cartaceo il contratto non partiva”⁵⁸.*

d) Azioni verso agenti

72. In ispezione è stato acquisito un *report* sulle “*malpractices*” degli agenti dal quale emerge come BeeTwin abbia avviato una mappatura delle vicende più ricorrenti, alle quali il professionista attribuisce un indice di gravità e una possibile azione da intraprendere nei confronti delle agenzie⁵⁹.

73. Dallo schema risulta che in caso di lamentele, l’azione più comune da parte del professionista è quella di richiedere informazioni all’agenzia. Inoltre, anche in casi in cui il cliente lamenti macroscopiche carenze nella contrattazione (“*Il cliente non è consapevole... chiama quando riceve sms o quality call/fattura*”), collegate ad esempio alla mancanza di firma e/o in caso di contratto alterato, BeeTwin “*gira la segnalazione all’agenzia*” e attribuisce quale *status* della segnalazione la motivazione “Ripensamento”. Dal prospetto emerge altresì che anche in situazioni di particolare scorrettezza da parte degli agenti, quale ad esempio il caso del mancato rilascio della documentazione contrattuale al cliente, il professionista attribuisce un indice di gravità molto basso, ossia pari a 1.

74. Quanto al canale telefonico, l’analisi compiuta dallo stesso professionista⁶⁰ evidenzia diverse criticità quali ad esempio episodi in cui gli operatori hanno contattato i consumatori millantando possibili collaborazioni con l’Aeegsi ovvero spacciandosi come professionisti *competitors*. In taluni

⁵⁸ All. n. 308 al doc. 35.1.

⁵⁹ Cfr. doc. n 320 nel quale si leggono, *inter alia*, le seguenti casistiche: *operatore millantatore - dice di chiamare per conto di altro fornitore ee+gas e non ha lo scopo di fare il contratto (es applicare uno sconto, cambiare solo la proposta economica, restituire un importo)*” o ancora “*operatore millantatore - dice di chiamare per conto di altro fornitore di servizi e non ha lo scopo di fare il contratto (es fornire altro genere di servizio, tipo Poste Italiane)*” o per ultimo “*operatore millantatore - dice di chiamare per conto da altra “istituzione” (es: AEEG, Associazione dei consumatori, “Autorità Garante”*”

⁶⁰ Cfr. ancora doc. 320, foglio teleselling.

casi gli operatori non hanno effettuato la registrazione telefonica o la stessa risulta alterata. Ancora, il venditore si è spacciato per un altro fornitore comunicando al cliente la possibilità di avere uno sconto in bolletta senza alcun cambio fornitore. A fronte di tali *malpractices*, BeeTwin individua possibili azioni da porre in essere nei confronti dell'agenzia ma, anche nei casi più gravi (classificati come ad esempio valore 4), il professionista monitora e valuta azioni su agenzie al superamento di soglie da definire.

75. In alcuni casi, tuttavia, il professionista ha provveduto ad emettere lettere di diffida nei confronti degli operatori non diligenti, nonché applicato talune sanzioni a carico del singolo agente responsabile delle violazioni, ovvero risolvendo il contratto con l'agenzia in ragione di ripetuti casi di disconoscimento delle sottoscrizioni contrattuali da parte dei consumatori.

Tale diffide non sono sistematicamente impiegate, ovvero spesso inviate a lunga distanza temporale rispetto al flusso continuo di segnalazioni ricevute dagli utenti (negli esempi forniti dallo stesso professionista vi sono alcune diffide inviate ad ottobre 2014 per attivazioni non richieste verificatesi nei mesi di febbraio e marzo 2014). Tali azioni, in altri casi, non sono infine concretamente deterrenti rispetto al fenomeno che lo stesso professionista ha intenzione di combattere⁶¹.

Ad esempio, in un episodio, BeeTwin ha provveduto alla risoluzione dei rapporti contrattuali con una agenzia (*[omissis]*), solo dopo aver ricevuto un numero eccessivamente elevato di disconoscimenti lamentati da parte dei clienti contattati dall'agenzia⁶².

Il professionista dapprima denunciava per le vie brevi l'agenzia e quindi, in data 20 ottobre 2014, a fronte di una situazione accertata nel mese di marzo /aprile 2014, inviava una serie di formali contestazioni seguite dall'invio delle comunicazioni di risoluzione dei contratti di agenzia e di *teleselling* stipulati con la medesima agenzia.

2.4) Gestione delle richieste di riconoscimento della inesistenza del contratto e all'esercizio del diritto di ripensamento

76. Il diritto di ripensamento può essere esercitato in diversi momenti nel corso della procedura di attivazione: durante la *check call*, dopo il

⁶¹ In un caso specifico, ad esempio, lo stesso BeeTwin comunica all'agenzia di aver "... ricevuto segnalazioni da parte di Clienti inerenti al non corretto svolgimento delle attività di promozione da parte dei suoi operatori che non avrebbero svolto l'incarico affidatogli in conformità agli obblighi contrattuali assunti, ... nonché ai generali principi di legalità, probità, trasparenza, correttezza e buona fede, norme comportamentali e obblighi di legge. In particolare le segnalazioni ricevute sono [400-600] ad Agosto".

⁶² Cfr. all. 357 al doc. 35.1.

ricevimento della lettera di conferma della proposta di adesione, dopo la conclusione del contratto, nei 14 giorni che seguono la ricezione della “*lettera di benvenuto*” con la quale BeeTwin avvisa della sua accettazione e invia la documentazione contrattuale.

Il professionista, inoltre, afferma di accettare l’esercizio del diritto di ripensamento anche successivamente ai 14 giorni, fino all’invio della lettera di recesso al vecchio fornitore e l’inoltro della richiesta di *switching* al distributore e ha fornito i dati relativi.

In ogni caso, il ripensamento deve essere esercitato per iscritto. Dalle segnalazioni risulta che anche quando esso è esercitato in forma verbale, contattando il call center, gli operatori consigliano sempre l’inoltro in forma cartacea.

77. Ove il consumatore chiami per lamentare un disconoscimento, la richiesta viene diversamente evasa a seconda del momento in cui arriva:

- se il contratto non è ancora stato inviato a *switch* e non è ancora stato chiesto il recesso al precedente fornitore, il professionista arresta il processo, anche in mancanza di un riscontro scritto del cliente. L’operatore chiede comunque di mandare un fax o una mail ma non aspetta il suo arrivo per apporre il blocco alla pratica;

- se il contratto è già andato a *switch* ed è stata inviata la richiesta di recesso al precedente fornitore, l’operatore comunica al cliente che avendo seguito le tempistiche previste dalla normativa, BeeTwin sarà ormai il prossimo fornitore e chiede al cliente se vuole rimanere in fornitura e provare BeeTwin. Se il cliente risponde negativamente, l’operatore comunica che a partire dal mese successivo BeeTwin rinuncerà a fornire il cliente il quale andrà in servizio di *Ultima Istanza* per il gas (condizioni economiche di tutela per i primi 6 mesi e poi aumentate secondo parametri definiti da AeeG), e/o in *Maggior Tutela* per l’elettrico (condizioni economiche di tutela).

Successivamente, la pratica viene analizzata nel merito e si provvede a fornire una risposta scritta motivata, ove anche il reclamo sia scritto.

78. La politica di BeeTwin prevede quasi sempre di proporre la composizione bonaria attraverso l’applicazione delle condizioni economiche previste dall’art. 12 della Delibera AEEGSI 153/2012, nonostante l’operatore non abbia la possibilità di aderire alla procedura di ripristino di cui alla richiamata delibera.

Atteso che si tratta di un *reseller*, infatti, il professionista non intrattiene direttamente rapporti con i distributori ma questi vengono gestiti dal

fornitore grossista di BeeTwin.

2.5) Criticità rilevate nelle misure di adeguamento alla nuova disciplina dei diritti dei consumatori nei contratti

79. Con il recepimento della direttiva 2011/83/UE (in seguito, anche solo “CRD”) ad opera del D. Lgs. n. 21/2014, che ha modificato gli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo, il professionista avrebbe dovuto adeguare le procedure in essere per l’acquisizione dei contratti a mezzo telefono e fuori dai locali commerciali alle nuove disposizioni vigenti per i contratti conclusi successivamente al 13 giugno 2014.

Invero, dalla documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria è emerso che l’introduzione delle nuove norme nell’ordinamento non ha comportato sensibili impatti di procedura e gestione.

Più nel dettaglio, nel canale *door to door*:

- il professionista ha rivisto la modulistica contrattuale, con adeguamento del termine per l’esercizio del diritto di recesso nonché la riformulazione delle *slides* di formazione del personale sul punto⁶³;
- il termine per l’esercizio del diritto di recesso decorre dal momento di sottoscrizione della proposta contrattuale.

Da quanto sopra emerge, quindi, che nei casi di contratti conclusi fuori dai locali commerciali il termine per il diritto di recesso decorre dal giorno in cui il proponente, ossia il consumatore, consegna all’agente la proposta rivolta al professionista di attivazione del contratto e non dal momento di conclusione dello stesso, così come previsto dall’art. 52 del Codice del Consumo. Al riguardo, BeeTwin ha affermato che la società accetta i ripensamenti anche oltre il termine di legge previsto e fino all’invio della richiesta di *switching* al distributore. Di tale circostanza, però, non è fatta menzione in alcun documento contrattuale fornito al cliente.

80. Dalle evidenze raccolte emerge inoltre che, per il *teleselling*, il professionista ha effettuato modifiche circoscritte, in massima parte, al miglioramento delle informazioni precontrattuali e alla revisione del termine per il diritto di recesso⁶⁴.

⁶³ Cfr. docc. 288 e 289 allegati al verbale ispettivo del 5 marzo 2015.

⁶⁴ In ispezione è stata altresì acquisita la comunicazione di BeeTwin ai propri agenti sulle modifiche da apportare a fronte dell’entrata in vigore del d. lgs. N. 21 del 2014: “*Gent.li Partner, come certamente a Voi noto, il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 ha introdotto importanti modifiche con riferimento al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 296 (Codice del Consumo), applicabili anche ai contratti di somministrazione di energia elettrica e gas quali quelli di BeeTwin S.p.A. Alla luce di tali modifiche sono state aggiornate le condizioni generali di contratto e integrata la documentazione contrattuale con la*

Come in precedenza emerso, in caso di contratto stipulato a mezzo telefonico, l'acquisizione del consenso del cliente avviene mediante una telefonata⁶⁵ che si divide in due parti: (i) una prima parte, non registrata, nel corso della quale viene presentata al potenziale cliente l'offerta commerciale di BeeTwin, fornendo le c.d. informazioni pre-contrattuali; (ii) qualora, dopo tale presentazione, il potenziale cliente si dichiara ancora interessato, inizia la seconda parte della telefonata, registrata c.d. vocal order ("VO"). BeeTwin ad esito del recepimento della CRD ritiene validamente perfezionato un contratto a distanza con un'unica telefonata. La circostanza è confermata – oltre al dato testuale presente negli script - dallo scambio di mail sul tema dell'impatto della nuova disciplina sui processi della società⁶⁶ nonché dalle dichiarazioni rese in memoria da BeeTwin⁶⁷.

81. Avuto specifico riferimento ai requisiti di forma dettati dall'art. 51, comma 6, il professionista ha approfondito, con uno studio interno, le possibili ricadute sul processo di acquisizione della nuova clientela. Da una mail inviata all'amministratore delegato, emerge, in particolare, la consapevolezza in merito alla necessità per il *teleselling* "*...che il consumatore sia vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. In tal caso l'attuale procedura utilizzata dai maggiori esercenti che utilizzano la vendita in teleselling per la formalizzazione dei contratti non sarebbe più attuabile in quanto pur prevedendo la registrazione della chiamata e la trasmissione al Cliente finale del plico contrattuale non prevede la restituzione da parte del Cliente finale dell'offerta firmata o di un documento che attesti l'accettazione olografa da parte del Cliente stesso. In base a quanto previsto dal comma 6 un contratto sembra intendersi concluso solo alla ricezione di una risposta per iscritto da parte del Cliente, questo modificherebbe i processi di acquisizione in teleselling allungandole tempistiche di contrattualizzazione del Cliente finale*".

82. A tal limite che imporrebbe una radicale revisione dei processi, però, BeeTwin ritiene di poter far fronte grazie all'ultimo capoverso della norma, ossia "*...Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore*

previsione del modulo di recesso tipo e la relativa informativa, come da versione allegata alla presente. Sempre in allegato troverete il decreto legislativo del 21 febbraio 2014, n. 12 e gli aggiornamenti sulla formazione Commerciale. Tra le principali novità, inoltre, segnaliamo con particolare attenzione l'elenco delle informazioni che il consumatore deve ricevere prima che sia vincolato da un contratto negoziato nei locali commerciali (articolo 48) o a distanza o fuori dai locali commerciali (articolo 49) che, per espressa previsione, trovano applicazione anche ai contratti di fornitura di gas e energia elettrica".

