

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 novembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II 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 15 aprile 2015, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso GdF Suez Energia Italia S.p.A. e GdF Suez Energie S.p.A..

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. GDF Suez Energie S.p.A. (“GSE”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, controllata da GDF Suez Energia Italia S.p.A. (“GSEI”), è attiva nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero e di gas naturale. Nel 2014 ha realizzato un fatturato di circa 1,2 miliardi di euro, servendo circa un milione e trecentomila clienti finali. La società appartiene al gruppo multinazionale GDF Suez, attivo in 70 Paesi, con un volume d'affari di circa 81 miliardi di euro nel 2013. In termini di vendite complessive al mercato finale, GSE è il settimo operatore a livello nazionale nella vendita al dettaglio di gas naturale (con circa 1,6 miliardi di m³ forniti ai clienti finali, pari al 3% delle vendite complessive) e tra i primi venti operatori nel settore elettrico (con circa tre mila GWh venduti ai clienti domestici e non domestici)¹.

2. Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (“CRTCU”), Ass. Con. – Associazione Consumatori, Federconsumatori Perugia, Codacons Abruzzo, Associazione Difesa Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino, in qualità di segnalanti. Le associazioni hanno come scopo esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti quali, tra gli altri, il diritto ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta, oltre che il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

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

- A)** nell'attivazione di forniture non richieste di energia elettrica finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul mercato libero;
- B)** nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul mercato libero;
- C)** nell'aver concluso, dopo il 13 giugno 2014, contratti a distanza e fuori dai

¹ AEEGSI, *Relazione annuale 2015*, pp. 69, 156.

locali commerciali, in possibile violazione dei diritti dei consumatori nei contratti introdotti nel Codice del Consumo dal D.Lgs. 21/2014

4. In particolare, secondo numerose segnalazioni di consumatori e micro-imprese pervenute nel periodo gennaio 2013 – settembre 2015², GSE avrebbe posto in essere le seguenti condotte materiali.

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

5. Pur in assenza di contatto con il consumatore, di sottoscrizione del modulo di offerta o di una corrispondente manifestazione di volontà, GSE 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 GSE, 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.

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

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

² Diverse segnalazioni sono pervenute anche nel corso del procedimento e anche successivamente alla chiusura dell'istruttoria.

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

7. Il professionista avrebbe inviato lettere di benvenuto, comunicazioni di inizio fornitura e/o fatture, nonostante l'esercizio tempestivo del diritto di recesso da parte del consumatore. Inoltre, nonostante il tempestivo disconoscimento o la contestazione del contratto da parte dei consumatori, il professionista avrebbe continuato a fatturare il costo della fornitura, anche mediante l'addebito della componente CMOR, nell'ambito del rapporto di fornitura instaurato con altro fornitore. Infine, i segnalanti lamentano altresì di non essere stati adeguatamente informati, nei casi di stipulazione telefonica, circa le modalità e i termini di esercizio del diritto di recesso.

iv) Modalità di conclusione dei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali che non garantiscono i diritti procedurali riconosciuti dal Codice del Consumo

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

9. Con riferimento a tali condotte, sono state quindi contestate al professionista le pratiche commerciali scorrette consistenti:
A) nell'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica;
B) nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale;
C) a partire dal 13 giugno 2014, nella possibile violazione dei diritti previsti dalla disciplina relativa alla conclusione dei contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali, quale introdotta nel Codice del Consumo per effetto del D. Lgs. n. 21/2014, con il quale è stata recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva n. 2011/83/UE sui diritti dei consumatori.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

10. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 23 aprile 2015 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9578 per possibile violazione degli articoli 20, 21 comma 2 lettere *b)*, *f)* e *g)*, 22, 23, lettere *d)* e *t)*, 24, 25, lettere *a)*, *c)* e *d)*, e 26, lettere *b)*, *c)* e *f)*, del Codice del Consumo, nonché l'esistenza di presunte violazioni degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo³.

11. In data 15 aprile 2015 vista la comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha deliberato di autorizzare accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi del professionista. L'attività ispettiva è stata svolta in data 23 aprile 2015, presso gli uffici di GSE e GSEI siti, rispettivamente, in Milano e Roma⁴.

12. Con la comunicazione di avvio, è stato richiesto al professionista di fornire alcune informazioni utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame. La Parte ha fornito riscontro alla predetta richiesta in data 4 giugno 2015⁵, depositando altresì una prima memoria difensiva⁶.

13. In data 9 giugno 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁷. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 1° luglio 2015, in ragione del preminente interesse pubblico all'accertamento delle condotte, oltre che della gravità delle condotte contestate negli anni oggetto di istruttoria⁸.

³ Doc. 80. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato, con riferimento a ciascun servizio (fornitura di energia elettrica e di gas a utenze domestiche) che: - l'attivazione di contratti o forniture di servizi non richiesti, la fatturazione dei relativi consumi, nonché l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lett. *a)* e *d)* e 26, lett. *f)* del Codice del Consumo; - l'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e omesso informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo delle visite a domicilio o dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto o dalle telefonate, i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge con particolare riferimento al diritto di recesso, potrebbero integrare violazioni degli articoli 20, comma 2, 21 comma 1 lett. *b)*, *f)* e *g)*, 22 e 23 lett. *d)* e *t)* e 25, lett. *c)* del Codice del Consumo; - le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti fuori dai locali commerciali e a distanza adottate dal professionista potrebbero inoltre integrare, a partire dal 13 giugno 2014, violazioni degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del Codice del Consumo.

⁴ Cfr. i verbali ispettivi *sub* docc. 84 e 85.

⁵ Docc. 100 e 101.

⁶ *Ibid.*

⁷ Doc. 103.

⁸ La relativa decisione è stata comunicata al professionista in data 7 luglio 2015 (doc. 106).

14. In data 9 luglio 2015 il professionista è stato ascoltato in audizione⁹. Successivamente, in data 31 luglio 2015 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissando il relativo termine al 10 settembre 2015¹⁰. In data 11 settembre 2015, GSE ha depositato una memoria conclusiva¹¹.

15. 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 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 di acquisizione utilizzati dal professionista

16. Nell'ambito della vendita di energia ai clienti finali, i principali canali di acquisizione utilizzati da GSE sono rappresentati dal canale delle "Agenzie", attive nella vendita porta-a-porta dei servizi di fornitura per conto del professionista, e dal canale del "Teleselling outbound", incentrato sulla vendita a distanza mediante telefono.

17. In particolare, negli anni oggetto di istruttoria i due canali sopra descritti hanno consentito al professionista di attivare circa [250.000-500.000]* contratti nel 2013 (dei quali circa [100.000-200.000] con forniture di energia elettrica e [50.000-100.000] con forniture di gas) e circa [50.000-100.000] nel 2014 (dei quali circa [10.000-50.000] con forniture di energia elettrica e [10.000-50.000] con forniture di gas), su un parco di clienti finali attivi a fine 2014 pari a [1-2] milioni¹².

18. GSE ha progressivamente risolto i contratti in essere con le reti di agenti *door-to-door* a partire dal mese di giugno 2013, "anche in considerazione del mancato mantenimento dei livelli di qualità commerciale attesi della Scrivente" (l'ultimo contratto di agenzia *door-to-door* è stato risolto a dicembre 2013).

⁹ Doc. 105.1.

¹⁰ Doc. 114.

¹¹ Doc. 116.

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

¹² Cfr. i dati forniti in risposta alla richiesta di informazioni *sub* doc. 101.

Pertanto, alla data di apertura del presente procedimento, GSE aveva in essere un unico contratto di agenzia fisica con il fornitore [omissis], che promuove i servizi del professionista con modalità di *affiliate marketing*¹³ e, nell'ambito del *teleselling*, con [1-5] agenzie attive a livello nazionale¹⁴.

2.2 Le procedure di vendita ai clienti finali di gas ed energia elettrica

2.2.1 Il canale agenziale

19. Le procedure di vendita e acquisizione del cliente seguono un *iter* sostanzialmente simile per entrambi i canali, differenziandosi parzialmente in base a talune peculiarità. Avuto riguardo al canale agenziale (door-to-door), possono individuarsi le seguenti fasi¹⁵.

20. a. Illustrazione dell'offerta e sottoscrizione della proposta vincolante. Con riferimento al processo di vendita *door to door*, l'agenzia, tramite i propri incaricati, si reca presso il domicilio dei potenziali clienti e illustra i contenuti dell'offerta commerciale sulla base delle informazioni sul prodotto fornite da GSE ai sensi del contratto di agenzia.

Durante l'illustrazione, l'agente mette a disposizione del consumatore il c.d. kit contrattuale, contenente il modulo di richiesta della fornitura di gas e/o energia elettrica, le condizioni generali di contratto, le condizioni economiche, la scheda di confrontabilità¹⁶.

In caso di interesse del consumatore, l'agente raccoglie la sottoscrizione di quest'ultimo, da apporre in tutti i documenti contrattuali (in particolare nel modulo di richiesta di fornitura) e una copia dei medesimi documenti è lasciata al consumatore.

Raccolta la sottoscrizione della richiesta di fornitura, l'ufficio di *back office*, dopo un controllo di carattere formale della proposta contrattuale, trasmette la richiesta di fornitura tramite inserimento della relative anagrafica e della copia elettronica (.pdf) dei documenti contrattuali sottoscritti sui sistemi informatici messi a disposizione da GSE alle proprie agenzie¹⁷.

¹³ Il processo di vendita tramite *affiliate marketing* consiste nella proposizione delle offerte commerciali di GSE a persona conosciute, durante incontri in presenza programmati previamente con i *prospect* interessati a partecipare e segue medesimi processi - in termini di conclusione del contratto - della vendita door to door (doc. 101, p. 5).

¹⁴ [Omissis].

¹⁵ Cfr. doc. 101, pp. 5 e ss.

¹⁶ Cfr. delibera AEGSI n. 104/2010 e successive modifiche.

¹⁷ Ciascuna Agenzia utilizza ai fini del caricamento particolari codici di accesso che permettono una visibilità limitata ai propri processi di caricamento e permettono a GSE di identificare, per ciascuna

21. b. Validazione della proposta. Gli estremi delle proposte contrattuali raccolte dagli incaricati delle agenzie sono inviate al fornitore terzo incaricato da GSE di gestire le chiamate di controllo (c.d. *check call*), ossia una chiamata *outbound* al cliente volto a verificare l'esistenza della volontà del consumatore di aderire all'offerta commerciale sottoscritta fuori dei locali commerciali a mezzo agenti/procacciatori.

In particolare, dal 1 maggio 2011, GSE ha incaricato un fornitore esterno (*[omissis]*) della gestione della chiamata di controllo, che aveva il compito di contattare il consumatore ai numeri telefonici indicati dal medesimo all'atto della sottoscrizione della richiesta di fornitura e verificarne il consenso. A tal fine il fornitore esterno doveva seguire le istruzioni impartite da GSE nel dialogo con il consumatore e registrare la chiamata previa informativa del cliente¹⁸.

22. Al riguardo, lo script della chiamata di conferma prevedeva che l'operatore, dopo aver verificato l'identità dell'interlocutore, lo informa che *“ha appena sottoscritto una richiesta intestata a suo nome per la fornitura di gas e/o energia elettrica myEnergy/casapiùverde. Mi conferma gentilmente di voler sottoscrivere la nuova proposta di fornitura con GDF SUEZ Energie S.p.A.?”*.

In caso di risposta affermativa, la telefonata si chiude informando il consumatore che *“[r]iceverà a breve una comunicazione di accettazione con i tempi di attivazione delle sue/a forniture/a. Le evidenzio che il nuovo contratto sostituirà quello con il suo attuale fornitore”*.

Al contrario, in caso di risposta negativa, l'operatore effettua un nuovo tentativo di vendita al cliente: *“Guardi, se vuole energia elettrica e/o gas da noi dobbiamo sostituire il precedente fornitore. Io sono solo un addetto alla verifica della qualità e quindi non sta a me convincerla, annullare la pratica non è un problema. Tuttavia mi permetto di ricordarle che si tratta di una offerta vantaggiosa: su, ci metta almeno alla prova!”*¹⁹.

23. Quindi, il fornitore provvedeva al caricamento dei file MP3 contenenti la registrazione della chiamata entro circa una settimana dal contatto; in particolare, le *check call* dovevano essere caricate su un'area di scambio (FTP) e, in ogni caso, messe, su richiesta, a disposizione di GSE²⁰.

anagrafica caricata a sistema, l'agenzia che ha curato la vendita nonché il singolo addetto che ha gestito il contatto con il consumatore.

¹⁸ Cfr. all.ti a doc. 101.

¹⁹ All. 16 a doc. 101.

²⁰ In particolare, ogni file MP3 riportante la *check call* doveva essere "nominato" in modo che il nome del file contenesse le seguenti informazioni: codice contratto; anno/mese/giorno della chiamata; ora/minuti/secondi di inizio della chiamata, numero contattato, codice dell'operatore che ha effettuato la

Solo in caso di conferma positiva dal parte del consumatore, circa la volontà di aderire all'offerta commerciale, la proposta contrattuale era caricata definitivamente sui sistemi di GSE e proseguiva l'*iter* di attivazione.

24. c. Accettazione e invio a *provisioning*. Trascorso un termine di almeno 10 giorni lavorativi dal caricamento della proposta sui sistemi GSE, entro il quale il consumatore poteva esercitare il proprio diritto di ripensamento, GSE avviava la procedure di *switch* inoltrando la richiesta al distributore.

Al contrario, le proposte per le quali la conferma non andava a buon fine (vale a dire il cliente negava la volontà di aderire ovvero esercitava il proprio diritto di ripensamento ovvero risultava irrintracciabile dopo almeno 5 tentativi di contatto) erano classificate come KO e, pertanto, annullate, senza possibilità di avviare il processo di attivazione.

Decorsi i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, e in assenza di reclami per disconoscimento, la società procedeva ad inviare la *welcome letter*, con cui si comunicava l'accettazione della proposta al consumatore, segnando il perfezionamento del contratto²¹.

Successivamente all'invio della *welcome letter* (e prima dell'invio della richiesta di *switch* al distributore), l'ufficio competente di GSE procedeva ad una verifica della coerenza formale tra i dati riportati nel modulo di richiesta di fornitura sottoscritto e quelli presenti nei sistemi in quanto caricati dalla singola agenzia (quali ad esempio, mancanza di sottoscrizione in una o più sezioni della documentazione contrattuale; errore di indicazione del distributore competente, incongruenza del numero del contratto, per evitare scambio dei pdf caricati tra due pratiche, etc).

In caso di riscontro di incongruenze la pratica era segnalata all'agenzia per le necessarie rettifiche (ad es., l'agenzia era chiamata a recuperare il dato mancante o incongruente) e, in mancanza di rettifica entro 180 giorni dal primo caricamento, la pratica era annullata definitivamente da parte di GSE.

chiamata, al fine di permettere a GSE di poter associare in maniera univoca la registrazione alla specifica proposta contrattuale, e quindi gestire l'analisi di eventuali reclami (doc. 101, p. 10).

²¹ Cfr. condizioni generali (all. 20): "2.1 La durata del presente Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla data indicata nella Richiesta di Fornitura. Il presente Contratto si intende perfezionato con il ricevimento, da parte del Cliente, dell'accettazione del Fornitore della Richiesta di Fornitura; l'accettazione potrà indicare una data di avvio della fornitura diversa rispetto a quella riportata nella Richiesta di Fornitura. 2.2 Il Contratto si intenderà in ogni caso perfezionato, fatto salvo quanto previsto dal l'art. 1 delle Condizioni Particolari di fornitura gas naturale, con l'avvio della fornitura".

2.2.2 Il canale teleselling

25. Analogamente a quanto appena visto con riguardo al canale fisico, anche nella conclusione di contratti a distanza a mezzo telefonico possono distinguersi le seguenti fasi:

26. a. Illustrazione offerta e sottoscrizione telefonica della richiesta. Gli operatori telefonici contattano per conto di GSE il potenziale cliente, illustrando i contenuti dell'offerta commerciale sulla base delle informazioni sul prodotto fornite da GSE in appositi *script*, ai sensi del contratto di agenzia.

Se il consumatore è interessato ad effettuare la richiesta di fornitura, il venditore procede alla fase di formalizzazione della richiesta di fornitura, con conseguente registrazione della telefonata, secondo il formato degli *script* forniti all'agenzia all'atto della formalizzazione del contratto ovvero successivamente (c.d. "vocal order" o "VO").

Quindi, l'agenzia che ha gestito il contatto con il consumatore trasmette, tramite il proprio ufficio di *back office*, la richiesta di fornitura a GSE, inserendo l'anagrafica del consumatore e caricando i file in formato MP3 riportante il VO sui sistemi di informatici di CRM messi a disposizione da GSE alle agenzie.

27. b. Invio del kit contrattuale e della *welcome letter*. Nei giorni immediatamente successivi alla data di formalizzazione della richiesta di fornitura tramite VO, se il processo di caricamento è andato a buon fine, GSE invia tramite poste ordinaria, all'indirizzo indicato dal consumatore, la documentazione contrattuale completa (c.d. kit contrattuale o *welcome pack*, vedi *supra*).

Quindi, successivamente alla registrazione del VO e fino a 14 giorni successivi alla ricezione del kit contrattuale (dieci giorni, prima del luglio 2014), il consumatore può esercitare il diritto di ripensamento (tramite le modalità indicate in fase di vendita, oppure – a partire dal dicembre 2014, utilizzando il modulo scaricabile dal sito internet di GSE)²².

Decorsi i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento, GSE procede ad inviare la lettera di accettazione (*welcome letter*) all'indirizzo indicato durante la registrazione telefonica²³, momento che segna il perfezionamento del contratto.

28. c. Richiesta di *switch* e attivazione della fornitura. Successivamente

²² Doc. 101, p. 2.

²³ Cfr. all. 3 a doc. 101.

all'invio della lettera di accettazione, GSE avvia il processo di *switch* finalizzato alla richiesta al distributore locale di procedere alla acquisizione del singolo punto di fornitura e il consumatore riceve un SMS di notifica di avvio della fornitura.

Prima di inviare la richiesta al distributore per lo *switch*, GSE procede ad una verifica della coerenza formale tra i dati comunicati dal cliente nella registrazione della richiesta di fornitura e quelli presenti nei sistemi di GSE in quanta caricati della singola agenzia²⁴.

29. Con specifico riferimento agli *script* utilizzati dai *teleseller*, gli stessi prevedono due fasi di interlocuzione: una prima, non soggetta a registrazione, volta a illustrare l'offerta al consumatore e, in caso di interesse all'adesione, si procede alla seconda fase, immediatamente successiva, in cui l'adesione è formalizza con la registrazione telefonica del VO.