⁶⁵ Cfr. all. n. 314 al doc. 35.1.

⁶⁶ Doc. 311 allegato al verbale ispettivo.

⁶⁷ Cfr. doc. n. 46.

acconsente, anche su un supporto durevole” che se interpretato in modo ampio e non limitatamente alle conferme dell’esercente potrebbe consentire all’esercente stesso, previo consenso del consumatore, di registrare la telefonata e di ritenere tale registrazione la conferma su supporto durevole del contratto concluso. Tale interpretazione “...potrebbe consentire agli esercenti la vendita di mantenere invariate le proprie procedure di formalizzazione del contratto”⁶⁸.

83. Quanto allo scambio delle conferme, il professionista ha dichiarato⁶⁹ che gli *script* sono stati modificati nel febbraio 2015 e prevedono che il consumatore venga informato in un momento iniziale della conversazione che ove aderisca all’offerta nel corso della telefonata, il contratto si intende concluso mediante registrazione della stessa *“La informo che se fornisce il Suo consenso, il contratto si intenderà concluso con la registrazione della presente telefonata che sarà a sua disposizione ogniqualvolta ne faccia richiesta. Acconsente a che il contratto venga concluso solo mediante registrazione della presente telefonata?”*.

Dopo l’illustrazione dell’offerta e la conferma del cliente circa la sua volontà di aderire alla stessa, il consumatore riceve conferma circa la conclusione del contratto da parte dell’agente che, come da *script*, specifica al cliente *“con la sua adesione il Contratto si intende concluso in data odierna”*. Il consumatore riceve poi copia del contratto in formato cartaceo o, a richiesta del cliente, in formato elettronico. La registrazione è messa a disposizione del consumatore esclusivamente su richiesta.

84. Dalla lettura degli *script*, emerge infine che il consumatore non viene informato della circostanza che – con la registrazione della telefonata – rinuncia alla possibilità di ricevere il contratto cartaceo al proprio domicilio, prima di vincolarsi.

2.6) Le modifiche proposte in corso di procedimento alle procedure di vendita

85. BeeTwin ha proposto di implementare una serie di modifiche alle modalità di conclusione dei contratti, promossi mediante *teleselling* e mediante canale *door to door*, al fine di migliorare il processo di

⁶⁸ Cfr. doc. 292 allegato al verbale ispettivo. Ed ancora doc. 311 cit. *“...ti giro la deliberazione dell’AEEG, appena giunta, del 6 giugno, con cui si coordina il codice di condotta commerciale con il D LGS 21/2014. Cosa importante consente la prosecuzione del *tls* con le modalità attuali. In particolare, a pagina 10, l’AEEG delibera che l’esercente la vendita fornisca al cliente conferma del contratto concluso su mezzo durevole, all’interno del quale è ricompresa a pieno titolo la registrazione telefonica”*.

⁶⁹ Cfr. doc. 72.

acquisizione del consenso informato del cliente.

a) Canale teleselling

86. Ad oggi i consumatori interessati alle offerte di BeeTwin, dopo essere stati contattati dagli agenti, che illustrano le condizioni economiche e contrattuali, possono prestare il proprio consenso alla conclusione del contratto mediante registrazione telefonica. A seguito di tale registrazione, il consumatore riceve copia della documentazione contrattuale, a sua scelta via e-mail o in formato cartaceo e BeeTwin effettua, tramite società terze, la *quality call* al fine di verificare l'effettiva volontà del cliente.

87. Al fine di fornire al consumatore uno *spatium deliberandi* prima di essere vincolato dalla proposta di adesione al servizio, BeeTwin propone di modificare il processo di cui sopra, prevedendo che il contratto sia perfezionato solo dopo che il consumatore abbia ricevuto la documentazione contrattuale e abbia confermato la sua volontà di aderire all'offerta di BeeTwin su supporto durevole, ossia mediante registrazione telefonica a sua disposizione in qualsiasi momento.

88. Più in particolare, in caso di promozione dei contratti mediante *teleselling*, ove il consumatore sia interessato all'offerta, il *teleseller* richiederà al consumatore il consenso per una prima registrazione telefonica, informandolo che il contratto si intenderà concluso non già durante tale prima registrazione ma solo dopo che il consumatore abbia ricevuto copia del contratto, a sua scelta, in formato cartaceo o elettronico e abbia successivamente confermato la sua volontà.

Durante la prima telefonata, il consumatore fornirà tutte le informazioni necessarie (quali i dati anagrafici, dati tecnici della fornitura ecc.) e al contempo il *teleseller* indicherà le condizioni economiche e contrattuali principali dell'offerta. Il cliente potrà quindi decidere se ricevere la copia del contratto via posta elettronica oppure mediante posta ordinaria.

89. BeeTwin procederà quindi con l'invio della documentazione contrattuale. Solo a seguito dell'invio via *e-mail* ovvero trascorsi almeno 10 giorni dall'invio cartaceo, BeeTwin effettuerà, anche eventualmente tramite società terze diverse da quelle che hanno effettuato la prima registrazione, una seconda chiamata al consumatore. Tale seconda telefonata sarà registrata, sempre che il consumatore acconsenta. Detta registrazione sarà a disposizione del cliente nell'area riservata disponibile sul sito BeeTwin cui il cliente potrà accedere utilizzando il suo codice proposta contrattuale,

comunicato unitamente alla documentazione contrattuale. Il codice proposta contrattuale sarà comunque ripetuto nelle fatture che la Società invierà al cliente fino a che questi non abbia attivato la sua area personale, scegliendo la sua *username* e *password*. La seconda chiamata risponderà pertanto ad un duplice scopo, il primo sostanziale e il secondo formale:

- accertarsi (i) dell'identità del cliente (funzione di c.d. *quality call*) e (ii) dell'avvenuta ricezione ed esame di tutta la documentazione contrattuale da parte del cliente;

- della sua volontà di concludere il contratto con BeeTwin (funzione di perfezionamento del contratto), atteso che il consumatore in quel momento avrà ricevuto le informazioni, contrattuali ed economiche principali riguardanti l'offerta di BeeTwin una prima volta durante i contatti con il *teleseller* durante la prima telefonata e, successivamente, visione di tutta la documentazione contrattuale recapitata al cliente.

90. Ove il consumatore accetti la registrazione della seconda telefonata, confermi di aver ricevuto ed esaminato la documentazione contrattuale ed esprima la sua volontà di aderire all'offerta, il contratto si intenderà concluso. Da quel momento, decorrerà il termine di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento. Durante la telefonata al cliente verrà ricordato che potrà accedere e scaricare il file di registrazione della chiamata di conferma, accedendo alla sua area riservata.

La conferma prevista dall'art. 51, comma 7 cod. cons. sarà fornita al cliente con il medesimo supporto durevole contenente la seconda chiamata di conferma, atteso che tutte le informazioni obbligatorie previste dall'articolo 49 cod. cons. saranno già fornite tra la prima e la seconda telefonata, tramite l'invio al domicilio del consumatore della documentazione contrattuale.

91. BeeTwin, inoltre, ha proposto di implementare una modifica alla procedura riguardante la seconda chiamata relativamente sia ai contratti conclusi mediante *teleselling* che *door to door*, al fine di eliminare qualsiasi remoto rischio di non adeguata verifica dell'identità del cliente intestatario dell'utenza.

A tal proposito, BeeTwin si impegna a verificare che le numerazioni fornite dai clienti per l'effettuazione delle *quality call* non si ripetano (salvi i casi in cui un cliente abbia più contratti per vari punti di prelievo). La ripetizione delle numerazioni, infatti, potrebbe indicare che l'agente si sia appropriato illegittimamente dei dati del cliente e fornisca a BeeTwin un numero telefonico dell'agente stesso o di persone compiacenti, che falsamente confermino il contratto.

b) Contratti agenziali

92. Al fine di scoraggiare ulteriormente gli agenti a porre in essere pratiche scorrette, BeeTwin propone di prevedere nei contratti di agenzia attualmente in essere mediante *Addendum* contrattuale, nonché negli ulteriori contratti che BeeTwin dovesse sottoscrivere in futuro specifiche sanzioni per la violazione da parte degli agenti dei principi di correttezza imposti dal Codice del Consumo, aggiuntive rispetto a quanto già previsto nello standard di contratto⁷⁰ da ultimo modificato.

93. La società si impegna, inoltre, ad introdurre delle modifiche alla procedura di valutazione dell'operato delle singole agenzie (c.d. procedura di *Agent Rating*) attualmente in vigore, al fine di rendere più stringenti i controlli sulle agenzie, nonché le conseguenze derivanti dal mancato rispetto da parte delle stesse delle regole di correttezza e di buona condotta commerciale.

94. In particolare, la nuova procedura di *Agent Rating*, che verrà svolta su base trimestrale e affidata ad un fornitore esterno, con cui è stato già concluso il relativo contratto, prenderà in considerazione ai fini della valutazione della qualità e della correttezza della condotta dell'agenzia la qualità dell'acquisizione.

95. La nuova procedura di *Agent Rating* prevede, infine, la possibilità per BeeTwin di recedere dal contratto con una determinata agenzia, che abbia ottenuto un punteggio di *Agent Rating* inferiore ad una determinata classe.

96. Ogni singolo operatore di vendita (c.d. Sub-Agente) delle agenzie operanti per conto di BeeTwin verrà attribuito un codice identificativo, che dovrà essere obbligatoriamente inserito nell'interfaccia utilizzata dalle agenzie per la validazione del contratto, pena l'impossibilità di trasmettere a BeeTwin i dati dell'utenza per la quale sia stato acquisito il consenso alla proposta contrattuale di BeeTwin.

Tale previsione permetterà l'identificazione, in modo inequivoco, dell'operatore di vendita che abbia in concreto contattato il singolo cliente; in caso di reclami o segnalazioni, ciò consentirà di invitare l'Agenzia presso cui opera il Sub-Agente a richiamare lo stesso al rispetto dei principi di correttezza; in casi estremi, BeeTwin potrà, inoltre, chiedere all'Agenzia di non avvalersi più del Sub-Agente in questione ai fini dell'attività di

⁷⁰ In particolare, l'art. 19.3 del contratto di agenzia sarà integrato con la previsione di nuove specifiche penali;

promozione dei contratti BeeTwin.

c) Modifiche al sito internet

97. Al fine di fornire ai clienti un ulteriore strumento di conoscibilità della struttura delle offerte di BeeTwin e delle imposte applicabili, l'impresa propone di effettuare delle modifiche al proprio sito internet.

In particolare, BeeTwin si impegna a dare maggiore evidenza alla pagina del sito internet dedicata alle imposte, integrando la sezione delle FAQ (immediatamente visibili dalla *home page*) dedicata alle imposte attualmente applicabili alla fornitura di energia elettrica e gas.

Nella descrizione, inoltre, sul proprio sito internet delle offerte per la somministrazione di energia elettrica, BeeTwin preciserà sin da subito se l'offerta è divisa per fasce orarie o meno⁷¹.

d) Tempistiche di attuazione

98. BeeTwin ha dichiarato che porrà in essere le modifiche anzidette con la seguente tempistica:

- a) la modifica al processo di acquisizione del consenso del cliente in caso di *teleselling* e a provvedere alle ulteriori misure proposte (controllo sull'eventuale ripetizione di numerazioni) sarà attuata a decorrere dal 1° gennaio 2016;
- b) per quanto riguarda le modifiche contrattuali specificate con le Agenzie partner BeeTwin si impegna ad avviare la negoziazione per la revisione dei contratti di agenzia a decorrere dal 1° ottobre 2015 e ad informare l'Autorità ogni tre mesi circa lo stato delle trattative con le agenzie;
- c) a decorrere dal 1° dicembre 2015; sarà modificato il sito internet;
- d) le modifiche alle procedure di *Agent rating* saranno implementate a decorrere dal 1° gennaio 2016.

3) Le argomentazioni difensive di BeeTwin

99. BeeTwin ha depositato memorie difensive con le quali ha contestato:

⁷¹ Si riporta di seguito un esempio: “(NOME DELL’OFFERTA) Offerta dedicata al Cliente domestico che desidera la tranquillità di un valore bloccato per la componente energia (parte del prezzo complessivo) e attento all’Ambiente, attraverso l’energia proveniente da fonti rinnovabili. Il prezzo [è su due fasce orarie (in caso di misuratore elettronico) / non prevede distinzioni per fascia oraria”.

a) la sussistenza delle due distinte pratiche commerciali scorrette (una per l'attivazione non richiesta di vendita di energia elettrica, una per l'attivazione non richiesta di vendita di gas naturale), e che le stesse siano ascrivibili al professionista, **b)** la sussistenza di violazioni dei diritti dei consumatori, ed in particolare dell'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo relativo ai contratti conclusi telefonicamente. BeeTwin ha infine svolto **c)** talune considerazioni sulla possibile applicazione di sanzioni e sulle dimensioni del proprio business.

a) Sulla sussistenza delle pratiche commerciali scorrette

100. Il professionista ritiene di aver correttamente operato nell'attivazione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas. In particolare BeeTwin mette in luce la contraddizione di alcune delle segnalazioni, in cui i clienti hanno negato qualsivoglia contatto, persino telefonico, venendo, quindi, smentiti dalla copia della proposta contrattuale regolarmente sottoscritta, nonché dalla *quality call* effettuata con i medesimi.

101. Avuto specifico riguardo alle forniture che sarebbero state attivate nei confronti di persone gravemente malate, ovvero con soggetti diversi dal titolare della fornitura e da questi non autorizzati, il professionista sostiene che dalle segnalazioni non emergerebbero elementi tali da far ritenere che gli agenti fossero consci e, quindi, abbiano volutamente approfittato, dello stato di incapacità ovvero di grave sofferenza delle persone in oggetto, atteso che dall'ascolto delle registrazioni della telefonata di accettazione della proposta ovvero delle *quality call* disponibili con riferimento a tali casi non emergono profili di inferiorità cognitiva del soggetto in questione. I vari casi segnalati, infatti, si riferirebbero non a situazioni di incapacità legale di agire, documentalmente accertabili in quanto decretate da provvedimenti giudiziari, bensì a situazioni riconducibili alla categoria dell'incapacità naturale e in cui, peraltro, la sindrome in rilievo (stato depressivo, schizofrenia paranoica) non escluderebbe momenti di assoluta lucidità dei soggetti in questione.

Peraltro, BeeTwin avrebbe comunque provveduto, laddove informato della situazione, a disattivare le forniture in questione, procedendo a non riscuotere il corrispettivo per il periodo di fornitura ovvero riconoscendo condizioni di favore all'utente.

102. Il professionista sostiene, inoltre, che le istruzioni fornite agli agenti attraverso i manuali, le varie attività di formazione, nonché, in particolare,

gli script si presentano del tutto trasparenti e complete sul piano delle informazioni da fornire alla clientela in sede precontrattuale.

103. Nei casi in cui siano state veicolate informazioni ingannevoli o omissive dagli agenti, il professionista rappresenta che si tratterebbe di casi in cui il consumatore non avrebbe concluso un contratto; per tale ragione, come già ricordato in precedenza, oltre ad essere stato scongiurato qualunque effetto pregiudizievole per i consumatori, il professionista non avrebbe avuto modo di intervenire con misure riparatorie a favore dei consumatori.

104. Anche i casi in cui gli agenti BeeTwin, al fine di contrattualizzare il cliente, avrebbero millantato presunte collaborazioni con enti pubblici o autorità nazionali (AEEGSI) o si sarebbero presentati come agenti di altri fornitori oppure ancora avrebbero addotto presunte situazioni di difficoltà finanziaria degli stessi operatori non possono essere ascritti al professionista in quanto la diffusione di notizie screditanti su concorrenti ovvero gli altri comportamenti fraudolenti sopra descritti non è derivata da istruzioni della Società o dalla sua tolleranza di casi simili.

105. In merito alla possibile sussistenza di una pratica aggressiva, il professionista osserva che la giurisprudenza amministrativa ha escluso che la mera ambiguità informativa oppure il mero contesto ambientale di riferimento o, infine, lo sfruttamento del cosiddetto effetto sorpresa del consumatore trasmodino, di per sé, in un indebito condizionamento, perché non fanno fulcro su alcuna situazione necessitante, come sarebbe una presumibile situazione di bisogno. Nel caso in questione, nessuna delle condotte segnalate presenta i caratteri dell'aggressività, come tali idonei a spingere il cliente a concludere un contratto pur nella consapevolezza della non convenienza o non opportunità di quest'ultimo in ragione delle pressioni esercitate dal professionista.

b) Sul rispetto dei diritti dei consumatori nei contratti

106. BeeTwin ritiene il proprio comportamento pienamente legittimo, anche alla luce delle norme introdotte dal d. lgs. 21/2014, ed in particolare dall'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo relativo ai contratti conclusi telefonicamente.

In primo luogo, il professionista osserva che in caso di *teleselling*, BeeTwin illustrerebbe i termini e le condizioni dell'offerta e i diritti di cui il consumatore gode alla luce della normativa vigente e del contratto, secondo quanto previsto dall'art. 51, comma 4, in combinato disposto con l'art. 49 del

Codice del Consumo. Solo ove il consumatore sia interessato a concludere un contratto di somministrazione, l'agente richiederebbe al consumatore il consenso per la registrazione telefonica. Ciò spesso avviene non già nel corso di una sola telefonata ma a seguito di vari contatti con il cliente che, spesso, si riserva di riflettere qualche giorno in merito alla proposta.

Ciò quindi confuterebbe quanto asserito in ordine al fatto che BeeTwin acquisirebbe *“immediatamente”* il consenso dei consumatori alla conclusione del contratto. Ma quand'anche la conclusione del contratto avvenisse nell'arco di un'unica chiamata, ciò non costituirebbe violazione delle norme in questione. BeeTwin, infatti, fornirebbe tutte le informazioni preliminari alla conclusione del contratto richieste ai sensi del Codice del Consumo, una prima volta, prima della registrazione della chiamata, e una seconda volta, prima che il cliente sia vincolato dal contratto. Solo dopo l'illustrazione dell'offerta l'agente chiederebbe al cliente conferma circa la sua volontà di aderire alla stessa e, a sua volta, il consumatore riceverebbe conferma circa la conclusione del contratto da parte dell'agente che, come da *script*, specifica al cliente *“con la sua adesione il Contratto si intende concluso in data odierna”*. Solo in quel momento il cliente è vincolato.

107. Ad avviso di BeeTwin, infatti, il richiamato art. 51, comma 6, Cod., Cons. prevedrebbe come regola generale che il professionista confermi l'offerta al consumatore e che quest'ultimo sia vincolato solo dopo la firma dell'accordo, l'accettazione per iscritto o la sottoscrizione elettronica. Tuttavia, oltre a prevedere tale regola generale, la norma in questione continua a prevedere che tali “conferme” possano essere effettuate anche su supporto durevole, previo consenso del consumatore. Dalla lettura di quest'ultima disposizione emergerebbe, quindi, in maniera evidente che, oltre alla regola dell'accettazione in forma scritta, come possibile alternativa, l'accettazione possa essere manifestata anche su un supporto durevole. Mentre l'ipotesi dell'accettazione per iscritto, pertanto, prevedrebbe un elemento aggiuntivo per la perfezione della volontà contrattuale del consumatore (richiedendosi l'uso di strumenti atti a documentare per iscritto tale volontà), nell'ipotesi riferita ad un supporto durevole (tra cui la registrazione vocale) l'adesione del consumatore su tale supporto sarebbe da sola in grado di dar luogo ad un contratto vincolante tra le parti se il consumatore vi acconsente previamente.

c) Sull'eventuale accertamento e sulla sanzione

108. BeeTwin auspica che le condotte riparatorie poste in essere dal professionista, la recente costituzione e la ridotta dimensione della società, l'assenza di effetti negativi per i consumatori, nonché il legittimo affidamento ingenerato da interventi regolatori e l'incertezza interpretativa relativa ad alcune nuove disposizioni del Codice del Consumo, la disponibilità mostrata attraverso la presentazione degli impegni e delle misure correttive, nonché, più in generale, l'atteggiamento collaborativo tenuto durante lo svolgimento del procedimento, vengano tenute in considerazione al fine di limitare la responsabilità della società nel caso in questione e, conseguentemente, nella determinazione dell'eventuale sanzione.

109. A tal proposito, BeeTwin ritiene che il compimento di atti scorretti da parte degli agenti in sede di promozione dei servizi di energia elettrica e acquisizione del cliente, costituisca purtroppo un fenomeno alquanto frequente nel settore, come testimonierebbero i vari interventi dell'Autorità in materia. Trattandosi, pertanto, di un problema diffuso e, anzi, frequentemente connaturato alle agenzie operanti nel settore della fornitura di energia elettrica e gas, risulterebbe maggiormente comprensibile - e scusabile - che in un simile inconveniente possa essere eventualmente incorsa, specialmente nella fase iniziale di attività, BeeTwin.

4) Le argomentazioni di Federconsumatori e di Sorgenia

110. L'associazione Federconsumatori ha rilevato che il fenomeno delle attivazioni non richieste è oggetto di denunce da molto tempo e, per quanto a conoscenza della stessa associazione, si tratta di un fenomeno particolarmente grave e sentito dagli utenti, che a tale riguardo lamentano: a) l'apposizione di firma falsa su nuovi contratti; b) la presentazione di offerte da parte degli operatori di *call center*, e porta a porta, in modo impreciso e omissivo o, comunque, in modo da non permettere al consumatore l'espressione di un consenso informato alla conclusione del contratto⁷².

111. Con riguardo all'art. 66 *quinquies* Cod. Cons a seguito del recepimento della Direttiva 2011/83/UE, ad avviso di Federconsumatori, la norma è chiara nel prevedere un esonero dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di gas e elettricità.

⁷² Cfr. verbale di audizione della associazione Federconsumatori del 19 maggio 2015, doc. 70 dell'indice del fascicolo.

112. Infine, Federconsumatori sottolinea che, considerata l'importanza dell'istituto del ripensamento, esso dovrebbe essere evidenziato nella proposta contrattuale rispetto alle condizioni generali di contratto.

Riguardo ai contratti a distanza acquisiti tramite *teleselling*, Federconsumatori ritiene condizione imprescindibile che il contratto si perfezioni, successivamente alla proposta avvenuta tramite contatto telefonico.

Sui contratti porta a porta, infine, l'associazione ritiene che il professionista debba continuare a contattare telefonicamente il consumatore per verificare la sua volontà di concludere il contratto⁷³.

113. Anche il concorrente Sorgenia ha depositato talune memorie nel corso del procedimento, tese in particolare ad evidenziare i comportamenti degli agenti di BeeTwin, volti a acquisire nuovi contratti con l'utilizzo di tecniche scorrette. Più nel dettaglio Sorgenia riferisce che dalle segnalazioni ricevute emerge che in più occasioni⁷⁴ gli agenti – porta a porta e *telesellers* - avrebbero prospettato informazioni ingannevoli.

114. Sorgenia sostiene, pertanto, che le fattispecie evidenziate non siano riconducibili a sporadici casi di condotte irregolari, considerato l'elevato numero di segnalazioni, l'arco temporale piuttosto ristretto (maggio- giugno 2015) in cui le stesse si sarebbero verificate nonché la ripetitività delle informazioni fallaci rese alla clientela di Sorgenia al solo scopo di indurre gli ignari clienti a cambiare fornitore.

Secondo Sorgenia, infine, ciò sarebbe tanto più grave se si tiene conto che nell'arco del 2014 - 2015 Sorgenia - a fronte di precedenti simile casistiche - ha prontamente segnalato alla concorrente BeeTwin le condotte non regolari sino ad allora rilevate, invitandola ad esperire le dovute indagini sulla propria organizzazione di vendita volte ad individuare i responsabili e ad

⁷³ Cfr. memoria di Federconsumatori del 14 luglio 2015, protocollo n. 0045910, doc. 89 dell'indice del fascicolo.

⁷⁴ Sorgenia, in particolare, riporta, *inter alia*, quanto accaduto a diversi consumatori. Ad esempio, il professionista concorrente di BeeTwin riferisce di quanto accaduto ad alcuni clienti: *"In data 20/5/2015 riceviamo e-mail dalla sig.ra [omissis] per conto del ns. cliente sig. [omissis], intestatario dei POD n. [omissis] (uso domestico), che lamenta di ricevere "strane telefonate dalla BeeTwin" nel corso delle quali le viene riferito che Sorgenia soffre di "problemi economici" e non gestirà più clientela residenziale, bensì solamente aziende.*

In data 21/5/2015 riceviamo e-mail dal ns. cliente sig., [omissis] intestatario del POD n. [omissis] (uso domestico), che lamenta di essere stato vittima di una truffa telefonica perpetrata da venditori della BeeTwin, i quali lo avrebbero indotto a stipulare un nuovo contratto con la BeeTwin riferendogli che "Sorgenia sta spostando alla BeeTwin i clienti residenziali"

In data 22/5/2015 riceviamo e-mail dal ns. cliente sig. [omissis] intestatario del POD n. [omissis] (uso domestico), che riferisce di essere stato contattato telefonicamente da una operatrice che si è presentata come facente parte della vostra compagnia che mi ha proposto di cambiare perché la società è in gravi problemi economici. La stessa avrebbe poi aggiunto che "stavano chiamando tutti i vecchi clienti per offrirgli di passare alla BeeTwin prima del distacco dei contratti privati" (sic !)".

inibirli dal prosieguo dell'attività di vendita. Tali sollecitazioni sarebbero state del tutto vane, atteso il reiterarsi dei predetti comportamenti.