Gli *script* utilizzati dalla principale agenzia di *teleselling* prevedono che, dopo aver chiarito lo scopo commerciale della telefonata e fornito l'informativa sulla *privacy*, l'operatore:

- illustra le principali condizioni generali del contratto;
- raccoglie i dati del consumatore (recapito telefonico e indirizzo mail) e delle sue forniture;
- nella fase di pre-registrazione, informa il consumatore che *“per dare corso alla sua richiesta dovremo registrare la telefonata. Durante la registrazione, le dovrò inoltre chiedere di confermarmi se quanto detto nella registrazione è aderente a quanto le ho finora illustrato. Procederemo ora con la registrazione della sua proposta di contratto per la fornitura di gas e/o energia elettrica a condizioni di mercato libero previste dal pacchetto XXXXXXXXXX. Stiamo per iniziare la fase di registrazione, se ha qualche domanda le chiedo gentilmente di farmela ora, perché se dovessimo interrompere la registrazione, dovremmo iniziare tutto da capo”*²⁵.

Nella fase successiva, l'operatore procede alla registrazione del *verbal order*, informando il consumatore che: *“ora in maniera rapida procederemo alla registrazione del consenso per formalizzare la Sua richiesta finalizzata all'attivazione della fornitura di gas ed energia elettrica con GDF SUEZ*

²⁴ In particolare Codice Fiscale, POD - ovvero sia il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo - e PDR - ovvero sia il codice numerico identificativo del punto di riconsegna. In caso di riscontro di incongruenze tra le informazioni sopra descritte, la pratica viene restituita all'Agenzia con la causale "pratica da rettificare" e l'indicazione del dato mancante era incongruente. L'Agenzia deve recuperare il dato mancante o incongruente; in mancanza la pratica può essere annullata dall'Agenzia. In caso di mancata rettifica entro 180 giorni dal primo caricamento, la pratica viene annullata definitivamente da parte di GSE.

²⁵ Cfr. le Linee Guida di *script*, allegato H al contratto del 8.10.2014 con *[omissis]* (Release 20140810) (*sub doc.* 101).

ENERGIE SPA che le garantirà i vantaggi dell'offerta(nome prodotto). L'attivazione del servizio avverrà indicativamente entro 3 mesi da oggi. Prima dell'attivazione verrà in ogni caso informato per iscritto della accettazione della sua richiesta di fornitura da parte di GDF SUEZ ENERGIE SPA e le verrà consegnata la documentazione contrattuale completa. Al completamento di tale processo verrà attivato il servizio e riceverà la bolletta unicamente da GDF SUEZ ENERGIE SPA e non più dal suo precedente fornitore”.

Quindi, l'operatore chiede il consenso alla registrazione telefonica (“*mi conferma che posso procedere alla registrazione della telefonata?*”) e raccoglie i dati dell'interlocutore e della fornitura.

Quindi, l'operatore illustra le principali condizioni economiche dell'offerta e, nella fase finale della registrazione, chiede al consumatore la conferma dell'adesione (“*conferma di voler procedere con la richiesta di fornitura come sopra descritta?*”) e lo informa che: i) la “*richiesta di fornitura si intenderà accettata con il ricevimento da parte Sua della Welcome Letter contenente la documentazione contrattuale*” e che ii) “*può esercitare il suo diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, con l'invio di una raccomandata a Gdf Suez Energie S.p.A... a partire da oggi e fino a quattordici giorni dopo il ricevimento del Welcome Pack contenente la documentazione contrattuale*”²⁶.

30. Con riferimento alla possibilità che la sottoscrizione possa avvenire con soggetto diverso dal titolare della fornitura, anche se la formulazione della richiesta di fornitura (di energia elettrica e/o di gas e/o di entrambe le commodity) deve essere di regola avanzata dal titolare, GSE ammette la possibilità che le seguenti categorie di soggetti possano formulare la richiesta di fornitura (moglie/marito, genitore/erede e convivente/coppia di fatto). A tali soggetti viene richiesto, nel corso della telefonata, di dichiarare di appartenere ad una delle categorie sopra indicate e di essere autorizzati a formulare la richiesta di fornitura in nome e per conto dell'attuale intestatario²⁷.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Doc. 101, p. 12. Qualora l'interlocutore non sia l'intestatario delle forniture, l'operatore procede ad una “*voltura*”, acquisendo la dichiarazione dell'interlocutore “*di essere autorizzato a stipulare la richiesta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in nome e per conto dell'attuale intestatario*”, in qualità di moglie, marito, erede, genitore, convivente o coppia di fatto (cfr il modello di script *sub* doc. 101).

2.3 Le misure di adeguamento alle disposizioni sui diritti dei consumatori nei contratti

31. A seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni introdotte dal D.Lgs. 21/2014, GSE ha rivisto i processi sopra descritti e, in particolare, con riferimento alle vendite nel canale *teleselling*, ha introdotto nel marzo 2015, la c.d. chiamata di conferma²⁸, finalizzata a verificare l'effettivo consenso del consumatore e "validare"²⁹ il contratto a distanza precedentemente concluso con il cliente attraverso il mezzo telefonico.

32. Gli script utilizzati dal professionista, successivamente all'implementazione della *check call*, lasciano invariato il momento di acquisizione del consenso alla conclusione telefonica della telefonata (v. il par. precedente), prevedendo che l'agente, dopo essersi presentato, illustri lo scopo della telefonata, l'informativa sulla *privacy*, le principali condizioni generali di contratto e acquisisce, quindi, il consenso alla registrazione della telefonata ("*per dar corso alla sua richiesta dovremmo registrare la telefonata*" "*mi conferma che posso procedere alla registrazione della telefonata?*")³⁰.

Quindi, dopo aver illustrato le principali condizioni economiche dell'offerta, l'operatore chiede: "*Conferma di voler procedere con la richiesta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale come sopra descritta? Il cliente conferma (DOMANDA DECISIVA) Bene! La informo che la sua richiesta di fornitura si intenderà accettata con il ricevimento, da parte Sua, del Welcome Pack contenente la documentazione contrattuale che Gdf Suez Energie Le invierà a casa*"³¹.

Infine, nella parte finale, l'operatore informa che "*nei prossimi giorni riceverà il Welcome Pack contenente la documentazione contrattuale e verrà contattato da GDF Suez Energie dal numero telefonico 011/2272157, ai recapiti telefonici da lei forniti per la conferma definitiva prima*

²⁸ Cfr. all. 4 al doc. 101. 18. Si tratta di una modifica procedurale che, secondo il professionista, "deve essere implementata per adempiere alla previsione di cui all'art. 51 comma 6 (nel *teleselling* conferma da parte del cliente di voler concludere il contratto)".

²⁹ Cfr. memoria del 4.6.2015 (doc. 100), p. 8.

³⁰ Cfr. lo script "settanta energia", all.to sub doc. 101. In particolare, si informa che: "*ora in maniera rapida procederemo alla registrazione del consenso per formalizzare la Sua richiesta finalizzata all'attivazione della fornitura di gas ed energia elettrica con GDF SUEZ ENERGIE SPA che le garantirà i vantaggi dell'offerta(nome prodotto). L'attivazione del servizio avverrà indicativamente entro 3 mesi da oggi. Prima dell'attivazione verrà in ogni caso informato per iscritto della accettazione della sua richiesta di fornitura da parte di GDF SUEZ ENERGIE SPA e le verrà consegnata la documentazione contrattuale completa. Al completamento di tale processo verrà attivato il servizio e riceverà la bolletta unicamente da GDF SUEZ ENERGIE SPA e non più dal suo precedente fornitore*"

³¹ *Ibidem.*

dell'attivazione della fornitura. Può esercitare il suo diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, con l'invio di una raccomandata a Gdf Suez Energie S.p.A. via Spadolini 7, Milano, oppure a ½ Fax al numero 02-32952296 a partire da oggi e fino a quattordici giorni dopo la chiamata di conferma, come previsto dal Codice del Consumo. Ove lo desideri potrà compilare e inviare il modello di dichiarazione di ripensamento scaricabile dal sito internet www.gdfsuez.it"³².

Nella parte finale, dedicata alla "Conclusione e saluto", lo script si chiude affermando che *"oggi ha formulato una proposta contrattuale revocabile, per la fornitura di gas e energia elettrica a mercato libero con GDF SUEZ ENERGIE. Riceverà a casa tutta la documentazione contrattuale e i dettagli sulle condizioni di fornitura"*³³.

33. Successivamente alla telefonata e decorsi 10 giorni dall'invio del kit contrattuale al consumatore, il nuovo processo di vendita al telefono prevede che il consumatore riceva ai contatti telefonici indicati nella richiesta di fornitura, una chiamata effettuata da un fornitore terzo (selezionato all'esito di apposite procedura di gara), sulla base di precise modalità formalizzate in un apposito script fornito da GDF, per cui:

- l'operatore ha l'obbligo di effettuare almeno 5 tentativi di contatto; se al quinto tentativo non si ha risposta, la pratica viene classificata come "KO" e non si procede pertanto all'attivazione;
- l'operatore ha l'obbligo di accertarsi della previa ricezione del kit contrattuale da parte del consumatore; nel caso in cui il cliente non avesse ricevuto il kit contrattuale, si procede al re-inoltro di tale documentazione, nelle forme scelte dal consumatore (ossia tramite email o forma cartacea), che verrà seguito da una ulteriore chiamata di conferma;
- la chiamata è registrata in formato MP3, archiviata nei sistemi informatici di GDF Suez e, su richiesta, messa a disposizione del cliente;
- esclusivamente per quei clienti che abbiano espressamente confermato la richiesta di fornitura, a partire dalla data della chiamata di conferma decorrono i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni) e solo decorso questo ulteriore termine è inviata la lettera di accettazione³⁴.

34. Nello *script* della chiamata di conferma, dopo aver ricordato al consumatore che *"chiamo per conto di GDF SUEZ Energie, la società di energia elettrica e gas con la quale ha effettuato una richiesta di fornitura"* e

³² *Ibidem.*

³³ *Ibidem..*

³⁴ Doc. 101, p. 4.

aver verificato l'identità dell'interlocutore, l'operatore informa che *“che la telefonata è registrata e sarà utilizzata per verificare la conferma della sua volontà di voler attivare la fornitura con GDF SUEZ Energie S.p.A. Qualora non desiderasse dare il suo consenso alla registrazione, non potremo dar seguito alla richiesta di fornitura da Lei effettuata telefonicamente”*.

Acquisito il consenso alla registrazione, l'operatore allora procede a richiedere il consenso ai sensi dell'art. 51, co. 6, nel seguente modo: *“Conferma di voler attivare la fornitura di gas e/o energia con GDF SUEZ Energie S.p.A. e, pertanto, di voler cambiare il suo attuale fornitore? a-Cliente conferma l'adesione al contratto: Cliente: Sì Op:*

Grazie per aver richiesto i nostri servizi! Le confermiamo quindi che GDF SUEZ diventerà il suo nuovo fornitore di gas e/o energia elettrica e che, prossimamente, riceverà un SMS di conferma dell'avvenuta attivazione. Le ricordo che nella documentazione contrattuale che ha già ricevuto, potrà trovare tutte le informazioni in merito al contratto con GDF SUEZ Energie, inclusi i suoi diritti di ripensamento e di recesso”.

In caso di risposta negativa, l'operatore avverte che: *“la Sua mancata adesione comporta l'annullamento della proposta contrattuale. Qualora volesse darci una nuova occasione, non esiti a visitare il nostro sito www.gdfsuez.it”*³⁵.

35. Tali implementazioni sono a regime a partire dal 13 marzo 2015, precedute da una fase di test avviata nel mese di febbraio 2015 e una precedente fase di studio e di preparazione³⁶.

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

36. I rapporti contrattuali con i canali di vendita indiretti e, in particolare, con le agenzie sono regolati generalmente da un mandato di agenzia, con cui gli agenti assumono l'incarico di promuovere, per conto del preponente GSE, la conclusione, in determinate zone, di contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale e/o di servizi correlati³⁷.

2.4.1 Gli elementi provvigionali

37. Con riguardo alle reti di agenti *door-to-door*, come detto, GSE ha

³⁵ All. 5 a doc. 101.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Cfr. i contratti allegati *sub* doc. 101, all. B.

progressivamente risolto, nell'arco del 2013, i contratti con le reti fisiche di agenti.

Dall'esame dei contratti di mandato stipulati con una delle maggiori agenzie in termini di contratti conclusi nel periodo 2013³⁸, si evince che la remunerazione compete all'agente nel momento in cui il contratto supera la prima fase di verifica formale di completezza (ossia sia caricato sulla piattaforma con scansione del contratto e, solo nel caso di partita IVA, anche con una scansione del documento di identità; art. 12.2). In particolare, la remunerazione è prevista per tutti i contratti così caricati a sistema, ai quali si applica un coefficiente di abbattimento del 16% (oggetto di aggiornamento semestrale), al fine di tenere in considerazione i probabili contratti non andati a buon fine (*ibid.*).

38. In particolare, l'elemento provvigionale, nel caso del canale agenziale *door-to-door*, si compone di un importo fisso per ciascun punto di fornitura contrattualizzato e, solo in relazione ad alcuni prodotti (ad es. *dual fuel*), di un ulteriore importo legato al perdurare del rapporto contrattuale nei successivi due anni³⁹; queste ultime, in caso di recesso del consumatore dal contratto, non saranno corrisposte.

39. Con riguardo agli agenti *teleselling*, il sistema provvigionale del contratto con il maggior partner (*[omissis]*), stipulato in data 8.10.2014, prevede disposizioni sostanzialmente analoghe, seppur con alcune differenze.

Nello specifico, alla regola per cui le provvigioni maturano in relazione alle proposte caricate che superano la fase di verifica formale e che sono accettate dal preponente, si aggiunge la peculiare previsione che le stesse sono riconosciute all'agente anche in caso di esercizio del diritto di ripensamento del cliente, pur nei limiti del [5-15%] delle proposte caricate⁴⁰. Inoltre, è previsto espressamente lo storno delle provvigioni nei casi in cui il cliente contesti l'effettiva manifestazione del consenso.

Per ciò che riguarda gli elementi provvigionali collegati alla permanenza del cliente di tipo residenziale, questi si limitano (nel caso di *[omissis]*) a sei mesi

³⁸ Cfr. ad es. il contratto con *[omissis]* del 1° gennaio 2013.

³⁹ Cfr., ad es., all.to E, al contratto sopra citato, ove nel caso di fornitura di energia elettrica a clienti residenziali, si prevede un importo di [10-50] euro, ai quali si aggiungono [1-10] euro per ciascuno dei successivi due anni (tali importi aumentano, rispettivamente, a [100-150] euro e a [1-10] euro l'anno nei casi di forniture *dual fuel*).

⁴⁰ Cfr., art. 12 del contratto con *[omissis]* (all. B a doc. 101). Tale previsione, peraltro, non si ritrova nei contratti in essere con gli altri partner di *teleselling* attualmente impiegati (cfr. *[omissis]*).

di permanenza e, nel caso di *[omissis]*, anche fino a 18 mesi⁴¹.

40. A tali elementi provvigionali si aggiungono, in funzione di specifiche esigenze commerciali (come ad es. la promozione di particolari offerte), piani di incentivi e *canvass* che prevedono la corresponsione di remunerazioni aggiuntive e variabili in funzione del raggiungimento di determinati obiettivi di contratti acquisiti (c.d. “gara”)⁴².

2.4.2 *Obblighi di condotta e penali*

41. Con riferimento agli obblighi di condotta, nei contratti menzionati, i *partner* commerciali si impegnano a rispettare, tra l’altro, le disposizioni legislative e regolamentari, tra cui il Codice del Consumo, il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali di cui alla Deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10 (di seguito, il “Codice di condotta”) dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas, oltre che regole di comportamento e modalità operativa specifiche.

42. In caso di violazione di tali regole, nel caso di agenzie *door-to-door*, il preponente si riserva la facoltà, oltre che di avvalersi della clausola risolutiva espressa, di trattenere un importo a titolo di penale pari a: *[100-1.000]* euro, per segnalazioni relative, tra l’altro, a “*ipotesi di informazioni false e fuorviante fornite ai clienti in relazione all’identità del preponente o ai servizi o al prezzo dei medesimi...*”; *[1.000-5.000]* euro, per “*ciascuna segnalazione relativa a richieste di fornitura nulla o annullabile per vizi del consenso*”; *[5.000-10.000]* euro per ciascuna segnalazione relativa a “*condotte che configurino una pratica commerciale aggressiva*”, ai sensi del codice del consumo⁴³.

Tali penali sono state ridotte nei contratti successivamente stipulati a partire dal 2014 con le agenzie di *teleselling* e, per ciò che riguarda le forniture annullabili per vizi del consenso, portate da *[5.000-10.000]* a *[1.000-5.000]* euro⁴⁴.

⁴¹ Cfr., all. E al contratto citato, ove si prevede, nel caso ad es. di forniture *dual fuel*, un gettone di acquisizione pari a *[100-150]* euro, a cui si aggiunge un gettone di *[10-50]* euro, al trascorrere dei successivi sei mesi. Nel caso di *[omissis]*, GSE ha introdotto la previsione di una provvigione legata al permanere del cliente fino a 18 mesi (*ibid.*).

⁴² Cfr., ad es., il piano di incentivi che accede al contratto con *[omissis]*, (cfr. doc. 101, all. B).

⁴³ Cfr. artt. 19-20 del contratto con *[omissis]* (doc. 101, all. B).

⁴⁴ Cfr. art. 19 del contratto con *[omissis]* (doc. 101, all. B).

2.4.3 I controlli sugli agenti

43. Nel caso degli agenti *door-to-door*, successivamente alla raccolta da parte dell'agente della sottoscrizione del consumatore, a partire dal maggio 2011⁴⁵, GSE aveva demandato ad un terzo fornitore (*[omissis]*) la gestione del servizio di contatto del cliente attraverso una chiamata telefonica (cd. "*check call*") finalizzata alla verifica del consenso alla conclusione dei contatti negoziati fuori dei locali commerciali a mezzo agenti/procacciatori⁴⁶. Directanet era tenuta contrattualmente alla conservazione delle registrazioni "*che possono essere richieste in casi di necessità*" e, in caso di esito positivo della chiamata di conferma, provvedeva al caricamento dei file mp3 entro una settimana dal contatto, in un'area di libero scambio. Come da indicazioni operative comunicate da GSE ogni file MP3 riportante la *check call* doveva essere "*nominato*" in modo da consentirne l'abbinamento con la specifica proposta contrattuale (doc. 100, p. 8).

44. Dalla seconda metà del 2012, "*raccogliendo le osservazioni negative delle agenzie sulla complessità e lungaggine del processo descritto*", GSE ha modificato le modalità di effettuazione della *check-call* implementando con Directanet un sistema per cui, una volta raccolte le firme sulla richiesta di fornitura, il medesimo agente di vendita "*chiamava un numero di Directanet con risponditore "ad albero"*"; - *inseriva semplici dati che consentivano a Directanet di effettuare la chiamata direttamente sul numero indicato dall'agente (che doveva essere il numero del potenziale cliente); - Directanet, quindi, effettuava quanto prima (di solito in media dopo 20/30 minuti) la check call a casa del cliente*"⁴⁷.