IV. PARERE AEEGSI

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

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

a) La regolamentazione rilevante

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

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

L'AEEGSI ha quindi descritto le previsioni del Codice di Condotta Commerciale (allegato A alla del. 104/2010 e s.m.i.) e l'intervento

regolatorio in materia di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e gas naturale.

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

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

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

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

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

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

mancato rispetto da parte del venditore delle misure preventive”.

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

b) Considerazioni generali sui contratti telefonici

120. AEEGSI ha rilevato che molti dei reclami riguardanti attivazioni non richieste sembrano riguardare situazioni in cui il consumatore ha manifestato il proprio consenso, senza tuttavia avere piena consapevolezza dell’avvenuto perfezionamento di un contratto di somministrazione. L’attivazione di contratti in assenza di un consenso pienamente consapevole sarebbe avvenuto, secondo il regolatore, “*anche a fronte del rispetto da parte dei venditori di tutti gli obblighi di informativa pre-contrattuale previsti dal Codice del consumo e dalla regolazione dell’[AEEGSI]*”. L’Autorità di regolazione ha sottolineato, quindi, l’esigenza di rendere il consumatore edotto in merito alla conclusione di un contratto, soprattutto in un settore quale quello energetico, caratterizzato da offerte commerciali complesse e

asimmetrie informative.

Tali esigenze sarebbero particolarmente forti nel *teleselling*, dove, secondo l'AEEGSI, i venditori avrebbero messo in atto modalità di acquisizione del consenso del consumatore che non permettono al consumatore un adeguato *spatium deliberandi* per comprendere le caratteristiche dell'offerta commerciale e delle condizioni economiche di fornitura e le conseguenze della sua adesione ad essa e che non garantirebbero una adeguata consapevolezza della conclusione di un contratto, in contrasto con le finalità del Codice del Consumo. In particolare, l'AEEGSI paventa che i consumatori, contattati telefonicamente dai professionisti, si trovino vincolati a un contratto in virtù del mero scambio di dichiarazioni avvenuto nel corso della conversazione telefonica senza aver preso piena e autentica consapevolezza prima dell'avvenuto perfezionamento di un accordo giuridicamente vincolante.

121. AEEGSI ha, inoltre, sottolineato che i meccanismi contrattuali che prevedono l'inversione di ruolo tra professionista e consumatore, pur non essendo vietati dall'ordinamento, sono maggiormente suscettibili di indurre in errore il consumatore circa gli effetti derivanti dalle dichiarazioni negoziali fatte per telefono.

c) Considerazioni generali sui meccanismi di incentivazione degli agenti

122. AEEGSI ha, infine, rilevato l'importanza, al fine di evitare che il contatto ingannevole/scorretto porti all'attivazione della fornitura, degli interventi del venditore volti a predisporre opportuni meccanismi di scelta, controllo e remunerazione del personale incaricato ed opportuni filtri e controlli sui contratti acquisiti. In particolare, l'AEEGSI ritiene che possano contribuire maggiormente alla riduzione del fenomeno, seppur senza eliminare del tutto il rischio di un primo contatto indesiderato o ingannevole, sia i sistemi di remunerazione che attribuiscono un maggior peso a fattori qualitativi (p.e. il numero di reclami e contestazioni dei clienti finali, il numero di contratti che non vanno a buon fine, il numero di *quality call* con esito negativo) sia la previsione (e applicazione) di penali e l'allontanamento del personale autore di comportamenti scorretti o aggressivi.

d) Parte specifica: sulle procedure seguite da BeeTwin

123. L'Autorità di settore rileva che da agosto 2014 “...la previsione della

quality call, a mezzo della quale viene contattato ogni singolo cliente, appare garantire una più corretta verifica della volontà del cliente finale stesso e della sua consapevolezza circa la conclusione o meno di un contratto". Tale telefonata sostituisce i controlli prima effettuati a campione. In tal senso, risulta apprezzabile tale misura in quanto, se svolta a campione, la *quality call* non permetterebbe di raggiungere tutti i clienti acquisiti e di verificare, per ognuno di essi, la effettiva consapevolezza circa la conclusione di un contratto.

124. Con riguardo alla procedura di *teleselling*, l'Autorità di settore ritiene che, ferma restando l'acquisizione del consenso all'utilizzo del supporto durevole e la relativa messa a disposizione al cliente, le misure correttive adottate dal professionista sono idonee a migliorare la prestazione di un consenso consapevole atteso che *"la previsione della seconda telefonata, durante la quale è concluso il contratto (quindi in un momento successivo alla prima telefonata e solo dopo che il cliente abbia ricevuto la documentazione contrattuale e abbia confermato la sua volontà di aderire all'offerta), risponde ai principi del Codice del consumo e della normativa comunitaria, oltre che della regolazione circa la garanzia di effettiva consapevolezza del consumatore per quel che riguarda il contenuto del contratto e la sua conclusione"*.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

125. Atteso che la pratica è stata diffusa anche a mezzo telefono, in data 11 settembre 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

126. Con parere pervenuto in data 19 ottobre 2015, la suddetta Autorità ha sottolineato come il *teleselling* sia 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.

Secondo l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, infatti, tale tecnica di approccio, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, sarebbe 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.

127. L'AgCom, infine, sottolinea che l'effetto combinato dell'attività svolta tramite *teleselling* e delle informazioni fornite verbalmente tramite visite a domicilio da parte degli agenti del professionista, amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto di valutazione nel provvedimento finale.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

i) Premessa

128. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da BeeTwin, società operante nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, nell'acquisizione sul mercato libero di nuovi clienti domestici e di clienti non domestici di piccola dimensione. BeeTwin è, ai sensi del Codice del Consumo, un professionista a tutti gli effetti e come tale vincolato al rispetto delle norme ivi contenute.

129. Fin dalle prime fasi del suo sviluppo - avvenuto soltanto con la liberalizzazione della vendita di energia elettrica ai clienti domestici - il mercato libero delle forniture di gas ed elettricità ai clienti domestici e ai consumatori non domestici di piccole dimensioni (c.d. "*mass market*") ha evidenziato tipici caratteri dei mercati liberalizzati con consumatori che agiscono in condizioni di razionalità limitata⁷⁵: (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

⁷⁵ Si intende con questa espressione il fatto che la capacità decisionale degli esseri umani risente dei limiti delle capacità cognitive di chi deve prendere la decisione rispetto al numero di stimoli ricevuti, alla capacità di mantenere nel tempo la propria attenzione e alla capacità di conservare la memoria di tutte le informazioni ricevute. La razionalità limitata induce alcune "distorsioni" (cioè, allontanamenti dal modello di decisore razionale e con capacità cognitive illimitate) nelle decisioni di scelta, tra cui: (i) l'allocazione di scarsa attenzione a scelte che avvengono infrequentemente e che sono collegate a spese di modesta incidenza sul bilancio familiare, (ii) l'uso di euristiche (p.es., concentrarsi solo su alcuni aspetti ritenuti importanti, ad esempio la presenza di sconti) per semplificare le decisioni in modo da economizzare tempo e capacità di attenzione ed elaborazione, (iii) la concentrazione dell'attenzione sulle informazioni ricevute per prime, (iv) la sensibilità della scelta alle modalità di presentazione degli elementi rilevanti ("*framing*"). Ad esempio, la razionalità limitata può portare il consumatore a disinteressarsi del contesto istituzionale (si pensi all'esistenza e al peso delle componenti regolate, fiscali e parafiscali sul prezzo dell'energia elettrica o del gas), produttivo e regolatorio nel quale l'elettricità e il gas vengono prodotti (o importati), distribuiti e venduti e quindi a non essere in grado di comprendere la bolletta e reperire le informazioni essenziali per fare dei confronti di prezzo in breve tempo. Inoltre, il consumatore può essere del tutto inconsapevole dei propri reali livelli e stili di consumo, perché, confrontandosi per lungo tempo con una tariffa regolata e con driver di consumo esogeni, ha ritenuto "inefficiente" dedicare risorse ad acquisire informazioni di scarso impatto sulle proprie scelte di consumo.

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 tutela⁷⁶.

130. La ridotta profittabilità⁷⁷ 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 con mezzi di comunicazione flessibili, adattabili e persuasivi quali le vendite a domicilio o il *teleselling*. Quest'ultimo, in particolare, è diventato presto il canale di vendita prevalente, grazie ai più contenuti costi di contatto.

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

131. Dati questi condizionamenti, quindi, i consumatori possono essere indotti a vincolarsi ad offerte della cui convenienza non sono pienamente consapevoli o essere addirittura indotti in errore riguardo all'effettivo instaurarsi del vincolo contrattuale anche in ragione della peculiare struttura contrattuale prescelta dal professionista (si pensi, ad esempio, all'inversione dei ruoli nella proposta e accettazione del contratto che si riscontra in un processo di contrattualizzazione nel canale door to door, come nel caso di specie).

132. Per tale motivo, i contratti di fornitura non richiesti e non consapevoli

⁷⁶ 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>.

⁷⁷ 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.

rappresentano uno dei maggiori problemi dei mercati al dettaglio liberalizzati, al punto da figurare tra le più frequenti motivazioni di reclamo dei consumatori.

133. Tutto ciò premesso, si procederà ad una duplice valutazione. Con riferimento ai comportamenti descritti al punto II *sub* A) e B), la valutazione verterà sulla possibile sussistenza di violazioni in materia di pratiche commerciali scorrette.

134. Avuto riguardo, invece, alla fattispecie descritta nel precedente paragrafo II, lettera C), la valutazione dell’Autorità si soffermerà esclusivamente sul mancato rispetto dei requisiti di forma previsti dall’art. 51, comma 6 cod. cons. per i contratti telefonici conclusi a partire dal 13 giugno 2014. Inoltre, si verificherà l’esistenza di una corretta individuazione della decorrenza del termine per l’esercizio del diritto di recesso nei contratti conclusi fuori dai locali commerciali, in ossequio a quanto disposto dall’art. 52 cod. cons.

ii) Sulle pratiche commerciali scorrette

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

136. 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”⁷⁸ e stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra i servizi di fornitura di energia elettrica e i servizi di fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un’autonomia strutturale riconducibile all’esistenza di due distinti servizi.

Non coglie nel segno dunque BeeTwin quando sostiene che, nel caso di specie, la prospettazione dell’offerta commerciale, così come formalizzata nel modulo di adesione da sottoporre al cliente e negli *script* forniti agli agenti per le offerte mediante *teleselling*, sarebbe unica per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, da ciò desumendo la unitarietà della condotta.

⁷⁸ Laddove per prodotto si intende qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni (art. 18, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo).

Sul punto, basti osservare che le condotte descritte nella parte II, sub A) e sub B) del presente provvedimento sono state poste in essere nella vendita al dettaglio di due prodotti distinti, energia elettrica e gas naturale, non sostituibili dal punto di vista del consumatore e per i quali non esistono vincoli che ne impediscano la prospettazione e commercializzazione disgiunta, peraltro concretamente effettuata dal professionista tramite l'applicazione di condizioni economiche differenti. E' possibile dunque individuare, come confermato da costante giurisprudenza, pratiche commerciali scorrette distinte per ciascuno dei due prodotti⁷⁹.

137. Nel merito, le risultanze istruttorie evidenziano che le condotte del professionista hanno determinato un significativo fenomeno di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e di attivazioni non richieste di fornitura di gas naturale da parte di BeeTwin, in violazione degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del Consumo, attraverso le seguenti condotte tutte parimenti connotate da profili di aggressività quali:

(i) l'acquisizione di contratti di fornitura senza il consenso del consumatore (in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso ovvero in virtù di firme asseritamente false) e la richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti; e

(ii) la comunicazione di informazioni ingannevoli ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto.

In particolare, nel caso *sub (i)*, le condotte hanno permesso l'instaurarsi di un vincolo contrattuale nonostante l'assenza di qualsiasi contatto con il consumatore, dal quale poter inferire una qualsiasi manifestazione di volontà a contrarre; nel caso *sub (ii)*, approfittando della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore, le condotte hanno inciso sulla corretta formazione della volontà contrattuale del consumatore, impedendogli di effettuare una scelta pienamente informata e consapevole.

138. Le condotte appena descritte, si precisa, non riguardano le specifiche caratteristiche di ciascuna offerta del professionista, ma le modalità proposizione e conclusione di nuovi contratti di fornitura e si atteggiavano come distinte articolazioni di un'unica pratica commerciale scorretta (in relazione a ciascun servizio di fornitura offerto) afferente in generale alle modalità di vendita dei propri servizi e, nel seguito, saranno trattate

⁷⁹ Cfr. *ex multis* Cons. Stato – sez. VI – sentenza 7 settembre 2012 n. 4753.

distintamente.

(i) *L'attivazione dei servizi in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso da parte dei consumatori*

139. Dalle Risultanze Istruttorie è emersa l'esistenza di un numero di casi di attivazioni acquisite senza il consenso del consumatore che hanno superato tutte le fasi di controllo e verifica predisposte dal professionista, portando alla comunicazione da parte di BeeTwin della conclusione di contratti mai richiesti dal consumatore e talvolta anche all'attivazione delle corrispondenti forniture non richieste. Solo a seguito del reclamo del consumatore è stato possibile appurare come esse fossero il risultato di comportamenti scorretti degli agenti, quali l'attivazione non richiesta.

In alcuni casi sono stati attivati contratti non richiesti sulla base di dichiarazioni di soggetti diversi dall'intestatario della fornitura. Anche in tali ipotesi, i contratti acquisiti dagli agenti hanno superato i controlli e le verifiche, portando talvolta all'attivazione del servizio pur in assenza di alcun contatto con l'intestatario del punto di prelievo.

140. Le evidenze in atti palesano, inoltre, fattispecie in cui i consumatori hanno subito l'attivazione della fornitura di energia anche quando, nel corso della telefonata, si erano limitati a manifestare un mero interesse a ricevere la documentazione contrattuale al proprio domicilio, rinviando l'adesione a una fase successiva alla lettura delle condizioni contrattuali scritte.

141. Nonostante il professionista affermi di aver dimostrato il proprio corretto operato, si ritiene che i riscontri forniti appaiano selettivi e parziali, oltre a non essere idonei a smentire le allegazioni dei segnalanti. Inoltre, in taluni casi, confermano finanche le incompletezze o le irregolarità dell'acquisizione.

Rinviando a quanto in dettaglio esaminato nella sezione dedicata alle risultanze istruttorie in relazione alle segnalazioni ivi analizzate, basti qui richiamare i casi agli atti di moduli privi di firma (e ciononostante oggetto di attivazione)⁸⁰, ovvero di *verbal order* registrati con persone diverse dal reale intestatario della fornitura⁸¹, oltre che di casi in cui è la stessa BeeTwin non riesce a fornire in relazione a talune denunce i necessari riscontri probatori⁸².

142. A ciò si aggiunga che BeeTwin era consapevole del fenomeno, in ragione del numero elevato di reclami e – dall'agosto 2014 – dagli esiti del

⁸⁰ Cfr. doc. 84 e par. 53.

⁸¹ Cfr. par. 55.

⁸² V. nota 35.

monitoraggio delle *check-call*. Si consideri al riguardo che dal *report* acquisito in ispezione - per il periodo agosto 2013/marzo 2015 – il numero di disconoscimenti ammonta a circa [10.000–20.000]. Se rapportato al numero complessivo di contratti attivati nel medesimo periodo (sia Gas che Luce) del professionista (circa [80.000–160.000]), la percentuale incide per il [10-20%].

Rilevanti sono altresì il numero di attivazioni non richieste [1.000–2.000] nonché le diverse criticità ravvisate dai consumatori in relazione alle attivazioni sub delega. Elementi quest’ultimi che nel complesso dovevano rappresentare un evidente campanello di allarme sulle problematiche nel processo di acquisizione dei consumatori.

143. BeeTwin in merito afferma che nessuna responsabilità potrebbe esserle ascritta, in quanto avrebbe attuato un sistema di organizzazione, gestione e monitoraggio dei propri agenti di vendita idoneo a prevenire comportamenti illeciti da parte degli stessi e pertanto la responsabilità per eventuali azioni od omissioni scorrette dovrebbe essere attribuita a questi ultimi.

Sul punto va in primo luogo osservato che l’attività degli agenti è svolta nell’interesse immediato e diretto di BeeTwin, atteso che l’acquisizione di nuovi clienti costituisce l’effettivo oggetto dell’obbligazione nascente dai contratti stipulati tra la Società e le agenzie. Diversamente opinando, l’utilizzo del modulo negoziale di agenzia si tradurrebbe in un’indebita “esimente” (o, quanto meno, di una “attenuante”) volta a porre (in tutto o in parte) il professionista “al riparo” da condotte che quest’ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio⁸³.

144. Inoltre, nel caso di specie, l’elevato numero di attivazione non richieste appare riconducibile a due fattori: l’insufficienza di vincoli nei confronti degli agenti; e l’assenza di un effettivo controllo sui contratti conclusi.

145. Quanto al primo profilo, si osservi che pur avendo piena consapevolezza del fenomeno il professionista non ha previsto un momento di verifica sostanziale dell’effettiva volontà del consumatore di voler aderire al contratto, in modo da porre in essere differenziate e sistematiche forme di controllo effettuate prima dell’inserimento degli ordini a sistema.

⁸³ Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 4753/2012 e ancora Consiglio di Stato sentenza del 19 gennaio 2012, n. 209, *Bluvacanze* in cui si è riaffermato come, in sede di applicazione del Codice del Consumo ai casi di interposizione (in quel caso, effettuata da agenti di viaggio e tour operator), il professionista è tenuto ad “assicurare non solo correttezza e diligenza del proprio diretto operato, ma anche oculatezza nella scelta e nel controllo di eventuali collaborazioni esterne”. Pertanto, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell’attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest’ultimo impone un’assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi abbiano posto in essere; altrimenti l’utilizzabilità del modulo negoziale di agenzia si risolverebbe in un’esimente volta a porre il professionista “al riparo” da condotte che quest’ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio.

Rileva, al riguardo, l'ampia libertà di azione dei venditori incaricati nella fase di acquisizione del consenso all'attivazione della fornitura e la non univocità delle direttive impartite da BeeTwin sulla possibilità, ad esempio, per gli agenti *door to door* e per i *teleseller* di poter attivare contratti su delega e/o su dichiarazione del rappresentante. Detta mancata di indirizzo e chiarezza – imputabile direttamente al professionista - ha generato numerosi casi di attivazioni non richieste.

146. E ancora nei rapporti con i propri agenti, BeeTwin ha adottato modelli di remunerazione incentrati in via esclusiva, se non assolutamente prevalente (quantomeno fino al febbraio 2015), sul numero dei punti di fornitura contrattualizzati, così da incentivare fortemente gli agenti a raccogliere, in qualsiasi modo, l'adesione del consumatore alla proposta contrattuale. Tale circostanza risulta, poi, rafforzata dalla previsione di specifiche forme di incentivazione, denominati *canvass*, corrisposti in caso di raggiungimento di determinati obiettivi di vendita nonché di bandi di gara per gli agenti volti ad incrementarne la produttività dietro corresponsione di premi in denaro il cui importo cresce all'aumentare del numero dei contratti acquisiti⁸⁴.

147. Al riguardo, non costituisce un sufficiente disincentivo all'adozione di comportamenti scorretti da parte degli agenti la previsione - peraltro solo successivamente inserita - dello storno della provvigione nell'ipotesi di ripensamento del cliente o di mancata attivazione per annullamento del contratto, posto che tale possibilità si ricollega per sua natura al contratto di agenzia, non realizzandosi in tal caso alcun affare concluso, meritevole di remunerazione.

Si osservi, infine, che il meccanismo appena descritto, opera a tutela del professionista e non del consumatore: gli "scarti" dipendono da una pluralità di fattori, alcuni dei quali risultano almeno in parte al di fuori del controllo dell'agente (p.es., anagrafica non corrispondente a quella negli archivi del distributore); altri invece sono direttamente connessi alla sua *performance* in fase di acquisizione del consenso (p.es., annullamenti per firme false, disconoscimenti in fase di *quality call*, ripensamenti, reclami per attivazioni o contratti non richiesti). Nel sistema di remunerazione utilizzato da BeeTwin, tuttavia, i vari scarti pesano allo stesso modo; ciò significa che l'agente non riceve appropriati segnali riguardo alla necessità di approfondire una particolare diligenza nella fase di acquisizione del consenso e non è quindi incentivato ad un comportamento corretto. Inoltre, l'emergere di problemi di conformità in fase di controllo non comporta un'automatica

⁸⁴ Cfr. § 44.

diffida all'agente.

148. Avuto riguardo al secondo profilo, ossia quello dei controlli, dalle indagini istruttorie effettuate, è emerso che BeeTwin non ha implementato un adeguato sistema di verifica e controllo dell'operato degli agenti volto ad evitare il verificarsi delle condotte oggetto di analisi.

In primo luogo si osserva che il professionista non opera controlli diretti né in ordine alla concreta esecuzione, né sul contenuto delle *quality call*.

149. L'istruttoria svolta ha, inoltre, permesso di osservare che i contratti vigenti con le agenzie prima del febbraio 2015 non prevedevano sanzioni specifiche per l'inosservanza delle disposizioni di cui al Codice del Consumo. Anche nei contratti da ultimo riformulati, infine, il Modello organizzativo ed il relativo Codice Etico, cui il Contratto di Agenzia rinvia, contiene generici riferimenti ai principi di lealtà e correttezza cui gli agenti devono attenersi, senza specificare dettagliatamente il contenuto degli obblighi su di essi gravanti.

Ancora, la parziale e tardiva introduzione di tali contratti di agenzia rispetto alle condotte oggetto del procedimento (soltanto nel mese di febbraio - maggio 2015), non appare adeguata, né idonea a rappresentare un serio incentivo ad una corretta acquisizione del cliente

150. Sempre sul punto, prima dell'agosto del 2014, il professionista aveva previsto solo controlli a campione – effettuati peraltro dalla stessa agenzia partner che concludeva i contratti telefonici – e procedeva all'attivazione delle forniture in assenza di specifiche verifiche. Solo nel mese di agosto 2014 e di fronte a macroscopiche criticità, BeeTwin ha ritenuto di dover implementare un sistema di controllo con riferimento a entrambi i canali, vendita indiretta e *teleselling outbound*, tramite la previsione della cd. *quality call*, che secondo la società sarebbe volta a verificare la correttezza dell'attività di vendita posta in essere dagli agenti.

151. A questo proposito, anche le modalità e le tempistiche previste per l'effettuazione delle *quality call*, nonché lo stesso tenore dello *script* predisposto da BeeTwin (e non da soggetti terzi dunque al professionista direttamente imputabile) non appaiono idonei a bloccare del tutto il proseguimento del processo di attivazione anche in ipotesi di contratti privi di sottoscrizione o, comunque, in generale, nei casi di mancato consenso dell'utente alla conclusione del contratto di fornitura di energia elettrica o di gas⁸⁵.

152. Come emerso dalle risultanze istruttorie, infatti, la chiamata di

⁸⁵ V. doc. 294 e par. 63.

conferma all'utente appare di carattere meramente commerciale e gli stessi script⁸⁶ prevedono che l'operatore dia per certa l'avvenuta attivazione (*“La chiamiamo in merito alla sua adesione alla fornitura di energia elettrica relativa alla sua utenza”*). Inoltre, la *quality call* è volta a conoscere l'operato del precedente agente (*“Per prima cosa volevo sapere se con il nostro consulente si è trovato bene le ha offerto una consulenza allineata alle sue aspettative”*)⁸⁷ e per confermare i dati anagrafici presenti nel database.

Non è, invece, prevista alcuna esplicita domanda dell'operatore avente ad oggetto la conferma, da parte del consumatore, di avere compreso la portata degli obblighi assunti tramite il precedente contatto telefonico o fisico ovvero di aver compreso di avere voluto concludere il contratto a mezzo della registrazione della stessa. Si tratta, pertanto, di un controllo prevalentemente formale, atteso che anche nei casi laddove il consumatore non fornisca i propri dati (cfr. par. 55) oppure riferisca nel corso della telefonata di controllo di aver compreso che si trattasse di agenti Enel, l'operatore procede alla validazione del contratto.

153. Inoltre, la *quality call* viene effettuata secondo tempistiche ravvicinate rispetto alla visita al domicilio ovvero al contatto *outbound* e il consumatore potrebbe verosimilmente rendersi conto di quanto avvenuto solo in un momento successivo. Come accaduto in molti dei casi portati all'attenzione dell'Autorità⁸⁸, infatti, i consumatori si sono accorti dell'attivazione della fornitura con il nuovo operatore solo al momento della ricezione della lettera di benvenuto da parte di BeeTwin e, in particolare, al momento della ricezione della documentazione cartacea con la quale vengono informati della conclusione del contratto.