45. Qualora il cliente esercitava il ripensamento o disconosceva la proposta dopo il contatto con il venditore, la *check-call* non era oggetto di caricamento in allegato alla pratica (che poteva limitarsi eventualmente a riportare la sola anagrafica, oppure a non caricare alcun dato).

⁴⁵ Per quanto il contratto sia ancora in essere, i servizi di *[omissis]* non sono più utilizzati dal novembre 2013, momento in cui è stato concluso il rapporto con l'ultima agenzia di vendita *door-to-door* (cfr. doc. 84/124).

⁴⁶ In particolare, nella relazione predisposta per la Guardia di Finanza nell'ambito di un'indagine su presunti contratti conclusi da un agente di GSE in assenza di una effettiva richiesta del consumatore, GSE chiarisce che "*gli uffici di back-office estraevano un report contenente le anagrafiche dei clienti contattati dagli agenti e lo caricavano su piattaforma informatica di [omissis] (che a quanto ci risulta è denominato "[omissis]") al fine di consentire alla medesima di effettuare il giorno seguente la check call; quindi, il giorno seguente l'agente aveva a disposizione sul sistema [omissis] gli esiti delle check calls nel frattempo esitate da [omissis]. A questo punto, se l'esito della check call era positivo, l'agenzia poteva caricare copia pdf della richiesta di fornitura sul sistema informatico della scrivente. In caso di esito negativo della check call l'agenzia non poteva caricare la copia pdf sui sistemi informatici*" (*ibid.*).

⁴⁷ Cfr. doc. 84/124.

Viceversa, qualora la pratica era caricata e, successivamente si riceveva una comunicazione di disconoscimento o ripensamento, GSE procedeva ad effettuare un controllo sulla presenza o meno dell'anagrafica e eventualmente del file mp3 (doc. 100, p. 10).

46. Nel caso degli agenti di *teleselling*, a seguito dell'adesione telefonica, GSE non prevedeva controlli da parte di soggetti terzi, rimettendo allo stesso *teleseller* la verifica circa la correttezza di ciascun *verbal ordering*, con riferimento ai “*contenuti*” e alla “*qualità della registrazione*”, prima del caricamento sulla piattaforma informatica⁴⁸.

Dopo il decorso del termine per l'esercizio di ripensamento, GSE inviava ai clienti una lettera di conferma contenente l'accettazione della proposta di contratto, oltre alle informazioni principali in merito alla fornitura (indirizzo, data stimata di avvio) (doc. 100, p. 10).

47. Soltanto a partire dal marzo 2015, come illustrato *supra* (par. 2.3), GSE ha previsto, affidandola ad un fornitore terzo, una chiamata di conferma volta a verificare il consenso all'adesione telefonica.

2.5 Le condotte oggetto di segnalazione: riscontri probatori e evidenze emerse

48. Dalle denunce pervenute all'Autorità, nonché dai documenti acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo⁴⁹ e dai riscontri forniti da GSE⁵⁰, emerge che in diversi casi il professionista ha effettivamente ritenuto perfezionato il contratto e/o attivato la fornitura di energia elettrica sul mercato libero e/o di gas naturale, in assenza di una corrispondente ed effettiva manifestazione di volontà da parte del consumatore.

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

49. Dagli elementi in atti è emerso che GDF Suez avrebbe attivato la fornitura di energia elettrica sul mercato libero e, in alcuni casi, anche di gas naturale, in assenza di qualsiasi sottoscrizione del contratto da parte dei consumatori, di manifestazione di volontà in tal senso o in virtù di firme asseritamene false.

⁴⁸ Cfr. art. 8.3 del contratto con *[omissis]* (sub doc. 101).

⁴⁹ Cfr., ad es., docc. 84/67, 85/5 e 85/109.

⁵⁰ Cfr., le memorie depositate in data 4.6.2015 (doc. 100) e 11.9.2015 (doc. 116).

50. In particolare, nell'ambito del canale degli agenti porta-a-porta, numerosi segnalanti hanno lamentato di aver avuto conoscenza dell'attivazione della fornitura dopo aver ricevuto una lettera di benvenuto da parte del professionista, nella quale si dava atto dell'avvenuta stipulazione del contratto ed erano indicati gli estremi della presunta fornitura (data di sottoscrizione del contratto e codice identificativo), nonché le modalità di contatto del nuovo fornitore⁵¹.

Ad esempio, i consumatori dichiarano di aver ricevuto lettere di benvenuto “*nel mondo di myEnergy*”, anche senza aver espresso la volontà di aderire alle offerte del professionista⁵².

In un caso, la lettera di benvenuto sarebbe stata spedita a distanza di due mesi dalla contestata sottoscrizione del contratto *dual fuel* e, malgrado il pronto disconoscimento del consumatore, avrebbe nondimeno determinato l'attivazione della fornitura di energia elettrica⁵³.

51. In altri casi, il passaggio ad un nuovo venditore, nella specie GSE, è scoperta con la ricezione della prima fattura⁵⁴, se non anche al momento del distacco della fornitura stessa (o di un abbassamento di potenza), momento in cui ha notizia dal distributore dell'avvenuto passaggio ad una nuova società di vendita, a lui non conosciuta⁵⁵.

52. A ciò si aggiungono le fattispecie, agli atti del procedimento, in cui la proposta di adesione (e la successiva attivazione) risulta essere stipulata da GSE con un terzo soggetto, diverso dal titolare della fornitura, e a questi ignoto (c.d. fattispecie del delegato inesistente).

In particolare, sulla base di una mera dichiarazione resa dal soggetto terzo, questi si sostituisce all'effettivo titolare e intestatario della fornitura e conclude il contratto di fornitura con il professionista, senza averne in realtà i

⁵¹ Cfr., ad esempio, docc. nn. 6, 7, 16, 29 e 35.

⁵² Cfr., ad es., doc. 6, in relazione al quale GSE riconosce l'avvenuto contatto da parte di un agente porta-a-porta e, senza produrre alcuna copia dell'asserito contratto sottoscritto o altra documentazione utile, si limita ad affermare di aver interrotto tempestivamente l'attivazione a seguito del disconoscimento del consumatore (doc. 100, p. 14). Analogamente, cfr. doc. 7, in cui, a fronte della dichiarazione di non aver firmato alcun contratto, il professionista si limita a dichiarare di aver espletato una *check-call* (non depositata) e che a seguito del disconoscimento avrebbe tempestivamente annullato la fornitura (*ibid.*; v. anche doc. 29).

⁵³ Cfr. docc. 16/17; anche in tal caso, GSE si limita a rappresentare il fatto che sarebbe “*stata effettuata la check call con il consumatore intestatario del contratto, la quale ha dato esito positivo*” (senza tuttavia fornire alcuna prova al riguardo; doc. 100, p. 17).

⁵⁴ Cfr. docc. nn. 31, 53 e 59.

⁵⁵ Cfr. doc. 25 (anche in tal caso, GSE non allega alcun contratto o altra prova al fine di dimostrare l'avvenuta conclusione del contratto con il segnalante, limitandosi a dare atto del fatto che la fornitura è stata erogata dal 1 aprile 2013 al 31 gennaio 2014); v. anche docc. 28 e 60.

poteri⁵⁶.

Quindi, a seguito di una presunta *check call* “con il consumatore intestatario del contratto”, che avrebbe dato “esito positivo”, GSE ha attivato le forniture di gas e energia elettrica, successivamente disconosciute dall’effettivo titolare⁵⁷.

53. Anche in altri casi i moduli contrattuali contenevano dati personali relativi a terzi ignoti⁵⁸, in ragione di un non meglio precisato “*disguido occorso in fase di invio dei dati tecnici*”, che hanno portato all’attivazione della fornitura senza alcuna corrispondente richiesta del consumatore, con conseguente fatturazione dei relativi consumi⁵⁹.

54. Al riguardo, a seguito di richieste di chiarimenti, alcuni consumatori evidenziano di aver ricevuto la copia del presunto contratto di attivazione e di aver scoperto che sullo stesso era stata apposta una firma falsa⁶⁰.

55. Tali condotte risultano essere avvenute anche nell’ambito del canale teleselling, dove le forniture di gas e energia sono state attivate a seguito di un presunto contatto telefonico, senza che tuttavia il consumatore avesse acconsentito alla stipula di alcun contratto nel corso della telefonata, e ricevendo invece le bollette per i relativi consumi⁶¹.

Nella specie, pur in assenza di contatto con il professionista o di adesione

⁵⁶ Cfr. doc. 28 e documentazione ivi allegata. Come si evince dal modulo allegato, il contratto è sottoscritto dal terzo “delegato” e allo stesso è allegata una dichiarazione con cui quest’ultimo dichiara genericamente “*di essere autorizzato a... stipulare la richiesta di fornitura*”, senza alcuna allegazione del rapporto che intercorre con l’effettivo titolare e senza che quest’ultimo conferisca alcuna delega. Per altri casi di fornitura intestata e attivata a nome di un terzo delegato sconosciuto, v. anche doc. 84/15, ove la consumatrice, al momento del distacco della fornitura, scopre la “*circostanza che il contratto elettrico ed anche quello per la fornitura di gas risultava intestato, a partire dell’1.4.2013, ad una terza persona di sesso femminile classe 1976, di cui non mi sono state fornite le generalità, che aveva inoltrato...una richiesta di voltura contestuale. Tanto, senza alcuna autorizzazione o delega della sottoscritta*” (cfr. anche doc. 84/40 e 84/65: “...ho bisogno di un tuo parere su come gestire un credito che risulta a nome di [omissis] generato da voltura da Viteba a Negri Il problema è che è sotteso ad un disconoscimento “delegato sconosciuto al delegante”, ovvero tale Viteba ha firmato un contratto a proprio nome come delegata su forniture di [omissis] NEGRI. Negri ci ha denunciato perché non conosce Viteba e in più ha fatto voltura pensando di risolvere la cosa. In poche parole presumibilmente Viteba non esiste” (enfasi aggiunta).

⁵⁷ Cfr. doc. 100, p. 19, ove GSE riconosce il “*disallineamento tra il titolare del contratto e il titolare della fornitura*” e dichiara di aver proceduto al ripristino del rapporto con il precedente fornitore.

⁵⁸ Cfr., ad esempio, docc. nn. 75 e 78.

⁵⁹ Cfr., ad es., la documentazione allegata sub docc. 75/78; a seguito del reclamo del consumatore (che si avvede di tale attivazione a distanza di più di tre anni dall’attivazione), GSE procede a stornare le fatture emesse e, nel frattempo pagate dal consumatore.

⁶⁰ Cfr. docc. nn. 9, 11.1, 31 e 35 (sul punto, i riscontri del professionista non sono idonei a smentire le circostanze allegate, non producendo alcuna documentazione contrattuale, ed anzi confermano l’avvenuta attivazione della fornitura).

⁶¹ Cfr. doc. 18, GSE si limita a dichiarare che il consumatore sarebbe stato contattato da un agente di teleselling, senza produrre alcuna evidenza del relativo *verbal order* e che sarebbe stata attiva “*dal 1 aprile al 31 dicembre 2013*” (doc. 100, p. 17). Cfr. anche doc. 53.

telefonica, i consumatori denunciano l'avvenuta conclusione del contratto⁶² o attivazione della fornitura, con addebito dei relativi consumi⁶³.

56. Nelle situazioni anzidette emerge inoltre che GSE, a fronte delle richieste di storno delle fatture da parte del consumatore, richieda comunque il pagamento di importi per la fornitura erogata⁶⁴.

In particolare, a fronte del reclamo con cui il consumatore, apprendendo dalla prima fattura l'avvenuta attivazione della fornitura, rappresentava di non aver mai prestato il consenso all'adesione telefonica della stessa e, per l'effetto, chiedeva *“rettifica della fattura e si precisa che nulla è dovuto”*, il professionista rispondeva: (i) accogliendo il reclamo per fornitura non richiesta, e (ii) comunicando l'applicazione delle *“condizioni economiche del Servizio di Maggior Tutela”*, ad esclusione dei corrispettivi di commercializzazione, *“così come previsto dalla delibera n. 153/12 [dell'Aeegsi]”*⁶⁵.

Analogamente, anche a fronte della contestazione del consumatore, il quale - negando qualsiasi contatto telefonico e richiedendo copia del contratto - ribadisce che *“non si è mai richiesta l'applicazione della delibera n. 153/2012”*, GSE non attribuisce rilievo alla volontà dell'utente e procede ad applicare le condizioni economiche agevolate⁶⁶.

Più in generale, in base alla risposta standard che il professionista comunica al consumatore a fronte dei reclami per attivazione non richiesta, con l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto, GSE prevede due alternative: una prima, per cui *“se ancora possibile , il passaggio a GDF Suez sarà annullato e le Sue forniture resteranno con il precedente fornitore”*; una seconda, in caso di *“impossibilità ad annullarle in quanto già avviate”*, con cui si prevede l'addebito di *“costi relativi ai consumi erogati”* calcolati secondo le condizioni previste dalla delibera n. 153/12⁶⁷.

⁶² Cfr. doc. n. 77, in cui a fronte del disconoscimento di qualsiasi contatto telefonico da parte del consumatore, il professionista non produce alcun riscontro in merito all'asserita telefonata, né ai controlli svolti, limitandosi a segnalare di aver proceduto ad annullare la fornitura, dopo aver inviato la lettera di benvenuto (doc. 100, p. 30). Cfr. anche doc. 33, per un caso di contratto acquisito in base ad una *“fantomatica richiesta di fornitura di energia elettrica fatta attraverso teleselling”*.

⁶³ Cfr. doc. n. 53. Sul punto, i riscontri forniti dal professionista non smentiscono i fatti segnalati, non allegando alcuna prova del contatto telefonico in questione o di altra documentazione utile (cfr. doc. 100).

⁶⁴ Cfr., ad esempio, docc. nn. 16/17, 28, 69, 70 e 79.

⁶⁵ Doc. 70.

⁶⁶ Doc. 108 (cfr. anche risposta di GSE sub doc. 116, p. 3).

⁶⁷ Doc. 69.

b) Attivazione di contratti e forniture non pienamente consapevoli

57. Dalle segnalazioni acquisite agli atti del procedimento emerge inoltre che 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 GSE 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 legge⁶⁸.

58. In particolare, gli agenti non appaiono qualificarsi in maniera trasparente e, anche mediante il richiamo a false collaborazioni con enti pubblici o autorità nazionali⁶⁹, 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 naturale. In altri casi millantano un accordo commerciale con l'attuale fornitore⁷⁰.

È il caso, ad esempio, della segnalazione ricevuta dalla Guardia di Finanza, dove si riporta che gli agenti, utilizzando l'acronimo "GDF", si sarebbero presentati come suoi agenti, adoperando termini quali "notifica di atti" e "documentazione statale" al fine di entrare nel domicilio del consumatore a accedere ai dati della fornitura (doc. 26).

59. Agli atti vi è inoltre evidenze di alcuni episodi segnalati al professionista da parte dell'Aeegsi. In particolare, gli agenti di GSE, allo scopo di convincere gli utenti alla sottoscrizione del contratto di fornitura, avrebbero rappresentato l'esistenza di un particolare accreditamenti tra GSE e il regolatore che avrebbero dato luogo all'applicazione di sconti su tariffe e prezzi dedicati ai consumatori⁷¹.

Proprio in relazione alle vicende segnalate, la stessa Aeegsi richiama GSE "*ad effettuare le opportune verifiche sull'operato dei [suoi] agenti e porre in*

⁶⁸ Cfr., ad esempio, docc. nn. 2, 3, 11, 15 e 22.

⁶⁹ Cfr. anche doc. 51, dove l'operatrice telefonica asseriva di chiamare per conto di "un ente governativo", con l'offerta di uno sconto del 19% e, successivamente, il consumatore riceveva la documentazione contrattuale al domicilio e scopriva che si trattava di un'offerta di GSE.

⁷⁰ Cfr., docc. nn. 26 e 44; in quest'ultimo, l'agente avrebbe millantato un presunto "accordo commerciale con A2A" (il precedente fornitore del consumatore) in base al quale sarebbero stati praticati sconti per "pochi fortunati clienti".

⁷¹ Cfr. le segnalazioni allegate alla lettera dell'Aeegsi del 14.10.2014 (*sub* doc. 85/5), dove gli agenti asseriscono di chiamare per conto di "GDF società approvata dall'AEEG" e che avrebbero riservato all'utente "uno sconto dell'8%... a tutti coloro che pagano regolarmente la bolletta", da sottoscrivere subito, poiché l'offerta "durava poco", ovvero – in un altro caso segnalato – "di uno sconto dell'8%...come previsto dalle leggi in materia" o, più in generale, di una "riduzione della [...] bolletta... che la società GdF Suez era stata incaricata dall'Autorità di applicar[e]".

*essere le azioni eventualmente necessarie ad assicurare che simili episodi non si ripetano*⁷². La stessa GSE, ad esito delle verifiche interne, ha conferma del fatto che il proprio agente di *teleselling* “[ha] effettuato i tre contatti telefonici in questione, qualificandoli poi come ‘non interessati’ alla proposta”⁷³.

60. In altri casi, il professionista avrebbe ritenuto concluso il contratto mediante *voice order*, quando invece il consumatore avrebbe manifestato la mera disponibilità a ricevere ulteriori informazioni al fine di valutare in un momento successivo l’offerta commerciale⁷⁴.

Analogamente, gli agenti di GSE si sarebbero presentati come operatori di Eni e, con la scusa di dover effettuare una lettura del contatore, ottenevano la firma dell’utente mediante a ricevimento della corretta rilevazione dei dati e utilizzavano anche l’utenza di casa al fine di effettuare essi stessi la *checl-call*, dando così seguito all’attivazione del contratto⁷⁵.

61. In alcune delle circostanze segnalate, gli agenti avrebbero anche sfruttato situazioni di debolezza psicologica o condizioni patologiche degli utenti al fine di ottenere la sottoscrizione della proposta contrattuale⁷⁶.

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

62. Dalle segnalazione in atti e dai riscontri acquisiti nell’ambito dell’accertamento ispettivo, emerge che i consumatori avrebbero ricevuto lettere di benvenuto, comunicazioni di inizio fornitura e/o fatture da parte di GSE nonostante l’esercizio tempestivo del diritto di ripensamento da parte del consumatore.

In particolare, nelle segnalazioni pervenute i consumatori lamentano di aver comunicato il proprio ripensamento via fax e/o con lettera raccomandata entro i termini prescritti e, ciononostante, di aver ricevuto la lettera di

⁷² Doc. 85/5.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Cfr., ad esempio, doc. n. 14.

⁷⁵ Cfr. il caso sub doc. 84/67, dove gli agenti di GSE, introdottisi come operatori di Eni S.p.A. con la scusa della lettura del contatore ed eseguita tale lettura, “hanno domandato la cortesia di poter fare una telefonata privata, utilizzando l’apparecchio dell’abitazione” e successivamente hanno richiesto di sottoscrivere un foglio in bianco come ricevuta della lettura. La consumatrice, successivamente, riceveva la lettera di benvenuto da parte di GSE e una prima bolletta.