154. Anche la mappatura effettuata da BeeTwin in merito alle *malpractices*, infine, mette in luce che il professionista si è preoccupato di analizzare le possibili criticità della procedura di attivazione individuando i comportamenti potenzialmente scorretti (cfr. par. 72) ivi individuando le possibili soluzioni al verificarsi della patologia. Pur tuttavia si tratta di misure inefficaci ad evitare le attivazioni non richieste in quanto intervengono a valle dell'avvenuta conclusione del contratto in un momento in cui il vincolo è già sorto.

155. Dalla medesima analisi dello schema emerge inoltre che anche in casi in cui il cliente lamenti macroscopiche carenze nella contrattazione (*“Il cliente non è consapevole... chiama quando riceve sms/quality call/fattura”*)

⁸⁶ Cfr. parr. 30 e 63.

⁸⁷ Cfr. all. “QCMorabito” al doc. n. 82.

⁸⁸ Cfr. *supra* parr. 52-56.

collegate ad esempio alla mancanza di firma e/o in caso di contratto alterato, BeeTwin “*gira la segnalazione all’agenzia*” e attribuisce quale status della segnalazione la motivazione “Ripensamento”. Si tratta di controlli palesemente inidonei il reiterarsi delle ipotesi patologiche previste nonché concentrano nel medesimo agente che ha concluso il contratto l’istruttoria sulla correttezza della relazione commerciale con il cliente.

È un approccio, in ogni caso, che vede concentrare l’attenzione dell’operatore di energia su interventi di tipo successivo e mai preventivo, questi ultimi sicuramente più idonei a ridurre il pregiudizio per il consumatore.

156. Ai profili sopra evidenziati, si aggiunge che, nei casi di disconoscimento del contratto, il professionista ha proceduto ad una generalizzata applicazione delle condizioni economiche previste dalla procedura di ripristino di cui alla delibera Aeegsi n. 153/12.

157. In questo contesto, come confermato dall’AEEGSI nel proprio parere, la procedura di ripristino prevista dalla del. 153/12 rappresenta solo una delle tutele a disposizione del consumatore, “*che vi aderisce volontariamente*”⁸⁹. Essa è stata predisposta per “*consentire al cliente finale [...] di poter ripristinare il rapporto contrattuale ancora in essere con il venditore precedente a quello apparentemente “non voluto”* in maniera relativamente semplice, senza ricorrere alla tutela giudiziaria, e rappresenta quindi uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di natura conciliativa. All’interno di esso, il consumatore rinuncia infatti al suo diritto di non pagare la fornitura al fornitore non richiesto (che implica il diritto/dovere di pagare quanto consumato alle condizioni previste dal contratto originariamente scelto) per ottenere il passaggio al vecchio fornitore in maniera semplice e accetta di pagare la fornitura al fornitore non

⁸⁹ Come rilevato dall’AEEGSI nei Considerati della del. 266/14, “*Sotto l’aspetto della loro natura giuridica, infatti, tali procedure costituiscono strumenti di tutela non sovrapponibili a quelli previsti dal Codice del consumo (quali la tutela giudiziaria ai fini dell’applicazione del citato articolo 66-quinquies, nonché la tutela dell’Autorità Garante della concorrenza del mercato), ai quali il cliente finale resta libero di ricorrere; le misure di ripristino, invece, hanno la finalità di, qualora quest’ultimo non ottemperi ad adempimenti stabiliti dall’Autorità (c.d. misure preventive)*”. Va peraltro ricordato che, a differenza della soluzione infine prevalsa nella 153/12, la soluzione originariamente proposta dall’AEEGSI nel primo documento di consultazione sulle misure preventive e ripristinatorie in tema di attivazioni non richieste (DCO 46/11) applicava senza esitazioni il principio secondo cui “*nulla è dovuto al fornitore non richiesto*”, prevedendo che “*il venditore precedente provveda a fatturare il cliente finale e che, pertanto, il venditore non richiesto storni le fatture eventualmente emesse, relativamente al periodo in cui l’attivazione (e la conseguente fornitura) non richiesta ha avuto luogo (di seguito: periodo transitorio). A completamento di tale disciplina, il DCO ha previsto, con la finalità di non modificare l’assetto dei contratti di dispacciamento, trasporto o distribuzione in essere nel periodo transitorio, che l’energia prelevata dal cliente finale in tale periodo sia considerata ceduta al venditore precedente da parte del venditore non richiesto, il quale manterrebbe la qualifica di utente del dispacciamento, trasporto o distribuzione per conto del venditore precedente*”.

richiesto a condizioni convenzionali che permettono comunque al fornitore non richiesto di coprire i costi legati all'acquisto dell'energia⁹⁰.

158. Dalle informazioni acquisite, emerge che pur non aderendo formalmente alla procedura richiamata, BeeTwin ha imposto al consumatore il pagamento di un corrispettivo, determinato in maniera convenzionale ed equitativa⁹¹ (cosiddetto “prodotto bridge”). Nei casi accertati di attivazioni non richieste, infatti, BeeTwin non ha provveduto ad annullare le fatture emesse ma, anzi, ne ha emesse di nuove, nelle quali si provvedeva ad un ricalcolo del costo della fornitura sulla base delle condizioni agevolate.

Per ciò che concerne il pagamento della fornitura effettuata, ancorché non richiesta, 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).

159. In conclusione, la condotta descritta, rappresentata dall'attivazione di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in assenza di sottoscrizione del cliente o in virtù di contatto con il cliente, integra una fattispecie di pratica commerciale aggressiva in quanto⁹² viola gli articoli 20, 24 e 26, lettera f), del Codice. Peraltro, la richiesta di pagamento per forniture non richieste rileva anche ai fini della tutela apprestata dall'art.66 quinquies.

⁹⁰ In alternativa alla procedura di ripristino, il consumatore senza contratto verrebbe assegnato al fornitore di ultima istanza, cioè al regime di maggior tutela. Va peraltro ricordato che, a differenza della soluzione infine prevalsa nella 153/12, la soluzione originariamente proposta dall'AEEGSI nel primo documento di consultazione sulle misure preventive e ripristinatorie in tema di attivazioni non richieste (DCO 46/11) applicava senza esitazioni il principio secondo cui “nulla è dovuto al fornitore non richiesto”, prevedendo che “*il venditore precedente provveda a fatturare il cliente finale e che, pertanto, il venditore non richiesto storni le fatture eventualmente emesse, relativamente al periodo in cui l'attivazione (e la conseguente fornitura) non richiesta ha avuto luogo (di seguito: periodo transitorio). A completamento di tale disciplina, il DCO ha previsto, con la finalità di non modificare l'assetto dei contratti di dispacciamento, trasporto o distribuzione in essere nel periodo transitorio, che l'energia prelevata dal cliente finale in tale periodo sia considerata ceduta al venditore precedente da parte del venditore non richiesto, il quale manterrebbe la qualifica di utente del dispacciamento, trasporto o distribuzione per conto del venditore precedente*”.

⁹¹ Se è vero che il corrispettivo non include le componenti destinate a coprire i costi di commercializzazione, un venditore che si fosse approvvigionato spot ai prezzi di Borsa avrebbe avuto costi inferiori a quelli della componente energia del contratto di maggior tutela, e quindi non è escluso che potenzialmente il corrispettivo previsto nella procedura di ripristino non lasci al venditore un margine operativo positivo.

⁹² 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*”.

ii) Attivazione non consapevole

160. Con riferimento alla seconda condotta materiale, si è già osservato 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; esse si possono prestare, per le modalità concrete con cui vengono poste in essere, a comportamenti scorretti degli agenti quali la acquisizione di contratti senza il consenso del consumatore. Inoltre, come argomentato nella Premessa, la situazione di pressione psicologica che spesso accompagna la telefonata o la visita dell'agente e le condizioni di asimmetria informativa in cui versa il consumatore creano un contesto in cui le scelte di quest'ultimo possono facilmente essere indebitamente condizionate – attraverso vari meccanismi di persuasione volti a catturare la fiducia del consumatore e a 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 consapevole.

161. È, pertanto, onere del professionista che decide di avvalersi di questi legittimi canali di acquisizione di clienti predisporre delle procedure e un sistema di controlli tali da impedire che l'acquisizione di nuovi clienti attraverso di essi avvenga in maniera non conforme al Codice del Consumo. Inoltre, a fronte comunque della possibilità di contratti ed attivazioni non richieste generati da tali modalità di vendita, appare essenziale garantire anche che il consumatore possa liberarsi facilmente ed in breve tempo da qualsiasi vincolo derivante dall'instaurazione non voluta di un rapporto commerciale e dall'attivazione non richiesta di una fornitura.

162. Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che, in vari casi, i consumatori sono stati indotti a sottoscrivere una proposta commerciale a favore di BeeTwin 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.

163. I consumatori, in particolare, hanno lamentato di essere stati contattati da agenti operanti per conto di BeeTwin, i quali spacciandosi, invece, per operatori di società concorrenti avrebbero offerto la possibilità di forti sconti sulle forniture di energia elettrica e gas. In altri casi, gli operatori del

professionista e gli agenti hanno millantato cooperazioni e collaborazioni con l’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico per proporre sconti ed agevolazioni in fattura. In altri casi ancora gli agenti avrebbero addirittura utilizzato biglietti da visita recanti la dicitura e altri dati contraffatti facenti richiamo al marchio di una nota società del settore energetico.

164. Tra le condotte oggetto di segnalazione rileva in particolare quella relativa all’effettivo contenuto dell’obbligazione assunta con la sottoscrizione (anche telefonica) della proposta contrattuale. In particolare, gli agenti non appaiono aver informato correttamente i consumatori in ordine all’effettiva conclusione, di un vero e proprio contratto implicante il cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas⁹³.

165. Tali condotte sono denunciate anche da concorrenti di BeeTwin, in relazione ad informazioni atte a screditare gli attuali fornitori dei potenziali clienti. In particolare, dalle evidenze in atti emerge che gli operatori telefonici non seguivano gli script predisposti dal professionista, giungendo finanche “*a parlare di situazioni di sofferenza economica*” del competitor⁹⁴.

166. Nel corso dell’istruttoria⁹⁵, è emerso che BeeTwin ha avuto contezza – dalle segnalazioni e dal monitoraggio effettuato - del fatto che, in molti casi, i reclami pervenuti derivavano dalla comunicazione di informazioni ingannevoli e ambigue da parte degli agenti, sia in occasione delle attività di promozione e vendita effettuate porta a porta, che da parte degli operatori dei *call center*, in ordine all’effettiva conclusione, da parte del consumatore, di un vero e proprio contratto, comportante il cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas.

167. Si pensi ad esempio al monitoraggio degli esiti delle chiamate di conferma (v. *supra* § 67 e 68), dal quale emerge una significativa percentuale di esiti definiti “disconoscimento - contestazione- altro fornitore”⁹⁶, che, secondo la tassonomia interna, includono ipotesi in cui l’agente si è spacciato per altro venditore. Analogamente, rilevano i *report* e la classificazione delle *malpractices* degli agenti *door to door* e dei *teleseller* che, raccogliendo e tipizzando le contestazioni dei consumatori, indicano proprio le ipotesi di “*operatore millantatore - dice di chiamare per conto di altro fornitore ee+gas e non ha lo scopo di fare il contratto (es applicare uno sconto, cambiare solo la proposta economica, restituire un importo)*” o

⁹³ V., in particolare, docc. 15, 16 e 26.

⁹⁴ Vedi, *supra*, par. 113, nota 74 e doc. 20 dell’indice del fascicolo.

⁹⁵ Cfr., *ex multis*, doc. 1 e 20 e paragrafi 57 e ss.

⁹⁶ Cfr. par. 68, 2° periodo.

ancora “operatore millantatore - dice di chiamare per conto di altro fornitore di servizi e non ha lo scopo di fare il contratto (es fornire altro genere di servizio, tipo Poste Italiane)” o per ultimo “operatore millantatore - dice di chiamare per conto da altra “istituzione” (es: AEEG, Associazione dei consumatori, “Autorità Garante”)⁹⁷.

168. Specifiche criticità si rilevano, poi, nel caso delle vendite telefoniche. Come emerso nel corso dell’istruttoria (§ 35), nel *teleselling* la struttura dell’acquisizione telefonica avviene sulla base di due macro-sequenze immediatamente contigue, deputate, la prima, alla descrizione dell’offerta (non soggetta a registrazione) e, la seconda, all’acquisizione del consenso (*verbal order* soggetto a registrazione).

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

169. Tale sequenza si iscrive in un contesto informativo caratterizzato da un’elevata asimmetria informativa che caratterizza l’intero processo di formazione della volontà contrattuale del consumatore. Nello specifico, le offerte oggetto di vendita al telefono appaiono particolarmente complesse e i consumatori non hanno la capacità di comprendere nel dettaglio le caratteristiche degli operatori e delle offerte esistenti sui mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, dove, a seguito della transizione verso un regime di liberalizzazione, si riscontra un innalzamento del *gap* di asimmetria informativa fra consumatore ed operatore commerciale⁹⁸. 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 “particolarmente abili”.