⁷⁶ Cfr., ad esempio, docc. nn. 36 (in relazione ad una proposta sottoscritta da un consumatore affetto da ischemia) e doc. 49 (dove gli agenti approfittano del fatto che l’interlocutore non comprendeva appieno la lingua italiana).

benvenuto contenente l'accettazione della proposta contrattuale, anche a distanza di diversi mesi⁷⁷.

63. In un caso, in ragione della mancata ricezione del kit contrattuale, il consumatore ha esercitato il ripensamento appena ricevuta la lettera di benvenuto; tuttavia, ritenendolo tardivo, GSE proseguiva nella fatturazione dei consumi (doc. 14).

64. In alcune circostanze, il professionista avrebbe continuato a fatturare il costo della fornitura al consumatore, procedendo anche ad atti di diffida legale, nonostante il medesimo avesse presentato richiesta di disconoscimento del contratto nel momento in cui aveva appreso dell'esistenza di un rapporto di fornitura con GSE⁷⁸.

Ad esempio, in un caso agli atti, le stesse verifiche interne rivelano che: *“Il ticket di reclamo per contratto non richiesto è stato inserito 03/06/2013; nonostante questo la signora ha ricevuto 2 fatture SUCCESSIVE al reclamo...”*. Quindi, la consumatrice riceve un *“contatto da recupero crediti (sollecito SMS) per il pagamento delle fatture insolite”* e, soltanto in tale momento, GSE richiede di *“inserire il blocco, mantenendolo fino a rifatturazione... evitando altre uscite di fatture errate”*. Anche in tali casi, GSE procede a *“ricalcolare quanto dovuto con prodotto 153”*⁷⁹.

65. In un caso, malgrado un reclamo per disconoscimento⁸⁰ in merito all'attivazione di una fornitura di energia elettrica e gas e il successivo recesso del consumatore con passaggio ad un nuovo fornitore, GSE procedeva a fatturare i consumi erogati, richiedendone il pagamento sia tramite attività di recupero crediti sia tramite addebito delle componenti CMOR, nell'ambito del successivo rapporto di fornitura con altro venditore di energia⁸¹.

In altri casi, malgrado l'avvenuto recesso, il professionista appare persistere nel fatturare periodi di consumo successivi alla cessazione contrattuale,

⁷⁷ Cfr., ad esempio, docc. nn. 46, 66 e 73. Nel caso del doc. 44, ad esempio, malgrado la contestazione (classificata come ripensamento da GSE) inviata tre giorni dopo il contatto telefonico, GSE non riesce ad impedire l'attivazione della fornitura e, a seguito di un ulteriore disconoscimento del consumatore, procede a fatturare l'energia e il gas nel frattempo forniti dal 1 agosto al 31 ottobre 2014.

⁷⁸ Cfr., ad esempio, docc. nn. 10, 11.1, 61 e 75. Cfr. anche il documento acquisito in ispezione sub doc. 84/67, ove malgrado un fax di disconoscimento del 23 aprile 2013, ancora il 6 dicembre 2013, si richiede internamente di *“caricare il disco[noscimento]”*.

⁷⁹ Doc. 84/75.

⁸⁰ Nella specie, il consumatore allegava non solo di non aver mai richiesto il contratto, ma anche di aver ricevuto un *“plico di bollette inintelligibili”*, contenenti peraltro dati personali inesatti (cognome e indirizzo di fornitura inesistenti) (doc. n. 53).

⁸¹ Cfr. doc. n. 53 e i riscontri forniti dal professionista (doc. 100), che conferma l'avvenuta attivazione della fornitura nel periodo gennaio-febbraio 2014, nonché le relative richieste di pagamento.

generando fenomeni di apparente doppia fatturazione⁸².

66. Nei casi di ripensamento non gestito o di disconoscimento, i documenti agli atti evidenziano che il professionista richieda il pagamento dei consumi di energia nel frattempo erogata, anche in presenza di una volontà contraria della consumatrice e della indubbia imputabilità della mancata gestione al professionista⁸³.

È il caso, ad esempio, di un contratto sottoscritto in data 11.9.2013, in relazione al quale la consumatrice esercitava, nei tempi, il ripensamento, che tuttavia è stato “*inserito in ritardo*” nei sistemi di GSE, con la conseguenza di non poter annullare il processo di switch-in in corso. Successivamente, GSE si è adoperata per riportare il cliente con il precedente fornitore (c.d. *sitch-out*), operazione che, tuttavia, ha “*av[uto] tempi lunghissimi*”, avvenendo un anno e mezzo dopo (il 1.3.2015); come riconosce il professionista, “[*n*]el frattempo, il periodo di fatturazione è stato correttamente calcolato con prodotto 153. La signora non ha pagato le tre fatture emesse. E’ in black list” (doc. 84/47-48)⁸⁴.

Analogamente, in un caso di disconoscimento segnalato dopo il ricevimento della lettera di benvenuto, GSE fornisce un riscontro sostanziale al consumatore oltre sei mesi dopo, procedendo inoltre alla fatturazione della fornitura⁸⁵.

67. Sulla base dei documenti acquisiti, la gestione in ritardo dei ripensamenti appare anche riconducibile al fatto che GSE, nei suoi processi interni, calcola la decorrenza dei giorni di ripensamento non dal momento di effettiva ricezione della documentazione da parte del cliente, ma – anche in presenza di una diversa rappresentazione dei fatti da parte del consumatore – da una diversa data convenzionale.

In particolare, i processi di GSE fanno decorrere i tempi di ripensamento

⁸² Cfr. docc. nn. 34 e 43, rimasti sul punto privi di riscontro da parte del professionista.

⁸³ Cfr., ad esempio, doc. 85/109, dove a seguito della gestione di un disconoscimento relativa ad una fornitura, non più annullabile, si chiarisce che “[*c*]erto è che, qualora si completasse l’iter di attivazione, si aprirà a sistema il processo 153/12 con conseguente ripristino con il precedente fornitore e il ricalcolo della fatturazione a tariffa 153/12”.

⁸⁴ Per un altro caso di ripensamento non gestito nei termini, cfr. anche doc. 84/51: “*RIPENSAMENTO: inserito in data 24/12/2014 un ripensamento “gestito” da noi in ritardo e pervenuto in data 18/12/2014. La gestione è secondo i dettami della 153*”.

⁸⁵ Cfr. doc. 85/112, a fronte di un primo disconoscimento del 27.7.2013 e di successive comunicazioni in cui l’utente contestava eventuali future fatturazioni data l’asserita falsità della sottoscrizione (e richiedeva copia del contratto), GSE invia il 14.2.2014 una lettera con cui comunica di non essere riuscita a bloccare tempestivamente l’attivazione della fornitura di gas e, successivamente, invia una fattura al consumatore. Vedi anche il caso sub doc. 31: malgrado un reclamo per disconoscimento del settembre-ottobre 2013 (con contestuale scoperta della falsità della firma da parte del consumatore nel momento in cui riceveva copia del modulo contrattuale), la fornitura rimane attiva sino al maggio 2014, con conseguente fatturazione dei consumi.

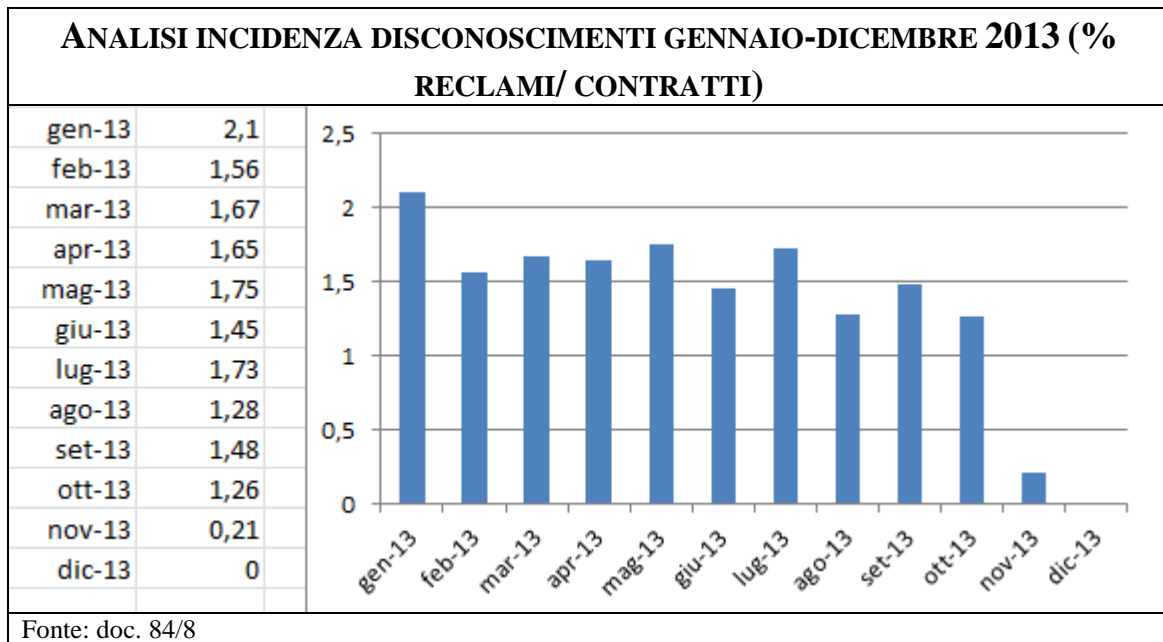
dall'invio della lettera, aggiungendo ai termini previsti dalla legge, 5 giorni quali stima dei “*tempi di effettivo recapito*”. Come lo stesso GSE riconosce, tuttavia, “*tale soluzione presenta la controindicazione di non avere prova certa della data di effettiva ricezione da parte del cliente dell'accettazione della richiesta di fornitura*”⁸⁶.

2.6 Consapevolezza del fenomeno

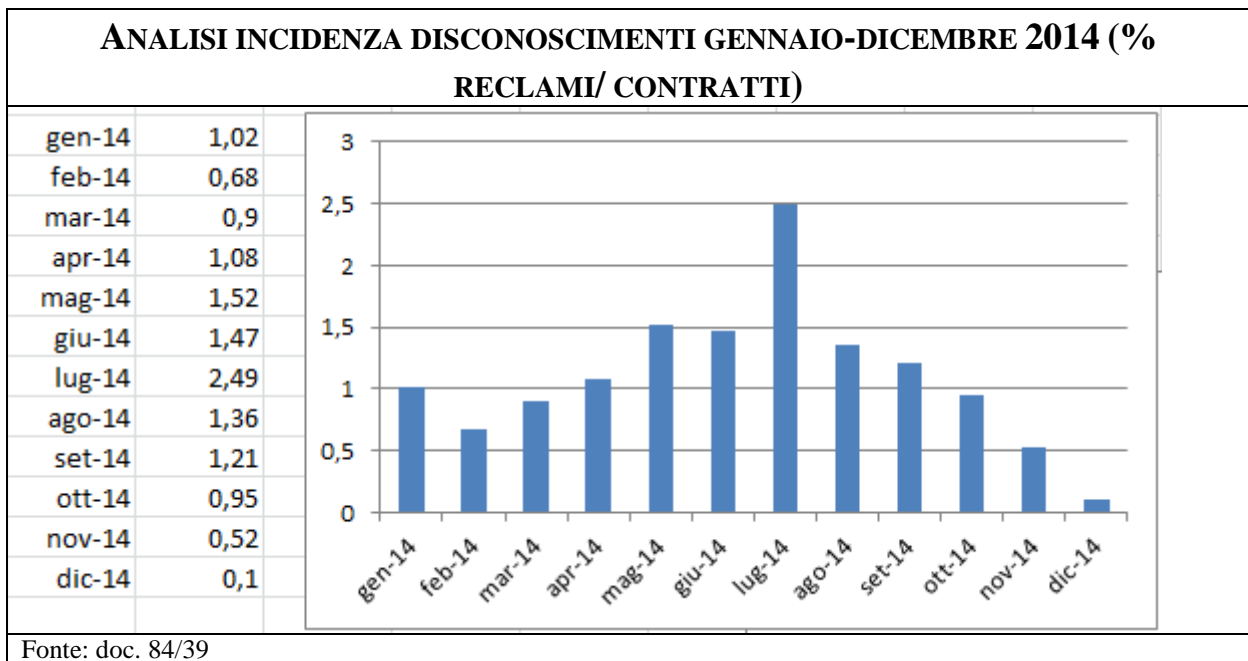
68. Le segnalazioni in atti, nonché i documenti acquisiti in sede ispettiva sopra richiamati evidenziano come GSE abbia piena consapevolezza circa l'esistenza di un elevato numero di contratti annullati a seguito di disconoscimenti, contestazioni o ripensamenti, anche occasionati da comportamenti scorretti degli agenti di cui si avvale, nonché circa l'esistenza di un consistente numero di errate attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas.

In particolare, dall'esame dei *report* periodici con cui il professionista monitora i disconoscimenti e i ripensamenti ricevuti in merito a proposte contrattuali caricate dagli agenti emerge come un numero non trascurabile di contratti di fornitura, acquisiti tramite i canali indiretti, sia oggetto di successivo disconoscimento.

⁸⁶ Cfr. doc. 84/42: “*I 14 giorni decorrono “dal giorno della conclusione del contratto”. Nei nostri processi di contrattazione, la conclusione del contratto si ha nel momento in cui il cliente riceve la notizia da parte di GSE dell'accettazione della richiesta di fornitura. In continuità con il passato, i 14 gg. saranno computati dall'invio della documentazione con cui GSE conferma al cliente l'accettazione della richiesta di fornitura. Si aggiungeranno altri 5 gg. per tenere conto, secondo valutazioni statistiche, dei tempi di effettivo recapito al cliente (quindi il termine per l'esercizio del ripensamento sarà di 19 gg. dall'invio). Ovviamente tale soluzione presenta la controindicazione di non avere prova certa della data di effettiva ricezione da parte del cliente dell'accettazione della richiesta di fornitura.*”



69. Il *trend* sul quale incide la progressiva chiusura del canale agenziale avvenuta nel corso del 2013, appare peraltro stabile anche con riferimento ai disconoscimenti registrati nel 2014, dove si registra un tasso di disconoscimento medio dell'1-2% (doc. 84/39).



70. Tali dati si riferiscono a disconoscimenti pervenuti successivamente alla conclusione del contratto e non includono quindi i disconoscimenti e contestazioni registrati prima, relativi a proposte contrattuali non andate a

buon fine.

Invero, dall'analisi dei documenti acquisiti in ispezione e, in particolare, del numero dei reclami ricevuti dalla funzione *pre-sales* durante la fase di conclusione del contratto⁸⁷, nel periodo oggetto di istruttoria la percentuale di reclami relativi a contratti non richiesti è pari a circa il 10-11%⁸⁸.

71. Tale dato trova anche conferma in relazione ai reclami che hanno dato luogo a procedimenti giurisdizionali nei confronti di GSE nel 2014, l'11% dei quali è relativo a contratti non richiesti (doc. 84/39).

72. Al riguardo, anche lo Sportello del consumatore dell'Aeegsi invia periodicamente reclami al professionista e, in tale ambito, quelli per contratti non richiesti sono pari a circa il 7% dei reclami complessivamente trasmessi (doc. 84/4, p. 12).

In tale ambito, come visto *supra* (par. 2.6) è la stessa Aeegsi a sollecitare il professionista ad un maggior controllo sull'operato degli agenti, con riferimento a taluni reclami ricevuti in merito a condotte scorrette.

73. Dati ancor più elevati si registrano per ciò che riguarda i ripensamenti ricevuti in relazione a proposte contrattuali sottoscritte. In particolare, sia con riferimento a tutti i canali di vendita, sia con riguardo alla maggiore agenzia di *teleselling* (*[omissis]*), nel periodo oggetto di istruttoria emerge un'incidenza particolarmente elevata, con picchi anche del 20-30%.

Nella specie, avuto riguardo al complesso delle agenzie, nel periodo gennaio 2014-febbraio 2015, risulta un'incidenza media del 20,4%, che sale a circa il 29% se si considerano i ripensamenti relativi al c.d. venduto con delega (ossia la fattispecie nella quale il contratto è concluso con un soggetto che si dichiara autorizzato a sottoscrivere la richiesta di fornitura per conto del reale intestatario delle forniture; v. *supra* par. 2.2.2).

⁸⁷ In particolare, la funzione *pre-sales*, istituita dal 2010, è deputata tra l'altro a rispondere alle richieste informazioni in merito al contratto sottoscritto (condizioni economiche), alle modalità di vendita, alla struttura contrattuale, nonché a gestire le segnalazioni di disconoscimento o ripensamenti, fornendo supporto al cliente. Una volta attivato, il cliente al quale è stato assegnato un codice fornitura dovrà invece rivolgersi al numero verde *post-sales* (cfr. doc. 84/169).

⁸⁸ Doc. 84/117, il dato si riferisce alle chiamate con motivazione apertura "contratto non richiesto" e "reclamo *pre-sales*" che, nel periodo 2013-2015 sono pari a 357 su 3210.

ANALISI INCIDENZA RIPENSAMENTI GENNAIO-DICEMBRE 2014					
mese inserimento	incidenza ripensamento vs venduto totale	incidenza ripensamenti dei contratti con delega	incidenza ripensamenti dei contratti senza	venduto totale (000)	
gen-14	12,45	17,98	10,23	[1-5]	
feb-14	12,17	19,45	9,53	[5-10]	
mar-14	15,03	24,54	11,6	[1-5]	
apr-14	18,5	28,36	14,56	[1-5]	
mag-14	23,81	30,26	20,84	[5-10]	
giu-14	29,02	34,02	26,42	[1-5]	
lug-14	26,49	32,55	23,36	[5-10]	
ago-14	23,03	32,04	19,31	[1-5]	
set-14	27,98	36,8	23,98	[5-10]	
ott-14	24,89	33,31	22,09	[5-10]	
nov-14	22,61	34,42	18,94	[5-10]	
dic-14	19,61	29,37	16,93	[5-10]	
gen-15	20,48	27,76	18,34	[5-10]	
feb-15	6,38	9,05	5,53	[1-5]	
totale	20,4	28,48	17,35	[50-100]	

Fonte: doc. 84/76

74. Con riferimento all'agenzia [omissis] (principale partner di GSE nel canale *teleselling*), alla quale era stata concessa da GSE la possibilità di poter stipulare contratti al telefono, anche “con delega”, le specifiche rilevazioni effettuate a partire dal 2013 evidenziano un trend stabile di ripensamenti, pari a circa il 15%⁸⁹.

75. Anche i dati forniti dal professionista confermano la rilevanza del fenomeno. In particolare, emerge un significativo numero di *ticket* aperti per la gestione di un reclamo per disconoscimento e per ripensamento, pari, rispettivamente al 3-4% e al 20-30% della produzione (in termini di contratti attivati) tra il gennaio 2013 e il marzo 2015.

Contratti conclusi (000)	2013	2014	2015	Totale
Gas	[0-150]	[0-100]	[0-50]	[0-300]
Power	[150-300]	[0-100]	[0-50]	[0-450]
Totale complessivo	[150-450]	[0-200]	[0-100]	[150-750]
Disconoscimenti (000)	[5-10]	[0-5]	[0-1]	[5-15]
%	[2-4]	[2-4]	[2-4]	[2-4]
Ripensamenti	[10-50]	[10-50]	[0-10]	[20-100]
%	[15-20]	[25-30]	[40-45]	[20-25]

Fonte: all.ti a doc. 101 (risposta di GSE alla richiesta di informazioni)

⁸⁹ Cfr. doc. 84/8 e 84/193-194.

76. Infine, ulteriori indicazioni circa la qualità dell'acquisizione commerciale provengono anche dai più recenti report sullo svolgimento della chiamata di controllo, introdotta nel marzo 2015, dai quali si evince come appena il 32% dei contattati conferma espressamente la volontà di procedere all'attivazione della fornitura mentre addirittura il 68% esprime un diniego, ponendo l'attivazione in KO⁹⁰.

Più in particolare, dai *report* dettagliati in merito alle motivazioni del mancato consenso, emergono diversi casi che denotano comportamenti scorretti dei venditori, quali ad esempio “*pensavo fosse Enel*” (29% dei contatti), “*si trovava bene con precedente venditore*” (12%), “*non consapevole del contratto*” (9%), “*condizioni diverse dalla vendita*” (2%) e “*non ho mai richiesto il contratto*” (2%)⁹¹.



⁹⁰ Cfr. docc. 84/203 e 84/76.

⁹¹ Si noti che, simile report di controllo non è disponibile in relazione alle *check call* effettuate in relazione al canale agenziale sino al novembre 2013 da parte [del fornitore esterno]: infatti, in caso di *check-call* negativa, ossia qualora il cliente esercitava il ripensamento o il disconoscimento immediatamente dopo il contatto con il venditore, nei sistemi di GSE non era caricato alcun dato (o essere presente unicamente l'anagrafica) (cfr. doc. 100, pp.- 10-11).

2.6.1 Azioni verso gli agenti: vigilanza e sanzione

77. Con riferimento alle attività di controllo della rete agenziale, anche in funzione di sanzione e deterrenza, dall'accertamento ispettivo è emersa l'assenza di un sistematico controllo in merito allo svolgimento della *check-call*, nel periodo in cui questa era utilizzata nell'ambito del canale agenziale⁹², oltre che all'utilizzo di soglie di materialità al fine di selezionare i casi ritenuti meritevoli di intervento presso la rete agenziale.

78. Nello specifico, GSE applica ai comportamenti scorretti segnalati nei confronti degli agenti una soglia di materialità (parametrata sul livello medio delle contestazioni ricevute il precedente anno), procedendo ad assumere provvedimenti nei confronti dei singoli venditori solo qualora eccedano tale soglia (nel 2013, pari a circa 1,5%; doc. 84/15 e 84/81).

Pertanto, GSE procede ad azzerare la soglia ogni anno, ricominciando a contare il numero di disconoscimenti per ciascun agente, *ex novo*, a partire dal 1 gennaio dell'anno successivo (*ibid.*).

79. Inoltre, con riferimento all'applicazione delle penali è emerso come GSE si riservi il diritto di applicarle ai casi maggiormente gravi, anche rinunciandovi quando ne avrebbe diritto, per motivi di opportunità commerciale.

Ad esempio, è il caso del teleseller [omissis], in relazione al quale nel corso del 2013, “*Dei 1052 disconoscimento ricevuti e segnalati all'agenzia, 47 sono stati contestati per ricezione denunce o per casi gravi*” (doc. 84/53). Come riconosce la stessa GSE, in uno scambio di *e-mail* in occasione di alcune contestazioni da parte del teleseller [omissis], oltre ad aver “*dato a [omissis] un gap di ripensamento al 10%, non gli abbiamo mai applicato penali quando ne avremmo avuto la facoltà*” (doc. 84/82).

Conferma di quanto appena evidenziato se ne trae anche da quanto riportato in merito alle segnalazioni inviate da Aeegsi relative ad alcune specifiche condotte del teleseller [omissis]. Malgrado l'agente, in risposta alla richiesta di informazioni di GSE, confermasse di aver effettivamente contattato le utenze dei reclamanti, GSE si è limitata a “*richiedere una nuova sessione formativa*” agli agenti di vendita, circa i contenuti del codice di condotta, rinviando l'applicazione delle “*altre tutele*” previste dal contratto,

⁹² In particolare, se il fornitore non era tenuto ad allegare o caricare congiuntamente all'ordine le *check-call* negative, neppure era prevista per la lavorabilità dell'ordinativo la necessità di allegare la *check-call* positiva, essendo sufficiente la mera indicazione di riscontro circa l'“*esito OK*” della *check-call* (vedi la descrizione del “*processo switch-in as-is*”, relativo al canale agenziale, sub doc. 84/184).

all'eventuale verificarsi, nel futuro, di ulteriori episodi simili⁹³.

2.7 Le ulteriori condotte del professionista in relazione agli obblighi informativi e di forma previsti dal D.lgs. n. 21/2014

80. Come visto, almeno sino al marzo 2015, gli *script* utilizzati dai *teleseller* per conto di GSE non contenevano alcun riferimento alla necessità dello scambio delle dichiarazioni confermative ai sensi dell'art. 51 Codice del Consumo ai fini del perfezionamento del contratto, né richiedevano al consumatore il prescritto consenso all'utilizzo del supporto durevole ai fini della conclusione telefonica del contratto e della sua conferma (v. *supra* par. 2.2.2 e 2.3)⁹⁴.

Successivamente, al dichiarato fine di adeguarsi alle nuove disposizioni introdotte con il D.lgs. n. 21/2014, nel marzo 2015 ha introdotto nella procedura di acquisizione telefonica una fase di conferma dell'adesione del consumatore, mediante una successiva telefonata registrata (v. *supra* par. 2.7).

81. Al riguardo, agli atti sono state acquisite numerose segnalazioni di consumatori che contestano l'avvenuta attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas mediante il canale telefonico, senza che il professionista abbia acquisito la conferma del consumatore, in forma scritta o – su richiesta di quest'ultima – su supporto durevole, come previsto dagli artt. 51, co. 6 e 7, del Codice del Consumo⁹⁵.

In particolare, a fronte della contestazione di una consumatrice, GSE ritiene validamente perfezionato il contratto “*per mezzo della registrazione telefonica*” della conversazione tra l'agente e il consumatore, senza tuttavia che il consumatore abbia ricevuto conferma della proposta e accettato la medesima nelle forme previste dalla norma e senza che lo stesso abbia avuto la disponibilità del supporto durevole contenente la registrazione della stessa⁹⁶.

In un altro caso, e malgrado l'avvenuta contestazione “*dell'attivazione del*

⁹³ Doc. 84/85 e doc. 85/5-6.

⁹⁴ In una presentazione interna (allegata ad una e-mail interna del giugno 2014), dedicata ad illustrare le novità introdotte dal d.lgs. n. 21/2014 e i possibili impatti operativi, si discute del “*possibile obbligo di inserimento nuovo step di conferma contrattuale nelle attività di acquisition*”. Al riguardo, GSE delinea due ipotesi: una prima, per cui “*si continua con la soluzione in uso solo WL [welcome letter] con rischi legali e procedimento AGCM*”, oppure, in alternativa, “*prevedere un ulteriore momento di conferma successivo a WL (check-call)*” (doc. 84/173; come visto sopra, tale soluzione è stata infine percorsa nel marzo 2015 con l'introduzione della chiamata di conferma).

⁹⁵ Cfr., ad esempio, docc. 63 e 64.

⁹⁶ Doc. 108, relativa ad un contatto telefonico avvenuto in data 30.10.2014.

contratto in quanto esso non si sarebbe perfezionato con la sottoscrizione dello stesso come previsto dalla legge”, GSE procede a fatturare i consumi all’utente⁹⁷.

82. Inoltre, con riferimento al diritto di recesso, dalle informazioni acquisite al procedimento e, in particolare, dagli script allegati ai contratti agenziali, si evince che il professionista, successivamente al luglio 2014, comunicava ai consumatori che il termine per l’esercizio del diritto di ripensamento sarebbe decorso dal “*ricevimento del WelcomPack, contenente la documentazione contrattuale*”⁹⁸.

Tale riferimento temporale rappresenta, tuttavia, un momento diverso – e anteriore - al “*ricevimento della Welcome Letter*”⁹⁹, che contiene invece l’accettazione del professionista¹⁰⁰ e che lo stesso *script* individua quale momento in cui si perfeziona il contratto (cfr. anche art. [3] delle CGC).

83. Tale circostanza è confermata anche dal professionista che, in risposta alla richiesta di informazioni, riporta che “[s]uccessivamente alla registrazione del Vocal Order, e fino a 14 giorni successivi alla ricezione del Kit Contrattuale, il Prospect può esercitare il proprio diritto di ripensamento” (doc. 100, p. 2). Tuttavia è solo con la ricezione della *welcom letter* che il contratto si conclude e, solo da questo momento, possono decorrere i termini di ripensamento¹⁰¹.

⁹⁷ Doc. 69, relativa ad un contatto telefonico avvenuto in data 31.10.2014. Cfr. anche doc. 70, 72 e 79.

⁹⁸ I modelli di lettere con cui il professionista trasmette la documentazione contrattuale riportano che: “*Milano, 25/08/2014 Gentile Cliente, facendo seguito all’adesione telefonica, da lei effettuata nei giorni scorsi, all’offerta CASAPIUVERDE SPECIAL di Energia Elettrica e Gas Naturale per il punto/i di fornitura sito/i in: [...] le trasmettiamo l’allegata documentazione contrattuale: 1. Condizioni economiche dell’offerta 2. Condizioni Generali e Particolari di Fornitura 3. Note informative.*” (cfr. all.ti a doc. 101).

⁹⁹ Cfr. gli *script* allegati al contratto con network Contacts S.r.l in data 9 luglio 2014, p. 33, nonché esempio di VO allegato al doc. 107, in relazione ad una telefonata del 14.11.2014.

¹⁰⁰ Cfr. l’esempio di WL prodotta da GSE (sub doc. 100): “*Milano, 26/08/2013..., Oggetto: richiesta di fornitura di gas naturale ed energia elettrica F7883842 Offerta "MYENERGY" Gentile Cliente, La ringraziamo per aver aderito alla nostra offerta di mercato libero MYENERGY e con piacere Le confermiamo che la richiesta di fornitura da Lei sottoscritta è stata accettata*” (enfasi aggiunta).

¹⁰¹ Come spiega una presentazione interna, sub doc. 84/136 (p. 44): “*per conclusione si intende la ricezione, da parte del prospect, della conferma aziendale dell’offerta da lui sottoscritta, ovvero la ricezione della «lettera di benvenuto» (welcome letter)*”. Cfr. anche



84. Il mancato adeguamento delle procedure ai tempi e alle modalità di ripensamento previste dalle novellate disposizioni del Codice del Consumo è, peraltro, sostanzialmente ammesso dal professionista in relazione ad uno specifico caso acquisito agli atti del procedimento. A fronte di un reclamo del consumatore che, malgrado il tempestivo ripensamento, si è visto attivare il contratto, sulla base delle verifiche interne, si riconosce che “*abbiamo detto (nella vocal) e scritto (in risposta al reclamo) che il tempo era di 10 gg per il ripensamento*”¹⁰² e, ancora, che “*secondo il processo in uso al tempo, la Welcome Letter partiva al termine del periodo di ripensamento*” (doc. 84/128; enfasi aggiunta, in relazione ad una registrazione telefonica in data 2.7.2014).

85. Ancora nel novembre 2014, in relazione alla revisione della procedura di gestione dei ripensamenti, GSE riconosce il disallineamento tra il regime introdotto dal D.lgs. n. 21/2014 e i propri sistemi. Infatti, si rileva internamente che: “[...] *in merito alle tempistiche per avvalersi del diritto di ripensamento: A seguito del DL 21, i 14 giorni partono non dalla sottoscrizione del contratto per il porta a porta o dal vocal order per il teleseller, bensì dalla conclusione del contratto. Ovvero: - Per il porta a porta: il contratto si considera concluso quando l'azienda conferma l'offerta al consumatore, ovvero quando il prospect riceve la nostra welcome letter. - Per il teleseller: il DL aggiunge un passo ulteriore. Il contratto si considera*

¹⁰² Cfr. anche doc. 84/51, in cui è presente un VO registrato il 27 novembre 2014, in cui si riporta che “*il diritto di ripensamento può essere esercitato da oggi e fino a dieci giorni dopo il ricevimento del welcome pack*”.

concluso solo quando, dopo la conferma dell'azienda, il prospect accetta l'offerta o con inoltro del kit firmato, o con conferma di accettazione su supporto durevole. La situazione attuale in Fox è infatti ibrida: abbiamo ad oggi acquisito i 14 giorni, ma non l'invio anticipato della w.l. e gestione conferma accettazione su supporto durevole. A breve i processi corretti saranno implementati nei nostri sistemi"¹⁰³.

86. Solo successivamente all'entrata in regime della chiamata di conferma (13 marzo 2015), il modello previsto dal professionista ha previsto l'invio della lettera di accettazione e la chiamata di conferma, termine dal quale decorrono i 14 giorni, per l'esercizio del diritto di ripensamento¹⁰⁴.

2.8 Le modifiche apportate in corso di procedimento dal professionista

87. GSE si è dichiarata disponibile a attuare misure di miglioramento ai processi di vendita del canale *teleselling*, anche al fine di perfezionare le modalità di messa a disposizione del supporto durevole. In particolare¹⁰⁵:

a) Modifica dei processi di vendita

88. GSE intende modificare, entro la fine del 2015, l'attuale processo di vendita, inserendo, successivamente all'esito positivo della chiamata di conferma, l'invio di una lettera (tramite posta ordinaria/email, a seconda della scelta indicata dal cliente durante la fase di vendita) con cui: - si conferma al cliente che il processo di vendita si è concluso positivamente; - si informa il cliente che farà seguito l'attivazione della fornitura con GSE in sostituzione dell'attuale fornitore; - si indicano al cliente le modalità ed i contatti attraverso i quali sarà possibile chiedere i file MP3 del "Vocal Order" e della "Chiamata di Conferma".

b) Informativa sulla messa a disposizione del supporto durevole

89. Per i contratti a distanza aventi ad oggetto la fornitura di energia elettrica e gas conclusi attraverso il mezzo telefonico (cd. *teleselling*) – e premessa

¹⁰³ Cfr. doc. 84/192.

¹⁰⁴ Cfr., doc. 100, p. 4-5 ("esclusivamente per quei clienti che abbiano espressamente confermato la richiesta di fornitura, a partire dalla data della chiamata di conferma decorrono i termini per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni) e solo decorso questo ulteriore termine viene inviata la Welcome Letter. Il processo di switch viene avviato solo successivamente all'invio della Welcome Letter").

¹⁰⁵ Cfr. doc. 116, pp. 14-15.

“la possibilità di ottenere la trasmissione, su richiesta, del documento in formato elettronico contenente la registrazione dell'ordine telefonico” – , al fine di agevolare l'accesso del consumatore al *vocal order* nonché alla registrazione della successiva chiamata di conferma, GSE informa il consumatore della facoltà di accedere ai documenti elettronici (file MP3) contenenti la registrazione del Vocal Order e della Chiamata di Conferma e delle modalità attraverso le quali tali documenti sono messi a disposizione del consumatore. In particolare, le modalità di messa a disposizione del supporto saranno rese note:

- i) in occasione del contatto telefonico di cui al vocal order e, a tal fine, GSE introdurrà un'apposita modifica degli *script* utilizzati dagli agenti;
- ii) in occasione della successiva Chiamata di Conferma e, a tale fine, sarà introdotta un'apposita modifica degli *script* utilizzati per la Chiamata di Conferma;
- iii) attraverso il sito web di GSE, inserendo un apposito avviso in una sezione aperta al pubblico facilmente accessibile.

90. Nello specifico, l'informativa indicherà che al fine di ottenere la consegna dei documenti elettronici in questione il cliente potrà inoltrare la relativa richiesta telefonando al numero verde di GSE (800.904.448) oppure inviando un'email al punto di contatto di GSE (puntodiconatto@gdfsuez.it). A seguito della ricezione della richiesta GSE trasmetterà prontamente al cliente i documenti elettronici richiesti, previa verifica dell'identità del richiedente.

91. La modifiche agli *script* e l'inserimento dell'informativa all'interno del sito web di GSE sarà perfezionata entro il 30 settembre 2015.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

92. Con memorie difensive in data 4 giugno e 11 settembre 2015¹⁰⁶, oltre che nel corso dell'audizione¹⁰⁷, il professionista ha sostenuto l'insussistenza dei profili di potenziale scorrettezza contestati dall'Autorità in relazione alle pratiche descritte.

3.1 Sulla violazione del divieto di pratiche commerciali scorrette

93. La società ha sostenuto che:

¹⁰⁶ Rispettivamente, docc. 100 e 116.

¹⁰⁷

- fino al 2013, il principale canale di vendita era rappresentato dalle agenzie porta a porta (door-to-door); nel corso del 2013 GSE ha poi deciso di risolvere i contratti di agenzia *door to door* all'epoca in vigore in quanto, *“nonostante le azioni mirate a garantire un'elevata qualità dell'attività di vendita poste in essere dalla Società in modo progressivo già a partire dal 2011, la rete di agenti si rivelava non essere in grado di soddisfare i livelli di qualità commerciale attesi”* (doc. 100, p. 4);
- nel corso del 2014, *“ha sviluppato progressivamente ulteriori interventi migliorativi quali l'arricchimento delle linee guida degli script, l'introduzione di un meccanismo provvigionale finalizzato a legare la remunerazione del teleseller non solo all'acquisizione del cliente ma anche alla permanenza del cliente nel rapporto d'utenza con GSE (con soglie di permanenza minima di 6, 12, 18 mesi), fino ad arrivare all'introduzione nel primo trimestre del 2015 della "chiamata di conferma"”* (ibid.);
- allo scopo di prevenire il fenomeno delle attivazioni non richieste, *“ha compiuto sin dal 2012 uno sforzo di diligenza addirittura superiore a quello richiesto dalla regolamentazione di settore emanata dall'AEEGSI”*, alla luce del fatto che il professionista, nell'ambito del canale door-to-door, aveva proceduto *“in via cumulativa”* sia a inviare una lettera di conferma al consumatore sia ad effettuare una chiamata di conferma della volontà contrattuale (accorgimenti che la delibera n. 153/12 *“indicava come strumenti alternativi”*) (id., p. 6);
- pertanto, la linea di condotta seguita sarebbe stata *“più prudentiale di quella indicata dall'AEEGSI”*, così assolvendo agli *“obblighi di diligenza specifica”* ai quali dovevano attenersi le società di vendita” (id, pp. 7-8)
- a partire dal 13 marzo 2015, *“anche il processo di vendita effettuato tramite teleselling (per la cui descrizione si rinvia al punto A della Risposta alla richiesta di informazioni) ha subito una profonda revisione, allo scopo di accrescere ulteriormente la qualità del processo e la tutela assicurata al consumatore”*;
- a tal fine, ha introdotto la c.d. chiamata di conferma, come *“passaggio necessario per "validare" il contratto a distanza precedentemente concluso”* (p. 8); tale chiamata sarebbe *“valsa non solo a dare attuazione, in modo prudenzialmente rigoroso al precetto di cui al nuovo art. 51., ma anche a garantire una volontà pienamente consapevole dell'utente all'attivazione della fornitura”* (memoria del 11.9.2015, p. 10);
- tale modalità di gestione, decisa e attuata prima dell'avvio del procedimento, avrebbe *“accresciuto] in maniera significativa i 'costi di*

acquisizione' dei clienti", come sarebbe dimostrato dal fatto che "una delle maggiori società di teleselling [omissis] in data 8 maggio ha comunicato il proprio recesso immediato" (memoria del 4.6.2015, p. 11);

- durante tutto il periodo oggetto di accertamento, avrebbe "svolto attività di monitoraggio al fine di verificare se le agenzie... si comportassero in conformità con la normativa applicabile e le direttive impartite", anche ricorrendo a "specifiche misure sanzionatorie" (ibid.);

- nei contratti con gli agenti, la corresponsione della provvigione sarebbe "legata al buon fine del contratto ed alla effettiva attivazione della fornitura richiesta dal cliente: la provvigione viene infatti stornata totalmente qualora, in ragione del disconoscimento del cliente, la fornitura non venga attivata o, dopo l'attivazione, venga successivamente annullata" e che, inoltre, in caso di "ripensamento" del cliente, "la remunerazione provvigionale viene normalmente riconosciuta solo fino ad una certa soglia di "ripensamenti" (corrispondente al valore ritenuto fisiologico, nonostante il buon operato dell'agente)" (p. 11);

- inoltre, sono previste specifiche penali a carico degli agenti inadempienti all'obbligo di rispettare le procedure previste dalla società, che sarebbero state peraltro "in concreto applicate e che GSE non ha esitato a risolvere il contratto nei casi in cui ha riscontrati inadempimenti significativi" (al riguardo, il professionista cita, ad esempio, "la vicenda relativa ai rapporti con [omissis]"; "in ragione degli inadempimenti di [omissis], GSE ha infatti richiesto penali per un ammontare di circa 285.000 Euro e dopo ripetute diffide ha comunicato nel mese di aprile 2013 la risoluzione del contratto" (p. 12);

- alla luce di quanto sopra, non potrebbe essere imputata alcuna condotta commerciale scorretta, se non "ascrivendo a GSE una responsabilità oggettiva per il fatto del terzo", contraria all'ordinamento giuridico (memoria dell' 11.9.2015, p. 10).

3.2 Sulla violazione delle disposizioni del Codice del Consumo introdotte dal D.Lgs. n. 21/2014

94. La società ha sostenuto che:

- gli elementi acquisiti agli atti dimostrerebbero "in realtà il rispetto degli obblighi informativi da parte del professionista" (memoria dell' 11.9.2015, p. 9);

- la procedura seguita da GSE per le vendite a mezzo telefono e a mezzo di

agenti prevedono la fornitura di “al cliente prospect di informazioni chiare e complete”, trasmesse tramite il c.d. kit contrattuale, “prima della sottoscrizione della richiesta di fornitura” o “prima che il contratto diventi vincolante”; id., p. 12);

- con riguardo alle previsioni contenute nei commi 6 e 7 dell'art. 51 del Codice del Consumo (così come modificato dal d.lgs. 21/2014), “*le modalità utilizzate da GSE per la conclusione dei contratti a distanza con il mezzo telefonico appaiono conformi a tali prescrizione, per lo meno a far data dall'introduzione della "Chiamata di Conferma" (marzo 2015) (ibid.) e, pertanto, tale violazione non sarebbe ancora in corso.*

Più in particolare:

a) “*acconsentendo il cliente alla registrazione della chiamata ad al suo utilizzo per la verifica della volontà di attivare la fornitura richiesta, risulta altresì rispettata la previsione contenuta nell'ultima parte del comma 6 cit., secondo cui la conferma può essere effettuata, se il consumatore acconsente, anche su "supporto durevole" (ibid.);*

b) “[p]oiché la Chiamata di Conferma interviene prima dell'attivazione della fornitura, risulta osservata anche la prescrizione dell'art. 51, comma 7”; e

c) “*il consumatore può già ora avere agevolmente accesso, su richiesta, alla registrazione della Chiamata di Conferma.*

95. Peraltro, tale violazione non sarebbe sussistente nemmeno nel periodo precedente, alla luce di: (i) “*obiettive incertezze interpretative suscitate dalle nuove disposizioni e con l'attesa di interventi chiarificatori da parte delle Autorità sul coordinamento con la regolamentazione di settore*” e (ii) “*tempi tecnici necessari per studiare le nuove procedure, definirne le specifiche, selezionare il fornitore del servizio e modificare i processi operativi*” (id., p. 12). Tali circostanze fornirebbero una giustificazione obiettiva sulle tempistiche delle condotte di GSE.

96. Infine, con riguardo alla ipotizzata violazione degli artt. 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo, in relazione alla precisazione individuazione del termine di decorrenza del diritto di ripensamento, “*in base all'attuale processo adottato da GSE, il termine di quattordici giorni per l'esercizio del diritto al ripensamento viene fatto prudenzialmente decorrere dalla data in cui la Chiamata di Conferma abbia avuto esito positivo*”, con ciò risultando “*pienamente conforme a quanto prescritto dalle nuove disposizioni sul diritto di recesso contenute nel Codice del Consumo e certamente maggiormente tutelante per il consumatore*” (id., p. 13).

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

97. 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.

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

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

99. 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.

100. 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”*.

101. 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”*.

102. 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, in assenza di un accertamento dell'effettiva esistenza

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

b) Segue: considerazioni sui contratti telefonici

103. 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 l'offerta commerciale 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.

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

c) Segue: considerazioni sui meccanismi di incentivazione degli agenti

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

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

d) Considerazioni specifiche sulle procedure seguite da GSE

106. Sulla base delle considerazioni generali sopra riportate, l'AEEGSI rileva come, con riferimento alle procedure seguite da GSE, almeno fino a marzo 2015, le stesse possano risultare ingannevoli, nella misura in cui, avuto riguardo alla chiamata di conferma svolta dal fornitore esterno ([*omissis*]; cfr. *supra* par. 2.2.1) “di fronte all'esitazione del cliente, il

chiamante è tenuto ad interloquire con il cliente stesso formulando le seguenti parole: ‘mi permetto di ricordarle che si tratta di una offerta vantaggiosa’. L’AEEGSI rileva che, “[c]onsiderato che non risulta sulla base di quali informazioni (circa l’attuale fornitura del cliente finale) il chiamante esprima tale convinzione, la condotta in oggetto, prevista dallo script, potrebbe risultare ingannevole”.

107. Con riguardo alla procedura di conclusione dei contratti a distanza adottata da GSE a partire dal marzo 2015, AEEGSI rileva in generale che la stessa, nella misura in cui *“prevede una seconda chiamata ai fini della validazione del contratto e l’invio, tra la prima e la seconda telefonata, della documentazione contrattuale, risulta idonea alla verifica dell’effettiva volontà del cliente circa la conclusione di un contratto di fornitura”.*

108. L’AEEGSI ritiene inoltre che la messa a disposizione della documentazione contrattuale / informativa pre-contrattuale prima che il consumatore si vincoli contrattualmente *“rispond[e] meglio all’esigenza di rendere il cliente finale edotto sia in merito all’oggetto e alle caratteristiche dell’offerta commerciale sia riguardo gli effetti scaturenti dalla sua adesione a tale offerta, contribuendo, in tal modo, a prevenire comportamenti ingannevoli od omissivi da parte dell’esercente o del suo rappresentante”.*

109. Inoltre, e con specifico riferimento alle modifiche che la società dichiara di voler attuare entro la fine del 2015, l’AEEGSI individua talune deficienze nella procedura di *teleselling* usata dal professionista, tali da *“non rend[ere] il cliente finale pienamente consapevole dell’avvenuto perfezionamento di un accordo vincolante in seguito allo scambio di dichiarazioni al telefono”.*

In particolare, *“si evidenzia come al cliente debba sempre essere messo a disposizione il supporto durevole indipendentemente da una sua richiesta in tal senso (secondo quanto previsto dalla normativa comunitaria come interpretata dalla Corte di Giustizia). Dovrà in aggiunta essere verificato se il cliente stesso abbia prestato il proprio consenso all’utilizzo di quel dato supporto durevole”.*

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

110. Atteso che la pratica è stata diffusa anche a mezzo *teleselling*, 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.

111. 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.

112. L'AgCom, infine, evidenzia come 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

VI.1 Premessa

113. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da GSE, 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.

GSE è, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, un professionista a tutti gli effetti e come tale vincolato al rispetto delle norme ivi contenute.

114. 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 limitata¹⁰⁸: (i) una forte inerzia dei

¹⁰⁸ 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

consumatori, dovuta ad elevati costi di ricerca e di cambiamento percepiti e all'aspettativa di risparmi oggettivamente irrealistici; (ii) un elevato livello di disinformazione sul mercato libero e sui prezzi proposti e uno scarso livello di comprensione delle offerte sul mercato libero, anche tra chi aveva abbandonato il regime di tutela¹⁰⁹.

115. La ridotta profittabilità¹¹⁰ e l'inerzia dei consumatori hanno reso il *mass market* dell'energia elettrica e del gas naturale un mercato *push*: un mercato in cui i potenziali clienti vanno contattati e convinti a passare al mercato libero o a cambiare fornitore, attraverso tecniche di contatto diretto attraverso mezzi di comunicazione diretta flessibili, adattabili e persuasivi quali le vendite a domicilio o il *teleselling*. Quest'ultimo, in particolare, è diventato presto il canale di vendita prevalente, grazie ai più contenuti costi di contatto.

Le modalità e le procedure di vendita sono state disegnate per sfruttare la razionalità limitata del consumatore e il peculiare contesto di scelta che si crea grazie ai condizionamenti che tali mezzi impongono sul comportamento del consumatore: (i) l'effetto "sorpresa", dovuto all'arrivo inatteso dell'agente o della telefonata, che rende il consumatore impreparato e più vulnerabile alla dialettica dell'agente; (ii) la difficoltà di comprendere il contenuto preciso dell'offerta proposta e di confrontare su due piedi la proposta con le condizioni del contratto in corso; (iii) l'indisponibilità (nel caso del *teleselling*) o la mancata evidenziazione (nel caso della vendita

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.

¹⁰⁹ 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).

¹¹⁰ 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.

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.

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

117. Per tale motivo, i contratti di fornitura non richiesti e non consapevoli rappresentano uno dei maggiori problemi dei mercati al dettaglio liberalizzati, al punto da figurare tra le più frequenti motivazioni di reclamo dei consumatori.

VI.2 Le violazioni del Codice del Consumo

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

119. In particolare, posto che, ai sensi dell'art. 19, comma 1, del Codice del Consumo, costituisce pratica commerciale scorretta quella posta in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale "*relativa a un prodotto*" e stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra i servizi di fornitura di energia elettrica e i servizi di fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un'autonomia strutturale riconducibile all'esistenza di due distinti servizi¹¹¹.

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

¹¹¹ Cfr. Cons. Stato, sent. n. 4753 del 7.9.2012

della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*) e senza fornire informazioni chiare rispetto alla decorrenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso nei contratti a distanza e fuori dai locali commerciali.

VI.3 Sulle pratiche commerciali scorrette (paragrafo II, lettere A) e B)

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

Si tratta, in particolare, delle seguenti condotte materiali, tutte parimenti connotate da profili di aggressività: *(i)* l'acquisizione di contratti di fornitura senza il consenso del consumatore (in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà in tal senso ovvero in virtù di firme asseritamente false) e la richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti; *(ii)* la comunicazione di informazioni ingannevoli ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere l'adesione non consapevole alla proposta di contratto; *(iii)* l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e alla gestione delle istanze di disconoscimento e contestazione da parte dei consumatori, con richieste di pagamento di importi non dovuti.

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

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

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

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

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

125. Agli atti sono state acquisite segnalazioni di consumatori che hanno visto attivarsi la fornitura di energia, senza aver avuto alcun contatto con un agente di GSE¹¹², ovvero sulla base di moduli privi di firma rinvenuti nella cassetta delle lettere, con palesi ed evidenti incompletezze formali o con firme asseritamente false¹¹³.

126. A ciò si aggiungono i casi di forniture attivate dal professionista sulla base di moduli contrattuali intestati a persone ignote e successivamente disconosciute dal reale intestatario della fornitura (c.d. delegato sconosciuto)¹¹⁴.

127. Tali condotte hanno interessato anche il canale del *teleselling*, ove i consumatori, pur in assenza di contatto con l'operatore, si sono visti attivare la fornitura di energia elettrica e/o gas da parte di GSE, anche ricevendo bollette per i relativi consumi¹¹⁵.

¹¹² Vedi *supra* par. 2.5, lett a) e i riscontri ivi citati.

¹¹³ *Ibid.*; v. in particolare i casi *sub* docc. 9, 11.1, 31 e 35, in relazione ai quali i riscontri del professionista si limitano a confermare l'avvenuta attivazione della fornitura, senza produrre elementi tali da smentire il contenuto delle contestazioni.

¹¹⁴ Cfr., in particolare, le risultanze sopra descritte (par. 2.5) e, in particolare, doc. 28, 84/15 e 84/65. Come si evince dai documenti agli atti, tali fattispecie, pur segnalate dal consumatore come disconoscimenti sono riclassificate da GSE come ripensamenti (cfr. doc. 84/76).

¹¹⁵ V. *supra* par. 2.5, lett. a) e i casi citati *sub* docc. 18, 33 e 77.

128. Sul punto, i riscontri forniti da GSE non appaiono idonei a smentire le allegazioni dei segnalanti, mancando in molte occasioni sia la produzione del contratto asseritamente acquisito sia delle telefonate registrate con il consumatore¹¹⁶.

129. I documenti acquisiti confermano inoltre le percentuali, non trascurabili, di proposte contrattuali annullate a seguito di disconoscimenti o contestazioni, nonché di errate attivazioni¹¹⁷.

130. A ciò si aggiunge l'evidenza – di cui GSE ha parimenti piena consapevolezza – del numero ridotto di acquisizioni accompagnate da una effettiva e riscontrata volontà contrattuale del consumatore, come confermata in sede di *check call*.

Invero, osservando l'andamento degli esiti delle chiamate di conferma nei mesi in cui è stata introdotta, emerge come la percentuale di proposte confermate esplicitamente è pari ad appena il 30-40% (vedi *supra* par. 2.6).

131. Sul punto, peraltro, deve rilevarsi che il numero asseritamente esiguo dei casi nei quali sono state segnalate le descritte condotte, rispetto al totale delle attivazioni validamente effettuate, non assurge ad elemento escludente la scorrettezza della pratica commerciale, posto che non si è trattato di sporadici casi di attivazioni non richieste e che, comunque, ai fini della qualificazione di illiceità del comportamento, non è necessario dimostrare la sua concreta attuazione pregiudizievole nei confronti dei consumatori quanto, piuttosto, una potenzialità lesiva per le scelte di questi ultimi, che consenta di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di mero pericolo¹¹⁸.

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

¹¹⁶ Cfr., ad esempio, le segnalazioni citate sub par. 2.5, lett. a).

¹¹⁷ Cfr., *supra*, le analisi riportate par. 2.6).

¹¹⁸ Cfr., Cons. Stato n. 4753/2012, cit., per cui, in base alla definizione di pratica commerciale, di cui al Codice del Consumo, “*l'elemento materiale della pratica commerciale scorretta può estrinsecarsi anche in condotte che nei fatti poi risultano soggettivamente identificabili, senza necessità che la stessa debba avere dirigersi, numericamente, contro una consistente percentuale di consumatori, o clienti, dell'impresa, ovvero concretarsi in condotte reiterate nel tempo*”. Analogamente, vedi la recente sentenza della Corte di Giustizia del 6 aprile 2015 (causa C-388/13), con cui si “*precis[a] che la circostanza che la condotta del professionista coinvolto sia stata tenuta una sola volta e abbia interessato un solo consumatore è del tutto irrilevante in questo contesto. Infatti, né le definizioni fornite agli articoli 2, lettere c) e d), 3, paragrafo 1, nonché 6, paragrafo 1, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali né quest'ultima, considerata nel suo insieme, contengono indizi secondo cui l'azione o l'omissione da parte del professionista dovrebbe presentare carattere reiterato o riguardare più di un consumatore*” (§§41-42).

(attivo sino alla fine del 2013) sia in relazione al canale *teleselling outbound*.

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

Ne segue che, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest'ultimo impone un'assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi abbiano posto in essere; altrimenti l'utilizzabilità del modulo negoziale di agenzia si risolverebbe in un'esimente volta a porre il professionista "al riparo" da condotte che quest'ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio¹¹⁹.

134. Nella specie, emerge dalle evidenze istruttorie che:

(a) nei rapporti con i suoi agenti, GSE ha adottato modelli di remunerazione incentrati in via esclusiva, se non assolutamente prevalente, sul numero di clienti acquisiti, così da incentivare fortemente gli agenti a raccogliere, in qualsiasi modo, l'adesione alla proposta contrattuale del consumatore. Tale circostanza risulta, poi, rafforzata dalla previsione di specifiche forme di incentivazione o *canvass* che si accompagnano al raggiungimento di determinate soglie di contratti (cfr. *supra* par. 2.4).

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

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

Al riguardo, il gettone c.d. di mantenimento, avuto riguardo al peso relativo davvero minimo (par. 2.4.1) rispetto alle restanti componenti provvigionali, non appare adeguato, né idoneo a rappresentare un serio incentivo ad una corretta acquisizione del cliente.

(c) con riguardo alle penali previste nei contratti di mandato in caso di comportamenti scorretti degli agenti, alla loro previsione astratta non si è tuttavia accompagnata una procedura applicativa rigida e disciplinante,

¹¹⁹ Cfr., *ex multis*, sentenza TAR Lazio del 25 marzo 2009, n. 3722, nonché provv. n. 20364 del 7 ottobre 2009, PS376 - Sorgenia Fornitura di Energia Elettrica, in Boll. n. 40/09 e provv. n. 21916 del 15 dicembre 2010, PS5803 - Italcogim Energie Attivazioni non richieste, in Boll. n. 49/10. [aggiungere Cons. Stato]

avendo rinunciato alla applicazione delle stesse anche “*quando ne avre[bbe] avuto facoltà*”¹²⁰;

(d) la procedura di *check call*, implementata da GSE con riferimento, inizialmente al canale agenziale, pur essendo effettuata da una società terza, non è risultata idonea a consentire di bloccare il processo di acquisizione in tutti le ipotesi di attivazioni non richieste conseguenti ad una mancanza di una corrispondente volontà contrattuale. Invero, per le modalità tecniche di attuazione (in base alla quale era l’agente stesso a caricare i dati nel sistema IVR per la successiva chiamata) e per l’assenza di un sistematico controllo sulla corretta espletazione delle medesime, la stessa non è risultata idonea a impedire il verificarsi di comportamenti scorretti dei venditori che hanno indotto, infine, GSE a chiudere progressivamente i mandati, orientandosi verso l’altro canale di vendita rappresentato dal *teleselling*;

(e) con specifico riguardo al *teleselling*, inoltre, quantomeno sino al marzo 2015, GSE non ha previsto alcun momento di controllo diretto e sistematico dell’attività di acquisizione svolta dai propri partner commerciali, malgrado l’evidente consapevolezza dell’esistenza di comportamenti scorretti degli agenti, segnalati anche dall’autorità di settore (v. par. 2.4.3).

135. In tale contesto, rileva inoltre la generale possibilità concessa agli agenti di sottoscrizione del contratto con delega contestuale, ove in base ad una mera dichiarazione (fornita per iscritto o al telefono) da parte del terzo delegato, quest’ultimo poteva sostituirsi a tutti gli effetti all’intestatario delle forniture al fine di procedere alla conclusione del contratto, senza allo scopo dover fornire prova dei poteri o della situazione che lo avrebbe legittimato al compimento dell’atto, così prestandosi – come di fatto accaduto – al possibile abuso da parte dei venditori (par. 2.5, lettera a).

136. Ai profili sopra evidenziati, si aggiunge che, nei casi di disconoscimento del contratto, il professionista ha proceduto ad una generalizzata applicazione della procedura di ripristino prevista dalla delibera Aeegsi n. 153/12, senza annullare le fatture emesse ed anzi emettendone di nuove, nelle quali si provvedeva ad un ricalcolo del costo

¹²⁰ Cfr. la corrispondenza interna citata al par. 2.6.1), dove, con riferimento al principale operatore di *teleselling*, GSE riconosce che “*non gli abbiamo mai applicato penali quando ne avremmo avuto la facoltà*” (doc. 84/82). Analogamente, nei casi contestati dall’Aeegsi, sempre con riferimento a condotte ascrivibili alla medesima agenzia, GSE si limita a richiedere all’operatore iniziative formative (doc. 84/85, cit. sup.); al riguardo, da corrispondenza interna emerge come la mancata menzione delle penali contrattuali nella lettera all’operatore è dovuta a ragioni di opportunità commerciale, poiché, all’epoca dei fatti, era in corso la rinegoziazione del contratto di agenzia (“*Nemmeno farei esplicito riferimento alle penali, se nella fattispecie non verranno effettivamente contestate/applicate a [omissis]*”; *comprendo che stiamo in fase di negoziazione con [omissis], ma è possibile applicare “a futura memoria” una penale contrattuale?*” doc. 85/5-6).

della fornitura sulla base delle condizioni agevolate.

137. Agli atti non risultano casi in cui GSE abbia offerto al consumatore la possibilità di scegliere se attivare o meno la procedura di ripristino. Anzi, le evidenze raccolte danno atto di casi in cui l'emissione di nuove fatture con l'applicazione delle condizioni agevolate è avvenuto a prescindere da un esame sostanziale del caso e anche in contrasto con la volontà del consumatore che, disconoscendo il contratto, richiedeva l'annullamento delle fatture emesse e l'applicazione della norma civilistica¹²¹.

138. Più nello specifico, in base alle comunicazioni standard inviate dal professionista, a fronte dei reclami per attivazione non richiesta, GSE prevede due alternative: una prima, per cui *“se ancora possibile , il passaggio a GDF Suez sarà annullato e le Sue forniture resteranno con il precedente fornitore”*; una seconda, in caso di *“impossibilità ad annullarle in quanto già avviate”*, con cui si prevede l'addebito di *“costi relativi ai consumi erogati”* calcolati secondo le condizioni previste dalla delibera n. 153/12¹²².

139. Pertanto, il consumatore che denuncia l'attivazione di una fornitura da lui non richiesta veniva automaticamente esposto alla richiesta di pagamento di un corrispettivo, percepito come *“agevolato”* rispetto al costo della fornitura risultante dalle fatture eventualmente emesse e non stornate, e determinato in maniera convenzionale, tale da assicurare al professionista quantomeno la copertura dei costi della fornitura, pur al netto dei costi di commercializzazione¹²³.

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

Si considera, altresì, violato l'art. 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, che

¹²¹ Cfr. i casi citati *supra* par. 2.5, lett. a).

¹²² Doc. 69.

¹²³ Se è vero che il corrispettivo non include le componenti destinate a coprire i costi di commercializzazione, un venditore che si fosse approvvigionato spot ai prezzi di Borsa avrebbe avuto costi inferiori a quelli della componente energia del contratto di maggior tutela, e quindi non è detto che il corrispettivo previsto nella procedura di ripristino non lasci al venditore un margine operativo positivo.

annovera, tra le condotte considerate in ogni caso aggressive, il comportamento del professionista che esiga “*il pagamento immediato o differito (...) di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto (...)*” posto che, come visto, il professionista ha richiesto il pagamento delle forniture di energia elettrica e di gas naturale attivate in assenza del consenso del consumatore. Peraltro, la richiesta di pagamento per forniture non richieste rileva anche ai fini della tutela apprestata dall’art. 66 *quinquies* ai sensi del quale “*Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso*”.

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

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

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

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

possibilità e modalità con cui confermare l'offerta e al diritto di recesso¹²⁴.

143. Dai documenti acquisiti nel corso dell'istruttoria, è emerso che GSE ha avuto contezza del fatto che, in molti casi, i reclami pervenuti derivavano dalla comunicazione di informazioni false, ingannevoli e ambigue da parte degli agenti - in occasione delle attività di promozione e vendita effettuate sia porta a porta, sia dagli operatori dei *call center* – circa una serie di informazioni essenziali al fine di poter valutare in maniera consapevole l'offerta proposta (vedi, ad esempio, i casi citati nei *Report* interni relativi agli esiti delle chiamate di conferma che, raccogliendo e tipizzando le contestazioni dei consumatori, indicavano che in quasi il 30% dei casi il venditore non ha chiarito lo scopo commerciale della visita, inducendo il consumatore a ritenere che “*pensavo fosse Enel*”; par. 60).

144. Analogamente, nell'ambito del monitoraggio degli esiti delle chiamate di conferma (vedi le tabelle *supra*), emerge una significativa percentuale di esiti definiti “disconoscimento” e “ripensamenti” che, secondo la tassonomia interna, includono ipotesi in cui si il consumatore richiede l'annullamento del contratto o perché “mai richiesto” o perché, per qualsivoglia ragione, l'utente ritenga di annullarlo¹²⁵.

145. I consumatori, in particolare, hanno lamentato di essere stati contattati da agenti operanti per conto di GSE, i quale spacciandosi, invece, per operatrici di aziende concorrenti avrebbe offerto la possibilità di un forte sconto sulla forniture. In taluni altri casi, gli operatori del professionista e gli agenti hanno millantato cooperazioni e collaborazioni con autorità governative per proporre sconti ed agevolazioni in fattura. In altri casi gli agenti avrebbero addirittura utilizzato l'acronimo GdF per confondersi con la Guardia di Finanza e avere accesso agli stabili e contatori.

146. Va al riguardo evidenziato che 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

¹²⁴ Vedi *supra* le risultanze descritte al par. 2.5, lett. b).

¹²⁵ In particolare, secondo la procedura operativa “*Nella gestione delle richieste è fondamentale distinguere il Ripensamento dal Reclamo e dal Disconoscimento (ovvero se il cliente esprime la volontà di disconoscere il contratto sottoscritto in quanto NON RICHIESTO) dato che i canali di ingresso sono i medesimi. Per differenziare correttamente i ripensamenti dai disconoscimenti, ad es., è possibile avvalersi di parole chiave (ad es. «truffa», «mai firmato», «mai aderito» [...])*” doc. 84/177).

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 evitare di fare domande, poiché “*se dovessimo interrompere la registrazione, dovremmo iniziare tutto da capo*” (*supra*, par. 2.2.2).

147. 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 commerciale¹²⁶. In tali settori, i consumatori non sono in genere dotati delle competenze specifiche necessarie per rilevare, e dunque fronteggiare, l'esistenza dei “pericoli” connessi alla fruizione delle forniture con la conseguenza di essere particolarmente vulnerabili ad eventuali condizionamenti esercitati nei loro confronti da venditori “disonesti” o “particolarmente abili”.

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

148. Per tali ragioni è richiesto ai professionisti uno standard di diligenza particolarmente elevato, non riconducibile ai soli canoni civilistici di

¹²⁶ Cfr. TAR Lazio, n. 3722/09,cit..

valutazione della condotta ed esteso ad una fase antecedente rispetto all'eventuale conclusione del contratto¹²⁷.

149. In tale quadro l'onere di controllo sulla qualità delle acquisizioni è estremamente elevato. Sul punto, non può che ribadirsi quanto sopra espresso in merito all'assenza di un efficace e sistematico meccanismo di monitoraggio e controllo sull'attività degli agenti che potesse, di fatto, evitare il verificarsi di simili condotte.

150. In chiave preventiva, il sistema di *check call* implementato sugli agenti, non è stato accompagnato da un adeguato sistema di verifica e controllo, mentre rileva la totale assenza dello stesso con riguardo ai *teleseller* almeno fino al marzo 2015¹²⁸.

Inoltre, da una prospettiva *ex post*, inoltre, dall'analisi delle procedure di applicazione delle penali emerge come sia di fatto mancata una pervasiva ed efficace azione di verifica sull'operato degli agenti, volta a prevenire condotte non trasparenti nei confronti dei consumatori finali (v., *supra*, par. 2.6.1).

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

In particolare rileva la possibilità, concessa alla maggiore agenzia di *teleselling [omissis]*, di poter ottenere la provvigione sulle proposte contrattuali acquisite anche in presenza del successivo ripensamento del cliente e sino ad una soglia del 10% (cfr. par. 2.4).

152. A tali profili intrinseci dell'inidoneità delle procedure di controllo e sanzione, si aggiunge inoltre l'evidenza segnaletica dei tassi di disconoscimento e dei reclami periodicamente registrati e, in particolare, del numero estremamente elevato di ripensamenti, anche superiore al 25-30% del venduto.

In sé considerato, il numero di ripensamenti risulta significativo, non solo perché come visto include anche dati relativi a fenomeni di contestazione da

¹²⁷ Cfr., ad esempio, in materia di comunicazioni elettroniche, Cons. Stato, sentenza n. 1104 del 5.3.2015, nonché i provv. n. 19051 del 30 ottobre 2008, PS24 - *Telecom - fatturazione per chiamate satellitari e/o a numerazioni speciali*, in Boll. n. 41/08, confermato da TAR Lazio, con sentenza del 15 giugno 2009 n. 5625.

¹²⁸ Cfr., *supra*, par. 2.4.3). A ciò si aggiunge che, in caso di esito negativo delle *check call*, i contratti non erano neppure caricati nei sistemi informatici di GSE, così limitando, di fatto, l'efficacia delle conseguenti azioni sanzionatorie da parte del preponente; inoltre, come sopra visto, il caricamento della *check-call* nei sistemi informatici non era considerata una situazione ostativa all'attivazione del contratto (par. 2.6.1).

parte dell'utente¹²⁹, ma anche perché si accompagna ad un numero estremamente elevato di clienti (pari al [20-40%]¹³⁰) che, nei primi tre mesi di fornitura, recede dal contratto con GSE (c.d. *early churn*). Si tratta di ulteriori elementi che denotano un processo di acquisizione commerciale che non appare tale da assicurare la formazione di un consenso pienamente consapevole in merito alle reali caratteristiche dei servizi venduti.

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

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

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

154. Non si riscontra, pertanto, nel caso di specie, il normale grado della specifica competenza ed attenzione che, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera h), del Codice del Consumo, ragionevolmente un consumatore può attendersi da un operatore dello specifico settore di attività, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta. Al riguardo, occorre – come già detto – tenere presente che la conclusione di contratti di utenza a mezzo telefono ovvero a mezzo della visita a domicilio rappresenta una tecnica di commercializzazione dei propri servizi caratterizzata da forme di pressione ed intrusione nella sfera del consumatore particolarmente incisive, tenuto conto dell'esistenza di un'elevata asimmetria

¹²⁹ Cfr. doc. 44/46, in cui pur a fronte di precise contestazioni mosse all'operato dell'agente, GSE qualifica il reclamo come ripensamento (cfr. doc. 1000; memoria del 4.6.2015); cfr. anche doc. 84/76, cit. sup.

¹³⁰ Cfr. doc. 84/137.

informativa tra il professionista ed il consumatore, dovuta sia alla particolare complessità del settore, sia alle modalità con cui avviene il contatto, che rende quest'ultimo totalmente dipendente dal primo per quanto concerne la conoscenza degli elementi rilevanti in merito alla conclusione del contratto ed alle caratteristiche del servizio proposto.

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

155. Dalle segnalazioni pervenute è emerso che numerosi consumatori hanno ricevuto lettere di benvenuto da parte di GSE e/o hanno visto attivarsi le relative forniture di energia elettrica e/o gas, nonché ricevuto le relative bollette, nonostante avessero esercitato, tempestivamente e secondo le modalità di legge, il diritto di recesso (c.d. diritto di ripensamento)¹³¹.

156. La documentazione istruttoria raccolta evidenzia chiaramente che, in numerose occasioni, GSE ha attivato i servizi di fornitura di energia e gas, anche richiedendo ai clienti il pagamento dei servizi stessi, pur avendo questi regolarmente esercitato il proprio diritto di recesso.

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

Infatti, dall'esame dei processi di ripensamento emerge come GSE, pur avendo consapevolezza della circostanza che, in base al disposto normativo, il termine per l'esercizio del diritto inizi a decorrere dal *ricevimento* della lettera di accettazione da parte del consumatore, tuttavia individua come *dies a quo*, nelle istruzioni operative fornite agli operatori dedicati a gestire le istanze di ripensamento, quello della *produzione/invio* della documentazione contrattuale al consumatore, al quale GSE aggiunge convenzionalmente una stima dei tempi di effettivo recapito (che si aggiungono quindi ai termini stabiliti dalla norma per l'esercizio del diritto di ripensamento)¹³².

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

¹³¹ Art. 64 del Codice del Consumo, nella versione precedente al 13 giugno 2014.

¹³² Vedi *supra* parr. 2.5, lett. c).

momento convenzionale stabilito da GSE.

Quest'ultimo, dipendendo da una stima circa i giorni di consegna postale pari a 7 giorni per l'invio della *welcome letter* e appena 3 giorni per quello di ricezione di eventuali raccomandate di ripensamento¹³³, potrebbe già essere scaduto in tutti i casi in cui la spedizione impieghi più tempo¹³⁴, ovvero nei casi in cui, anche per errori nella compilazione dell'indirizzo del mittente, le comunicazioni di GSE non arrivino o giungano con estremo ritardo¹³⁵.

159. Ciò determina che, anche nei casi in cui il consumatore abbia tempestivamente esercitato il recesso a partire dal reale perfezionamento del contratto e GSE abbia proceduto nel frattempo all'attivazione delle forniture, il professionista consideri in ogni caso il ripensamento come tardivo, con conseguente invio al consumatore della comunicazione tipo di "ripensamento oltre i termini"¹³⁶.

160. A ciò si aggiunge un'ulteriore circostanza, idonea ad incidere sull'effettivo esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore, nei casi in cui, malgrado il tempestivo esercizio del diritto di ripensamento, anche sulla base delle tempistiche definite da GSE, il professionista ha nondimeno attivato la fornitura. In tali circostanze, GSE non procede allo storno delle fatture emesse, ma –ricorrendo ad un'applicazione estensiva della delibera n. 153/12 – applica le condizioni agevolate per il tempo necessario a riportare il consumatore al precedente fornitore¹³⁷.

161. Anche rispetto a tali reclami va rilevato come, la percentuale

¹³³ Cfr. doc. 84/26. Vedi anche doc. 84/50, ove si riconosce che "il diritto di ripensamento deve partire dalla ricezione della conferma e non dalla data di nostro invio della lettera. Detto questo, l'esperienza ci dice che 7 giorni + 14 giorni porta a possibili ricezioni tardive di ripensamenti e nostro obbligo di accettazione (con iter di sw-in già partito e con invio doppio di missive, perché così detta il processo 153, cui sottendono anche i ripensamenti inseriti in ritardo)."

¹³⁴ Significativo al riguardo è che, la delibera n. 153/12, peraltro applicata da GSE anche ai casi di ripensamento non gestito, introduca, seppur ad altri fini, una presunzione semplice di ricezione decorsi dieci giorni dalla spedizione ("Ai fini del presente provvedimento, la data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta è: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la lettera di conferma[...]").

¹³⁵ Cfr. doc. 84/203, dove si rileva che, nell'ambito della chiamate di conferma, "Il 68% sulle chiamate risposte sono KIT non pervenuti allo scadere dei 7 giorni stimati" e che "In Sardegna 8 KIT non sono stati consegnati su 9 esitati; in Campania 39 su 50; Nel Lazio 132 su 172".

¹³⁶ Doc. 84/178: "RIPENSAMENTO OLTRE I TERMINI: ROT Qualora il cliente esprima la volontà di esercitare il diritto di ripensamento oltre i termini previsti (Delibera ARG/com 104/10, art 12; d. lgs. 206/05 art 64 ss.) potrà avvalersi solo del diritto di recesso e riceverà come comunicazione di tale possibilità la lettera R.O.T.". Vedi il caso del doc. 14, ove il consumatore, pur avendo allegato di non aver ricevuto alcuna documentazione successivamente al contatto telefonico e volendo esercitare il diritto di ripensamento, riceve da GSE il riscontro circa la tardività del medesimo (cfr. riposta di GSE, doc. 101, p. 16).

¹³⁷ In particolare, come visto, l'ipotesi di ripensamento non gestito è stata assimilata a quella di disconoscimento e contestazione, con la conseguente applicazione delle condizioni agevolate ex delibera n. 153/12 (vedi *supra* par. 2.5, lett. c)).

asseritamente esigua dei casi segnalati non rileva ai fini della qualificazione della condotta come pratica commerciale scorretta, posto che i documenti ispettivi confermano che comportamenti descritti non rappresentano casi isolati ma corrispondono alla pratica del professionista e che, comunque, hanno una potenzialità lesiva per le scelte economiche dei consumatori.

Peraltro, i dati acquisiti in ispezione evidenziano una dimensione significativa del fenomeno in questione; invero, nell'ambito dei ripensamenti ricevuti, quelli gestiti in ritardo sono pari a circa il 12%¹³⁸.

162. Analoghe considerazioni valgono per il processo di gestione delle errate attivazioni dovute a disconoscimenti o contestazioni.

La documentazione in atti dimostra come, in alcuni casi, il professionista abbia fornito una risposta tardiva alle richieste del consumatore¹³⁹ e, in ogni caso, senza fornire un riscontro sostanziale al reclamo, ha proceduto in via generalizzata ad un accoglimento formale, con ripristino del precedente venditore e applicazione di condizioni agevolate¹⁴⁰.

Tale *modus operandi*, come visto, si è avuto anche qualora il consumatore avesse esplicitamente richiesto lo storno delle fatture e, nei fatti, ha determinato una compressione delle facoltà di tutela a disposizione del medesimo.

163. La tardiva gestione dei reclami per contratto non richiesto trova anche conferma nei dati comunicati dal professionista, dai quali emerge che, nel periodo oggetto di istruttoria, più del 50% dei reclami è stato gestito in relazione ad un processo di attivazione non più annullabile (in quanto, come visto, l'ordine di *switch-in* era già stato inoltrato al distributore).¹⁴¹

164. Alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame, consistente nell'ostacolare l'esercizio del diritto di recesso, oltre che le istanze di disconoscimento o contestazione dei contratti, integra una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo. In particolare, gli ostacoli posti all'esercizio di diritti e prerogative spettanti per legge ai consumatori, realizza una violazione dell'art 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, nella misura in cui le condotte dilatorie, omissive, oltre che la gestione rallentata delle istanze e le richieste di pagamento, risolvendosi in altrettanti "*ostacol[i] non contrattual[i], oneros[i] o*

¹³⁸ Cfr., il *database* acquisito *sub* doc. 84/200, riportante i ticket di ripensamento aperti nel corso del periodo oggetto di istruttoria: i ripensamenti "2.5" (ossia, i "ripensamenti espressi entro i termini ma caricati in ritardo dalla struttura (2.5)"), sono pari all'11,7% del totale dei ripensamenti ricevuti.

¹³⁹ *Ibid.*

¹⁴⁰ *Ibid.* V., in particolare, i casi citati di cui ai doc. 85/109 e 85/112

¹⁴¹ In particolare, il 47,9% dei reclami relativi alle forniture di gas e il 54% di quelli relativi a forniture di energia elettrica (all. 25bis a doc. 101).

sproporzionat[i], impost[i] dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista”, sono idonee a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento tale da limitare considerevolmente la sua libertà di scelta in relazione a dette facoltà.

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

VI.4 Sulla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti

165. Le evidenze istruttorie hanno inoltre accertato che, a partire dal giugno 2014, il professionista ha introdotto modifiche procedurali al proprio modello di *teleselling* non pienamente conformi alle nuove disposizioni introdotte nel Codice del Consumo dal decreto legislativo n. 21/2014 (con cui si è recepita la direttiva Direttiva 2011/83/UE, c.d. *consumer rights*) e, in particolare, con i nuovi requisiti formali in essa previsti per i contratti conclusi tramite il mezzo telefonico¹⁴².

166. Tale violazione rileva, nella presente fattispecie, quale autonomo illecito, il cui accertamento in concreto prescinde dall'idoneità della condotta a falsare il comportamento economico del consumatore¹⁴³.

Infatti, con riferimento al *teleselling*, l'art. 51, comma 6, cod. cons., riproducendo il sesto paragrafo dell'art 8 della direttiva 2011/83/UE, statuisce che *“[q]uando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale*

¹⁴² Come noto, dal 13 giugno 2014 le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali devono rispettare le novità normative introdotte dal D. Lgs 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo.

¹⁴³ Cfr. AGCM, provv. del 30.9.2015, PS9981, cit. parr. 59-60 (“[...] *in sede di accertamento di condotte poste in essere in violazione degli artt. 45 e ss., l'Autorità è titolare di un autonomo potere sanzionatorio che non necessita ai fini del suo esercizio di prove circa l'idoneità della condotta a falsare il comportamento economico del consumatore medio. Difatti, mediante il rinvio contenuto nell'art. 66, comma 3, cod. cons. ai commi da 2 a 15 dell'art. 27, cod. cons. “in materia di accertamento e sanzione”, il legislatore italiano ha istituito una fattispecie di illecito amministrativo autonoma rispetto all'illecito contemplato in materia di pratiche commerciali assistito da un apparato sanzionatorio altrettanto autonomo.*”)

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.

167. 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 durevole¹⁴⁴.

168. Il consenso richiesto dal legislatore implica, in primo luogo, che il consumatore accetti espressamente, in riscontro a quanto proposto dal professionista, di ricevere la conferma dell'offerta su di un supporto durevole anziché in forma cartacea (o elettronica) e di formulare la propria dichiarazione di conferma mediante supporto durevole¹⁴⁵.

In questo contesto, la prestazione consapevole di tale consenso pone in capo al professionista l'onere di informare preliminarmente il consumatore, in merito alle modalità alternative di conclusione del contratto contemplate dalla norma e alle conseguenze giuridiche che ne discendono e, in particolare, in relazione al fatto che l'espressione del consenso al supporto durevole esclude la possibilità per il consumatore di vincolarsi solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto¹⁴⁶.

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

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

¹⁴⁴ Cfr. AGCM, provv. 30.9.2015, PS9981, *SKY procedure di teleselling* e provv. 30.9.2015, PS9983, *H3G Procedure di teleselling*, in Boll. 35/15.

¹⁴⁵ Infatti, il legislatore, al fine di garantire la consapevolezza di contrarre del consumatore, individua nella forma scritta la regola per la conclusione del contratto e consente l'adozione della procedura derogatoria solo ove vengano rispettate determinate condizioni.

¹⁴⁶ Tale onere informativo si giustifica in ragione della posizione di vantaggio di cui il professionista gode rispetto all'altro contraente, oltre che in ragione dell'asimmetria informativa e contrattuale in cui versa il consumatore, anche in considerazione del fatto che il contenuto della conversazione telefonica registrata è predefinito unilateralmente dalla società (c.d. *vocal order*) ed è caratterizzato da domande che richiedono unicamente risposte affermative o negative da parte del potenziale cliente (cfr. i provv. del 30.9.2015, citati)).

Oltre al tenore letterale del richiamato articolo, che considera tale lo strumento che permette al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate¹⁴⁷, rileva ai fini della individuazione della nozione di supporto durevole anche il contenuto del considerando 23 della direttiva 2011/83/UE che specifica: “*I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista*”.

170. 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’ultimo¹⁴⁸.

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

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

173. 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 iscritto¹⁴⁹.

174. Nel corso dell’istruttoria¹⁵⁰ GSE ha infatti riconosciuto che, almeno sino

¹⁴⁷ L’art. 45, lett. l) cod. cons. definisce “*supporto durevole*”, “*ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate*”.

¹⁴⁸ La stessa Corte di Giustizia ha a più riprese evidenziato che un supporto può essere considerato durevole nella misura in cui consente al consumatore di conservare le informazioni a lui destinate personalmente, garantisce l’assenza di alterazione del loro contenuto nonché la loro accessibilità per un congruo periodo e offre al consumatore la possibilità di riprodurle identiche (cfr. Corte di giustizia, sentenza 5 luglio 2012, causa C-49/11, *Content Services LTD*).

¹⁴⁹ Cfr. il processo di acquisizione al telefono descritto *supra* ai parr. 2.2.2 e 2.3.

¹⁵⁰ Cfr. memorie del 4.6 e 11.9.2015 (doc. 100 e 116).

al marzo 2015, il contratto si concludeva 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 GSE ha osservato che solo dal mese di marzo 2015 è stato inserito un particolare passaggio nello *script* che allude, nella parte finale, alla successiva chiamata di conferma, anch'essa soggetta a registrazione, prevedendosi una lettera di accettazione a completamento del processo. Il messaggio SMS è inviato per confermare l'attivazione della fornitura e la registrazione della telefonata viene inviata al consumatore solamente su sua richiesta dello stesso¹⁵¹.

175. La procedura di *teleselling* descritta pertanto non risulta rispettosa – neanche dopo l'inserimento della chiamata di conferma avvenuta nel mese di marzo 2015 - dei requisiti formali individuati dal legislatore al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore sotto tre distinti profili.

176. Più nel dettaglio, GSE, in violazione di quanto disposto dall'art. 51, comma 6, non acquisisce *in modo esplicito* il consenso del consumatore ed effettuare lo scambio delle conferme tramite supporto durevole né ha informato quest'ultimo in merito alla circostanza che con la registrazione telefonica il consumatore di fatto rinuncia alla forma scritta, ossia alla possibilità di ricevere la conferma dell'offerta del professionista in forma cartacea e per iscritto. Infine, ciò almeno sino al marzo 2015, non si è previsto uno specifico momento di scambio delle conferme.

177. 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.

178. Ancora, 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.

¹⁵¹ *Ibid.*

179. Infine, con riguardo alla violazione del comma 7, dell'art. 51, si rileva come tale norma introduce un obbligo che si applica alle fattispecie in cui il contratto è stato concluso su un mezzo durevole e consiste in una comunicazione confermativa circa il fatto che il contratto è stato concluso.

180. Poiché nel caso di specie, come accertato, non è stata rispettata la procedura prevista dall'art. 51, comma 6, del Codice del Consumo per la conclusione del contratto su supporto durevole, conseguentemente risulta violato anche l'art. 51, comma 7 cod. cons.

181. Al riguardo, non può essere condivisa la tesi di GSE per cui, con l'introduzione della chiamata di conferma, quest'ultima assolverebbe anche alle finalità di cui al comma 7, poiché *“interviene prima dell'attivazione della fornitura”* (memoria del 11.9.2015, p. 13).

182. Invero, la chiamata di conferma ha lo scopo di concludere il contratto su supporto durevole, acquisendo la dichiarazione confermativa del consumatore. La comunicazione di cui al comma 7, invece, si riferisce ad una informativa circa l'avvenuta conclusione del contratto che deve avvenire *“entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza”*. In tale prospettiva, neppure l'SMS di avvenuta attivazione che GSE invia a valle dell'avvio della fornitura – avvenendo infatti dopo l'attivazione del servizio –, può essere considerato utile a tal fine.

183. Avuto specifico riguardo al diritto di ripensamento, rileva quanto disposto dall'art. 52 del Codice del Consumo, in base al quale, *“[f]atte 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, prevedendo che: *“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”*.

184. Sul punto si osserva che GSE applica, sia nel canale *door to door* sia nelle vendite al telefono, 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 GSE della proposta del consumatore sarà comunicata a quest'ultimo.

185. Le evidenze raccolte hanno permesso di rilevare che, almeno sino al

marzo 2015, sulla base degli script seguiti dagli operatori telefonici, GSE comunicava al consumatore che il diritto di ripensamento può essere esercitato fino a “14 giorni dopo il ricevimento del Welcome Pack contenente la documentazione contrattuale” (v., *supra*, par. 2.2.2), momento diverso dalla ricezione della lettera di accettazione che, come confermano le condizioni generali, segna la conclusione del contratto¹⁵².

Peraltro, come evidenziato *supra*, per un periodo iniziale, GSE non aveva neppure aggiornato gli script, continuando a comunicare il termine ridotto di dieci giorni per l’esercizio del diritto di ripensamento (par. 2.5, lettera c).

186. In patente 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 procedura prevista da GSE, almeno fino al marzo 2015, non appare conforme alla novella legislativa, costringendo peraltro l’esercizio il 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.

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

VI.5 Conclusioni

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

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

¹⁵² Cfr. art. 2.1 (“*kit teleselling II semestre 2014*” sub doc. 101: “*Il presente Contratto si intende perfezionato con il ricevimento, da parte del Cliente, dell’accettazione del Fornitore della Richiesta di Fornitura*”).

lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo.

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

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

A fronte della concreta possibilità di contratti ed attivazioni non richieste generati da tali modalità di vendita appare essenziale garantire, da un lato,

che il consumatore abbia espresso un reale e informato consenso all'adesione contrattuale e, dall'altro, che il consumatore possa liberarsi facilmente ed in breve tempo da qualsiasi vincolo derivante dal contratto o dall'attivazione non richiesta.

191. Pertanto, le condotte descritte al par. II, punto (i), risultano aggressive ai sensi 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 ai sensi dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo; le condotte descritte al punto (ii), del par. II, risultano aggressive ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto, tenuto conto della complessità dell'offerta commerciale e delle significative asimmetrie informative che contraddistinguono il settore, le modalità di informazione del consumatore e di conseguente acquisizione e verifica del suo consenso adottate dal professionista sono idonee, anche in relazione ai tempi e luoghi dei contatti, a indurre in errore il consumatore con riferimento a informazioni rilevanti quali la natura e lo scopo del contatto, le caratteristiche e le condizioni contrattuali dell'offerta, fino a limitarne notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole in merito all'offerta del professionista; i comportamenti descritti al punto (iii) integrano una pratica aggressiva ai sensi dell'articolo 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto consistenti nell'opposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali del consumatore, compreso quello di vedersi riconosciuta l'inesistenza di un contratto o di risolvere un contratto o di rivolgersi ad un altro professionista.

192. Deve comunque rilevarsi come il professionista, già spontaneamente e prima dell'apertura del procedimento istruttorio, ha, da un lato, cessato progressivamente i rapporti di mandato con le agenzie fisiche di vendita *door-to-door* e, dall'altro, ha introdotto nell'ambito delle vendite al telefono una fase successiva di verifica e controllo dell'operato dell'agente, oltre che dell'esistenza di un consenso informato del consumatore, nella misura in cui richiede al medesimo l'effettiva ricezione del plico contrattuale per poter procedere all'attivazione (v. *supra*, par. 2).

193. Tali modalità di vendita appaiono 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.

Esse appaiono dunque in grado di superare i profili di scorrettezza sopra rilevati, limitatamente all'attivazione non consapevole delle forniture, nei contratti a distanza conclusi dal professionista, nella misura in cui, riducendo significativamente l'effetto sorpresa e l'impatto delle tecniche comunicazionali finora adottate, permette al consumatore una maggiore riflessione e conoscenza delle condizioni di offerta proposte, la possibilità di acquisire informazioni sul proprio profilo tariffario e sui consumi attuali, nonché sull'effettiva convenienza della nuova offerta, prima che lo stesso sia irrevocabilmente vincolato all'offerta del professionista. Siffatta procedura ha infatti l'effetto di rinforzare la consapevolezza in merito alla scelta di aderire o meno alla proposta contrattuale del professionista ed appare idonea a determinare un consenso qualitativamente superiore, con conseguenti effetti positivi sui tassi di contestazione e ripensamento osservabili, nonché a stimolare un confronto competitivo sulle condizioni economiche effettive praticate dalle società venditrici, piuttosto che sulla maggiore o minore abilità delle strategie di *marketing* e comunicazione dei loro *partners* commerciali.

194. Sotto altro autonomo aspetto rilevano i comportamenti descritti al par. II del presente provvedimento, lettera C), ossia le specifiche modalità di conclusione dei contratti a distanza adottate dal professionista, in violazione degli articoli 51, commi 6 e 7, e 52 del Codice del Consumo, non informando in modo chiaro e comprensibile i consumatori, limitando la scelta della forma in cui viene accettata la conferma del contratto a distanza e non inviando o mettendo comunque 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. Rileva, infine, almeno fino al marzo 2015, 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

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

196. 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).

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

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

198. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della dimensione economica di GSE rispetto al settore di riferimento (cfr. la posizione di mercato descritta al par. I), con un fatturato, nel 2014 di 1,2 miliardi di euro circa.

199. 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 ridotto¹⁵³. 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

¹⁵³ Cfr. anche i dati relativi alle vendite dei canali indiretti (v. supra par. 2.1).

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.

200. Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti le pratiche commerciali descritte al par. II sub A) e sub B) risultano poste in essere per un periodo prolungato quantomeno dal gennaio 2013¹⁵⁴ ad oggi¹⁵⁵;

201. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte pratiche, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo determinare l'importo base della sanzione da irrogare alla società GSE, per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera **A)** del par. II, nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro); per la pratica commerciale scorretta di cui alla lettera **B)** del par. II, nella misura di 100.000 € (centomila euro).

202. D'altro lato, si deve tenere conto dell'intervento di GSE che, in maniera spontanea, ha, da un lato, risolto i contratti con gli agenti nel corso del 2013, e, dall'altro, introdotto nel marzo 2015, misure di verifica del controllo dell'agente e dell'esistenza di un consenso informato, particolarmente incisive, tali da migliorare la stessa qualità dell'acquisizione commerciale e sostenendo, a tal fine, non trascurabili costi di adeguamento.

203. Alla luce di quanto precede e tenuto inoltre conto del fatto che la società ha registrato, nell'ultimo esercizio, perdite per circa 53 milioni di euro (v. bilanci allegati a doc. 116), si ritiene di riconoscere una circostanza attenuante pari al 40% per ciascuna pratica (pari a 60.000 € per la pratica *sub A)* e 40.000 € per la pratica *sub B)*).

Pertanto, l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabile alla società GSE è determinato come segue:

- a) per la pratica commerciale di cui al par. II, sub **A)**, nella misura di 90.000 € (novantamila euro);
- b) per la pratica commerciale di cui al par. II, sub **B)**, nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

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

204. Con riferimento alla violazione di cui alla lettera **C)** del par. II, tenuto conto che a partire dal 13 giugno 2014 le procedure di vendita a distanza

¹⁵⁴ Cfr., ad es., segnalazione *sub* doc. 1 e ss..

¹⁵⁵ Cfr., ad esempio, la segnalazione *sub* doc. 108, ricevuta il 7 luglio 2015, ove il consumatore contesta la richiesta di importi non dovuti in merito ad un reclamo per contratto non richiesto.

adottate da GSE hanno inoltre violato, per i profili indicati in motivazione, la nuova disciplina introdotta nel Codice del Consumo dal d.lgs. 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE, nella determinazione della sanzione si ha riguardo alle dimensioni del professionista, della gravità della condotta, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

205. Peraltro, si tiene altresì in considerazione la circostanza che si tratta della prima applicazione della nuova disciplina nel settore di riferimento.

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

- a) per la violazione dell'art. 51, comma 6 e 7, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro); e
- 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, lettera **A**), consistente nell'aver attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà nonché nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste, nonché ostacolato il diritto dei consumatori di disconoscere il contratto o di recedere dallo stesso, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo;

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

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte al punto II, lettera **C**), poste in essere successivamente al 13 giugno 2014, integrino una violazione dell'art. 51, commi 6 e 7 e 52 del Codice del Consumo, in relazione alla mancata acquisizione del consenso espresso e informato del consumatore ad effettuare le conferme su supporto durevole, al non mettere nella piena disponibilità dei consumatori la registrazione della telefonata in modo che questi ultimi possano conservarla e accedervi in futuro per un congruo periodo di tempo 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 GDF Suez Energie 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 GDF Suez Energie S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore continuazione;
- c) che le condotte descritte al punto II, lettera **C**), del presente provvedimento, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazioni degli articoli 51, commi 6-7, 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 GDF Suez Energie S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 90.000 € (novantamila euro);

e) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera **B**), del presente provvedimento, alla società GDF Suez Energie S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);

f) che, con riferimento alle condotte descritte al punto II, lettera **C**), del presente provvedimento, alla società GDF Suez Energie 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 alle precedenti lettere 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