⁹⁷ Supra, par. 72, all. 320 doc. 35.1.

⁹⁸ Cfr. TAR Lazio, n. 3722/09.

In altre parole, la sequenza sopraindicata facilmente sorprende e incide sulle scelte dei consumatori in quanto non essendo questi in grado di interloquire sugli elementi essenziali del contratto non possono immediatamente valutare la bontà dell'offerta del professionista e finiscono per lo più ad essere attratti dalle sole prospettazioni enfatiche, suggestive, parziali, omissive ed ingannevoli con cui inizia il contatto con il consumatore; ciò tanto più se tale contatto è avvenuto sfruttando un effetto sorpresa, avvenuto con un parente del consumatore, in un momento particolare della giornata, nei riguardi di persone anziane. Per tali ragioni è, quindi, 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 contratto⁹⁹.

170. In tale quadro l'onere di controllare la correttezza delle modalità di acquisizione del consenso è estremamente elevato. Diversamente, in merito, non può che ribadirsi quanto sopra espresso sull'assenza di un efficace e sistematico meccanismo di monitoraggio e controllo sull'attività degli agenti che potesse, di fatto, evitare il verificarsi di simili condotte.

Infatti, se pur emergono agli atti alcune evidenze di richiami da parte del professionista nei confronti dei singoli agenti¹⁰⁰, è certamente mancata una procedura efficace e diffusa di formazione e verifica sull'operato degli agenti, volta a disincentivare ed evitare condotte non trasparenti nei confronti dei consumatori finali. Come già rilevato, non si rinviene nella documentazione in atti un'applicazione rigorosa da parte di BeeTwin di sanzioni disciplinari o penali in caso di comportamenti scorretti degli agenti nel corso delle visite domiciliari ovvero nel corso del contatto telefonico. Né le previsioni contrattuali relative al calcolo delle provvigioni paiono idonee a prevenire efficacemente la condotta non corretta degli agenti; tanto più che il mancato raggiungimento degli obiettivi di vendita prefissati comporta, per BeeTwin, il diritto di risolvere il contratto.

171. Segnale dell'inidoneità delle modalità di presentazione dell'offerta sono ancora una volta gli elevati tassi di disconoscimento (cfr. § 69) e il numero estremamente elevato di ripensamenti, utenti [20.000–30.000] utenti, pari al

⁹⁹ 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.

¹⁰⁰ Cfr. *supra* par. 75.

[20-30 %] circa dei contratti conclusi nel periodo 2013 – gennaio 2015.

172. Sul punto, si osservi che ancorché l'esercizio del diritto di ripensamento sia un elemento fisiologico e non patologico del rapporto, lo stesso assume comunque rilievo ove si riscontrino delle erronee modalità di classificazione delle richieste/lamentele dei consumatori da parte del professionista, che tende a far rientrare i disconoscimenti dei consumatori nella categoria ripensamenti. Nel caso di specie, la corrispondenza acquisita e le procedure¹⁰¹ mettono in luce proprio una “disinvoltura” di BeeTwin nel classificare i reclami per attivazioni non richieste come ripensamenti.

In particolare, danno conto dell'erronea classificazione dei reclami/segnalazioni dei consumatori:

a) le linee guida per la gestione dei reclami. Alla voce “Gestione ripensamenti” gli operatori vengono invitati a classificare – a prescindere dalla terminologia usata dal cliente – la causale “ripensamento”;

b) le diverse e-mail acquisite nell'Area Sales della Società, dalle quali emerge che il professionista classifica come ripensamenti le comunicazioni di reclamo dei clienti acquisiti senza un consenso consapevole che si accorgono di aver sottoscritto un contratto con BeeTwin solo quando giunge al loro domicilio la lettera di accettazione ;

c) sempre sull' “abitudine” di qualificare in modo poco corretto i disconoscimenti, due e-mail acquisite presso la funzione Sales di BeeTwin dalle quali si apprende che il Dirigente dell'ufficio chiede lumi sui sistemi di classificazione “...che le varie segnalazioni dei clienti vengano correttamente classificate come ripensamenti o disconoscimenti? Da una chiacchierata con i ragazzi sembrerebbe che prediligano lo stato “ripensamento”, le percentuali sui disconoscimenti che riscontro potrebbero essere quindi non indicative”. Da una preliminare verifica, il collaboratore conferma quanto affermato dal responsabile chiarendo che “... in realtà i ragazzi mi avevano detto di aver ricevuto proprio da Sales indicazione di utilizzare in via preferenziale lo stato “ripensamento”. Ero già intervenuto con diversa indicazione, volta ad utilizzare lo stato corretto a seconda dei casi”;

e) la classificazione che BeeTwin ha indicato ai propri agenti per le ipotesi di ripensamento che, *inter alia*, ricomprendono anche le seguenti comunicazioni del cliente:

1. “Il cliente comunica che non era stato informato che stesse stipulando altro contratto;

¹⁰¹ Cfr. § 71.

2. *Il cliente afferma di aver fatto contratto ma non pensava di cambiare fornitore;*

3. *Il cliente afferma la stipula ma l'operatore aveva specificato che se non firmava il cartaceo il contratto non partiva*".

173. Si tratta di ipotesi che, evidentemente, non dovrebbero rientrare nell'alveo dei ripensamenti ma dei disconoscimenti, atteso che il cliente rappresenta non già la decisione di sciogliersi dal vincolo contrattuale validamente concluso quanto piuttosto l'esistenza di elementi perturbatori intervenuti nel processo di formazione della volontà contrattuale (nuovo e diverso contratto; identità del professionista; sottoscrizione), idonei ad alterare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore e tali da indurlo ad assumere una decisione commerciale diversa da quella che avrebbe altrimenti assunto.

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

175. Ancora sul canale telefonico, le risultanze istruttorie evidenziano che l'attività di contatto e di prospettazione delle offerte nell'ambito del *teleselling outbound* sono svolte dagli agenti seguendo gli *script* forniti da BeeTwin. A tal proposito, si ritiene che le istruzioni e le direttive impartite dal professionista agli operatori dei *call center* in ordine alle informazioni da fornire ai consumatori, la formulazione degli *script* di registrazione da seguire, la tipologia e la consistenza dei controlli previsti non siano sufficienti ad assicurare che il consumatore sia pienamente consapevole della natura della telefonata e, dunque, degli effetti sul piano dei rapporti giuridici derivanti dalla prestazione del consenso alla registrazione.

176. Inoltre, dalla documentazione in atti non emerge la previsione da parte di BeeTwin di controlli volti a verificare, per la totalità degli ordini inseriti a sistema, la presenza della registrazione della conversazione telefonica intercorsa con il consumatore, e, in caso positivo, la conformità della prospettazione degli operatori di *call center* agli *script* di registrazione forniti dalla società¹⁰².

¹⁰² Dalla documentazione contrattuale a disposizione sembra emergere che un controllo sulle registrazioni venga effettuato solo *ex post*, in caso di contestazione, per fornire la prova dell'avvenuto contatto (Cfr. *supra* par. 38 e le mail di richiesta di richiesta di controllo inoltrate da BeeTwin alle agenzie partner, acquisite nel corso dell'ispezione).

177. In base alle risultanze dell'istruttoria, si ritiene, poi, che i controlli effettuati da agosto 2014 tramite la previsione delle cosiddette c.d. *quality call* siano inadeguati al fine di garantire l'esistenza di un consenso informato da parte del consumatore alla conclusione del contratto presso il proprio domicilio (nel caso della vendita indiretta) ovvero a distanza tramite telefono (nel caso del *teleselling outbound*). Ciò in quanto, in base alla documentazione acquisita:

a) in molti casi la *quality call* ha avuto un mero obiettivo di "recupero" del cliente che aveva lamentato una prima registrazione non consapevole¹⁰³;

b) in taluni altri casi, è emerso che la telefonata di controllo va a buon fine anche quando il consumatore non è consapevole del contratto che sta concludendo e dell'identità del professionista¹⁰⁴;

b) le domande che vengono poste in sede di c.d. *quality call* attengono genericamente alla verifica di alcuni dati tecnici necessari al fine di una corretta gestione dell'ordine, senza che venga chiesto espressamente al soggetto contattato conferma in merito alla sua effettiva volontà di concludere il contratto di utenza e senza che vengano riepilogate le caratteristiche e le condizioni economiche dell'offerta cui avrebbe aderito.

178. Alla luce delle considerazioni svolte, la condotta descritta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, appare aggressiva –in contrasto con gli artt. 20, 24 e 25 - in quanto idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, tali pratiche riguardano: nell'ambito delle visite a domicilio, lo scopo stesso delle visite a domicilio, l'identità del professionista nonché le obbligazioni nascenti dal contratto; nel corso delle telefonate nel contatto *outbound* lo scopo stesso della chiamata, la circostanza che attraverso la registrazione del consenso il consumatore sta concludendo, tramite un mezzo di comunicazione a distanza, un vero e proprio contratto di fornitura nonché le obbligazioni nascenti dal contratto. Rispetto ai settori di riferimento, anche alla luce di quanto osservato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, 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. Non si riscontra, pertanto,

¹⁰³ V. par. 63.

¹⁰⁴ V. ancora. par. 63 e doc. "*W:I:Fwr:disconoscimento*", acquisito in ispezione.

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.

Infine, come osservato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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.

iii) Sulla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti

179. Quanto alle condotte descritte al punto II, sub C), come noto, dal 13 giugno 2014 le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali devono rispettare la disciplina introdotta dal D. Lgs. 21 febbraio 2014 n. 21 del 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.

180. 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 informazione posti a carico dell’operatore professionale e, dall’altro, l’indicazione di specifici requisiti di forma, previsti dagli articoli 50 e 51 cod. cons., necessari a rendere il consumatore consapevole del contenuto dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e dei contratti a distanza e a garantire la trasparenza delle condizioni contrattuali. Con il recepimento della direttiva Consumer rights, inoltre, sono stati disciplinati, in modo più puntuale, alcuni diritti già previsti dalla precedente normativa, come il diritto di recesso.

181. La novella legislativa tiene 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 dei soggetti 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 “*locus*” 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.

182. 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.

183. 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*”.

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. 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.

184. In primo luogo, 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.

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

186. In secondo luogo, si osservi che la registrazione della telefonata nella sola disponibilità del professionista non appare idonea ad integrare la nozione di supporto durevole di cui all'art. 45, lettera l), del Codice del Consumo. Oltre al tenore letterale del richiamato articolo, che considera supporto durevole esclusivamente lo strumento che permette al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate¹⁰⁵, rileva ai fini dell'individuazione della nozione, anche il contenuto del considerando 23 della direttiva 2011/83/U il quale, oltre a contenere alcune esemplificazioni di tale strumento¹⁰⁶, specifica: *“I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista”*.

187. Ciò che si richiede quindi, secondo la definizione comunitaria di “supporto durevole” sopra richiamata, è che tale supporto – materiale o elettronico – possa essere “conservato” dal destinatario della dichiarazione; sia, in altri termini, nella piena disponibilità di fatto di quest'ultimo¹⁰⁷.

¹⁰⁵ L'art. 45, lettera l), del Codice del Consumo 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”*.

¹⁰⁶ In particolare, il considerando 23 citato prosegue: *“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”*.

¹⁰⁷ La stessa Corte di Giustizia ha a più riprese evidenziato che un supporto può essere considerato durevole nella misura in cui consente al consumatore di conservare le informazioni a lui destinate personalmente,

188. Non basta dunque una registrazione vocale della telefonata conservata dal professionista, e tenuta semplicemente a disposizione del consumatore e a lui comunicata su richiesta, in quanto difetta per il consumatore la piena disponibilità, di fatto, del supporto.

189. In terzo luogo, l'art. 51, comma 7, prevede, nel caso in cui il contratto è concluso su un mezzo durevole, una comunicazione confermativa circa il fatto che il contratto è stato concluso.

190. 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 alle 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.

191. Nel corso dell'istruttoria¹⁰⁸, BeeTwin ha infatti riconosciuto che il contratto si conclude al telefono mediante la registrazione telefonica con il consumatore. Durante detto contatto telefonico, il professionista si è limitato ad acquisire il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata. Inoltre BeeTwin ha osservato che solo dal mese di febbraio 2015 è stato inserito un precipuo passaggio nello *script* che contiene uno scambio di conferme tra il soggetto proponente e il consumatore. La documentazione cartacea inviata ne è la mera conferma ai sensi dell'art. 51, comma 7, del Codice del Consumo e la registrazione della telefonata viene inviata al consumatore solamente su sua richiesta.

192. Alla luce dei tre criteri sopraevidenziati, la procedura di *teleselling* descritta non risulta rispettosa – neanche dopo l'inserimento dello scambio di conferme avvenuto nel mese di febbraio 2015 - dei requisiti formali individuati dal legislatore al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore sotto tre distinti profili.

193. Più nel dettaglio, durante il corso della chiamata, BeeTwin, in violazione di quanto disposto dall'art. 51, comma 6, non ha acquisito *in modo esplicito* il consenso del consumatore ad effettuare lo scambio delle conferme tramite supporto durevole, né ha informato quest'ultimo in merito alla circostanza che con la registrazione telefonica il consumatore di fatto

garantisce l'assenza di alterazione del loro contenuto nonché la loro accessibilità per un congruo periodo e offre al consumatore la possibilità di riprodurle identiche. Corte di giustizia, sentenza 5 luglio 2012, causa C-49/11, Content Services LTD.

¹⁰⁸ Cfr. docc. 46 e 63.

rinunciava alla forma scritta, ossia alla possibilità di ricevere la conferma dell'offerta del professionista in forma cartacea e per iscritto. Non ha previsto, inoltre, nello *script* uno specifico momento di scambio delle conferme fino al febbraio 2015.

194. Inoltre, dopo l'unico contatto telefonico, il professionista non ha messo sistematicamente a disposizione del consumatore il supporto durevole contenente le dichiarazioni confermate del consumatore, limitandosi a informare il consumatore della possibilità di fare richiesta della registrazione.

195. Infine, le registrazioni acquisite agli atti dimostrano che le informazioni relative all'offerta e ai diritti riconosciuti al consumatore contenute nel *vocal order* sono spesso fornite dagli operatori con una lettura veloce e di non facile comprensione. Al contrario, nel caso in cui la conferma dell'offerta avvenga al telefono, le relative condizioni, al pari delle altre informazioni che il professionista è obbligato a fornire prima della conclusione del contratto, devono essere illustrate in un linguaggio e con modalità comprensibili, al fine di garantire la prestazione di un consenso consapevole da parte del consumatore.

196. Avuto specifico riguardo al *door to door*, invece, si osserva che BeeTwin applica – come emerso dall'istruttoria – un modulo contrattuale che prevede l'inversione dei ruoli tra proponente (il consumatore) e l'accettante la proposta (il professionista). Di talché il momento determinante per il perfezionamento del contratto coinciderà con il momento in cui l'accettazione di BeeTwin della proposta del consumatore sarà comunicata a quest'ultimo.

Sul punto, però, il professionista ha ammesso, e le condizioni generali di contratto lo confermano, che al consumatore viene comunicato che il diritto di ripensamento può essere esercitato fino ai 14 giorni successivi alla sottoscrizione della proposta. Al riguardo rileva quanto disposto dall'art. 52 del Codice del Consumo “*Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.*” Il secondo comma prevede, inoltre, il momento di decorrenza del richiamato termine “*2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire: ... nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratti*”.

197. In contrasto con quanto disposto dall'articolo 52 Cod. Cons., dunque, il professionista non fa decorrere il termine dalla data di effettivo perfezionamento del contratto (ossia dalla comunicazione di avvenuta accettazione della proposta), ma da un momento precedente. Anche sotto tale aspetto, la condotta prevista da BeeTwin non appare conforme alla novella legislativa, riducendo peraltro i tempi per l'esercizio del recesso, ossia uno specifico strumento di tutela per il consumatore, particolarmente rilevante proprio nei casi di attivazione non consapevole di servizi di fornitura di energia elettrica e gas.

198. Nel corso dell'istruttoria, non sono infine emersi elementi sufficienti a dimostrare una violazione degli artt. 49, 50, 53 – 55 ss del Codice del Consumo, contestati in avvio del procedimento.

Conclusioni

199. L'istruttoria ha accertato la sussistenza di due pratiche commerciali scorrette e la violazione degli artt. 51.6 e 52 del Codice del Consumo.

200. Le condotte, descritte nella parte II, *sub* A) e B), del presente provvedimento, sono state poste in essere nella vendita al dettaglio di due prodotti distinti, energia elettrica e gas naturale, non sostituibili dal punto di vista del consumatore e per i quali non esistono vincoli che ne impediscano la commercializzazione disgiunta. Nello specifico, come emerso dall'istruttoria, il professionista è venuto meno al normale grado della specifica competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore dello specifico settore di attività, anche avuto riguardo alla qualità del professionista, con riferimento a:

(i) la mancata predisposizione di un sistema e di procedure di acquisizione della clientela idonee a impedire in maniera efficace l'acquisizione di proposte contrattuali e/o l'attivazione delle forniture di energia elettrica e gas, in assenza di un corrispondente consenso del consumatore;

(ii) la mancata predisposizione di un sistema di controlli, verifiche, incentivi e sanzioni nei confronti degli agenti in grado di rappresentare un serio disincentivo alla contrattualizzazione di consumatori senza il loro consenso (e addirittura in presenza di firme false) o con consenso viziato;

(iii) la richiesta del pagamento della fornitura, ancorché a condizioni agevolate, a fronte di attivazioni non richieste.

Tali comportamenti configurano due violazioni degli articoli 20, 24, 25 e 26 lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto idonei a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori,

consistendo in modalità di instaurazione di un rapporto economico in assenza del consenso del consumatore, che in molti casi determina l'attivazione di una fornitura non richiesta, per la quale il professionista esige il pagamento di un corrispettivo non dovuto.

201. Con riguardo alle pratiche scorrette accertate, si deve tuttavia osservare che le misure correttive proposte da BeeTwin (sub § 85 e ss.) hanno il pregio di migliorare il processo di acquisizione del consenso informato del cliente in ordine alla conclusione del contratto avvenuto mediante *teleselling*, introducendo, inoltre, per tutti i contratti una maggiore garanzia di verifica della corretta identità del cliente, mediante il controllo dell'eventuale ripetizione delle numerazioni fornite ai fini dell'effettuazione della chiamata di conferma.

Inoltre l'*agent rating* permetterà a BeeTwin di applicare penali non solo a seguito dell'accertamento della violazione delle norme di legge e comportamentali, ma anche sulla base del mero reclamo del cliente o della segnalazione. Sempre sul punto si osservi che il professionista BeeTwin applicherà le penali a prescindere che sia stato concluso o meno un contratto, quindi al di là di un interesse specifico alla soddisfazione della propria clientela, con un preciso effetto deterrente.

Infine, di pregio appaiono le modifiche che BeeTwin intende apportare al proprio sito internet al fine di rendere ulteriormente comprensibile per il cliente la struttura delle proprie offerte.

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

203. Le condotte descritte nella parte II, sub C), del presente provvedimento rilevano autonomamente, in quanto costituiscono violazioni degli artt. 51, comma 6 e 52 del Codice del Consumo. Segnatamente il professionista non ha rispettato il requisito di forma di cui all'art. 51, comma 6, in ragione del limite alla scelta della forma in cui viene accettata la conferma del contratto a distanza e della mancata messa a disposizione del supporto durevole ove è

memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto e il supporto durevole con la conferma della registrazione della propria accettazione. Infine, nel caso dei contratti *door to door*, rileva, altresì, l'individuazione di un termine per l'esercizio del diritto di recesso non conforme a quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

204. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che accerta la violazione del Codice del Consumo (sub specie di pratica commerciale scorretta o 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.

205. In ordine alla quantificazione delle sanzioni deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

206. 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).

Sulle pratiche scorrette

207. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che BeeTwin è una società di modeste dimensioni economiche rispetto al settore di riferimento (cfr. quote di mercato § 20), con un fatturato, nel 2014 di 730 milioni di euro circa. Le pratiche contestate sono state inoltre caratterizzate da un'ampia diffusione, in quanto poste in essere attraverso la contrattualizzazione di più reti di vendita agenziale, e con modalità particolarmente insidiose. Inoltre, le pratiche descritte devono

considerarsi particolarmente gravi, in quanto hanno interessato un numero significativo di consumatori, se pur, nel settore della vendita di gas naturale, in numero più ridotto¹⁰⁹. 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.

208. Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti le pratiche commerciali descritte al punto II *sub A*) e *sub B*) risultano poste in essere per un periodo prolungato quantomeno da marzo 2014¹¹⁰ ad oggi¹¹¹.

209. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte pratiche, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo determinare l'importo base delle sanzioni da irrogare alla società BeeTwin:

- per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera *A*) del punto II, la sanzione pecuniaria nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro);
- per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera *B*) del punto II, la sanzione pecuniaria nella misura di 100.000 € (centomila euro).

210. D'altro lato, si deve tenere conto dell'intervento di BeeTwin e delle misure già poste in essere e in fase di implementazione, ovverosia la nuova procedura di verifica degli agenti (Agent Rating) che disincentiverà il comportamento contrario ai principi di correttezza e buona fede, non solo relativamente ai casi di attivazioni non richieste, ma più in generale alle condotte ingannevoli o aggressive e nella revisione delle condizioni contrattuali con gli agenti. Si deve tenere altresì conto delle misure a favore dei consumatori consistenti nella modifica del sito internet e nella previsione di una duplice fase per la conclusione del contratto, che appare in grado di attenuare le distorsioni sopraevidenziate, in quanto riduce significativamente l'effetto sorpresa e l'impatto delle tecniche comunicazionali finora adottate, permettendo al consumatore una maggiore riflessione e conoscenza delle condizioni di offerta proposte, dandogli la possibilità di acquisire informazioni sul proprio profilo tariffario e sui consumi attuali nonché sull'effettiva convenienza della nuova offerta.

211. Alla luce di quanto precede, si riconosce una circostanza attenuante pari

¹⁰⁹ Cfr. il numero ridotto di clienti nel settore del gas, cfr. *Tab. n.1* del presente provvedimento.

¹¹⁰ Data della prima segnalazione, doc. 1.

¹¹¹ Cfr. docc. 101 e 102 pervenute fino alla chiusura dell'istruttoria.

al 30% dell'importo base, ovvero pari a 75.000 €. per la pratica sub A) e pari a 30.000 € per la pratica sub B). Pertanto, l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie è determinato come segue:

- a) per la pratica commerciale di cui al punto II, sub A), nella misura di 175.000 € (centosettantacinquemila euro);
- b) per la pratica commerciale di cui al punto II, sub B), nella misura di 70.000 € (settantamila euro).

Sulla altre violazioni del Codice del Consumo

212. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista, così come già osservato al punto 210. Si tiene altresì conto, della circostanza che le condotte sono state poste in essere in un contesto di prima applicazione della disciplina introdotta nel codice del consumo dal d.lgs. 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE.

213. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere almeno dal 13 giugno 2014, data di entrata in vigore degli artt. 51 e 52 del Codice del consumo nella sua attuale formulazione, ed è tuttora in corso come emerge dalla documentazione agli atti.

214. Alla luce di quanto precede, si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società BeeTwin:

- a) per la violazione dell'art. 51, comma 6, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro);
- b) per la violazione dell'art. 52, nella misura di 25.000 € (venticinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub A*), consistente nell'aver attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà nonché nell'aver concluso contratti di forniture non consapevoli sulla base di informazioni ingannevoli o omissive da parte degli agenti e/o degli operatori di call center, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub B*), consistente nell'aver attivato forniture non richieste di gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà nonché nell'aver concluso contratti di forniture non consapevoli sulla base di informazioni ingannevoli o omissive da parte degli agenti e/o degli operatori di call center, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25, e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo;

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte al n. punto II, *sub C*), poste in essere dopo il 13 giugno 2014, integrano una violazione degli articoli 51, co. 6 e 52 del Codice del Consumo, in relazione, rispettivamente alla mancata acquisizione del consenso espresso e informato del consumatore ad effettuare le conferme su supporto durevole e nel non mettere nella piena disponibilità di tutti i consumatori la registrazione della telefonata in modo che questi ultimi possano conservarla e accedervi in futuro per un congruo periodo di tempo, nonché nel non ottenere la sottoscrizione del contratto o l'accettazione scritta da parte del consumatore prima di considerarlo vincolato e, infine, per non aver messo il consumatore in condizione di individuare con certezza il *dies a quo* dal quale decorre la possibilità di esercitare il diritto di recesso;

DELIBERA

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

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società BeeTwin 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 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

c) che le condotte descritte al punto II, n. C), del presente provvedimento, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli articoli 51, comma 6, e 52 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, alla società BeeTwin S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 175.000 € (centosettantacinquemila euro);

e) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, alla società BeeTwin S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di nella misura di 70.000 € (settantamila euro);

f) che, con riferimento la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, alla società BeeTwin S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 75.000 € (settantacinquemila euro);

g) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti punto a), b) e c).

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella