

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

VISTA la Parte III, Titolo III, del 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, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il protocollo di intesa integrativo 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 a Roma il 23 ottobre 2014;

VISTI i propri provvedimenti del 15 aprile 2015, con i quali sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Green Network S.p.A. e Green Network Luce & Gas S.r.l.

VISTO il proprio provvedimento 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 in considerazione della complessità della fattispecie oggetto del procedimento stesso e dell'opportunità di riconoscere un congruo tempo alle Parti per l'invio delle memorie finali;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. GREEN NETWORK LUCE & GAS S.r.l. (di seguito, anche, GN o la Società), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. GN, è una società operante nella vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali del settore domestico, alle condizioni del libero mercato; la stessa è partecipata al 100% da Green Network S.p.A., che svolge attività di *holding* e coordinamento del Gruppo Green Network. Nel 2014, ha realizzato ricavi da vendite e prestazioni pari a circa [1000-1500]* milioni di euro, con un utile di esercizio di circa [1-10] milioni di euro¹.

2. CRTCU – Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (di seguito, anche, CRTCU), **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO** (di seguito, anche, MDC), **CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino** (di seguito, anche, Codici), 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.

3. A2A S.p.A. (di seguito, anche, A2A), in qualità di segnalante in nome e per conto di A2A Energia S.p.A.. A2A, è una Società nata dalla fusione tra AEM S.p.A. Milano e ASM S.p.A. Brescia che svolge attività

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

¹ Bilancio d'esercizio al 31.12.2014 (Telemaco Infocamere). In termini di vendite complessive al mercato finale, il gruppo Green Network Luce & Gas è l'undicesimo operatore nel settore elettrico (con oltre 4,6 mila GWh venduti ai clienti domestici e, in misura prevalente, non domestici, pari al 1,89% delle vendite complessive) (AEEGSI, *Relazione annuale 2015*, pp. 69). A partire dall'Anno Termico 2010/11, il Gruppo Green Network è presente nel mercato del Gas con volumi di vendita superiori ai 300 Milioni di mc (Fonte: pagina web <http://greennetwork.it/gruppo/ambiti-dazione/business-model/> visionata in data 3 novembre 2015).

tecnico/amministrativa connessa ai servizi di gestione/distribuzione dei vettori energetici.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista, consistenti:

1) nell'attivazione di forniture non richieste di energia elettrica finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese² sul mercato libero;

2) nell'attivazione di forniture non richieste di gas naturale finalizzate all'acquisizione di clientela domestica e di micro-imprese sul mercato libero;

3) nell'aver concluso, dopo il 13 giugno 2014, contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, in possibile violazione dei diritti attribuiti al consumatore dal d. lgs. 21/2014³.

5. Con riferimento alle condotte di cui ai precedenti nn. *1)* e *2)*, secondo numerose segnalazioni, pervenute nel periodo ottobre 2014 – settembre 2015⁴, GN avrebbe attuato i predetti comportamenti mediante le seguenti condotte materiali.

a) 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

6. GN avrebbe proceduto all'attivazione di forniture sul mercato libero dell'energia elettrica, del gas naturale e, in alcuni casi, di entrambe (*dual fuel*), privi di qualsivoglia sottoscrizione e/o manifestazione di volontà in tal senso e/o in virtù di firme asseritamente false e contestate da parte dei consumatori, ovvero con soggetti diversi dal titolare della fornitura e da questi non autorizzate.

7. In particolare, alcuni segnalanti hanno lamentato di aver avuto conoscenza dell'attivazione della fornitura solo dopo aver ricevuto una lettera di

² Di seguito, il termine "consumatore" si intenderà riferito, laddove compatibile, anche alle micro-imprese.

³ D.Lgs 21 febbraio 2014, n. 21, concernente "Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE. (14G00033) (GU Serie Generale n.58 del 11-3-2014)".

⁴ Circa n. 80 segnalazioni. Ulteriori richieste di intervento (circa n. 70) da parte dei consumatori e loro associazioni rappresentative, nonché da concorrenti di GN sono continuate a pervenire anche oltre il termine di chiusura della fase istruttoria.

conferma di sottoscrizione di un contratto da parte di GN, nella quale si dava atto dell'avvenuta stipulazione ed erano indicati gli estremi della presunta fornitura (data di sottoscrizione del contratto e codice identificativo), nonché le modalità di contatto del nuovo fornitore.

8. Nel caso di accettazione del reclamo relativo ad una attivazione non richiesta, adotterebbe una procedura di annullamento solo parziale degli addebiti, consistente nello storno delle fatture emesse, ma anche nella emissione di nuove fatture, con le quali addebita importi non dovuti, senza il consenso della controparte.

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

9. Diversi segnalanti hanno rappresentato di aver aderito ad offerte contrattuali del professionista in modo non pienamente consapevole ovvero a fronte di informazioni ingannevoli. In particolare, nell'ambito della vendita a distanza dei servizi di fornitura, effettuate tramite visite a domicilio (c.d. porta a porta o *door to door*) ovvero mediante contatti telefonici (c.d. *teleselling outbound*), i soggetti incaricati, agenti/procacciatori in nome e per conto di GN, non avrebbero informato in modo chiaro e comprensibile i consumatori, prima che gli stessi si vincolassero contrattualmente, circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, il momento di conclusione del contratto, nonché relativamente ad altri diritti riconosciuti dalla legge, con particolare riferimento alla modalità di conclusione del contratto e alla possibilità di esercitare il diritto di recesso. In particolare, le modalità di contrattualizzazione adottate risultano idonee a limitare notevolmente la capacità di prendere una decisione consapevole, in considerazione della complessità dell'offerta commerciale e delle significative asimmetrie informative che contraddistinguono il settore.

c) Imposizioni di ostacoli alle richieste di disconoscimento dell'esistenza del contratto e/o del proprio diritto di ripensamento

10. GN non fornirebbe riscontri, o non li fornirebbe tempestivamente, a fronte dei reclami per attivazioni non richieste di servizi e delle richieste di vedersi riconoscere il diritto al recesso, in alcuni casi con la motivazione del

decorso di un periodo superiore a quello previsto per tale diritto, senza tenere conto della circostanza che spesso il recesso è stato esercitato non appena i consumatori si sono resi conto di essere stati annoverati come clienti della società, in particolare subito dopo aver ricevuto la lettera di conferma dell'offerta da parte del professionista. Anche in questi casi, l'accettazione del reclamo comporterebbe l'adozione unilaterale da parte di GN (senza consenso della controparte), di una procedura di annullamento solo parziale degli addebiti, consistente nello storno delle fatture emesse, ma anche nella emissione di nuove fatture, con le quali il professionista addebita importi non dovuti.

11. In relazione alla condotta di cui al precedente n. 3), GN avrebbe attuato i seguenti comportamenti.

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

12. Con riferimento alle modalità di conclusione dei contratti fuori dai locali commerciali e a distanza adottate dal professionista dopo il 13 giugno 2014, le procedure poste in essere da GN non garantirebbero: (i) il rispetto degli obblighi informativi precontrattuali, tra i quali l'identità del professionista, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, la possibilità di esercitare il diritto di recesso, nonché l'invio del modulo per l'esercizio di tale diritto, prima della nascita del vincolo contrattuale (ii) 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 di tutti i consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente le suddette conferme; (iii) una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento.

13. Con riferimento ai descritti comportamenti, sono state contestate al professionista le seguenti pratiche commerciali scorrette: **1)** l'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica; **2)** l'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale, nonché **3)** a partire dal 13 giugno 2014, la possibile violazione della 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

14. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 15 aprile 2015 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS9834 nei confronti del professionista, allo stesso ed alle altre Parti del procedimento (CRTCU e A2A) comunicato il successivo 23 aprile contestualmente agli accertamenti ispettivi effettuati, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Green Network S.p.A. e Green Network Luce & Gas S.r.l. per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 del Codice del Consumo, nonché degli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 e 66 *quinquies* del medesimo Codice.

15. In data 20 maggio 2015 sono pervenute due distinte istanze di partecipazione al procedimento da parte delle associazioni di consumatori MDC e CODICI, successivamente accolte il 26 maggio 2015. Il 30 luglio 2015 l'associazione Codici ha effettuato accesso agli atti del procedimento.

16. Nel corso del procedimento il professionista ha più volte esercitato il diritto di accesso agli atti (7 maggio, 2 settembre 2015) ha presentato memorie e fornito informazioni (25 maggio, 18 giugno 2015) ed è stato ripetutamente sentito in audizione (11 giugno, 10 luglio 2015 e 23 luglio).

17. In data 31 luglio 2015 è stata comunicata alle Parti, la data di conclusione della fase istruttoria, fissata al 10 settembre 2015, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, nonché la proroga del termine di conclusione del procedimento.

18. In data 9 settembre 2015 si è svolta presso la sede dell'Autorità una terza audizione del professionista ed in data 10 settembre 2015, il professionista ha depositato la propria memoria conclusiva.

19. 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

i) Premessa: i canali utilizzati dal professionista per la vendita ai clienti finali di gas ed energia elettrica

20. Come sopra descritto, GN è una società operante, alle condizioni del libero mercato, nella vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali del settore domestico. Essa opera prevalentemente sia attraverso il canale delle visite a domicilio (cd. porta a porta) sia mediante contatti telefonici (cd. *teleselling outbound*). Per l'acquisizione di nuovi clienti domestici, relativamente alle due diverse tipologie di vendita summenzionate, GN si avvale di soggetti appositamente incaricati, c.d. "procacciatori"⁵.

21. In base ai dati forniti dal professionista, nel periodo aprile 2013 – marzo 2015, il numero complessivo di proposte contrattuali veicolate dai procacciatori e ricevute dal professionista è pari a [150.000-200.000] (di cui n. [100.000-150.000] per l'energia elettrica e n. [50.000-100.000] per il gas). Relativamente a tali proposte, dalle evidenze agli atti risulta che sono stati attivati [50.000-100.000] contratti di fornitura di energia elettrica (dei quali il [75-80]% provenienti dal canale D2D e [20-25] % dal canale *teleselling*⁶) e n. [45.000-50.000] contratti di fornitura gas (dei quali l' [80-85]% tramite il canale *door to door* e [15-20]% tramite *teleselling*). Pertanto, le proposte contrattuali per le quali, nel periodo considerato, non si è pervenuti all'attivazione della fornitura, rappresentano circa il [10-15]% delle proposte contrattuali complessive ([5-10]% in relazione alle forniture di energia elettrica e [15-20]% avuto riguardo alle forniture di gas – vedi successiva Tab.1)⁷.

⁵ I contratti di procacciamento di affari prevedono anche la possibilità che la controparte di GN si avvalga di collaboratori, tanto autonomi che subordinati, per il miglior espletamento dell'attività. Tali collaboratori dipenderanno e saranno retribuiti esclusivamente dalla controparte di GN. il professionista acquisisce clientela in minima parte tramite il canale *web* (circa il 10% dei punti di prelievo totali della società. - Cfr. doc. n. 36.1.885 contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁶ Il canale *teleselling* è stato attivato da GN nel mese di ottobre 2014.

⁷ Cfr. allegati 1.J.1, 1.J.2,1.K.1, 1.K.2 al doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo.

Tab.1 – Periodo di riferimento aprile 2013 – marzo 2015

	EE			GAS			EE/GAS		
	Proposte contrattuali	Attivazioni	% contratti non attivati sul totale proposte contrattuali	Proposte contrattuali	Attivazioni	% contratti non attivati sul totale proposte contrattuali	Proposte contrattuali	Attivazioni	% contratti non attivati sul totale proposte contrattuali
D2D	[80.000-90.000]	[70.00-80.000]	[5-10]%	[40.000-50.000]	30.000-40.000	[15-20]%	[120.00-130.000]	[110.00-120.000]	[15-20]%
TLS*	[20.000-30.000]	[10.000-20.000]	[10-15]%	[0-10.000]	[0-10.000]	[15-20]%	[30.000-40.000]	[20.000-30.000]	[15-20]%
TOTALI	[100.000 - 110.000]	[90.00-100.000]	[5-10]%	[50.000-60.000]	40.000-50.000	[15-20]%	[150.00-160.000]	[130.00-140.000]	[10-15]%

* Il canale teleselling è attivo dal mese di ottobre 2014.

ii) Procedure di vendita e acquisizione del canale D2D

L'iter dell'attivazione da caricamento PDA a switch-out

22. GN ha iniziato ad avvalersi, per l'acquisizione di nuovi clienti, di tecniche di conclusione dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, cd. porta a porta, a partire da aprile 2013.

23. A seguito dell'affidamento dell'incarico per l'acquisizione di forniture di energia elettrica e/o di gas⁸, GN fornisce al procacciatore una serie di documenti operativi⁹ e, in particolare, la documentazione contrattuale che consiste in una "*Proposta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale*" (di seguito, anche, *PdF*) in formato cartaceo, da utilizzare per la vendita ai clienti finali, che deve essere restituita firmata dal cliente.

24. Le modalità operative per la vendita ai clienti finali di gas ed energia elettrica¹⁰, si sostanziano in visite degli agenti/procacciatori presso il domicilio dei consumatori durante le quali il personale incaricato deve farsi riconoscere, dichiarare il soggetto per conto del quale opera e presentare al cliente l'offerta commerciale del venditore illustrando la citata "*Proposta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale*" e fornendo le informazioni preliminari alla conclusione del contratto (scheda di confrontabilità tra le tariffe offerte dal venditore e quelle previste dal regime di *maggior tutela*, durata e validità dell'offerta, codici identificativi del POD/PDR, indirizzo di fornitura e di residenza, data presunta di inizio fornitura, modalità di pagamento e di fatturazione, diritto di ripensamento, recesso, recapiti del

⁸ La procedura descritta nel testo è sostanzialmente analoga sia in relazione all'acquisizione di forniture di energia elettrica che di gas.

⁹ Quali, ad esempio, i prezzi di riferimento per contrattualizzare i clienti finali; i modelli di offerta economica, i piani provvigionali e le modalità di applicazione dei prezzi di listino ai clienti finali.

¹⁰ Cfr. cartella in formato elettronico *Video e presentazioni formazione agenti GN* acquisita durante l'accertamento ispettivo presso le sedi di GN in data 23 aprile 2015.

fornitore, ecc.).

25. Nel caso dei procacciatori porta a porta, l'acquisizione del consenso del cliente avviene al momento della firma della *PdF*. Una volta che il potenziale cliente sottoscrive la proposta di contratto, il procacciatore la trasmette, a mezzo *fax* o posta elettronica, al professionista ed i relativi dati vengono caricati sul *software* gestionale di GN.

26. Le richieste di attivazione sono sottoposte da GN ad una prima verifica di ammissibilità (controllo di coerenza dei dati necessari al caricamento quali n. POD e/o PDR, dati fiscali, ecc.), nonché al controllo di solvibilità del potenziale cliente (eventuali iscrizioni nel registro dei protesti, procedure esecutive, ecc.).

27. A seguito del significativo numero di disconoscimenti e ripensamenti registrati, a partire dalla fine di gennaio 2015¹¹, il giorno dopo il caricamento della PDF nei sistemi di GN, la società:

a) effettua una chiamata di conferma, cd. *check call* registrata, cioè una chiamata telefonica al cliente finale allo scopo di fornirgli la conferma della ricezione della proposta contrattuale da parte di GN e verificarne l'autenticità. Detta telefonata viene effettuata da un operatore terzo (*[omissis]*)¹². Se il cliente nel corso di tale telefonata disconosce il contratto o esercita il diritto di ripensamento, la procedura si blocca. Nel caso in cui invece il cliente non sia rintracciabile, GN sospende temporaneamente la procedura (cd. stato di *freeze* o congelamento) e ripete la chiamata per 7 volte, prima di dare ulteriore corso alla procedura stessa con l'invio di una lettera di benvenuto, cd. *welcome letter* (vedi *infra*);

b) invia un *sms* in cui conferma di aver ricevuto la documentazione contrattuale;

c) invia la *welcome letter*¹³ in cui si conferma la ricezione della

¹¹ Cfr. All. 4 al verbale di accertamento ispettivo di cui al doc. n. 36 dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. All. 4 al verbale di accertamento ispettivo di cui al doc. n. 36 dell'indice del fascicolo. La *check call* è effettuata sia per il *teleselling* che per il porta a porta.

¹³ Si riporta il testo della *welcome letter* relativa ad una fornitura di gas naturale che GN invia ai potenziali clienti:

“OGGETTO: lettera di conferma sottoscrizione di un contratto per la fornitura di gas naturale sul libero mercato ai sensi della delibera dell'AEEG n° 153/12/R/COM e relativa accettazione espressa.

Gentilissimo Cliente, con la presente Le diamo il nostro più cordiale benvenuto tra i nostri clienti e La ringraziamo per aver scelto la nostra Società per la Sua fornitura di gas naturale. In base a quanto stabilito dalla delibera in oggetto, con la presente comunicazione Le confermiamo che ha sottoscritto con la Società Green Network Luce & Gas Srl un contratto per la fornitura di gas naturale sul libero mercato. Il contratto è stato stipulato in data (..), presso i Suoi locali secondo l'offerta commerciale (...); l'inizio della fornitura di gas naturale per il sito identificato dal codice PDR (...) ubicato in via (...) da parte di Green Network Luce & Gas Srl è prevista per il (...). Infine, La informiamo che il contratto con la scrivente sarà eseguito in luogo di quello in base al quale è attualmente fornito. Le ricordiamo che per qualsiasi informazione o per un eventuale reclamo è a Sua disposizione il ns. Call Center al numero verde 800.584.585 dal al, o può inviare una comunicazione al fax verde 800.912.758 o alla casella e-mail

documentazione contrattuale. Con l'invio di tale lettera la proposta del cliente viene accettata da GN e il contratto si considera concluso; il cliente viene informato nella stessa lettera della data di inizio delle forniture.

28. Entro il termine di 14 giorni dall'invio della *welcome letter* (data in cui si intende concluso il contratto) il cliente può esercitare il diritto di ripensamento che inibisce le successive operazioni di *switch* (cambio del fornitore)¹⁴. In relazione all'esercizio di tale diritto, il professionista ha dichiarato che il momento dal quale esso decorre è la data di invio della *welcome letter*, sebbene nei moduli contrattuali per la proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo (sia nella versione precedente che successiva all'entrata in vigore del D.Lgs. 21/2014)¹⁵, il *dies a quo* è individuato nella data di sottoscrizione della proposta contrattuale.

29. Laddove dovesse pervenire, da parte del cliente, un disconoscimento del contratto successivamente alle procedure di *switch* ed in tempi non

supportogreennetwork.it. La invitiamo, qualora non avesse provveduto, ad inviare il modulo relativo alla dichiarazione dei dati catastali. Per conoscere tutti i servizi a Lei dedicati visiti il sito www.greennetwork.it. RingraziandoLa nuovamente per la fiducia accordataci, porgiamo i nostri cordiali saluti. (Cfr. All. 7 al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo).

¹⁴ GN comunica i punti da attivare ai distributori locali tramite portale o posta certificata. Il processo di erogazione del servizio avviene tramite la collaborazione di vari settori aziendali che provvedono alla gestione delle attivazioni, delle cessazioni, delle connessioni, al distacco clienti morosi, nonché al coordinamento e controllo del dispacciamento.

¹⁵ Cfr. Allegati nn. 2 e 3 al verbale di accertamento ispettivo di cui al doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). In particolare:

L'articolo 10 delle condizioni generali di contratto (M 09.4) relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico così riporta: "**10. RICHIESTA DI CONTRATTO, REVOCA DELLA RICHIESTA-DECORRENZA, DURATA, EFFICACIA DEL CONTRATTO E RECESSO - La Proposta di Fornitura, compilata e sottoscritta dal Cliente, potrà dallo stesso essere revocata, senza alcuna penalità e/o onere, entro i dieci giorni lavorativi** [il termine non è stato modificato nella versione post d.lgvo 21/2014] **successivi alla sua sottoscrizione, con comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, entro il predetto termine, mediante raccomandata A/R. Tale comunicazione potrà essere inviata, entro lo stesso termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** (14 giorni lavorativi nella versione post d.lgvo 21/2014), anche mediante telegramma, e-mail e fax ai riferimenti indicati nella Proposta di fornitura, a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R entro le 48 (quarantotto) ore successive. (...). Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione da parte del Fornitore, che potrà avvenire in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza. essendo allo stesso applicabili le disposizioni del D.Lgs. 206/2005 (...).

L'articolo 3 delle condizioni generali di contratto (M 09.1) relative alla fornitura di gas naturale così riporta: "**3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO ED AVVIO DELLE FORNITURE - La Proposta di Fornitura, contenuta nel modulo sottoscritto dal Cliente, si intende irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1329 del Codice Civile fatto salvo il diritto del Cliente, che ne abbia diritto, di esercitare il diritto di ripensamento, revocando la proposta entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data della sua sottoscrizione o della sua consegna** (14 giorni lavorativi nella versione post d.lgvo 21/2014), qualora successiva, mediante comunicazione tramite raccomandata A/R o telefax, La Richiesta è valida dalla data di sua sottoscrizione e sino a 30 (trenta) giorni dalla data presunta di inizio fornitura (come da Proposta di Fornitura). (...). Il Contratto si conclude o mediante accettazione espressa con specifica lettera di benvenuto inviata tramite raccomandata A/R o telefax o e-mail, ovvero mediante consegna in originale attraverso proprio personale commerciale, agenti, rappresentanti o ai sensi dell'art. 1327 del Codice Civile, con l'inizio della fornitura da parte del Fornitore. (sottolineature aggiunte)

compatibili con l'annullamento dello stesso, GN, accertata la natura del reclamo per contratto non richiesto, entro il giorno 15 di ciascun mese invia all'ufficio competente l'elenco di tutti i POD/PDR che sono stati oggetto di reclamo per contratto non richiesto; detto ufficio verifica che tutti i POD/PDR siano effettivamente entrati in fornitura ed applica la procedura di ripristino prevista dalla delibera di settore¹⁶.

I rapporti contrattuali con i procacciatori door to door

30. GN ha fornito alcuni degli accordi commerciali (integrati da successivi *addendum*) stipulati con numerosi soggetti terzi (circa *[omissis]*)¹⁷ che hanno dichiarato di avere competenza nel settore della commercializzazione dell'energia elettrica e del gas naturale ed in grado di procacciare contratti con i consumatori potenzialmente interessati a ricevere la fornitura dal professionista.

31. L'oggetto di detti contratti, in cui viene espressamente esclusa la sussistenza in capo al procacciatore di qualsiasi obbligo o vincolo riconducibile ad un rapporto di agenzia o di lavoro subordinato, consiste appunto nella disponibilità di GN a ricevere dal procacciatore eventuali proposte provenienti da potenziali clienti, relativi alla conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale.

32. Al procacciatore compete la registrazione dei dati anagrafici dei potenziali clienti, la sottoposizione ed illustrazione della proposta di fornitura - sia per quanto riguarda le condizioni economiche, sia per quanto riguarda le modalità di recesso nel caso di attivazione non richiesta - nonché l'acquisizione della sottoscrizione della proposta e la trasmissione dei formulari in tal modo completati alla stessa GN.

¹⁶ GN ha infatti aderito alla procedura di ripristino in caso di contatto non richiesto. Quando un cliente esprime, tramite reclamo scritto, di non aver sottoscritto un contratto di fornitura con GN, lo stesso viene analizzato e, in seguito alla sua accettazione, il professionista provvede ogni mese a comunicare l'elenco dei ripristini con le modalità descritte nella delibera AEEGSI 153/2012/R/com. In particolare, il professionista comunica ai distributori locali quali POD/PDR connessi alla propria rete saranno oggetto di ripristino ed invia tramite PEC una comunicazione al trader precedente nella quale sono indicati i punti da riacquisire con la decorrenza indicata.

Le proposte contrattuali nel CRM (*Customer relationship management*) aziendale vengono caricate ogni giorno; quelle caricate fino al giorno 15 del generico mese *m* comportano, per i clienti domestici, l'avvio delle procedure di *switch* (cambio fornitore) nel corso dello stesso mese *m*; quelle caricate dal giorno 16 in poi del generico mese *m* vengono gestite, ai fini dello *switch* nel corso del mese successivo (*m+1*). L'efficacia dello *switch* è il primo giorno del secondo mese (*m+2*) successivo rispetto a quello in cui viene effettuata la procedura di *switch*. L'eventuale annullamento delle procedure di *switch* può comunque avvenire entro il 6° giorno lavorativo del mese antecedente a quello per cui lo *switch* ha efficacia (mese *m+1*). Cfr. doc A allegato al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. All. 1.k.2 al doc. N. 67 di cui all'indice del fascicolo.

33. Il procacciatore si impegna, tra l'altro a: 1) svolgere il suo incarico sul mercato, in via occasionale ma in piena autonomia, con organizzazione di mezzi e di personale proprio; 2) comunicare e trasmettere a mezzo fax o posta elettronica la proposta di contratto sottoscritta dal potenziale cliente redatta sul modulo fornito da GN; 3) accertarsi con la massima diligenza della solvibilità dei clienti; 4) attenersi, nella esecuzione delle proprie prestazioni, anche alle previsioni del codice di condotta commerciale (delibera ARG/com 104/10); 5) attenersi scrupolosamente alla procedura di gestione delle attività finalizzate all'acquisizione e successiva gestione dei clienti finali; 6) garantire che i contratti dallo stesso procurati siano effettivamente riferibili ai soggetti in essi indicati.

34. Il procacciatore acquisirà il diritto a percepire il compenso variabile pattuito solo ed esclusivamente dopo che la società avrà materialmente incassato il pagamento dai clienti, salvo il buon fine dello stesso, nella misura ed in proporzione di quanto incassato¹⁸. Le provvigioni si compongono di una parte fissa (gettone) per ciascun contratto sottoscritto¹⁹, compensi proporzionali al numero di contratti conclusi ed una parte ricorrente, che è calcolata sui consumi effettuati.

In particolare, la remunerazione e gli eventuali premi competono al procacciatore in base al numero di clienti acquisiti, prevedendosi altresì incentivi e ulteriori premi in caso di raggiungimento di obiettivi minimi in termini sia di numero di POD/PDR contrattualizzati sia di loro permanenza in fornitura (il cui mancato raggiungimento comporta il ricalcolo dei compensi sui mesi effettivi di fornitura e l'effettuazione di conguagli tra quanto calcolato ed erogato *ex ante* e quanto spettante *ex post* sulla base delle verifiche di effettivo *switch* dei punti di prelievo e di quanto loro fatturato mensilmente).

35. Dalle evidenze agli atti²⁰, si rileva che, in relazione ai contratti di fornitura di energia elettrica ad uso domestico, GN corrisponde al procacciatore un gettone di [50-100] €/POD²¹. Al raggiungimento di [1000-2000] POD nella produzione mensile, sarà riconosciuto un ulteriore gettone di [0-5]€/POD. Il contratto prevede anche una *fee ricorrente* sul volume

¹⁸ GN provvederà, entro il giorno 20 (venti) di ciascun mese, a trasmettere al procacciatore il tabulato contenente il relativo conteggio del compenso dovuto, suddiviso per cliente e sito di prelievo.

¹⁹ La composizione della provvigione varia in base al tipo di cliente (domestico, business, ecc.).

²⁰ In particolare, Cfr. all. 3 al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo, in particolare l'allegato 1 al contratto [omissis] denominato "Piano provvigionale Campagna vendite 2014-2016" riferito ai compensi riconosciuti da GN per la conclusione di contratti di forniture sia di energia elettrica che di gas.

²¹ Ad eccezione di ogni POD afferente alla regione [omissis] per cui verrà riconosciuto un gettone pari a [50-100] €/POD.

totale dei contratti domestici pari ad $[0-5] \text{€}/\text{POD}/\text{mese}$ per i primi $[10-15]$ mesi di fornitura del punto di prelievo. Dal *[omissis]* mese di fornitura detta *fee* sarà pari a $[0-5] \text{€}/\text{POD}/\text{mese}$. Tali compensi saranno corrisposti da GN entro il giorno 10 del mese $m+1$ rispetto al mese m di sottoscrizione del contratto (previa presentazione della documentazione completa al fornitore). Nel caso in cui la permanenza del POD sia inferiore al periodo per il quale il compenso s'intende maturato ($[5-10]$ mesi), tale importo verrà ricalcolato sui mesi effettivi di fornitura e verrà effettuato conguaglio dei compensi²². Analoga struttura provvigionale è prevista per i contratti di fornitura di gas²³.

36. I contratti hanno generalmente durata pari a *[omissis]* e prevedono il diritto di recesso per ciascuna delle parti. I procacciatori dichiarano di conoscere le disposizioni di cui al D.Lgs 231/2001²⁴ e di aver preso visione del Codice Etico adottato dal gruppo Green Network, astenendosi dalla commissione di condotte illecite. L'inosservanza di tali disposizioni legittima GN a recedere dal contratto. A partire dal mese di gennaio 2015 è stato aggiunto un *addendum* che prevede che, per ogni contratto del quale il cliente finale disconoscesse la paternità, GN addebita al procacciatore medesimo una penale di importo pari a $[100-200] \text{€}$ (circa *[omissis]* dell'importo corrispondente ad un gettone medio), che sarà raddoppiata laddove il contratto abbia per oggetto sia la fornitura di energia elettrica, sia quella di gas naturale.

²² Cfr. anche il doc. n. 36.1.905 *Piano provvigionale e listino mensile* in cui il Piano provvigionale Campagna vendite 2015 riporta anche i dati provvigionali relativi alle categorie *Microbusiness* e *P.M.I.*. In tale documento sono presenti alcune differenze rispetto ai dati delle provvigioni riportati nel testo ma che sostanzialmente rispecchiano le modalità di remunerazione adottate dal professionista (gettone e ricorrente).

²³ Avuto riguardo ai contratti di fornitura di gas, GN corrisponde al procacciatore un gettone di $[50-100] \text{€}/\text{PDR}$, purché il consumo non sia inferiore ai $[100-500] \text{mc}/\text{annui}$. In tale evenienza il gettone riconosciuto sarà di $[50-100] \text{€}/\text{PDR}$. Tali compensi saranno corrisposti da GN entro il giorno 10 del mese $m+1$ rispetto al mese m di sottoscrizione del contratto (previa presentazione della documentazione completa al fornitore). Nel caso in cui la permanenza del PDR sia inferiore al periodo per il quale il compenso s'intende maturato ($[5-10]$ mesi), tale importo verrà ricalcolato sui mesi effettivi di fornitura e verrà effettuato conguaglio dei compensi. In caso di rinnovo del contratto per un periodo di $[10-15]$ mesi successivi al primo anno di fornitura completato, verrà riconosciuto un ulteriore gettone di $[10-15] \text{€}/\text{PDR}$ che sarà soggetto a conguaglio in caso di permanenza inferiore a $[15-20]$ mesi dalla data effettiva di inizio fornitura del contratto sottoscritto. Cfr. anche il doc. n. 36.1.905 *Piano provvigionale e listino mensile* in cui il Piano provvigionale Campagna vendite 2015 riporta anche i dati provvigionali relativi alle categorie *Microbusiness* e *P.M.I.*. In tale documento sono presenti alcune differenze rispetto ai dati delle provvigioni riportati nel testo ma che sostanzialmente rispecchiano le modalità di remunerazione adottate dal professionista.

²⁴ Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 concernente "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

Le attività di formazione dei procacciatori door to door

37. Avuto riguardo alle attività di formazione alla propria rete commerciale indiretta, GN ha dichiarato di effettuare dei corsi *on line* in relazione ai seguenti argomenti: *a)* Codice di condotta commerciale; *b)* regolamentazione dei contratti ed attivazioni non richieste (Delibera AEEG 153/2012/R/com); *c)* regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (Delibera AEEG ARG/com 164/2008)²⁵.

38. Dalle evidenze agli atti, in particolare da alcuni *file* video formativi²⁶, emerge che il professionista, relativamente alle misure preventive e ripristinatorie nei casi di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e gas, richiama in modo estremamente sintetico e generico le principali disposizioni previste dalle norme regolamentari, accennando ad alcune delle condotte alle quali gli operatori commerciali (procacciatori) dovrebbero attenersi²⁷.

39. Con specifico riferimento al diritto di ripensamento, viene veicolata ai procacciatori l'informazione che *"... da questo momento in cui si è perfezionata l'offerta, il cliente ha dieci giorni per esercitare il diritto di ripensamento come previsto dalla legge, con l'invio di una semplice raccomandata. Trascorsi questi dieci giorni Green Network invierà una welcome letter al cliente comunicando il perfezionamento, a tutti gli effetti, del contratto"*²⁸. Da quanto risulta agli atti²⁹, questa informazione viene a sua volta veicolata dai procacciatori al consumatore in fase di sottoscrizione della proposta contrattuale, nonché riportata nel materiale cartaceo destinato alla rete dei procacciatori e fornita dal professionista nel corso dell'istruttoria³⁰.

²⁵ Cfr. doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. documenti nn. 36.1.980 e 36.1.981 contenuti nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

²⁷ Quali, 1) gli obblighi di riconoscibilità dell'agente/procacciatore; 2) l'esplicitazione circa il fatto che l'offerta riguarda il mercato libero; 3) l'informazione sulle caratteristiche principali del contratto, in particolare il prezzo, le condizioni economiche, la durata, le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, le modalità di pagamento, la scheda di confrontabilità, gli oneri accessori e il diritto di ripensamento. Analoghe sintetiche informazioni sono presenti in alcune presentazioni *power point* acquisite agli atti del procedimento (Cfr. all. 4 al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo).

²⁸ Cfr. doc. 36.1.980, *Greennetwork - codice condotta parte2.mp4*, contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

²⁹ Cfr. doc. 36.1.983, *Greennetwork - simulazione vendita*, contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

³⁰ Cfr. all. 4 al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo, in cui si riporta: *"Cosa devo fare se il cliente richiede: Di esercitare il diritto di ripensamento - E' possibile comunicare l'eventuale ripensamento entro 10 giorni lavorativi inviando una comunicazione al numero di fax verde 800.912.758 o alla casella mail supporto@greennetwork.it. Nella comunicazione devono essere inseriti tutti i dati anagrafici e di fornitura, in particolare: Il numero di POD o di PDR; L'agente con cui è stato sottoscritto il contratto.*

40. Inoltre, in detti *file* video formativi, benché si richiami la necessità di trasferire al cliente le informazioni *nel modo più possibile trasparente e completo*, non si rinvencono indicazioni specifiche ai destinatari della formazione sull'importanza di rendere edotto il consumatore circa il suo diritto al recesso. Ancora, nei citati *files*, si prevede di incontrare gli operatori commerciali per degli incontri formativi, il cui contenuto e le relative modalità di espletamento non sono stati però resi noti dal professionista.

Le attività di controllo sui procacciatori door to door

41. L'ufficio commerciale di GN effettua, a cadenza mensile, un'analisi dei contratti chiusi dal procacciatore e, con cadenza semestrale, un'analisi aggregata sulla base dell'operato dello stesso. Nel caso in cui alcuni indici di valutazione non risultino sufficientemente validi, il referente commerciale GN provvederebbe a suggerire ai procacciatori un miglioramento dell'operato.

42. In particolare, dalla seguente Tabella n. 2 si rilevano le KPI (*Key Performance Indicator*) ed il livello di tollerabilità del venditore sulla base delle analisi condotte³¹:

Non si fa menzione, quindi, della forma richiesta dal professionista nell'art. 10 delle condizioni generali di contratto (M 09.4) relative alla fornitura di energia elettrica per uso domestico per ritenere valido l'esercizio del diritto di ripensamento dove si prevedono le suddette modalità di comunicazione " *a condizione che sia[no] confermata[e] mediante raccomandata A/R entro le 48 (quarantotto) ore successive. (...).*

³¹ Cfr. all.1 al doc n. 52 di cui all'indice del fascicolo, - Documento sulla "gestione della rete commerciale indiretta" relativo al rapporto di collaborazione con i procacciatori.

Tab.2

KPI	definizione	valorizzazione OK	valorizzazione KO
MOROSITÀ	scaduto>2 mesi / fatturato>2mesi	<[15%/20%]	>[15%/20%]
DISCONOSCIMENTI	n disconoscimenti mese M-2 / produzione M-2	<[0%/5%]	>[0%/5%]
VITA MEDIA CESSATI	analisi della vita media dei cessati per agenzia	>[5-10]msi	<[5-10]msi
PRODUTTIVITÀ	(n PDP entranti al mese M-1) - (n PDP uscenti al mese M-1)/(n PDP entranti al mese M-1)	>[70%/75%]	<[70%/75%]
TURISMO ENERGETICO	n. PDP cessati al mese M-1 / n PDP attivi dell'agenzia	<[10%/15%]	>[10%/15%]
COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO	n POP business / n PDP attivi agenzia	>[10%/15%]	<[10%/15%]
PRODUZIONE	n PDP caricati nel mese M di produzione	da valutare	
PESO PRODUZIONE	n PDP caricati nel mese M di produzione / totale PDP caricati	da valutare	
CHURN RATE	somma cessati al mese M-3,M-2, M-1 / media PDP attivi al mese M-4 e mese M	da valutare	

43. Inoltre, GN esegue un'analisi di *customer satisfaction* consistente nell'effettuare telefonate a campione a clienti finali contrattualizzati, proponendo un'intervista telefonica di gradimento e soddisfazione dell'operato del procuratore e del livello di qualità del servizio dallo stesso offerto, attraverso un questionario³². Dalle evidenze emerse in sede ispettiva risulta che dalle circa [400-500] interviste telefoniche, effettuate dal professionista nel periodo novembre 2013 – febbraio 2015, la media di gradimento dei clienti relativamente all'operato dei procuratori intervistati (17 società collaboranti con GN), secondo la scala di valori adottata da GN (0= non soddisfatto; 1= poco soddisfatto; 2= mediamente soddisfatto; 3= soddisfatto; 4= molto soddisfatto)³³ è risultata pari a [0-3].

44. Nel caso in cui GN ritenga che un procuratore non adotti condotte commerciali corrette, può applicare, da gennaio 2015, le penali previste negli *addendum* dei relativi contratti e/o risolverli azionando la clausola risolutiva espressa prevista nel contratto stesso. Tuttavia, dalle evidenze agli atti non emergono applicazioni delle citate penali mentre, dalla documentazione trasmessa dal professionista, nonché acquisita nel corso dell'accertamento

³² Il questionario al quale vengono sottoposti i clienti nel corso dell'intervista telefonica prevede le seguenti domande: 1) Facilità nell'entrare in contatto con i nostri referenti; 2) Cordialità nei contatti (telefonici, di persona); 3) Chiarezza nell'esposizione delle tariffe dei servizi offerti; 4) Capacità di comprendere le specifiche esigenze del cliente; 5) Chiarezza nell'esposizione della documentazione contrattuale; 6) Chiarezza delle informazioni ricevute; 7) Competenza del personale commerciale; 8) Professionalità del personale commerciale; 9) Orientamento alla soddisfazione del cliente; 10) Soddisfazione globale; 11) Assistenza del post-vendita.

³³ - Cfr. doc. n. 36.1.8 - *REPORT_AGENZIE con Referente_2014-2015.xlsx* - contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

ispettivo del 23 aprile 2015, è emersa una vertenza in corso per la risoluzione di un contratto stipulato con uno dei procacciatori (vedi *infra*).

iii) Le criticità nelle condotte adottate per la contrattualizzazione nel canale D2D: le segnalazioni e gli ulteriori riscontri emersi

Contratti e attivazioni non richieste

45. Dalle segnalazioni pervenute all’Autorità sia da parte di consumatori che di microimprese, dai documenti acquisiti nel corso dell’accertamento ispettivo, nonché dai riscontri forniti da GN, è emerso che in numerosi casi il professionista ha effettivamente ritenuto perfezionato il contratto e in molti casi attivato le forniture sul mercato libero di energia elettrica e/o di gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà o di sottoscrizione da parte del consumatore.

46. In particolare, molti segnalanti hanno lamentato di aver ricevuto una lettera di conferma di sottoscrizione di un contratto da parte di GN (*welcome letter*) nella quale si dava atto dell’avvenuta stipulazione del contratto stesso ed in cui si indicavano gli estremi della presunta fornitura (data di sottoscrizione del contratto e codice identificativo), nonché le modalità di contatto del nuovo fornitore, senza che questi avessero in realtà mai sottoscritto alcun documento in tal senso.

47. Il tenore delle segnalazioni è riassumibile in una *mail* di un consumatore, acquisita agli atti nel corso dell’accertamento ispettivo del 23 aprile 2015 - unitamente a circa altri 200 reclami per disconoscimenti³⁴ - che così recita: “*In questi giorni mi sono pervenute vs. comunicazioni, qui allegate, relative alla sottoscrizione di contratti di fornitura sia di energia elettrica che di gas, senza che noi avessimo mai sottoscritto nessun contratto con Voi né per telefono e né direttamente, ma solo avuti contatti informali. Pertanto, essendo ns. intenzione non sottoscrivere nessun contratto con la Vs. società Vi preghiamo di annullare le suddette comunicazioni, ritenendole nulle. Salvo ogni altro diritto ed azioni. Cordiali saluti*” (lettera firmata)³⁵.

48. In molti casi, la lettera di benvenuto è giunta ai consumatori a seguito della visita al proprio domicilio di procacciatori del professionista che, però,

³⁴ Cfr. la cartella *Disconoscimenti* contenuta nell’allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell’indice del fascicolo).

³⁵ Cfr. la *mail [omissis]* contenuta all’interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all’allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell’indice del fascicolo).

si era conclusa senza alcun impegno da parte del consumatore³⁶; in altri casi ancora, il documento recante la *PdF* presentava firme chiaramente apocriefe o era stato palesemente alterato e contraffatto³⁷; in ulteriori circostanze risulta, poi, che GN abbia ritenuto perfezionati dei contratti anche nei casi di espresso rifiuto dei consumatori in sede di telefonata di conferma (*check call*)³⁸.

49. Altre evidenze agli atti dimostrano la totale assenza di contatto tra il professionista e il consumatore intestatario del contratto di fornitura precedentemente in corso³⁹. In particolare, la segnalazione di A2A evidenzia, tra l'altro, che “*Non mancano, inoltre, segnalazioni di utenti che si sono visti attivare nuove forniture con la Vostra Società a loro totale insaputa (allegati 6 e 7)*”⁴⁰. Molte segnalazioni lamentano l'apposizione di firme false o di altri familiari, spesso riconducibili a persone anziane o malate e, quindi, particolarmente vulnerabili, o casi di avvio delle procedure di attivazione delle forniture nei confronti di utenti deceduti o su condomini tramite falsi amministratori⁴¹.

50. Da ulteriori segnalazioni, è emerso, altresì, che i consumatori si sarebbero resi conto della cessazione del precedente contratto di fornitura e dell'esistenza di un nuovo rapporto contrattuale con GN soltanto al momento del ricevimento della *welcome letter* - disconoscendo le eventuali firme

³⁶ Cfr., a titolo esemplificativo, le segnalazioni doc. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 19, 28, di cui all'indice del fascicolo e il doc. pdf [omissis] contenute all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

³⁷ In molte segnalazioni i consumatori hanno richiesto al professionista di esibire copia delle *PdF* per poter verificare l'autenticità della firma e eventualmente attivare ulteriori azioni a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi comprese azioni legali e/o denunce alle autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza. Cfr., a titolo esemplificativo, la mail [omissis], [omissis] e i docc. pdf [omissis] RECLAMO FT PER DISCONOSCIMENTO CONTRATTO EE+GAS e [omissis] contenute all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

³⁸ Cfr., a titolo esemplificativo, la mail [omissis] - REVOCA RIPENSAMENTO CONTRATTO contenuto all'interno della cartella *Ripensamento* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

³⁹ Alcuni segnalanti lamentano di non aver avuto mai contatti con il professionista, con suoi procacciatori o per telefono. Cfr., a titolo esemplificativo, i docc. pdf [omissis] e [omissis] e la mail [omissis] contenuti all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche le evidenze di avvio delle procedure di attivazione della fornitura da parte di GN in assenza di contatto preventivo con il consumatore contenute nella cartella *Ripensamento* di cui al medesimo All. 5 (DVD).

⁴⁰ Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

⁴¹ Cfr., a titolo esemplificativo, docc. nn. 2 e 53 di cui all'indice del fascicolo e i docc. pdf [omissis], [omissis] PER [omissis] AMMINISTRATORE [omissis] -24 CONDOMINI, nonché le mail [omissis], [omissis], CONDOMINIO BELVEDERE, [omissis] PER [omissis], [omissis] contenute all'interno della cartella *Disconoscimenti* e il report *Reclami contratti non richiesti 2015 BIS* contenuto nella cartella UFFICIO RECLAMI- ESTRAZIONI DATI ARCHIVIO dal quale si rilevano diverse contestazioni per contratti sottoscritti ma riconducibili a persone decedute (cfr. allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

apposte sulla *PdF*⁴² - o al ricevimento della bolletta di conguaglio da parte dei precedenti fornitori e, contemporaneamente, di bollette del nuovo fornitore (appunto, GN) – in alcuni casi i contratti non recavano alcuna sottoscrizione, in altri contenevano dati personali, recapiti o estremi della fornitura errati⁴³; in altri casi, si sarebbe persino giunti al distacco della fornitura di una consumatrice assolutamente inconsapevole del passaggio a GN e senza che avesse ricevuto alcuna fattura da quest'ultimo⁴⁴.

51. Infine, da una lettera di conferma sottoscrizione di un contratto per la fornitura di gas naturale sul libero mercato (*welcome letter*), depositata agli atti dallo stesso professionista, risulta che GN ha informato un consumatore, il 3 marzo 2015, che “ (...) *il contratto è stato stipulato in data 20/11/2014 presso i Suoi locali, secondo l'offerta commerciale (...); l'inizio della fornitura di gas naturale per il sito identificato dal codice PDR (...) ubicato in VIA (...) da parte di Green Network Luce & Gas Srl è prevista per il 01/02/2015*; in tal caso l'attivazione della fornitura è avvenuta in data antecedente all'invio della lettera stessa (sottolineature aggiunte)⁴⁵.

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

52. Numerosi sono anche i casi agli atti del fascicolo in cui il professionista ha avviato le procedure per l'attivazione delle forniture sul mercato libero di energia elettrica e/o di gas sulla base di un consenso viziato, estorto ai consumatori a seguito di informazioni fuorvianti e ingannevoli loro fornite dal personale operante per conto di GN in sede di contatto presso il loro domicilio.

53. In particolare, i procacciatori di GN, allo scopo di indurre i potenziali clienti a firmare la *PdF*, si sono spacciati come agenti dei fornitori attuali dei consumatori o di altri operatori prospettando riduzioni di prezzo sulle tariffe e/o vantaggi economici⁴⁶ o fornendo informazioni false (attuale fornitore

⁴² *Cfr.*, a titolo esemplificativo, la *mail [omissis]* contenuta all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁴³ *Cfr.* doc. 2 di cui all'indice del fascicolo.

⁴⁴ *Cfr.* segnalazione del Movimento Difesa del Cittadino (Parte del procedimento), doc. n. 29 e n. 31 di cui all'indice del fascicolo.

⁴⁵ *Cfr.* all. n. 7 al doc. n. 52 (prima memoria depositata da GN) di cui all'indice del fascicolo.

⁴⁶ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, doc. 13 di cui all'indice del fascicolo, doc. pdf *[omissis]*, doc. pdf *[omissis]*, doc. pdf *[omissis]* e le *mail [omissis]*, *[omissis]* e *[omissis]*, contenuti all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

“fallito”)⁴⁷ o hanno richiesto di vedere la documentazione contrattuale (fatture, contratti in essere, ecc.) dichiarando di dover effettuare controlli e/o aggiornamenti di vario genere⁴⁸ ma con la reale intenzione di carpire i dati sensibili quali il n. POD, il n. PDR, ecc.⁴⁹.

Fatturazione dei consumi malgrado richieste di storno

54. GN gestisce i reclami per disconoscimenti, ripensamenti e/o contestazioni per contratti e attivazioni non richieste da parte dei consumatori, applicando in maniera sistematica la procedura di ripristino, senza richiedere alcun consenso al consumatore⁵⁰.

55. Anche in presenza di esplicite richieste di storno delle fatture emesse⁵¹, risulta che il professionista proceda comunque ad emettere fatture, eventualmente applicando condizioni agevolate. Ciò anche, nei casi di

⁴⁷ Cfr, a titolo esemplificativo, docc. nn. 77, 78 e 79 (Federconsumatori) di cui all'indice del fascicolo e la mail [omissis], contenuta all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo)

⁴⁸ Cfr, a titolo esemplificativo, doc. pdf [omissis] - *REVOCA CONTRATTO*, doc. pdf [omissis], contenuti all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁴⁹ Cfr. anche le evidenze di sottoscrizioni inconsapevoli e/o effettuate sulla base di informazioni ingannevoli contenute nella cartella *Ripensamento* di cui al medesimo All. 5 (DVD).

⁵⁰ La procedura è la seguente: ricevuta la comunicazione da parte del cliente contenente il reclamo per contratto/attivazione non richiesta, Green Network ne accerta natura e contenuto e inserisce il punto di prelievo oggetto del reclamo nell'omonimo elenco. L'ufficio commerciale processa le richieste di disconoscimento ed entro il giorno 15 di ciascun mese invia all'ufficio trasporto l'elenco di tutti i pod/pdr che sono stati oggetto di reclamo per contratti/attivazioni non richiesti. L'ufficio trasporto verifica nuovamente che tutti i pod/pdr siano effettivamente in fornitura: Se la fornitura non è ancora iniziata, lo *switch* del pod/pdr non avverrà. Se la fornitura è già iniziata, Green Network applica la procedura di ripristino come previsto dalla delibera di settore. Viene quindi effettuata la comunicazione ai distributori locali di quali pod/pdr connessi alla propria rete saranno oggetto di ripristino. Viene effettuata via pec una comunicazione al *trader* precedente nella quale sono indicati i punti da riacquisire con la decorrenza indicata (Cfr. il doc pdf *Gestione disconoscimenti*, contenuto all'interno della cartella *SAMPLE GESTIONE RECLAMI* – sottocartella *Gestione disconoscimenti* - di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo - doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche la mail *FWD: SPECIFICHE GESTIONE RIPENSAMENTI E RIPRISTINI* del 20/2/2015 in cui si dà atto che: “(..) come da colloquio (..) inviamo quello che vorremmo facesse il “robot” di cui abbiamo parlato. Il processo attuale, come abbiamo detto, è tutto manuale e prevede l'apertura di un ticket da parte di customer care o segreteria per ogni comunicazione di ripensamento o rinnegamento contratto” e si allega una bozza di documento intitolato *REGOLE RIPRISTINO*.

Dai documenti 36.1.19 e 36.1.20 *VENDITA DI GAS NATURALE.pdf* e *VENDITA E FORNITURA EE.pdf*, di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) si evince, infatti, che: “Green Network ha aderito alla procedura di ripristino in caso di contratto non richiesto. Quando un cliente esprime, tramite reclamo scritto, di non aver sottoscritto un contratto di fornitura con Green Network, lo stesso viene analizzato dall'ufficio commerciale e se accettato viene passato, tramite *DATAMAX*, all'ufficio trasporto, che provvede ogni mese a comunicare l'elenco dei ripristini con le modalità descritte nella delibera AEEGSI 153/2012/R/com.

⁵¹ Cfr , a titolo esemplificativo, docc. nn. 66 e 99 di cui all'indice del fascicolo e la mail [omissis] contenuta all'interno della cartella *Disconoscimenti*. Di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

asserite falsificazioni o assenza di sottoscrizione⁵², senza rispondere in maniera esaustiva in merito alla legittimità del contratto⁵³.

iv) Procedure di vendita e acquisizione del canale teleselling

L'iter dell'attivazione da caricamento PDA a switch-out

56. GN ha iniziato ad avvalersi delle tecniche di conclusione dei contratti a distanza tramite *teleselling*, a partire dal mese di ottobre 2014, in un periodo pertanto successivo all'entrata in vigore delle disposizioni del codice del consumo novellate dal D.LGS. n. 21/2014 (13 giugno 2014).

57. Le procedure di vendita per l'acquisizione di nuovi clienti tramite tale canale sono ovviamente diverse nelle loro modalità di espletamento rispetto al *door to door*.

58. I *telesellers*, intermediari della società, contattano telefonicamente i consumatori e presentano agli stessi la propria offerta commerciale utilizzando degli *script* messi a disposizione da GN in cui sono riportati i testi che la società ha predisposto e che vengono letti ai potenziali clienti nel corso del c.d. *vocal order*. Da alcune registrazioni agli atti⁵⁴, risulta che il tempo medio di registrazione del *vocal order*, all'interno del quale l'operatore *teleseller* legge con ritmo estremamente veloce tutte le informazioni riportate nello *script*, si aggira intorno ai 6 minuti⁵⁵.

⁵² Cfr. doc. n. 36.1.943 contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) relativo ad un corso di formazione destinato al soggetto che effettua le chiamate di *check call* per conto di GN in cui, tra l'altro, nella slide intitolata CONTRATTO NON RICHIESTO si rileva che: "(...) Per il periodo in cui ha effettivamente fornito il cliente, il venditore non richiesto deve stornare le bollette eventualmente emesse, ed emettere nuove bollette applicando ai consumi del periodo le condizioni economiche stabilite dall'Autorità per il servizio di maggior tutela elettrico e per il servizio di tutela gas. (...) il venditore non richiesto, se accoglie il reclamo del cliente o se lo Sportello verifica che il rigetto del reclamo non è fondato, (...). Per il periodo in cui ha effettivamente fornito il cliente, il venditore non richiesto deve stornare le bollette eventualmente emesse, ed emettere nuove bollette applicando ai consumi del periodo le condizioni economiche stabilite dall'Autorità per il servizio di maggior tutela elettrico e per il servizio di tutela gas

⁵³ Altre segnalazioni agli atti, ad es. i docc. nn. 40 e 75 (Federconsumatori), GN non ha soddisfatto la richiesta del consumatore che intendeva visionare i contratti asseritamente da lui sottoscritti (e disconosciuti). Solo in alcuni casi GN ha prodotto, a fondamento della sua pretesa, copia della documentazione contrattuale su richiesta, in alcuni casi anche insistente (cfr. *mail [omissis]*, cit.), del cliente che intendeva tutelare le proprie ragioni.

⁵⁴ Cfr. doc. n. 36.1.37 - *Fwd Vocal Order per contratto.msg* - contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) e i *file* vocali allegati ai docc. nn. 87 e 106 di cui all'indice del fascicolo.

⁵⁵ Si riportano i passi salienti dello *script* relativo ad un *vocal order Dual Intestatario Domestico* (cfr. All. 2 al doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo).

Mi fornisce il suo consenso a procedere con la registrazione, conferma? Con la presente registrazione si formalizza la sua proposta di contratto di (NOME AGENZIA) per conto di Green Network Luce & Gas per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Mi può gentilmente ripetere il suo nome e cognome? Mi

conferma che il Suo Codice Fiscale è XXX? Conferma che il documento di riconoscimento da Lei comunicato è (...)? Lei e l'attuale intestatario del contratto? (SI/NO)

(Se l'interlocutore non è l'intestatario del contratto e dichiara di non essere autorizzato a concludere il contratto in nome e per conto dall'attuale intestatario, la telefonata si interrompe. Se l'interlocutore dichiara di essere autorizzato, gli viene richiesto il nome, cognome, cod. fiscale e data di nascita dall'attuale intestatario).

Conferma che l'indirizzo delle forniture è (...), identificate dal codice POD n° XXX e dal codice PDR n° XXX? - La residenza è presso l'indirizzo di fornitura? (SI/NO) - Mi può fornire un suo recapito telefonico?

(seguono domande sulla privacy)

Offerta Energia Elettrica:

Le illustro ora le caratteristiche dell'offerta (nome dell'offerta): Green Network blocca il prezzo dell'energia elettrica per un anno che costituisce il 50% circa della spesa annuale per l'elettricità al netto delle imposte.

Il corrispettivo luce è di XXX cent €/kWh, indifferenziato per i consumi effettuati nel corso della giornata ed applicato all'energia elettrica prelevata e alle relative perdite per il trasporto come quantificate dall'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas.

Tutte le altre componenti non sono bloccate e sono quelle previste e periodicamente aggiornate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas, per il servizio di maggior tutela in materia di commercializzazione, dispacciamento e servizi di rete. Sono inoltre previste le imposte relative alla somministrazione.

Offerta Gas Naturale:

Green Network Luce & Gas per il gas blocca per 1 anno. Il corrispettivo gas, che costituisce il 54% circa della spesa annuale per il gas al netto delle imposte è pari a XXX €cent/mc, con riferimento al potere calorifero superiore e definito dall'Autorità dell'Energia Elettrica e Gas. Tutte le altre componenti non sono bloccate e sono quelle previste e periodicamente aggiornate dall'Autorità dell'Energia Elettrica e Gas per il servizio di tutela gas in materia di trasporto, stoccaggio, distribuzione ed oneri aggiuntivi. Sono inoltre previste le imposte relative alla somministrazione.

A breve le invieremo la documentazione contrattuale e non ci dovrà rispedire nulla.

Entro i 14 giorni lavorativi successivi alla ricezione della lettera di conferma potrà esercitare il diritto di ripensamento tramite raccomandata andata e ritorno senza alcuna penalità, come regolato dall'art. 12 dell'allegato A della delibera ARG/com 104/2010 e dagli artt. 64 e seguenti del Codice del Consumo. Il contratto si perfeziona nel momento in cui il cliente riceverà l'accettazione da parte del Fornitore, che potrà avvenire in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza (...). L'inizio delle forniture è subordinato al buon esito delle procedure presso i distributori locali e avverrà non prima di 2 mesi da oggi.

(.....).

All'interno della documentazione contrattuale troverà tutti i dettagli sulle condizioni di fornitura tra cui: Le condizioni economiche; Le tempistiche di emissione delle fatture, modalità e termini di pagamento; Le modalità di applicazione di trattenute e di restituzione dei depositi cauzionali; Le azioni da parte di Green Network Luce & Gas nel caso di mancato pagamento e le modalità con cui Green Network Luce & Gas potrà sospendere e risolvere la fornitura in caso di morosità; Le modalità di rilevazione dei consumi di utilizzo ubicati in lettura nelle fatture; La facoltà di recesso da parte di Green Network Luce & Gas che avverrà per iscritto con un preavviso di 6 mesi; Le modalità di invio dei reclami.

Recesso dal fornitore:

Passiamo ora alle dichiarazioni di recesso dal precedente fornitore:

CLIENTE INTESTATARIO DEL CONTRATTO

Dichiara di voler recedere dal contratto di fornitura di energia elettrica [gas naturale] in essere con XXX e di incaricare Green Network Luce & Gas di comunicarlo a suo nome a quest'ultimo, accetta?

Dichiara di voler conferire a Green Network Luce & Gas i mandati necessari affinché, in caso di accettazione della presente proposta, Green Network Luce & Gas gestisca per suo conto i contatti per i servizi di connessione e trasporto con il distributore elettrico, dispacciamento con Terna, come specificato nelle condizioni generali di contratto, accetta?

CLIENTE NON INTESTATARIO DEL CONTRATTO

(.....)

Dichiara di confermare che quanto le ho illustrato prima della registrazione corrisponde al contenuto della presente registrazione?

Formulazione di proposta di contratto:

Ora completiamo la registrazione con la formulazione da parte sua della proposta di contratto:

59. Una volta che il consumatore ha accettato telefonicamente l'offerta commerciale della società, mediante consenso verbale registrato, questo viene inserito nel *software* gestionale di GN⁵⁶.

60. Il contratto si conclude anche in questo caso con l'invio della *welcome letter*, contenente l'accettazione espressa da parte di GN della proposta proveniente dal consumatore e dal momento di tale invio decorrono i 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento.

61. Anche nel caso del *teleselling*, il giorno dopo il caricamento della PDF (Proposta di Fornitura) nei sistemi di GN e prima dell'invio della *welcome letter*, la società provvede a⁵⁷: *a*) inviare un messaggio – SMS - contenente la conferma della ricezione della richiesta di cambio fornitore; *b*) effettuare una *check call* registrata (dal mese di gennaio 2015), sempre attraverso un operatore terzo (*[omissis]*), volta ad acquisire la conferma del consenso del consumatore ed a verificare l'autenticità della richiesta⁵⁸, ripetendo la

Dichiara di voler proporre a Green Network Luce & Gas di concludere un contratto di somministrazione per usi domestici di energia elettrica e gas alle condizioni del mercato libero precedentemente illustrate, accetta?

Oggi in data XXX il Sig. XXX, ha formulato a (NOME AGENZIA) per conto di Green Network Luce & Gas la proposta di contratto per la somministrazione di energia elettrica e gas presso il punto di prelievo precedentemente indicato secondo le condizioni economiche e contrattuali del mercato libero denominate (Nome offerta).

Per ulteriori informazioni può rivolgersi al Numero (n. telefono AGENZIA)

Bene, abbiamo terminato la registrazione, ha parlato con (nome Agente) dell'agenzia (Nome Agenzia) per conto di Green Network Luce & Gas.

FINE SCRIPT

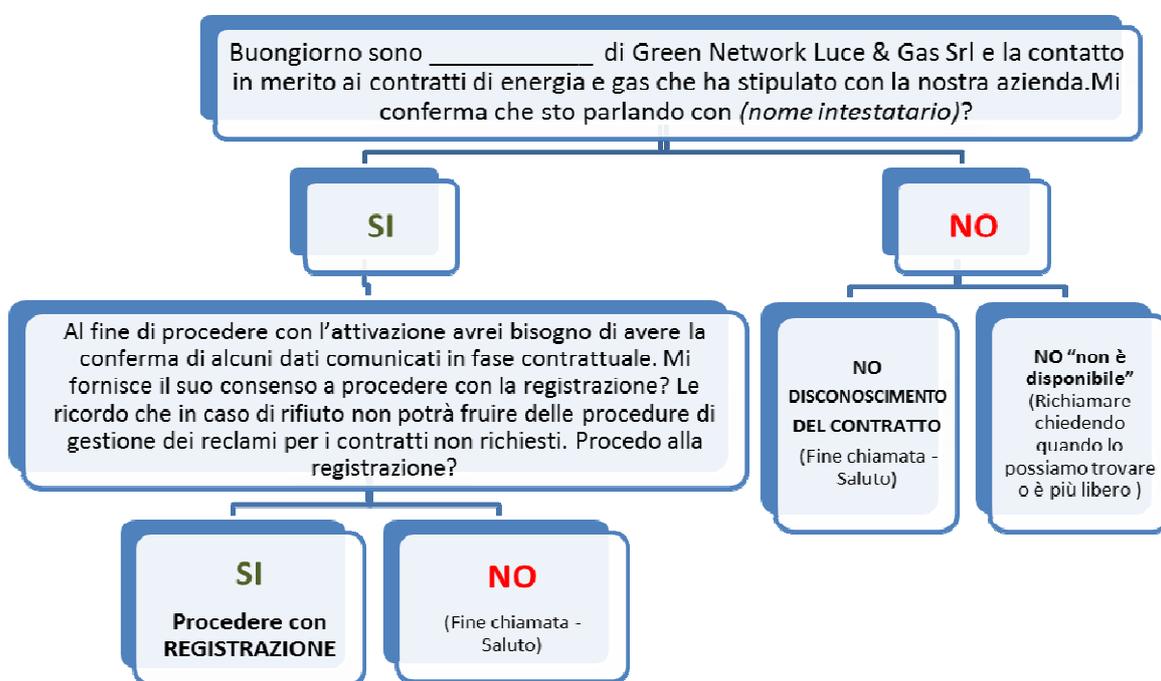
⁵⁶ Come nel caso dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali, anche per le proposte di contratto mediante tecniche di commercializzazione a distanza, le richieste di attivazione sono sottoposte da GN ad una prima verifica di ammissibilità (controllo di coerenza dei dati necessari al caricamento quali n. POD e/o PDR, dati fiscali, ecc.), nonché al controllo di solvibilità del potenziale cliente (eventuali iscrizioni nel registro dei protesti, procedure esecutive, ecc.).

⁵⁷ Cfr. doc. n. 88 di cui all'indice del fascicolo.

⁵⁸ Si riporta il testo dello *script* relativo alla *check call* - Cfr docc. nn. 36.1.890 e 36.1.900 contenuti nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo):

chiamata 7 volte, prima di attivare la fornitura; c) inviare il plico contrattuale contenente le condizioni generali della fornitura, tra cui quelle economiche e quelle relative al diritto di ripensamento e di recesso; d) mettere a disposizione dei consumatori la registrazione telefonica del consenso verbale nell'area *internet* del sito riservata ai clienti, registrandosi con nome utente e *password*. La registrazione del consenso del consumatore durante la telefonata è inviata mediante *mail* al consumatore soltanto se questi la richiede.

62. Se il consumatore disconosce il contratto o esercita il diritto di



INIZIO SCRIPT REGISTRAZIONE

Buongiorno sono (...) di Green Network Luce & Gas S.r.l., oggi [data], [ore], la contatto in merito ai contratti di energia e gas che ha stipulato con la nostra azienda. Mi conferma di aver fornito il consenso a questa registrazione?

SI

Mi conferma che è lei l'intestatario del contratto?

SI

Come le dicevo la chiamo da parte di Green Network Luce & Gas s.r.l. per avere conferma della sottoscrizione di contratti di energia elettrica relativo all'offerta (...) e gas relativo all'offerta (...).

Mi può dire cortesemente il suo nome, cognome, luogo e data di nascita?

Nome e cognome, luogo e data di nascita

Mi conferma che oggi è il [data] e sono le [ore]

SI

Mi conferma che il numero di telefono su cui la sto chiamando è il (...) a lei riconducibile?

SI

Mi conferma che lei ha stipulato i contratti di fornitura sul mercato libero con Green Network Luce & Gas srl di cui sopra consapevole del fatto che saranno eseguiti in luogo di quello attuale?

SI

Grazie, benvenuto in Green Network

ripensamento, si blocca la procedura⁵⁹.

63. La fase di accettazione del professionista, perfezionamento del contratto e *provisioning* è sostanzialmente identica a quanto descritto in relazione alle acquisizioni *door to door*⁶⁰.

64. Il professionista ha, infine, dichiarato che è consentito concludere contratti a distanza (*teleselling*) con soggetti diversi dall'intestatario che dichiarano di avere delega da parte di quest'ultimo e di cui devono dimostrare di conoscere nome, cognome, codice fiscale e data di nascita⁶¹.

I rapporti contrattuali con i procacciatori telesellers

65. GN ha fornito alcuni degli accordi commerciali con i procacciatori *telesellers* (n. [omissis] operatori)⁶² che non differiscono sostanzialmente, nei loro elementi essenziali (obblighi del procacciatore; svolgimento dell'incarico in autonomia; possibilità di avvalersi di collaboratori, tanto autonomi che subordinati; liquidazione delle provvigioni, penale in caso di disconoscimento del contratto da parte del consumatore (da gennaio 2015), ecc.) rispetto a quelli descritti relativamente alle acquisizioni *door to door* (*vedi supra*).

66. In particolare, il procacciatore si impegna a comunicare e trasmettere la registrazione delle proposte di contratto raccolte attraverso *teleselling* sui sistemi informatici messi a disposizione da GN e secondo il *format* da quest'ultima predisposto.

⁵⁹ Da ulteriori evidenze agli atti, (Cfr. doc. n. 36.1.893 *mail note per check call* contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) è emerso che, secondo la visione del professionista, le *check call* e lo *script* dovrebbe avere le seguenti caratteristiche: “**1. Tempestività:** ovviamente quanto prima vengono fatte le *check call*, tanto meglio è: l'ideale sarebbe se fatte entro 24h dal momento della ricezione della pratica da Green Network. 1-2 giorni sono le tempistiche normali per le strutture per mandare le pratiche, lo stesso tempo per caricarle, quindi il minimo del tempo dal Vocal alla *check call* sarà di una settimana: un tempo fisiologico. Se però per vari ritardi, le *check* superano le 24h, automaticamente aumenteranno il numero dei ko; LA CHECK CALL VERRA' EFFETTUATA IL GIORNO SUCCESSIVO AL CARICAMENTO DEL CONTRATTO SU ORDINI (ES: IL GIORNO X VENGONO CHIAMATI TUTTI I NOMINATIVI CARICATI SU ORDINI IL GIORNO X-1) **2. Clienti che non rispondono:** una formula differente da [omissis] per i clienti che non rispondono (metteva in ko telefono alla prima non risposta) VERRANNO EFFETTUATI 6 ULTERIORI TENTATIVI NELL'ARCO DELLE 48H SUCCESSIVE AL PRIMO; SE NON SI AVRA' ANCORA LA RISPOSTA, IL CONTRATTO VERRA' CONGELATO (QUINDI NE' OK NE' KO) E UN NUOVO GIRO DI CHECK CALL DI 7 ULTERIORI TENTATIVI VERRA' EFFETTUATO CON NUOVA TEMPISTICA (DA DEFINIRE – VEROSIMILMENTE INFERIORE ALLA SETTIMANA). **3. Script:** lo script dovrebbe essere abbastanza breve e preciso e chiedere le cose essenziali: generalità/prezzo/fornitore a cui ha aderito. Se si chiedono altre cose marginali di sicuro alzerebbe il nr dei KO LO SCRIPT UTILIZZATO SARA' CONFORME A QUANTO DEFINITO DALL'AEEGSI **4. Esito:** un esito esatto e tempestivo facilita il recupero di tutti i contratti recuperabili IL GIORNO X+1 RICEVERETE L'ESITO DELLA CHECK CALL.

⁶⁰ Vedi precedente punto 2), ii) **Procedure di vendita e acquisizione del canale D2D.**

⁶¹ Cfr. Doc. N. 52 di cui all'indice del fascicolo.

⁶² Cfr. All. 1.k.1 al doc. N. 67 di cui all'indice del fascicolo.

67. Dall'analisi di uno dei contratti stipulati tra il professionista ed un *teleseller* ([omissis]) e del relativo *addendum* del 20 gennaio 2015, emerge che, in relazione alle provvigioni da corrispondersi per le utenze domestiche, GN riconoscerà un compenso proporzionale al numero di contratti procacciati⁶³. Verrà quindi valutata in quale soglia si posiziona la produzione e, in base a questa, determinati i compensi provvigionali come rappresentato nella seguente Tab. n.3:

Tab.3 – Utenze domestiche

N.POD/PDR	provvigioni		
	EE Consumer	GAS Consumer	Dual Fuel Consumer
Soglia 1: da 0 a 499	€[50 – 55]	€[50 – 55]	€[100 – 110]
Soglia 2: da 500 a 999	€[55 – 60]	€[55 – 60]	€[110 – 120]
Soglia 3: da 1000 a 1499	€[60 – 65]	€[60 – 65]	€[120 – 130]
Soglia 4: da 1500 a 1999	€[65 – 70]	€[70 – 75]	€[130 – 140]
Soglia 5*: da 2000 a 2499	€[70 – 75]	€[70 – 75]	€[140 – 150]
Soglia 6*: da 2500	€[75 – 80]	€[80 – 85]	€[160 – 170]

* soglia non più presente nell'*addendum*

68. Qualora il consumo del singolo PDR relativo ad utenza domestica fosse inferiore ai [200-300] metri cubi annui (per una percentuale complessiva di punti, per singolo mese di produzione, superiore al [0-5]%) il gettone per tali punti sarà pari a [20-30]€. Anche tale compenso sarà soggetto a conguaglio *pro-rata temporis*, se la permanenza in fornitura della società fosse pari o inferiore a [5-10] mesi⁶⁴.

Le attività di formazione dei procacciatori telesellers:

69. In relazione alle attività di formazione del personale delle società *telesellers* e alle modalità di verifica del loro operato, si rinvia a quanto riportato ai paragrafi 37 e ss. del presente provvedimento.

⁶³ Per ciascun mese verrà calcolato il numero di punti di fornitura (energia elettrica e/o gas naturale) andati a buon fine (per cui viene, cioè, portato a buon fine lo *switch*).

⁶⁴ Laddove la percentuale di storni in un determinato mese sia superiore al [5-10]% della produzione, il procacciatore e la società avranno diritto di recedere dal contratto.

v) *Le criticità nelle condotte adottate per la contrattualizzazione nel canale teleselling: le segnalazioni e gli ulteriori riscontri emersi*

Contratti e attivazioni non richieste del canale “teleselling”

70. Anche in relazione alle acquisizioni di *PdF* e/o attivazioni di forniture sul mercato libero di energia elettrica e/o di gas naturale tramite il canale *teleselling*, dalle segnalazioni pervenute all’Autorità da parte di consumatori e microimprese, dai documenti acquisiti nel corso dell’accertamento ispettivo, nonché dai riscontri forniti da GN, è emerso che in numerosi casi il professionista ha attivato dette forniture e/o avviato le procedure per la loro attivazione, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà da parte del consumatore.

71. Dai documenti agli atti risulta, infatti, che GN abbia ritenuto perfezionati dei contratti senza che i consumatori avessero espresso il loro consenso nell’ambito della telefonata e attivato⁶⁵ e/o avviato le procedure di acquisizione in fornitura del POD/PDR, anche nei casi di espresso rifiuto in sede di contatto telefonico⁶⁶.

72. In alcuni casi, il professionista ha proceduto ad attivare la fornitura in presenza di mera disponibilità a ricevere per posta ulteriori informazioni al fine di valutare in un momento successivo l’offerta commerciale ed esercitare l’eventuale ripensamento⁶⁷.

Attivazioni non pienamente consapevoli o a condizioni diverse da quelle prospettate

73. Numerosi sono i casi agli atti di mancata qualifica degli operatori per conto di GN che si presentano ai consumatori come operatori di altri fornitori o rappresentanti di enti pubblici, non chiarendo *ab origine* l’effettiva natura e lo scopo della telefonata (stipula di un contratto per l’acquisizione di fornitura di energia e/o gas)⁶⁸.

⁶⁵ Cfr, a titolo esemplificativo, docc. nn. 85 (CRTCU - Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti) di cui all’indice del fascicolo.

⁶⁶ Cfr, a titolo esemplificativo, il doc. pdf [omissis] contenuto all’interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all’allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell’indice del fascicolo).

⁶⁷ Cfr, a titolo esemplificativo, doc. n. 15 di cui all’indice del fascicolo nella quale, tra l’altro, il consumatore segnala anche l’attivazione della fornitura di luce in una residenza secondaria, non oggetto della telefonata originaria.

⁶⁸ Cfr, a titolo esemplificativo, doc. n. 22 di cui all’indice del fascicolo e n. 86 in cui il consumatore riporta, tra l’altro, quanto segue: “*Un fantomatico call center sosteneva un prossimo automatico passaggio della fornitura di elettricità da Enel Energia a Green Network. Sosteneva che non avrei dovuto fare nulla e*

74. In particolare, tra le numerose segnalazioni pervenute, quella di A2A (Parte del procedimento), ha evidenziato che, *“nel corso di attività di teleselling, alcuni Vostri incaricati hanno contattato clienti di A2A Energia rilasciando informazioni non veritiere, o comunque non trasparenti, al fine di ottenere i dati necessari per attivare nuove forniture di energia elettrica e gas (vedasi comunicazioni agli allegati 1, 2, 3, 4 e 5, (...). Da alcune delle segnalazioni ricevute, peraltro, emerge chiaramente che gli operatori sono soliti fare riferimento a presunti accordi — evidentemente inesistenti — in forza dei quali Green Network gestirebbe la fatturazione e i contratti dei clienti di A2A Energia, ovvero la "riprogrammazione dei contatori"”*⁶⁹.

75. In diversi casi, risulta poi il tentativo di acquisizione delle forniture da parte del professionista mediante ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono⁷⁰, anche nei confronti di persone anziane e, quindi, particolarmente vulnerabili⁷¹, o tramite la veicolazione di false informazioni e/o prospettando vantaggi economici sulla tariffa⁷².

76. In altre circostanze, i consumatori hanno segnalato casi di difformità tra quanto comunicato dall'operatore al telefono nella fase anteriore alla registrazione dell'offerta e quanto oggetto di successiva registrazione vocale, con specifico riferimento alle condizioni economiche della fornitura o altri elementi. In particolare, è emerso che, nel corso della registrazione del *vocal ordering*, gli operatori tengono un ritmo molto veloce⁷³, specie nei passaggi dove si dichiara la tariffa applicata che, in uno dei casi segnalati, è risultata al consumatore essere più alta di quella applicata dal suo fornitore attuale ed

diceva di avermi chiamato esclusivamente per comunicare (a me, [omissis]) che le future bollette sarebbero state emesse da Green Network e non più da Enel Energia. Quindi l'operatrice comincia a chiedere i miei dati personali, a suo dire per un controllo per valutare la correttezza delle informazioni in loro possesso e mi chiede anche il codice utente.(...)”. Cfr., altresì, il doc. pdf [omissis], contenuto all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁶⁹ Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

⁷⁰ Particolarmente significativa è la seguente segnalazione proveniente da un consumatore: *“ho ricevuto una telefonata da una operatrice della Green Network che ha iniziato a farmi domande sulla bolletta e nonostante io avessi chiaramente specificato di non voler stipulare nessun contratto, lei ha insistito confermando che non avrebbe stipulato nessun contratto e ha continuato a chiedermi informazioni quali: codice fiscale, codice pod ed infine quando mi ha chiesto gli estremi del documento di identità e ha visto che mi ero alterata ha detto che non avrebbe stipulato nessun contratto e che io avrei comunque potuto cambiare idea con un fax o una raccomandata. Sono riuscita a chiudere la telefonata senza dare gli estremi del documento. lei ha detto che mi avrebbe chiamata il giorno seguente. Ho successivamente telefonato al numero verde per avere conferma di non aver stipulato nessun contratto. Cfr. doc. n. 107 di cui all'indice del fascicolo.*

⁷¹ Cfr., a titolo esemplificativo, docc. nn. 43, 74 e 90 di cui all'indice del fascicolo.

⁷² Cfr., a titolo esemplificativo, docc. nn. 26, 40 e 108 di cui all'indice del fascicolo.

⁷³ Cfr. le registrazioni vocali allegate alle segnalazioni docc. nn. 87 e 106 (integrativa della segnalazione doc. n. 93) di cui all'indice del fascicolo, nonché il già citato doc. n. 36.1.37 - *Fwd Vocal Order per contratto.msg* - contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

anche di quella pubblicata sul sito *web* di GN⁷⁴.

Fatturazione dei consumi malgrado richieste di storno

77. In relazione alla fatturazione dei consumi malgrado richieste di storno da parte dei consumatori, si rimanda a quanto esposto ai punti 54 e 55.

vi) Consapevolezza del fenomeno

78. Dalle segnalazioni in atti, nonché in base ai documenti acquisiti in sede ispettiva e/o forniti dal professionista, risulta come GN abbia da tempo contezza circa l'esistenza di un elevato numero di contratti annullati a seguito di disconoscimenti, contestazioni o ripensamenti, nonché circa l'errata attivazione di forniture sia di energia elettrica che di gas.

79. Un quadro dettagliato dell'andamento dei disconoscimenti, o comunque della consistenza del numero di attivazioni di forniture non richieste per il periodo aprile 2014 – marzo 2015, è dato dalla seguente Tab. n. 4 acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo del 23 aprile 2015⁷⁵, in cui si rileva un consistente aumento del numero delle richieste di ripristino che raggiunge la percentuale del [5-10]% rispetto al numero di proposte contrattuali e del [5-10]% rispetto al numero di contratti attivati nel medesimo periodo⁷⁶.

Tab.4

MESE	TOTALE NUMERO RICHIESTE RIPRISTINI
apr-14	[50-100]
mag-14	[50-100]
giu-14	[200-250]
lug-14	[300-350]
ago-14	[200-250]
set-14	[150-200]
ott-14	[250-300]
nov-14	[200-250]
dic-14	[600-650]
gen-15	[900-950]
feb-15	[3050-3100]
mar-15	[1500-1550]
totale	[7000-8000]

⁷⁴ Cfr. a titolo esemplificativo, doc. n. 108 di cui all'indice del fascicolo.

⁷⁵ Cfr. file *PRESENTAZIONE DISCONOSCIMENTI-TICKET* (doc n. 36.1.43) contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁷⁶ Cfr. i dati su proposte contrattuali e attivazioni fornite dal professionista nell'allegato 1.J.1. al doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo.

80. Peraltro, ulteriori evidenze acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo mostrano che il dato dei disconoscimenti, in alcuni periodi e con riferimento ad alcuni dei soggetti terzi procacciatori di contratti per conto di GN, supera il [5-10]%⁷⁷.

81. Nella successiva tabella n. 5 si rileva come GN, rispetto ai POD e PDR in produzione nel mese di dicembre 2014, ritenga il fenomeno dei disconoscimenti confinato entro "livelli di gestibilità"⁷⁸.

Tab.5

Agenzia	Numero Disconoscimenti	Numero pod produzione dic-14	Agenzia	Numero Disconoscimenti	Numero pdr produzione dic-14
<i>omissis</i>	[550-600]	[5.500-6.000]	<i>omissis</i>	[150-200]	[3.500-4.000]
<i>omissis</i>	[200-250]	[3.500-4.000]	<i>omissis</i>	[150-200]	[1.500-2.000]
<i>omissis</i>	[200-250]	[3.500-4.000]	<i>omissis</i>	[50-100]	[1.000-1.500]
<i>omissis</i>	[50-100]	[500-1.000]	<i>omissis</i>	[0-50]	[500-1.000]
<i>omissis</i>	[0-50]	[500-1.000]	<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]
<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]	<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]
<i>omissis</i>	[0-50]	[500-1.000]	<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]
<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]	<i>omissis</i>	[0-50]	[0-500]
Totale	[1.000-1.500]	[15.000-20.000]	Totale	[500-1.000]	[5.000-10.000]

⁷⁷ Cfr., a titolo esemplificativo, la mail del 17 aprile 2015 all'interno della quale è contenuto il file *Analisi KPI aprile* (doc. n. 36.1.26) contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) la cui analisi si riferisce ad alcuni procacciatori di GN (sia per energia che gas; sia *door to door* che *teleselling*).

⁷⁸ Cfr. slide contenuta nel doc. n. 36.1.915 *Strategie commerciali 2016(3)* contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). Altre evidenze agli atti mostrano che le procedure di ripristino avviate dal professionista nel periodo marzo - dicembre 2014 in conseguenza dei disconoscimenti/ripensamenti presentati e dallo stesso professionista registrati relativamente all'opera di un consistente numero di società incaricate dallo stesso al procacciamento di contratti per suo conto risultano pari a [3500-4000] di cui [3000-3500] classificati come disconoscimenti - Cfr. file excel *REPORT_AGENZIE con Referente_2014_2015* di cui alla mail *Report Agenzie* (doc. n. 36.1.8) contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). Il dato differisce da quello riportato nel prospetto *I.L.I.* allegato al doc. n. 67 (memoria del professionista) dove il numero di contratti annullati a seguito di verifiche da parte di Green Network Luce & Gas della mancanza di un valido consenso da parte del cliente, per il medesimo periodo (febbraio - dicembre 2014), è pari a n. [250-300] (n. [2000-2500] se si considera anche il numero di ripensamenti riportato nel medesimo allegato).

segue Tab. 5

Agenzia	Totale Disconoscimenti	Totale punti	%
omissis	[100-150]	[1000-1500]	[5-10]%
omissis	[750-800]	[9500-10000]	[5-10]%
omissis	[350-400]	[5500-6000]	[5-10]%
omissis	[250-300]	[4500-5000]	[5-10]%
Altro	[0-50]	[500-1000]	[5-10]%
omissis	[50-100]	[1000-1500]	[5-10]%
omissis	[0-50]	[1000-1500]	[0-5]%
omissis	[0-50]	[0-500]	[0-5]%
Totale	[1000-2000]	[20000-25000]	[5-10]%

La percentuale di disconoscimenti appare confinata a livelli gestibili. Ad ogni modo è stato attivato il processo di:

- Check call;
- Penali contrattuali per ogni occorrenza di disconoscimento scritto.

82. Con specifico riferimento, invece, al numero dei contratti annullati a seguito di *ripensamento* da parte dei consumatori, la seguente tabella n. 6 riassume, per il periodo aprile 2014 – marzo 2015, il numero di richieste di ripensamento ricevute da GN, rivelando un *trend* significativamente crescente⁷⁹.

Tab.6

MESE	TOTALE NUMERO RICHIESTE RIPENSAMENTO
APRILE 2014	[0-100]
MAGGIO 2014	[100-200]
GIUGNO 2014	[100-200]
LUGLIO 2014	[200-300]
AGOSTO 2014	[200-300]
SETTEMBRE 2014	[200-300]
OTTOBRE 2014	[400-500]
NOVEMBRE 2014	[600-700]
DICEMBRE 2014	[500-600]
GENNAIO 2015	[700-800]
FEBBRAIO 2015	[600-700]
MARZO 2015	[500-600]

83. L'incidenza appare anche in questo caso significativa sia in valore assoluto (n. [4000-5000]) che percentuale ([0-5]% rispetto alle proposte contrattuali e [0-5]% rispetto alle attivazioni)⁸⁰.

84. Come già rilevato, dal mese di gennaio 2015 il principale strumento utilizzato da GN per verificare la regolarità e l'autenticità delle *PdF* ad esso trasmesse dai procacciatori, prima di procedere all'attivazione del servizio di

⁷⁹ Cfr. file PRESENTAZIONE DISCONOSCIMENTI-TICKET (doc n. 36.1.43) contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

⁸⁰ Ulteriori evidenze agli atti - Cfr. File per bonifica disconoscimenti e ripensamenti 02-04-2015 (doc. n. 36.1.52) contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo) - confermano tali dati che appaiono sostanzialmente coerenti con quelli comunicati dal professionista nel prospetto I.L.I. allegato al doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo (n. [3000-4000] ripensamenti pari al [0-5]% delle proposte contrattuali e al [0-5]% su attivazioni nel periodo gen 2014 – mar 2015).

fornitura, è rappresentato dalle chiamate di conferma (*check call*) effettuate dal professionista tramite un soggetto terzo.

85. Dai numerosi *report* sulle *check call* acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi ed effettuate nei confronti di procacciatori sia *door to door* che *teleseller*, pur se riferiti a periodi circoscritti, i riscontri numerici testimoniano la cognizione della rilevanza del fenomeno da parte del professionista.

86. In particolare, da uno dei *report* disponibili, riferito al periodo marzo-aprile 2015 e riportato nella seguente Tabella n. 7, la consistenza delle chiamate esitate come positive - *OK* e *OK, ma non accetta registrazione* (etichetta di riga nn. 8 e 9) - rappresentano soltanto il [25-30]% dei casi sul totale delle *check call* effettuate nel periodo di riferimento⁸¹:

Tab. 7

	Etichette di riga	Conteggio di ID ANAGRAFICA
1	ATTESA CONTRATTO CARTACEO	[0-500]
2	ATTESA CONTRATTO CARTACEO SENZA REGISTRAZIONE	[1000-1500]
3	Chiamata rifiutata	[2000-2500]
4	DA ESITARE	[0-500]
5	DISCONOSCIMENTO	[500-1000]
6	FREEZE	[4000-4500]
7	NO CONSENSO	[0-500]
8	OK	[4500-5000]
9	OK, MA NON ACCETTA REGISTRAZIONE	[500-1000]
10	RIPENSAMENTO	[500-1000]
11	(vuoto)	[2500-3000]
12	DA NON CONTATTARE SWITCH	[1500-2000]
13	Numero Errato	[0-500]
14	Numero inesistente	[0-500]
15	In Lavorazione	[0-500]
	Totale complessivo	[15000-20000]

87. Al tempo stesso, il dato relativo ai casi in cui il consumatore ha disconosciuto il contratto (vedi etichetta n. 5 - *disconoscimento*), risulta particolarmente significativo e pari a circa il [0-5]%, percentuale che il professionista giudica *non critica*⁸².

⁸¹ Cfr. doc. n. 36.1.907 *Report aggregato inviati ad [omissis]_Check Call* contenuto nell'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). Cfr. anche il *report* di cui al doc. 36.1.35 (*Fwd CONTEGGI MARZO 2015 CHECK CALL*) dove si rileva che, appunto nel solo mese di marzo 2015, la percentuale di disconoscimenti sul totale delle *check call* è pari al [5-10]% (percentuale che sale al [10-15]% se si considerano anche gli esiti classificati quali *Ripensamenti*).

⁸² Cfr. Allegato 4 al verbale ispettivo del 23 aprile 2015 in cui, tra le informazioni rese ai funzionari in merito alla procedura di acquisizione della clientela domestica da parte della società, si riporta che "La società, sulla base della propria percezione del mercato, considera gestibile una percentuale di ripensamenti / disconoscimenti non superiore al 6-8%. Al di sopra di tali livelli, la società procede ad ulteriori verifiche dell'operato del partner commerciale, che possono portare all'irrogazione di sanzioni pecuniarie e, nei casi più gravi, alla risoluzione del contratto" e la mail Cervone (doc. n. 36.1.30),

88. Se si considerano anche le *etichette* nn. 7 e 10 (*no consenso e ripensamento*) visto che, come prima evidenziato, nel dato ‘*ripensamento*’ possono essere ricompresi anche casi di disconoscimenti non correttamente classificati dal professionista⁸³, il fenomeno assume dimensioni più rilevanti ([5-10]% sul totale delle *check call* effettuate nel periodo di riferimento). Infatti, le evidenze agli atti hanno mostrato, in diverse circostanze, la classificazione come ripensamenti, fenomeno che dovrebbe avere natura fisiologica legata al processo di formazione della volontà di conclusione del contratto da parte del consumatore, di contestazioni che riportano la totale assenza di contatti, quindi l’inesistenza della firma e tanto meno di un contratto, o la sottoscrizione sulla base di informazioni ingannevoli che, diversamente da come fatto dal professionista, dovrebbero essere classificati come disconoscimenti⁸⁴. Significativi, peraltro, sono i numerosi casi relativi alle classificazioni di cui alle etichette di cui ai numeri da 1 a 4 e 6 della precedente Tab. 6 (*attesa contratto cartaceo, attesa contratto cartaceo senza registrazione, chiamata rifiutata, da esitare e, in particolare, freeze*⁸⁵).

89. Con riferimento ai reclami ricevuti dal professionista, anche in questo caso la documentazione acquisita agli atti reca evidenza di un numero non trascurabile di reclami aventi ad oggetto attivazioni non richieste di forniture di luce e gas sia tramite canale *door to door* che *teleselling*. In particolare, con riferimento al periodo gennaio 2014 – marzo 2015, risultano complessivamente n. [5000-6000] reclami, pari al [0-5]% delle proposte contrattuali ricevute e al [0-5]% dei contratti attivati nel medesimo periodo⁸⁶.

90. Del resto, analisi interne svolte da GN (e dallo stesso fornite) in merito alle c.d. *cadute di attivazioni*, evidenziano che, rispetto alle *PdF* caricate dai procacciatori, le forniture sul mercato libero di energia elettrica e di gas

presentazione *power point* denominata *Presentazione Agenzie1* relativa all’ANALISI AGENZIE 2014 in cui si rileva che “*La percentuale di disconoscimenti al momento non appare critica*”.

⁸³ Cfr. precedenti note nn. 39 e 49.

⁸⁴ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 36.1.749. Peraltro, in uno dei documenti acquisiti agli atti, denominato PPT GN FORMAZIONE [omissis] è lo stesso professionista che, in tema di contratti non richiesti afferma: “*È il contratto per la fornitura di energia elettrica, di gas o entrambi, che il cliente ritiene di non aver mai stipulato, o che ritiene di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta dell’agente di vendita che lo ha contattato telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio a casa propria, o in un centro commerciale.(....).*”

Cfr. doc. n. 36.1.943 contenuto nell’allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell’indice del fascicolo) relativo ad un corso di formazione destinato al soggetto che effettua le chiamate di *check call* per conto di GN.

⁸⁵ Si rammenta che nel caso in cui il cliente non sia rintracciabile, GN sospende temporaneamente la procedura (cd. stato di *freeze* o congelamento) e ripete la chiamata per 7 volte, prima di dare ulteriore corso alla procedura di acquisizione della fornitura con l’invio della lettera di benvenuto.

⁸⁶ Cfr. allegato I.L.1. al doc. n. 67 (memoria del professionista).

effettivamente attivate rappresentano meno dell' [85-90]% delle proposte contrattuali ricevute, incidendo i KO commerciali (ossia dovuti a contestazioni per disconoscimenti/ripensamenti/contestazioni del cliente) per circa il [10-15]%⁸⁷.

91. A fronte di tale quadro, le azioni svolte dal professionista per eliminare e/o, quanto meno, contenere i fenomeni sopra descritti, sono risultati marginali. Ad esempio, anche a fronte di una segnalazione di un'impresa concorrente, la risposta fornita nega radicalmente il fenomeno rappresentando (...) *grande stupore, in quanto alla nostra società non risulta affatto che vi siano mai state le condotte scorrette da Voi segnalate.(...) comunque, a dimostrazione della propria correttezza e buona fede, ha già predisposto ed invierà prontamente ai soggetti esterni con i quali collabora, una comunicazione nella quale riporterà quanto da Voi segnalato, con l'invito ad operare nel pieno rispetto delle regole di mercato e di corretta concorrenza*)⁸⁸. Peraltro, come sopra accennato⁸⁹, il professionista, ha previsto una penale contrattuale in caso di disconoscimento del contratto solo a partire dall'anno 2015⁹⁰.

92. Inoltre, sia dalla documentazione trasmessa da GN che da quella acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo del 23 aprile 2015, è emersa una vertenza in corso per la risoluzione di un contratto stipulato con uno dei procacciatori. In particolare, dalla comunicazione del 23 marzo 2015 inviata da GN a detto procacciatore, viene significato a quest'ultimo di aver "(...) *ricevuto lamentele da parte di migliaia di soggetti (.....) aventi per oggetto contratti da Voi procacciati, che non sarebbero effettivamente riferibili alle persone in essi indicate e le cui sottoscrizioni sarebbero apocrife*"⁹¹. Sempre da quanto risulta agli atti, a detta comunicazione, e alla successiva del 3 aprile 2015, il procacciatore, alla stessa data, replicava: "(...) *denunciate clienti acquisiti in modo non trasparente, vi ricordo che da parte vostra non avveniva nessun tipo di controllo, nessuna azione che tutelasse gli utenti e le stesse agenzie da pratiche di vendita non corrette, il vostro compito (...) prevede un controllo qualità che non era presente nei vostri processi, come non era previsto verificare che gli stessi utenti ricevevano (..) lettere di benvenuto, (...) come da noi denunciato in decine di incontri, mail, sms*".

⁸⁷ Vedi precedente Tab.1.

⁸⁸ Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

⁸⁹ Vedi precedente paragrafo n. 65.

⁹⁰ Cfr. *addendum* ai contratti di procacciamento di affari allegati al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo.

⁹¹ Cfr. la lettera inviata da GN ad un procacciatore del 23 marzo 2015 - doc 36.1.257 [omissis] - *CONTRATTO DI PROCACCIAMENTO AFFARI 23.03.15*.

vii) *Criticità nella gestione delle richieste di riconoscimento della inesistenza del contratto e dell'esercizio del diritto di ripensamento*

93. Secondo quanto dichiarato dal professionista, GN ha previsto una procedura al fine di agevolare il diritto di ripensamento nel caso di attivazione di un servizio non richiesto. Ricevuta la comunicazione da parte del cliente, contenente il reclamo per contratto non richiesto, GN ne accerta la natura e il contenuto e inserisce il punto di prelievo oggetto del reclamo nell'omonimo elenco. Successivamente, l'ufficio commerciale di GN processa le richieste di disconoscimento ed entro il giorno 15 di ciascun mese invia all'ufficio trasporto l'elenco di tutti i pod/pdr che sono stati oggetto di reclamo per contratto non richiesto. L'ufficio di trasporto verifica nuovamente che tutti i pod/pdr siano effettivamente in fornitura. Se la fornitura non è ancora iniziata, GN prevede che non avvenga lo *switch*, altrimenti applica la procedura di ripristino come previsto dalla delibera di settore⁹².

94. Inoltre, sempre sulla base di quanto dichiarato dal professionista nel corso dell'audizione del 11 giugno 2015, GN accetterebbe le istanze di ripensamento avanzate dai clienti anche dopo la decorrenza dei termini normativamente previsti⁹³.

95. In proposito, in relazione alle richieste di riconoscimento della inesistenza del contratto e all'esercizio del diritto di ripensamento da parte dei consumatori, risultano agli atti del fascicolo casi in cui GN ha negato tale diritto attivando le forniture, o avviando le procedure per la loro attivazione, malgrado ripensamenti, disconoscimenti e/o contestazioni fossero avanzate tempestivamente dai consumatori.

96. In alcune circostanze, infatti, GN o non ha dato riscontro ai consumatori nonostante questi avessero esercitato il loro diritto al ripensamento con lettera raccomandata entro i termini prescritti dagli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo⁹⁴, o ha giustificato il rifiuto adducendo la motivazione del

⁹² Parte IV, artt. 10 e ss. dell'allegato A della delibera n. 153/2012 AEEGSI. In particolare, GN comunica ai distributori locali quali dei pod/pdr connessi alla propria rete saranno oggetto di ripristino e, successivamente, invia una comunicazione via *pec* al *trader* precedente, nella quale sono indicati i punti da riacquisire con la decorrenza indicata

⁹³ *Cfr.* doc. n. 64 di cui all'indice del fascicolo (verbale audizione del 11 giugno 2015) in cui è riportato che: *“al fine di evitare possibili problemi, a prescindere dai tempi di ricevimento della welcome letter, in caso di ripensamento GN annulla le procedure di switch entro il sesto giorno lavorativo del mese antecedente a quello per cui lo switch ha efficacia. Solo se la richiesta di recesso giunge dopo tale limite lo switching non può essere evitato e viene attuata la procedura di ripristino prevista dalla regolamentazione.*

⁹⁴ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, le segnalazioni docc. nn. 77, 78 e 79 di cui all'indice del fascicolo, inoltrate da Federconsumatori Regionale Toscana in data 1 luglio 2015, in cui si evidenzia il mancato riconoscimento da parte di GN del diritto di ripensamento esercitato da alcuni consumatori che, avendo

decorso di un periodo di tempo superiore a quello previsto⁹⁵.

97. Significativa, al riguardo, è la segnalazione di un consumatore in cui, nel disconoscere la conclusione di contratti a distanza per luce e gas ed invocare l'applicazione dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo per contratti non richiesti, sottolinea che le due lettere di benvenuto del professionista, datate 22 e 25 maggio 2015, sono state dallo stesso ricevute in data 11 giugno 2015, dunque oltre i termini previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento a far data dalla conclusione del contratto (invio della *welcome letter*) che, infatti, è stato rifiutato da GN⁹⁶.

viii) Criticità rilevate nelle misure di adeguamento al D.lgvo n. 21/2014

sottoscritto un contratto presso i propri locali sulla base di informazioni ingannevoli hanno, il giorno successivo, inviato raccomandata A.R. (regolarmente ricevuta da GN e le cui attestazioni sono allegate alle segnalazioni) esercitando, appunto, il diritto di ripensamento. Nonostante ciò, pervenivano al domicilio dei consumatori le lettere con le quali venivano informati dell'adesione al contratto.

⁹⁵ Cfr. doc. 20, di cui all'indice del fascicolo in cui il CRTCU, associazione Parte del procedimento, evidenzia il caso di un consumatore che, ricevuta la lettera di conferma di un'offerta commerciale inviata da GN il 5 febbraio 2015 e propostagli via telefono il mese di dicembre precedente, esercitava il diritto di ripensamento con lettera del 16 febbraio 2015 (quindi entro i termini previsti dagli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo) alla quale il professionista rispondeva (il 23 febbraio 2015) informando il consumatore che la richiesta non poteva essere accolta in quanto "i termini previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento, secondo quanto stabilito delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) n. 104/10 Allegato A articolo 12, sono scaduti. Pertanto, l'utenza entrerà in nostra fornitura(...)". (documentazione allegata alla segnalazione).

Peraltro, nel corso dell'accertamento ispettivo è stata acquisita ulteriore documentazione concernente il testo *standard* con il quale il professionista risponde alle istanze dei consumatori sul tema:

(1) "Gentile Cliente, con la presente, siamo a comunicarLe che, l'utenza di Energia Elettrica/gas identificata dal codice POD/PDR, è entrata in nostra fornitura a partire dal (...). L'acquisizione dell'utenza sopra citata, è avvenuta al momento in cui, Lei ha aderito alla proposta di fornitura, mediate registrazione telefonica. Pertanto, essendo decorsi i 14 giorni, termini utili per esercitare il diritto di ripensamento, siamo a confermare l'impossibilità di rescindere da tale contratto. In allegato, le condizioni di contratto attualmente in essere, e la relativa offerta per la fornitura di Energia Elettrica/ Gas naturale. Cordiali saluti - (Cfr. file Ripensamento o disconoscimento contratto telefonico (2) contenuto all'interno della cartella Ripensamenti di cui all'allegato 5, DVD, al doc. n. 36 di cui all'indice del fascicolo - verbale di accertamento ispettivo).

(2) Roma 28/10/2014 - Servizio Assistenza Clienti - (...)

OGGETTO: Diritto Ripensamento

Gentile Cliente, siamo ad informarLa che la richiesta di cui all'oggetto non può essere accolta, in quanto i termini previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento, secondo quanto stabilito delibera l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) n. 104/10 Allegato A articolo 12, sono scaduti. Pertanto, il Punto di Prelievo IT001E84226606 sito in VIA entrerà in nostra fornitura dal 01/09/2014. Inoltre, La informiamo che le modalità e le tempistiche di recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica sono regolate oltre che dall'articolo 10 delle Condizioni Generali del Contratto di fornitura sia dall'Allegato A della delibera AEEG n. 144/07. Vi ricordiamo che il nostro Servizio Assistenza Clienti è a Sua disposizione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 20:00 e il Sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00 al numero 800.584.585. Cordiali saluti.

[si noti che in questo caso specifico, la data di entrata in fornitura è antecedente rispetto alla data della lettera con la quale GN risponde al consumatore che appare, pertanto, tardiva] (Cfr. file diritto di ripensamento oltre i tempi previsti contenuto all'interno della cartella Ripensamenti di cui all'allegato 5, DVD, al doc. n. 36 di cui all'indice del fascicolo - verbale di accertamento ispettivo).

⁹⁶ Cfr., a titolo esemplificativo, il doc. n. 82 di cui all'indice del fascicolo (segnalazione del CRTCU, associazione Parte del procedimento)

98. Relativamente alle modalità di conclusione dei contratti fuori dai locali commerciali e a distanza adottate dal professionista, GN non ha sostanzialmente modificato il documento *Proposta di Fornitura* che il cliente sottoscrive a seguito dell'entrata in vigore dei novellati artt. 45 ss. codice del consumo, eccezion fatta, per ciò che qui rileva, nell'aggiornamento dell'indicazione del tempo a disposizione del consumatore per l'esercizio del diritto di ripensamento⁹⁷ (da 10 a 14 giorni) ma non per ciò che concerne l'esatta individuazione del momento da cui decorrono i termini per esercitare tale diritto.

99. Peraltro, dalle evidenze agli atti si rileva che, da un lato, nemmeno la *welcome letter* inviata da GN⁹⁸ riporta che il momento della conclusione del contratto, momento dal quale decorre il diritto di ripensamento, è quello dell'invio della lettera stessa; dall'altro, non risultando un sistema di tracciabilità dell'invio da parte del professionista, non è conoscibile per GN la data esatta in cui il consumatore riceverà la suddetta comunicazione⁹⁹. Pertanto, manca una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del relativo termine di legge di 14 giorni.

100. Dalle evidenze istruttorie è emerso, altresì, che il professionista non fornisce in nessuna delle fasi del processo di acquisizione della fornitura (con particolare riferimento al canale *door to door*), né tanto meno con l'invio della *welcome letter*, il modulo tipo di recesso prima della nascita del vincolo contrattuale, previsto dall'art. 49, comma 1, lettera h), del Codice del Consumo.

101. Infine, sulla base di quanto emerso relativamente alle procedure di vendita e acquisizione del canale *teleselling* (Vedi precedenti paragrafi nn. 56 e segg.), GN non offre la libera scelta della forma in cui viene accettata la conferma del contratto per telefono,

102. Dalla lettura degli *script* utilizzati dal professionista al momento dell'avvio del procedimento, in particolare quelli denominati *Dual Intestatario Domestico*¹⁰⁰, emerge che GN, nella fase iniziale della conversazione, non informa il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto a distanza, né provvede ad informare il consumatore della necessità di confermare per iscritto o, nel caso acconsenta, su supporto durevole, la *PdF* appena formulata, così come previsto dall'articolo 51,

⁹⁷ Cfr. precedente nota n 15.

⁹⁸ Vedi testo riportato alla precedente nota n. 13.

⁹⁹ Cfr., doc. n. 82, cit..

¹⁰⁰ Cfr. precedente nota n. 55

comma 6, del Codice del Consumo¹⁰¹, né mette a disposizione di tutti i consumatori, con modalità dirette e fruibili, il supporto durevole stesso, nonché il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione..

103. In particolare, il procacciatore rappresenta al consumatore che *“Con la presente registrazione si formalizza la sua proposta di contratto (..) per conto di Green Network Luce & Gas per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale”* e che *“A breve le invieremo la documentazione contrattuale e non ci dovrà rispedire nulla”*. Nel corso della registrazione telefonica, inoltre, si veicola al consumatore l’informazione che questi potrà esercitare il diritto di ripensamento *“entro i 14 giorni lavorativi successivi alla ricezione della lettera di conferma”*, contrariamente a quanto emerso in sede istruttoria circa l’effettivo momento della conclusione del contratto che il professionista fa coincidere con la data di invio della *welcome letter*¹⁰².

104. Nella sezione *Formulazione di proposta di contratto*, si dà atto della volontà del consumatore di *“voler proporre a Green Network Luce & Gas di concludere un contratto di somministrazione”*, senza ulteriori riferimenti alle modalità e al momento in cui sorge il vincolo contrattuale per il consumatore.

105. Nella fase di chiusura della registrazione, il procacciatore comunica al consumatore che *“Oggi in data XXX il Sig. XXX, ha formulato a (NOME AGENZIA) per conto di Green Network Luce & Gas la proposta di contratto per la somministrazione di energia elettrica e gas presso il punto di prelievo precedentemente indicato secondo le condizioni economiche e contrattuali del mercato libero denominate (Nome offerta). Per ulteriori informazioni può rivolgersi al Numero (n. telefono AGENZIA). Bene, abbiamo terminato la registrazione, ha parlato con (nome Agente) dell’agenzia (Nome Agenzia) per conto di Green Network Luce & Gas.*

106. Infine, tra le caratteristiche principali della *PdF* rinvenibili all’interno della documentazione contrattuale che il professionista richiama nello *script*,

¹⁰¹ Al riguardo, l’unica *conferma* rinvenibile nel corso del *vocal ordering* è quella relativa a quanto illustrato dall’operatore prima dell’inizio della registrazione stessa, oltre alle dichiarazioni di rito relative al codice fiscale, al documento di riconoscimento, all’autorizzazione a concludere il presente contratto in nome e per conto dell’attuale intestatario, all’indirizzo di residenza e a quelle circa il recesso dal precedente fornitore.

¹⁰² *Cfr.*, tra gli altri, doc. n. 88, pag. 6. Peraltro, si rileva che quanto indicato nei moduli contrattuali per la proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale acquisiti nel corso dell’accertamento ispettivo l’informazione sui tempi a disposizione del consumatore per esercitare il diritto di ripensamento è ulteriormente diversa (*La Proposta di Fornitura, compilata e sottoscritta dal Cliente, potrà dallo stesso essere revocata, senza alcuna penalità e/o onere, entro i dieci giorni lavorativi successivi alla sua sottoscrizione (14 giorni lavorativi nella versione post d.lgvo 21/2014)* (sottolineatura aggiunta).

si riscontra solo l'indicazione circa la *facoltà di recesso da parte di Green Network Luce & Gas* e non quella riservata al consumatore dalle disposizioni contrattuali.

107. In relazione alla chiamata di conferma (*check call*) effettuata dal professionista a seguito della ricezione della *PdF* del consumatore, dalla lettura degli *script* utilizzati al momento dell'avvio del procedimento, emerge la natura meramente confermativa della ricezione, da parte di GN, della proposta contrattuale del consumatore (*Al fine di procedere con l'attivazione avrei bisogno di avere la conferma di alcuni dati comunicati in fase contrattuale*), nonché dell'avvenuta sottoscrizione del contratto (*la chiamo da parte di Green Network Luce & Gas s.r.l. per avere conferma della sottoscrizione di contratti di energia elettrica relativo all'offerta (...) e gas relativo all'offerta (...)*)¹⁰³.

ix) Le modifiche apportate in corso di procedimento alle procedure di vendita

108. In corso di istruttoria il professionista, in un'ottica di collaborazione con l'Autorità, ha introdotto alcune modifiche nelle procedure seguite per la conclusione dei contratti.

109. Di seguito, si riassumono gli interventi che il professionista ha dichiarato di aver già posto in essere.

a) Per il canale D2D

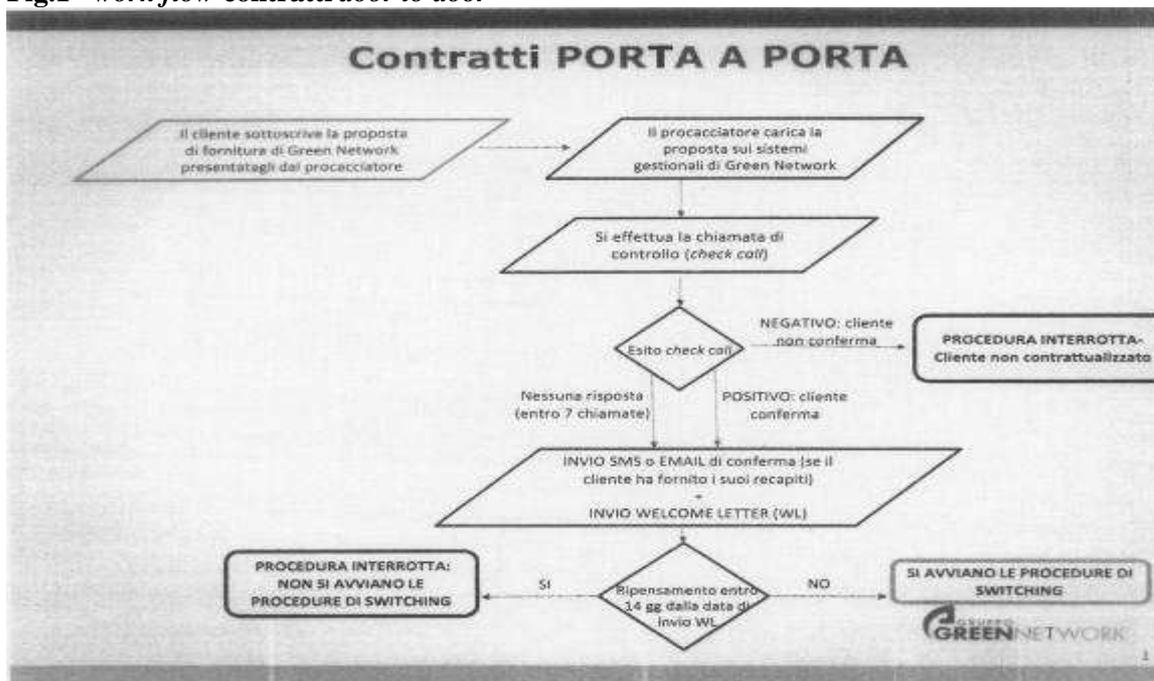
110. Quanto ai contratti porta a porta, la società ha adottato un nuovo sistema che consente di risalire, per ogni singolo nuovo cliente, alla persona fisica (intermediario), che si è occupato della conclusione del relativo contratto. In particolare, al momento dell'inserimento sul *software* aziendale, per ogni nuovo contratto sarà indicato il codice identificativo dell'operatore che ha curato la procedura di conclusione, acquisendo il consenso del cliente. Pertanto, in caso di reclami o contestazioni da parte del cliente finale, sarà possibile individuare agevolmente il soggetto responsabile, al fine di verificare la fondatezza delle doglianze e prendere eventuali provvedimenti disciplinari¹⁰⁴.

111. La procedura è riassunta nel seguente *work flow*:

¹⁰³ Cfr. precedente nota n. 58.

¹⁰⁴ Cfr. allegato al doc. n. 95 e doc. n. 123 di cui all'indice del fascicolo.

Fig.1 - work flow contratti door to door



b) Per il canale teleselling

112. Quanto ai contratti conclusi con il *teleselling*, GN ha adottato alcune misure al fine di modificare la procedura precedentemente seguita per la conclusione di nuovi contratti mediante *teleselling*.

113. In particolare, il professionista ha variato il testo degli *script* finora utilizzati per il *vocal ordering* incrementando le informazioni messe a disposizione del consumatore nel corso del colloquio telefonico¹⁰⁵ mediante l'indicazione specifica dell'indirizzo della sede di GN e degli uffici cui rivolgersi ai fini di eventuali reclami, nonché della possibilità di recedere dal contratto (a tempo determinato con rinnovo automatico), in conformità alla regolazione di settore, con un preavviso di 30 giorni.

114. Gli *script* sono stati anche modificati introducendo la richiesta del consenso del consumatore a ricevere la conferma della proposta su supporto durevole e ad accettarla mediante consenso telefonico registrato¹⁰⁶. Nel corso della prima telefonata viene infatti richiesto al consumatore la sua disponibilità a ricevere la documentazione contrattuale via *mail* e/o *sms*¹⁰⁷; se

¹⁰⁵ Che, peraltro, GN ritiene fossero già complete ai sensi degli art. 49 e 51, comma 4, del Codice del Consumo.

¹⁰⁶ Cfr. allegato 4 al doc n. 123 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰⁷ Pertanto, già nella "prima telefonata", recante la registrazione del consenso, sarà comunicato al cliente che sul sito *internet*, nell'apposita sezione dedicata, è disponibile la registrazione e che la stessa sarà inviata via *mail* o tramite MMS.

il consumatore non vi acconsente o lo richiede espressamente, la società invia il plico cartaceo.

115. Inoltre, GN ha ritenuto, relativamente alla conferma dell'accettazione, di introdurre una ulteriore fase effettuando, a seguito dell'acquisizione del consenso del consumatore su una determinata offerta commerciale, una seconda telefonata nella quale verrà confermata la volontà già espressa circa detta offerta commerciale, conservando poi la registrazione del consenso¹⁰⁸, diversamente dal passato laddove GN attivava il contratto anche in caso di mancata risposta da parte del consumatore alla *check call*.

116. Tra la prima e la seconda telefonata viene inviata la documentazione al consumatore via *mail*, *sms* ovvero plico cartaceo, a seconda della preferenza indicata dal consumatore stesso. E segnatamente, il consumatore può optare per:

- invio di una *e-mail*, contenente l'indicazione delle condizioni contrattuali della fornitura;
- invio di uno o più *SMS* contenenti un sunto delle principali condizioni contrattuali della fornitura (ad es. prezzo, decorrenza, modalità di recesso) e l'indicazione del sito della società ove rinvenire l'offerta nella sua interezza;
- invio di plico cartaceo, se espressamente richiesto, contenente l'indicazione delle condizioni contrattuali della fornitura.

117. Il consumatore sarà vincolato soltanto a seguito della "seconda telefonata" e solo nel caso di effettiva conferma dell'accettazione che potrà peraltro controllare successivamente con l'ascolto della registrazione. Nel corso di questa seconda telefonata viene espressamente richiesto al consumatore: *i*) la conferma di aver ricevuto e di aver letto la proposta contrattuale nelle modalità da lei prescelte (email, SMS o plico cartaceo); *ii*) la conferma della volontà di passare dal precedente fornitore a GN; *iii*) la conferma dell'accettazione dell'offerta economica illustrata nella precedente telefonata e nella conferma della proposta contrattuale ricevuta. Vengono, altresì, rammentate al consumatore le caratteristiche principali dell'offerta.

118. In ogni caso, il contratto non è efficace prima dell'invio da parte di GN della *welcome letter*. La nuova procedura è riassunta nei seguenti *work flow*:

¹⁰⁸ Così si garantirebbe una maggiore consapevolezza del consumatore, che sarà vincolato soltanto a seguito della "seconda telefonata" e solo nel caso di effettiva conferma dell'accettazione.

Fig.2 - work flow 1a telefonata

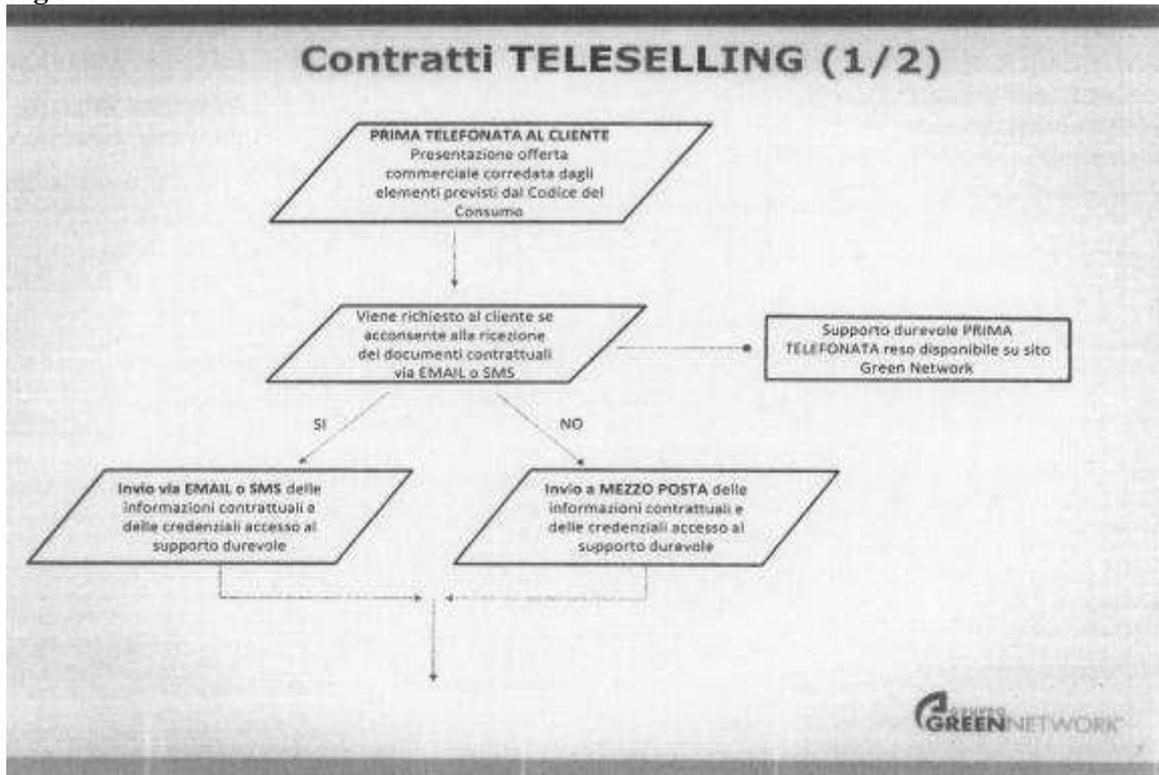
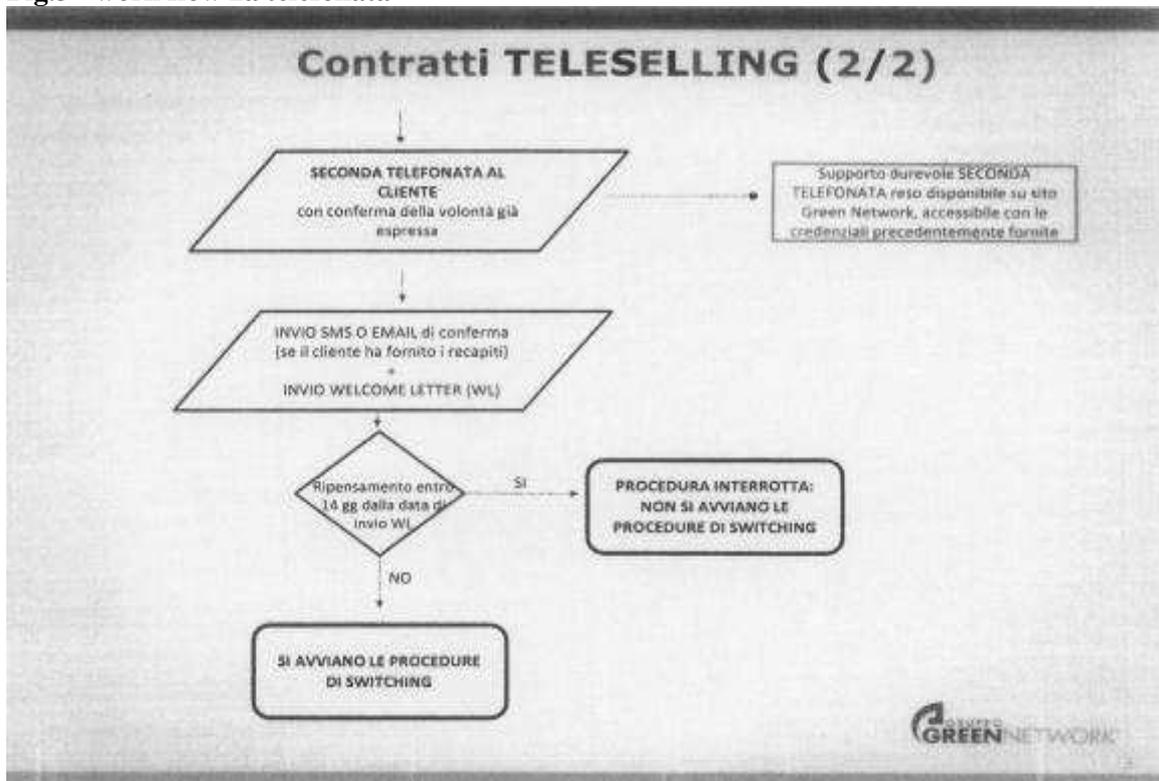


Fig.3 - work flow 2a telefonata



119. La società, oltre a mettere a disposizione dei consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione sia della prima che della

seconda-telefonata, consentendogli di ritrovare il relativo documento audio nell'area *internet* del sito riservata ai clienti, registrandosi con nome utente e *password* e ad inviare, a chi ne faccia richiesta, il documento audio contenente la registrazione mediante *e-mail* o *MMS*, sta implementando le modalità di conservazione della copia conforme della registrazione, predisponendo un archivio elettronico sostitutivo, non modificabile da parte di GN.

c) Ulteriori modifiche

120. GN ha predisposto un nuovo testo della *welcome letter*, sia per il canale *teleselling* che per il *D2D*, nella quale è ora specificato che il contratto tra il cliente e GN si conclude con l'invio della *welcome letter* stessa da parte del professionista e si indica la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla data di invio di detta lettera, nonché la data di inizio delle forniture¹⁰⁹.

¹⁰⁹ Si riportano i nuovi testi della *welcome letter* allegati al doc. n. 88 di cui all'indice del fascicolo.

Versione per il *door to door*

OGGETTO: lettera di accettazione della proposta di contratto per la fornitura di energia elettrica sul libero mercato e di conferma dell'avvenuta sottoscrizione (Codice Cliente XXXXXXXX)

Gentilissimo Cliente, con la presente Le diamo il nostro più cordiale benvenuto tra i nostri clienti e La ringraziamo per aver scelto la nostra Società per la Sua fornitura di energia elettrica. Con la presente comunicazione la società Green Network Luce & Gas accetta la proposta contrattuale da Lei sottoscritta in data XX/XX/XXXX presso i Suoi locali secondo l'offerta commerciale OFFERTA, illustrata nella documentazione contrattuale già in suo possesso. Il contratto si intende concluso alla data di spedizione della presente comunicazione; mentre l'inizio della fornitura di energia elettrica per il sito identificato dal codice POD XXXXXXXXXXXXXXXX ubicato in INDIRIZZO da parte di Green Network Luce & Gas Srl è previsto per il XX/XX/XXXX. La informiamo inoltre che potrà recedere dal predetto contratto senza dover fornire alcuna motivazione e senza sostenere alcun costo entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di invio della presente comunicazione, secondo quanto previsto dall'art. 52 del codice di consumo.

Infine, La informiamo che il contratto con la scrivente sarà eseguito in luogo di quello in base al quale è attualmente fornito (sottolineatura aggiunta). Le ricordiamo che per qualsiasi informazione o per un eventuale reclamo è a Sua disposizione il ns. Call Center al numero verde 800.584.585 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00, o può inviare una comunicazione al fax verde 800.912.758 o alla casella e-mail support@greennetwork.it. La invitiamo, qualora non avesse provveduto, ad inviare il modulo relativo alla dichiarazione dei dati catastali. Per conoscere tutti i servizi a Lei dedicati visiti il sito www.greennetwork.it. RingraziandoLa nuovamente per la fiducia accordataci, porgiamo i nostri cordiali saluti.

Versione per il *teleselling*

OGGETTO: lettera di conferma della sottoscrizione del contratto per la fornitura di energia elettrica sul libero mercato (Codice Cliente XXXXXXXX)

Gentilissimo Cliente, con la presente Le diamo il nostro più cordiale benvenuto tra i nostri clienti e La ringraziamo per aver scelto la nostra Società per la Sua fornitura di energia elettrica. Le confermiamo, ai sensi dell'alt. 51 Codice del Consumo, che Lei ha concluso telefonicamente un contratto con la società Green Network Luce & Gas Srl in data **** per la fornitura di energia elettrica sul libero mercato, secondo l'offerta commerciale OFFERTA, compresa nel plico contrattuale già inviatoLe contenente le condizioni generali di contratto. La informiamo che la registrazione della telefonata relativa alla conclusione del contratto, contenente anche la predetta offerta commerciale, già inviata via e-mail e/o MMS è a sua disposizione e consultabile nella sezione riservata del sito di Green Network Luce & Gas Srl.

121. Il professionista, infine, ha già reso attivo il servizio denominato “*segnalalo a Green Network*, per agevolare la segnalazione dell’eventuale attivazione di contratti non richiesti o la ricezione di telefonate indesiderate, dandone adeguata visibilità. In particolare, si tratta di un servizio dedicato, messo a disposizione dei consumatori per denunciare eventuali contratti di forniture attivati a propria insaputa o telefonate con offerte non trasparenti per la fornitura di luce e gas.

3) Le argomentazioni difensive della Parte e le eventuali modifiche alle procedure di vendita in corso di realizzazione o proposte

122. In corso di istruttoria il professionista ha depositato diverse memorie, nonché rappresentato le proprie argomentazioni in tre distinte audizioni¹¹⁰, sostenendo di aver agito nel rispetto della normativa di riferimento a tutela del consumatore, al quale è stato assicurato il diritto ad una adeguata informazione, alla corretta pubblicità, all’agevolazione del raffronto dei prezzi, altresì vigilando affinché il procacciatore da essa adeguatamente selezionato, rispettasse l’obbligo di non porre in essere pratiche commerciali scorrette. GN pertanto esclude a priori di essere incorsa in una delle ipotesi illecite indicate nelle lettere *a)*, *b)* e *c)* dell’atto di avvio del procedimento.

123. In via preliminare, GN evidenzia, la genesi del tutto particolare del contratto di somministrazione di energia e gas, che avviene attraverso l’intermediazione di un soggetto esterno, cd. *procacciatore* di cui la società si avvale per l’acquisizione di nuovi clienti, mediante conclusione di contratti al di fuori dei locali commerciali e/o a mezzo telefono.

124. Secondo il professionista, la procedura di formazione di tale tipologia di contratto si compone di tre fasi¹¹¹, una delle quali, quella relativa al contatto

L’inizio della fornitura di energia elettrica per il sito identificato dal codice POD XXXXXXXXXXXXXXXX ubicato in INDIRIZZO da parte di Green Network Luce & Gas Srl è previsto per il XX/XX/XXXX. La informiamo inoltre che potrà recedere dal predetto contratto senza dover fornire alcuna motivazione e senza sostenere alcun costo entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di invio della presente comunicazione, secondo quanto previsto dall’art. 52 del codice di consumo. Infine, La informiamo che il contratto con la scrivente sarà eseguito in luogo di quello in base al quale è attualmente fornito. Le ricordiamo che per qualsiasi informazione o per un eventuale reclamo è a Sua disposizione il ns. Call Center al numero verde 800.584.585 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00, o può inviare una comunicazione al fax verde 800.912.758 o alla casella e-mail supporto@greennetwork.it. La invitiamo, qualora non avesse provveduto, ad inviare il modulo relativo alla dichiarazione dei dati catastali. Per conoscere tutti i servizi a Lei dedicati visiti il sito www.greennetwork.it.

¹¹⁰ Cfr. documenti nn. 52, 64, 67, 88, 95, 122 e 123 di cui all’indice del fascicolo.

¹¹¹ Le fasi indicate per la formazione del contratto di somministrazione di energia e gas sono: **1)** predisposizione delle regole negoziali, contenenti le condizioni contrattuali ed economiche per la proposta di fornitura attraverso moduli e formulari; **2)** contatto con il potenziale cliente per la sottoscrizione della proposta contenuta nel formulario¹¹¹; **3)** trasmissione dei moduli contenenti la proposta, che entrano nella

con il potenziale cliente per la sottoscrizione della proposta contrattuale, rientra nella responsabilità del procacciatore, esulando dall'ambito di operatività e responsabilità di GN salvo, tutt'al più, una ipotetica *culpa in eligendo*, ma rispetto alla quale nessun addebito può essere mosso alla società, avendo fatto tutto quanto in suo potere sia nella fase di selezione dei procacciatori, sia nella fase di adozione della disciplina contrattuale e provveduto agli adempimenti previsti dalla normativa di settore, nonché adottato ulteriori precauzioni in aggiunta a quanto prescritto dalla legge.

125. Il professionista, infatti, pur ammettendo la possibilità che condotte irregolari e/o violative dei diritti dei consumatori possano essere poste in essere, ritiene che esse esulino dalla sfera di controllo delle imprese quando queste sono frutto di iniziative truffaldine di singole persone fisiche e che non sia possibile impedire il verificarsi di sporadici episodi.

126. GN può soltanto, *ex ante*, porre in essere misure idonee a prevenire comportamenti irregolari ed illeciti dei procacciatori attraverso la selezione (*scouting*) e formazione (corsi *on line* aventi ad oggetto la normativa di settore) dei procacciatori; nonché, *ex post*, svolgere verifiche sull'operato complessivo delle agenzie, sanzionando quelle colpevoli di comportamenti illegittimi, ponendo rigidi controlli sulle proposte contrattuali ricevute, individuando, eventualmente anche sulla base dei reclami dei clienti finali, i casi di contratti non validamente conclusi, nonché impedendone l'esecuzione o comunque attivando le procedure di ripristino stabilite dalla normativa di settore. In particolare, GN svolge una doppia analisi con cadenza mensile, sui contratti chiusi dal procacciatore e, con cadenza semestrale, sull'operato complessivo dello stesso.

127. A questa attività di controllo *ex ante* ed *ex post* sull'attività promozionale dei procacciatori si aggiungono una serie di adempimenti, diversi a seconda delle modalità di conclusione del contratto di fornitura, al fine di verificare la regolarità delle proposte contrattuali ricevute da parte dei procacciatori:

- effettua una chiamata di conferma (cd. *check call*), cioè una chiamata telefonica effettuata al cliente allo scopo di fornirgli la conferma della ricezione della proposta contrattuale e di verificarne l'autenticità. Se il cliente nel corso di tale telefonata disconosce il contratto o esercita il diritto di ripensamento, la procedura si blocca. Nel caso in cui invece il cliente non sia rintracciabile, GN sospende temporaneamente la procedura (cd. stato di

disponibilità della società venditrice la quale invia la lettera di benvenuto, con conseguente perfezionamento del contratto.

freeze o congelamento) e ripete la chiamata per 7 volte, prima di dare ulteriore corso alla procedura stessa con l'invio della *welcome letter* (tale attività di controllo viene svolta per i contratti porta a porta; mentre per il *teleselling* la procedura prevede una seconda telefonata ad effetto "*bloccante*";

- invia un *sms*, in cui conferma di aver ricevuto la richiesta di cambio di fornitore e indica il numero di telefono a cui rivolgersi per ogni ulteriore informazione (ciò avviene per il *teleselling* e per il porta a porta);

- invia la *welcome letter*, nella quale conferma la ricezione della proposta contrattuale; con l'invio di tale lettera la proposta del cliente viene accettata da GN e il contratto si considera concluso; di ciò il cliente viene informato con la stessa lettera, che indica anche l'inizio delle forniture. E' dalla data di invio della lettera di benvenuto che decorrono i 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento (ciò avviene per il *teleselling* e per il porta a porta).

128. Tali adempimenti consentono alla società di individuare le proposte contrattuali prive di un reale consenso, evitando quindi di attivare la fornitura. Secondo il professionista, infatti, i contratti oggetto di reclamo per attivazioni non richieste (disconoscimenti) rappresentano una percentuale assai esigua rispetto al totale dei nuovi contratti conclusi dalla società, complessivamente pari a circa il [0-5]%.

129. GN, altresì, afferma che, nelle more del procedimento, a fronte di migliaia di contratti sottoscritti, sono intervenute soltanto 42 segnalazioni, di cui 7 non riguardano clienti di GN; delle restanti 35, in 13 casi non è mai stata attivata la fornitura; in 1 caso il cliente è stato acquisito da altro fornitore, senza aver inviato alcuna disdetta; in 2 casi i clienti hanno inviato disdetta e sono passati ad altro fornitore. Nei pochissimi casi residui, GN appena venuta conoscenza dei disconoscimenti ha immediatamente attivato le procedure di ripristino.

130. Peraltro, molti dei casi denunciati dai clienti finali sono avvenuti in relazione alle pratiche scorrette poste in essere da una sola società di procacciatori, [omissis], con cui la società ha interrotto ogni rapporto, risolvendo il contratto e intraprendendo azioni giudiziarie a tutela dei propri diritti, per il risarcimento dei danni patrimoniali, di immagine e di reputazione commerciale subiti.

131. Infine, il professionista, benché abbia dichiarato di non prevedere la possibilità di sottoscrivere contratti di fornitura a soggetti non intestatari¹¹², ha al contempo segnalato che i casi di conclusione di contratti a distanza con

¹¹² Cfr. doc. N. 52 di cui all'indice del fascicolo.

soggetti diversi dal titolare della fornitura sono conseguenza di un comportamento non corretto dei clienti finali stessi, e non dell'azienda, in quanto al cliente contattato mediante *teleselling* è sempre chiesta conferma da parte del procacciatore circa la sua qualità di intestatario del contratto di fornitura o circa il possesso di apposita autorizzazione da parte dell'intestatario stesso. Pertanto, a fronte di tale dichiarazione, non vi è la possibilità di verificare il possesso dell'autorizzazione, ma può soltanto, in caso di reclamo del consumatore, bloccare l'attivazione della fornitura o avviare la procedura di ripristino.

132. Riguardo alla contestazione concernente il fatto che GN annulli solo parzialmente gli addebiti ed emetta nuove fatture per importi non dovuti, il professionista evidenzia che tale procedura costituisce corretta attuazione della disciplina di settore adottata dall'AEEG (deliberazione n. 153/2012/R/COM), la cui vigenza, in *parte qua*, è stata espressamente confermata dall'Autorità, anche a seguito dell'entrata in vigore della nuova disciplina di cui al d.lgs. 21/2014¹¹³. Secondo GN, il consumatore non subisce alcun danno in conseguenza dell'attivazione della fornitura non richiesta, sia perché beneficia di un congruo ristoro economico, consistente nel minor prezzo da pagare per la fornitura stessa rispetto a quello che avrebbe sopportato con il precedente fornitore, sia perché non si verifica alcuna interruzione nella continuità della fornitura.

133. Peraltro, si deve considerare che la procedura seguita da GN non priva i clienti finali/consumatori della possibilità di agire in giudizio per ottenere il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.

134. In relazione ai comportamenti ingannevoli e/o omissivi asseritamente posti in essere dai procacciatori, in occasione delle visite a domicilio e/o dei contatti telefonici, GN ribadisce il fatto che la società non è in grado di impedire in assoluto il verificarsi di isolate condotte scorrette da parte dei singoli intermediari. Oltre a tutte le procedure ed attività di controllo sopra richiamate e alle procedure di ripristino applicate in caso di disconoscimenti,

¹¹³ Detta procedura, a cui la società ha aderito, prevede che nei casi di accoglimento dei reclami, il venditore non richiesto provveda ad effettuare apposita comunicazione al distributore e al venditore precedente circa la risoluzione dei contratti di vendita relativi ai punti prelievo interessati e circa la data di cessazione dei relativi effetti (art. 11), a seguito della quale il venditore precedente presenta richiesta di *switching* per riacquisire detti punti prelievo. Per il periodo transitorio, e cioè per il periodo nel quale, nonostante l'accoglimento dei reclami e il tempestivo invio delle relative comunicazioni, la fornitura non richiesta sia stata comunque effettuata (a causa delle tempistiche delle operazioni di *switching*) la delibera prevede l'applicazione di corrispettivi predeterminati dall'Autorità a maggior tutela del cliente finale (art. 12). In particolare, il venditore non richiesto deve stornare le fatture eventualmente emesse ed applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione non richiesta ha avuto luogo le condizioni economiche definite dall'Autorità per i regimi tutelati, ad eccezione della componente tariffaria relativa alla commercializzazione al dettaglio (componente PCV per l'elettricità e QVD per il gas).

il professionista evidenzia che la società fornisce ai propri procacciatori tutti i documenti necessari per far sì che il cliente non possa essere tratto in errore circa l'identità del professionista e lo scopo della visita o del contatto telefonico¹¹⁴.

135. Inoltre, la società fornisce al consumatore tutte le informazioni precontrattuali *ex art. 49* del Codice del Consumo sia nel caso di contratti porta a porta tramite i propri formulari contenenti la proposta contrattuale, sia nel caso di *teleselling*, dove i procacciatori presentano ai consumatori l'offerta commerciale di GN fornendo loro tutte le informazioni precontrattuali riportate negli *script* predisposti dalla società per i propri intermediari¹¹⁵.

136. Quanto all'ipotesi relativa all'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento, GN sostiene di non aver mai ostacolato in alcun modo l'esercizio del diritto di ripensamento da parte di clienti finali e di operare nel pieno rispetto della normativa di settore. In proposito, entro il termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto (che, come detto, si verifica con l'accettazione di GN della proposta contrattuale sottoscritta o accettata telefonicamente dal cliente finale, mediante l'invio della *welcome letter*) il cliente può esercitare il diritto di ripensamento¹¹⁶ che inibisce le successive operazioni di *switch*¹¹⁷ e, con riferimento alle richieste di disconoscimento ricevute da parte del cliente e contenenti il reclamo per contratto non richiesto, la società ne accerta natura e il contenuto, e prevede

¹¹⁴ In particolare, per quanto riguarda i contratti "porta a porta", i procacciatori sottopongono all'esame dei consumatori la documentazione contrattuale, contenuta in apposita cartellina che reca impressa la denominazione sociale "Green Network". Inoltre, i moduli che devono essere compilati e sottoscritti dal cliente finale recano sia l'indicazione della denominazione sociale, sia la dicitura "proposta di fornitura energia elettrica e/a gas naturale". Pertanto, eventuali omissioni del procacciatore non impediscono al cliente finale, prima di sottoscrivere la proposta, di leggere la documentazione contrattuale. Per quanto riguarda il *teleselling*, la società impone agli intermediari, nel caso di contatto telefonico con il consumatore, di qualificarsi e di presentare l'offerta commerciale di Green Network, nel rispetto della normativa di riferimento. Nei testi che la società ha predisposto e ha messo a disposizione dei propri intermediari, è indicato che il procacciatore debba sempre presentarsi al consumatore quale persona fisica che agisce per conto di Green Network e indicare che si sta procedendo alla formalizzazione della proposta contrattuale (cd. *script*).

¹¹⁵ Al riguardo, GN ha dichiarato di avere già intrapreso una serie di incontri con le Associazioni di tutela dei consumatori al fine di condividere il percorso di definizione dei processi di conclusione dei contratti a distanza, dei controlli sugli stessi, nonché lo stesso testo della telefonata, in modo che il consumatore possa esprimere il consenso in modo consapevole e benefici di una sempre maggiore tutela, allegando una Bozza di accordo quadro con una Associazione di consumatori e documentato l'avvio di ulteriori contatti.

¹¹⁶ Ai fini di ulteriore chiarezza sulla data di decorrenza per l'esercizio del diritto di ripensamento, la società ha modificato anche le condizioni generali di contratto relative alla proposta contrattuale, le quali all'art. 4 specificano che occorre fare riferimento alla data di invio della *welcome letter*.

¹¹⁷ A conferma di ciò GN evidenzia che nel caso citato dall'Autorità nella comunicazione del termine della fase istruttoria (cfr. nota n. 9, pag. 4), a seguito dell'esercizio del ripensamento da parte del cliente, la fornitura non è mai stata attivata, avendo la società tempestivamente interrotto la procedura di *switch*, senza alcuna conseguenza per il consumatore. Non vi è stato dunque alcun ostacolo all'esercizio del ripensamento.

che, se la fornitura non è ancora iniziata, non avvenga lo *switch*, altrimenti applica la procedura di ripristino come previsto dalla delibera di settore (delibera n. 153/2012 cit.)¹¹⁸.

137. Infine, secondo il professionista, sarebbe chiaro che nessun pregiudizio riceve il cliente dall'eventuale attivazione del servizio, operata dalla società sulla base del consenso dato dal cliente al procuratore con la sottoscrizione del formulario, ma effettivamente poi non richiesta dal cliente.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (AEEGSI)

138. 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, lett. a), del D.Lgs. n. 21/2014.

139. 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.

139. Inoltre, l'AEEGSI ha inviato i dati a disposizione provenienti dal monitoraggio effettuato ai sensi dell'art. 15 della del. 153/12.

La regolamentazione rilevante

140. 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.

141. In merito al cambio fornitore, il regolatore ha ricordato innanzitutto che

¹¹⁸ In particolare, la procedura di ripristino prevede che venga effettuata la comunicazione ai distributori locali di quali pod/pdr connessi alla propria rete saranno oggetto di ripristino e che, successivamente, venga effettuata via pec una comunicazione al trader precedente nella quale sono indicati i punti da riacquisire con la decorrenza indicata.

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.

142. 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.

143. 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).

144. 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”*.

145. 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”*.

146. 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”*.

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

148. 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)”.

Considerazioni generali sui contratti telefonici

149. 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’AEEGSI 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.

150. 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 dell’avvenuto perfezionamento di un accordo giuridicamente vincolante.

151. 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”.

Considerazioni generali sui meccanismi di incentivazione degli agenti

152. 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.

Considerazioni specifiche al presente procedimento

153. Con riferimento al caso di specie, l'AEEGSI, oltre a rendere noti i dati forniti da GN ai sensi dell'articolo 15, comma 15.1, lettera a), della deliberazione 153/12, ha formulato una serie di osservazioni riguardanti le memorie depositate dal professionista.

154. In merito alle misure preventive e successive adottate da GN AEEGSI ha rilevato che:

per quanto riguarda la formazione dei procacciatori, essa appare in linea con quanto previsto all'articolo 4 del Codice di condotta commerciale;

le penali a carico dei procacciatori nel caso di disconoscimento della paternità del contratto da parte del cliente costituiscono un deterrente al fine di evitare comportamenti scorretti del personale di vendita;

le telefonate a campione ai clienti recentemente contrattualizzati circa il livello di qualità offerto dal procacciatore non permettono di raggiungere tutti i clienti acquisiti e quindi verificare, l'effettiva consapevolezza di aver concluso un contratto;

dall'analisi dello *script per vocal order*¹¹⁹, risulta che la chiamata venga registrata e che siano fornite alcune informazioni precontrattuali¹²⁰. Con riferimento agli *script* allegati alla memoria in data 18 giugno 2015¹²¹, AEEGSI rileva la parzialità delle informazioni prescritte, se non il corrispettivo, specificandosi che a breve verrà inviata la documentazione contrattuale;

nella documentazione contrattuale il cliente riceve anche la nota informativa e la scheda di confrontabilità;

relativamente al termine di 14 giorni solari successivi all'invio della lettera di conferma a partire dal quale il cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento tramite raccomandata A/R senza alcuna penalità, invita a valutare se il cliente sia in grado di apprendere con certezza la data di invio della comunicazione.

155. Peraltro, dato il ruolo di proponente che il cliente assume, sembra che questi formuli una proposta senza conoscerne tutte le condizioni e che, anche

¹¹⁹ Allegato 4° al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo.

¹²⁰ Il prezzo a consumo di euro a kWh, evidenziando che le fatture sono riferite a due mesi di consumo; i termini per ripensare e per recedere; le modalità di pagamento

¹²¹ Cfr. doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo.

se viene data l'informazione circa il fatto che trattasi di offerta sul mercato libero, non sembra che venga aggiunta alcuna spiegazione sul reale significato di tale passaggio¹²².

156. Con riferimento alle modifiche proposte AEEGSI rileva che:

dalla descrizione dell'offerta nello *script* allegato alla memoria (Dual Intestataro Domestico) risulta che al cliente vengano illustrati il corrispettivo e le modalità di pagamento, ma non vengono fornite altre informazioni, precisando che verrà inviata la proposta contrattuale e che, inoltre, non sembra necessaria la restituzione del modulo firmato se non nel caso di addebito RID;

sono contraddittorie le informazioni contenute nello *script* circa il ripensamento o il recesso laddove, da un lato, si afferma che esso potrà essere espresso tramite *mail* o posta ordinaria o fax, dall'altro, viene indicato che entro i 14 giorni solari successivi all'invio della lettera di conferma il cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento tramite raccomandata A/R¹²³;

157. Secondo AEEGSI, le misure adottate dal professionista nella nuova procedura¹²⁴, in particolare il fatto che tra la prima e la seconda telefonata GN metterà a disposizione del consumatore tutte le principali informazioni contrattuali (tramite invio di *mail* o via *sms* con indicazione su dove reperire ulteriore documentazione e tramite pubblicazione nel sito *web* in area riservata e accesso con apposite credenziali), sono idonee ad aumentare la consapevolezza del cliente finale circa la fase di conclusione di un contratto e il contenuto dello stesso, sebbene non appaia previsto l'invio del plico cartaceo.

158. AEEGSI sottolinea, infine, come risulti apprezzabile, nel caso di contratti porta a porta, il ricorso alla *check call*¹²⁵ al fine di valutare la consapevolezza o meno del cliente, tanto che la procedura di acquisizione viene interrotta qualora il cliente non confermi la volontà di concludere il contratto. Nel caso di mancata risposta entro 7 chiamate¹²⁶, l'Autorità invita a valutare se i 7 tentativi vengono effettuati in momenti diversi della giornata

¹²² L'Autorità dà comunque conto del fatto che "Lo *script* risulterebbe essere stato comunque modificato secondo quanto descritto in successive memorie".

¹²³ Anche in questo caso, l'AEEGSI invita a valutare se il cliente sia in grado di apprendere con certezza la data di invio della comunicazione.

¹²⁴ Così come descritta nel verbale dell'audizione del giorno 23 luglio 2015, doc. n. 95 di cui all'indice del fascicolo.

¹²⁵ Effettuata sia per la vendita porta a porta sia per il *teleselling*

¹²⁶ Tale circostanza, nel caso del D2D, non interrompe il processo di acquisizione della fornitura.

e in diverse giornate¹²⁷. Inoltre, l’inserimento nel *software*, per ogni nuovo contratto, del codice identificativo dell’operatore che ha curato la conclusione del contratto agevola l’individuazione del soggetto responsabile in caso di reclami e contestazioni, anche se già la “*Nota informativa per il cliente finale*”, consegnata al cliente ai sensi del Codice di condotta commerciale, impone che nella Nota stessa sia indicato il “*Codice Identificativo*” o il “*nome del personale commerciale*” che ha contattato il cliente.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

159. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse anche a mezzo *teleselling*, in data 11 settembre 2015 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

160. Con parere pervenuto in data 16 ottobre 2015, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha limitato le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza delle medesime pratiche.

161. In particolare, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che il *teleselling* è uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di approccio, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell’interlocutore, rendendo in tal modo possibile l’omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero.

162. Pertanto, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che l’effetto combinato dell’attività svolta tramite *teleselling* e delle informazioni fornite verbalmente tramite le visite a domicilio da parte dei procacciatori del professionista, amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

¹²⁷ Anche in questo caso AEEGSI rileva che sarebbe necessario valutare se il cliente sia in grado di apprendere con certezza la data di invio della *welcome letter*.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

(i) *Premessa*

163. Oggetto del presente procedimento sono le condotte commerciali tenute da Green Network Luce & Gas S.r.l., 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.

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

165. 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 limitata¹²⁸: (i) una forte inerzia dei consumatori, dovuta ad elevati costi di ricerca e di cambiamento percepiti e all'aspettativa di risparmi oggettivamente irrealistici; (ii) un elevato livello di disinformazione sul mercato libero e sui prezzi proposti e uno scarso livello di comprensione delle offerte sul mercato libero, anche tra chi aveva abbandonato il regime di tutela¹²⁹.

166. La ridotta profittabilità¹³⁰ e l'inerzia dei consumatori hanno reso il *mass*

¹²⁸ Si intende con questa espressione il fatto che la capacità decisionale degli esseri umani risente dei limiti delle capacità cognitive di chi deve prendere la decisione rispetto al numero di stimoli ricevuti, alla capacità di mantenere nel tempo la propria attenzione e alla capacità di conservare la memoria di tutte le informazioni ricevute. La razionalità limitata induce alcune "distorsioni" (cioè, allontanamenti dal modello di decisore razionale e con capacità cognitive illimitate) nelle decisioni di scelta, tra cui: (i) l'allocazione di scarsa attenzione a scelte che avvengono infrequentemente e che sono collegate a spese di modesta incidenza sul bilancio familiare, (ii) l'uso di euristiche (p.es., concentrarsi solo su alcuni aspetti ritenuti importanti, ad esempio la presenza di sconti) per semplificare le decisioni in modo da economizzare tempo e capacità di attenzione ed elaborazione, (iii) la concentrazione dell'attenzione sulle informazioni ricevute per prime, (iv) la sensibilità della scelta alle modalità di presentazione degli elementi rilevanti ("*framing*"). Ad esempio, la razionalità limitata può portare il consumatore a disinteressarsi del contesto istituzionale (si pensi all'esistenza e al peso delle componenti regolate, fiscali e parafiscali sul prezzo dell'energia elettrica o del gas), produttivo e regolatorio nel quale l'elettricità e il gas vengono prodotti (o importati), distribuiti e venduti e quindi a non essere in grado di comprendere la bolletta e reperire le informazioni essenziali per fare dei confronti di prezzo in breve tempo. Inoltre, il consumatore può essere del tutto inconsapevole dei propri reali livelli e stili di consumo, perché, confrontandosi per lungo tempo con una tariffa regolata e con driver di consumo esogeni, ha ritenuto "inefficiente" dedicare risorse ad acquisire informazioni di scarso impatto sulle proprie scelte di consumo.

¹²⁹ 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.

¹³⁰ 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.

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 che utilizzano 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.

167. 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/procacciatore; (ii) la difficoltà di comprendere il contenuto preciso dell'offerta proposta e di confrontare la proposta con le condizioni del contratto in corso; (iii) l'indisponibilità (nel caso del *teleselling*) o la mancata evidenziazione (nel caso della vendita porta a porta) di termini di confronto immediati (a parte la bolletta, se il consumatore è in grado di utilizzarla per effettuare rapidamente il confronto); (iv) la pressione psicologica (reale o percepita) a concludere il contrario indotta dall'agente/procacciatore sul consumatore.

168. Dati questi condizionamenti, quindi i consumatori possono essere indotti a vincolarsi ad offerte della cui convenienza non sono pienamente consapevoli o che addirittura siano 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 GN).

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

(ii) Le violazioni del Codice del Consumo

170. Le condotte descritte punto II, numeri *1) e 2)*, del presente provvedimento costituiscono due distinte pratiche commerciali scorrette, singolarmente ed autonomamente valutabili in quanto avvenute nella vendita al dettaglio di due prodotti distinti, energia elettrica e gas naturale, non

sostituibili dal punto di vista del consumatore.

171. 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*"¹³¹ e stante la non sostituibilità dal punto di vista del consumatore tra i servizi di fornitura di energia elettrica e i servizi di fornitura di gas naturale, in quanto volti a soddisfare esigenze di natura diverse, le condotte in esame rappresentano due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un'autonomia strutturale riconducibile all'esistenza di due distinti servizi.

172. Peraltro, non si riscontra, nel caso di specie, un carattere necessariamente ed indissolubilmente congiunto dell'offerta di fornitura di energia e gas di GN, che sarebbe tale da imporre, anche in presenza di prodotti evidentemente diversi, un'unitaria considerazione della sottesa condotta commerciale¹³².

173. Le risultanze istruttorie evidenziano che le condotte del professionista hanno determinato un significativo fenomeno di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e le attivazioni non richieste di fornitura di gas naturale da parte di GN, in violazione degli artt. 20, 24, 25 lett. *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, attraverso le seguenti condotte tutte parimenti connotata da profili di aggressività quali: (*a*) 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; (*b*) la comunicazione di informazioni ingannevoli ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contatto telefonico, al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto; (*c*) l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e alla gestione delle istanze di disconoscimento, ripensamento e contestazione da parte dei consumatori con richieste di pagamenti di importi non dovuti.

174. In particolare, le risultanze istruttorie evidenziano che le tre citate condotte hanno inciso sul rapporto di consumo, alterando profondamente la libertà di scelta dei consumatori, sotto diversi profili. In particolare, nel caso *sub (a)*, le condotte hanno permesso l'instaurarsi di un vincolo contrattuale nonostante l'assenza di qualsiasi contatto con il consumatore, dal quale poter

¹³¹ Laddove per prodotto si intende qualsiasi bene o servizio, compresi i beni immobili, i diritti e le obbligazioni (art. 18, comma 1, lett. *c*), del Codice del Consumo).

¹³² Cfr. *ex multis* Cons. Stato – sez. VI – sentenza 7 settembre 2012 n. 4753

inferire una qualsiasi manifestazione di volontà a contrarre; nel caso *sub (b)*, 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 (c)*, la gestione delle istanze di disconoscimento, contestazione e ripensamento avvenute nella fase post-attivazione, così come l'ambigua definizione del momento dal quale decorre il diritto al ripensamento dei consumatori, hanno in concreto determinato l'opposizione di ostacoli all'esercizio dei loro diritti e determinato la richiesta del pagamento di importi non dovuti.

175. 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. Tali condotte, riconducibili ad un'unica pratica commerciale scorretta (in relazione a ciascun servizio di fornitura offerto), rappresentano distinte articolazioni di una complessiva condotta commerciale del professionista, afferente in generale alle modalità di vendita dei propri servizi e, nel seguito saranno trattate distintamente.

176. Inoltre, con riferimento alla fattispecie descritta nel precedente punto II, *n. 3, lett. d)*, le risultanze istruttorie evidenziano che il professionista nelle procedure di conclusione dei contratti a distanza mediante telefono non ha rispettato i requisiti di forma previsti dall'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo, come modificato dal d.lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*). Nello specifico, il professionista ha ritenuto vincolato il consumatore all'offerta telefonica, sulla base del mero consenso alla registrazione telefonica, senza aver: (i) preliminarmente informato il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto e, in particolare, circa l'utilizzo del supporto durevole – in luogo della forma scritta – ai fini dello scambio delle dichiarazioni confermate; (ii) messo a disposizione di tutti i consumatori 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. Infine, (iii) il professionista non ha consentito una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge di 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso di cui agli articoli 52 e 54 e non ha fornito il modulo previsto dall'art. 49, lett. *h)*, della medesima norma di legge.

(iii) Sulle pratiche commerciali scorrette

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

177. Come si evince dagli elementi istruttori raccolti, in diversi casi riferibili sia al canale D2D che al *teleselling*¹³³, i consumatori hanno contestato l'attivazione da parte di GN di forniture di energia elettrica o di gas naturale o comunque l'avvio delle procedure per la loro attivazione, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà o di sottoscrizione da parte del consumatore, in base a firme sconosciute ovvero in assenza di contatto telefonico, 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.

178. Agli atti sono state acquisite segnalazioni di consumatori che si sono visti attivare nuove forniture con la Società a loro totale insaputa; che lamentano l'apposizione di firme false o di altri familiari, spesso riconducibili a persone anziane o malate e, quindi, particolarmente vulnerabili; nonché casi di avvio delle procedure di attivazione delle forniture nei confronti di utenti deceduti o, nei condomini, tramite falsi amministratori¹³⁴.

179. Ciò sarebbe avvenuto anche nel canale *teleselling*. Dalle evidenze agli atti risulta infatti che GN abbia ritenuto perfezionati dei contratti senza che i consumatori avessero espresso il loro consenso nell'ambito della telefonata; attivato e/o avviato le procedure di acquisizione in fornitura del POD/PDR, anche nei casi di espresso rifiuto in sede di contatto telefonico; ovvero, proceduto ad attivare la fornitura in presenza di mera disponibilità a ricevere per posta ulteriori informazioni al fine di valutare in un momento successivo l'offerta commerciale ed esercitare l'eventuale ripensamento¹³⁵.

180. Le evidenze sopra descritte, in parte acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo, non sono state smentite da GN che, in numerosi casi agli atti conferma le incompletezze o le irregolarità esistenti nel procedimento di acquisizione del consenso da parte dei consumatori. Segnatamente, in alcuni casi il professionista trasmette ai consumatori una lettera in cui informa dell'attivazione della procedura di ripristino e dell'adozione di *tutte le misure del caso al fine di evitare il ripresentarsi di*

¹³³ Cfr. *supra* punto 2), paragrafi 45 e segg. e 70 e segg.

¹³⁴ Cfr. *supra* punto 2), paragrafo 49.

¹³⁵ Cfr. *supra* punto 2), paragrafo 72.

*tali comportamenti*¹³⁶; in altri casi, i riscontri del professionista appaiono selettivi e parziali e non idonei a sconfessare le allegazioni dei segnalanti (mancando in molti casi la produzione del contratto asseritamente acquisito)¹³⁷. Rinviano a quanto in dettaglio esaminato nella sezione dedicata alla risultanze istruttorie in relazione alle segnalazioni ivi richiamate, basti qui ricordare i casi agli atti di firme sconosciute in quanto falsificate¹³⁸ ovvero di *verbal order* registrati con persone diverse dal reale intestatario della fornitura¹³⁹.

181. In merito assumono assoluta rilevanza i dati forniti dal professionista stesso (e rilevabile anche dai numerosi *report* interni sui reclami per contratti non richiesti acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo)¹⁴⁰ in merito al numero di reclami aventi ad oggetto proprio attivazioni non richieste di forniture di luce e gas sia tramite canale *door to door* che *teleselling*. In particolare, con riferimento al periodo gennaio 2014 – marzo 2015, risultano complessivamente n. [5000-6000] reclami, pari al [0-5]% dei contratti attivati e al [0-5]% delle proposte contrattuali ricevute nel medesimo periodo¹⁴¹, indice di una consistenza allarmante del fenomeno che, in tutta evidenza, il professionista non è stato in grado di arginare.

182. Peraltro, le evidenze istruttorie hanno messo in luce anche una significativa percentuale di disconoscimenti e ripensamenti che, in alcuni periodi e con riferimento ad alcuni dei soggetti terzi procacciatori di contratti per conto di GN, supera il [5-10]%¹⁴².

183. Il numero di segnalazioni pervenute e quello dei reclami/contestazioni acquisite agli atti nel corso dell'accertamento ispettivo, contrariamente a quanto affermato dal professionista, non appare affatto *esiguo* anche in considerazione del relativamente breve periodo di tempo dal quale GN è entrata nei mercati della fornitura di energia elettrica e gas (aprile 2013).

184. Il dato in questione, diversamente da quanto ritenuto dal professionista in merito al suo *livello di gestibilità*, conferma che non si è trattato di casi sporadici ma di una comportamento illecito del professionista con una potenzialità lesiva per le scelte dei consumatori, che consenta di ascrivere la

¹³⁶ Cfr., a titolo esemplificativo, la lettera di GN allegata al doc. n. 23.

¹³⁷ Cfr. le segnalazioni citate alla nota 53.

¹³⁸ Cfr. le segnalazioni citate alle note 35 e 41.

¹³⁹ Cfr. la segnalazione doc. n. 106 di cui all'indice del fascicolo e, in particolare, il *vocal ordering* allegato.

¹⁴⁰ Cfr. cartella *UFFICIO RECLAMI- ESTRAZIONI DATI ARCHIVIO* di cui all'allegato 5 DVD al verbale ispettivo.

¹⁴¹ Vedi *supra* punto 2), paragrafo n. 89.

¹⁴² Cfr. *supra* punto 2), paragrafi 79 e segg.

condotta nel quadro dell'illecito di mero pericolo¹⁴³.

185. Si evidenzia, altresì, che da alcune evidenze agli atti emergono ambigue modalità di classificazione di reclami relativi veri e propri disconoscimenti che il professionista registra quali ripensamenti, di fatto alterando l'attendibilità del fenomeno che, in quest'ottica, si rileverebbe ben più rilevante in termini assoluti rispetto a quanto di fatto emerso nell'ambito della presente istruttoria¹⁴⁴.

186. GN afferma che nessuna responsabilità potrebbe comunque esserle ascritta, posto che la Società avrebbe attuato un sistema di organizzazione, gestione e monitoraggio dei propri procacciatori di vendita idoneo a prevenire comportamenti illeciti da parte degli stessi e pertanto la responsabilità per eventuali azioni od omissioni scorrette dovrebbe essere attribuita a questi ultimi.

187. In proposito, va preliminarmente osservato che l'attività dei procacciatori è svolta nell'interesse immediato e diretto di GN, atteso che l'acquisizione di nuovi clienti costituisce l'effettivo oggetto dell'obbligazione nascente dai contratti stipulati tra la Società e le controparti. Pertanto, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest'ultimo impone un'assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi pongono in essere; altrimenti l'utilizzabilità del modulo negoziale prescelto dal professionista si risolverebbe in un esonero di responsabilità volto a porlo "al riparo" da condotte che quest'ultimo assuma essere non riconducibili a fatto proprio¹⁴⁵.

188. In questo contesto, la previsione, nel contratto di procacciamento di affari¹⁴⁶, di sistemi di remunerazione della controparte (tramite gettoni, premi di performance e provvigioni sui consumi fatturati) incentrati in via

¹⁴³ 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).

¹⁴⁴ Vedi *supra* precedenti note n. 39 e 49.

¹⁴⁵ Cfr. PS376 - *SORGENIA-FORNITURA ENERGIA ELETTRICA* - Provvedimento n. 20364 del 7.10.2009 e la sentenza TAR Lazio, n. 3722 del 25 marzo 2009.

¹⁴⁶ Cfr. allegati nn. 3 e 3A al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo, nonché il precedente punto 2), paragrafi 35 e segg. e 67 e segg.

esclusiva, se non assolutamente prevalente, sul numero di clienti acquisiti, appare tale da creare un forte incentivo in capo ai procacciatori a raccogliere, in qualsiasi modo, la sottoscrizione del contratto da parte del consumatore. Tale circostanza risulta, poi, rafforzata dalla previsione di specifiche forme di incentivazione che si accompagnano al raggiungimento di determinate soglie di contratti, nonché di obiettivi minimi di acquisizioni contrattuali.

189. Né sembra poter costituire un sufficiente disincentivo a condotte non corrette dei procacciatori, la previsione di meccanismi di remunerazione legati alla permanenza del contratto nella fornitura, quali il ricalcolo dei compensi sui mesi effettivi di fornitura e l'effettuazione di conguagli tra quanto calcolato ed erogato *ex ante* e quanto spettante *ex post* sulla base delle verifiche di effettivo *switch* dei punti di prelievo e di quanto loro fatturato mensilmente. Oltre ad essere di entità esigua in rapporto alla consistenza del gettone corrisposto per un'acquisizione *secca* di fornitura di energia elettrica o gas, si tratta di un meccanismo che *premia* il procacciatore per la buona qualità del cliente acquisito, consentendogli così di partecipare, seppur in minima parte, ai profitti (crescenti) conseguiti nel tempo dal professionista; si tratta di disposizioni poste a tutela principalmente del professionista che costituiscono soltanto la logica conseguenza del fatto che le provvigioni vengono conteggiate sugli affari andati a buon fine e sulle somme effettivamente incassate da GN. Per tale ragione non rappresenta un serio incentivo ad una corretta acquisizione del cliente e quindi diretto ad evitare il fenomeno delle attivazioni non richieste e delle attivazioni inconsapevoli.

190. Come emerge dalle risultanze istruttorie, il professionista è venuto meno alla diligenza professionale richiesta nel contesto descritto mettendo in atto un sistema (procedure di vendita e relativi controlli) che non appare essere stato in grado di evitare il manifestarsi della instaurazione non voluta di rapporti commerciali e dell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas attraverso condotte scorrette e aggressive, né di ricondurre tale fenomeno alle sole ipotesi di mero errore occasionale.

191. Dalle attività di formazione della propria rete di procacciatori poste in essere da GN relativamente alle misure di prevenzione e ripristinatorie nei casi di attivazioni non richieste, dai *file* video formativi e dal materiale cartaceo prodotto agli atti, è emerso che il professionista richiama in modo estremamente sintetico e generico le principali disposizioni previste dalle norme regolamentari vigenti¹⁴⁷, mentre quasi inesistente appare la

¹⁴⁷ Cfr. doc. n. 36.1.29 bozza pcs codice di condotta.

formazione relativa alle norme recate dal Codice del consumo. Inoltre, nei documenti formativi agli atti, si veicola ai procacciatori l'errata informazione che il diritto di ripensamento decorre dal momento della sottoscrizione della proposta (vedi precedente paragrafo n. 39), circostanza che di fatto viene riportata al consumatore in sede di visita presso il proprio domicilio¹⁴⁸.

192. Infine, dalla documentazione acquisita, si rileva la totale mancanza di indicazioni circa le basilari norme comportamentali che un procacciatore dovrebbe tenere nel contatto con il cliente stesso, tra le quali, ad esempio, il fatto di non assumere atteggiamenti aggressivi volti a pressarlo nella determinazione della propria scelta di aderire o meno all'offerta commerciale, né risulta che il materiale fornito alla rete dei procacciatori richiami le penali applicate dal venditore nel caso di condotte scorrette e non diligenti nell'acquisizione dei contratti di fornitura (peraltro soltanto recentemente applicate dal professionista – *infra*).

193. Riguardo al controllo *ex post*, oltre alla verifica della correttezza formale del contratto previsto nel documento di procedura interna predisposto dal professionista (*Gestione Rete Commerciale Indiretta*)¹⁴⁹, è emerso che l'ufficio commerciale di GN effettua, a cadenza mensile e semestrale, un'analisi dei contratti. Tale analisi è rivolta al controllo dei volumi di produzione conseguiti e all'attribuzione di indici di valutazione che verificano le *KPI (Key Performance Indicator)* dei procacciatori, al solo fine, nel caso in cui taluni dei predetti indici non dovesse risultare sufficientemente validi, di condividere le criticità e suggerire miglioramenti dell'operato *in termini di economicità dell'attività commerciale svolta dalla controparte*¹⁵⁰.

194. Analogo scopo ha l'analisi di *customer satisfaction* che, come rilevato anche dall'AEEGSI nel proprio parere, viene effettuata a campione a clienti finali contrattualizzati attraverso un'intervista telefonica sul gradimento dell'operato del procacciatore e del livello di qualità del servizio dallo stesso offerto, attraverso un questionario. Dai documenti agli atti¹⁵¹, si rileva che detta analisi ha evidenziato un livello di soddisfazione della clientela ampiamente al di sotto di quello massimo secondo la scala di valori adottata dallo stesso professionista.

195. Tali attività di verifica, pertanto, benché formalmente previste e citate

¹⁴⁸ Cfr. il file audio *Greennetwork - simulazione vendita*, doc. n. 36.1.983 di cui all'indice del fascicolo dove il procacciatore, nel corso dell'illustrazione dell'offerta commerciale, afferma: “*Se cambia idea entro dieci giorni dalla sottoscrizione di questo contratto può usufruire del diritto di ripensamento (...)*”

¹⁴⁹ Cfr. all. 1 al doc. n. 52 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵⁰ Vedi precedente Tab. n.2.

¹⁵¹ Cfr. doc. n. 36.1.8 di cui all'indice del fascicolo.

dal professionista a sua difesa per testimoniare l'attenzione riposta nei confronti dell'operato della controparte, incentrano il proprio *focus* sul risultato ottenuto dai procacciatori in termini di produttività delle acquisizioni, di contenimento delle situazioni *patologiche* quali morosità, turismo energetico, vita media dei cessati, *churn rate*, ecc., lasciando sullo sfondo o non considerando adeguatamente quei comportamenti nocivi per i consumatori se non quando questi sono portati dai consumatori stessi all'attenzione del professionista sotto forma di reclami e contestazioni (*vedi infra*).

196. L'unico meccanismo di controllo implementato da GN (peraltro a partire dal mese di gennaio 2015, con riferimento a entrambi i canali D2D e *teleselling outbound*), appare costituito dalla previsione di una *check – call* che, secondo il professionista, avrebbe lo scopo di fornirgli la conferma della ricezione della proposta contrattuale e di verificarne l'autenticità. La telefonata viene effettuata a valle del caricamento della *PdF* nei sistemi di GN e prima dell'invio della lettera di benvenuto, da una società terza.

197. In proposito, le modalità e le tempistiche previste per l'effettuazione delle *check call*, non appaiono idonei a bloccare il proseguimento del processo di attivazione anche in ipotesi di contratti privi di sottoscrizione, recanti firme false o, comunque, in generale, nei casi di mancata prestazione del consenso dell'utente alla conclusione del contratto di fornitura di energia elettrica o di gas.

198. Infatti, secondo quanto affermato dalla società nel corso dell'istruttoria, effettuati sette tentativi di chiamata senza riuscire a reperire il consumatore, anche in assenza di conferma da parte del nuovo utente della volontà di concludere il contratto, l'*iter* prosegue, comunque, con l'avvio delle procedure per l'attivazione della fornitura¹⁵².

199. Ancora, avuto riguardo alla penale prevista nei contratti di procacciamento di affari in caso di disconoscimento del contratto da parte dei consumatori, si rileva che, da un lato, non risultano agli atti casi di concrete applicazioni nei confronti delle controparti, dall'altro, la sua tardiva introduzione rispetto alle condotte oggetto del procedimento¹⁵³, così come

¹⁵² E ciò, in riferimento alle acquisizioni tramite *teleselling*, perlomeno fino al mese di luglio 2015, data in cui GN ha dichiarato di aver introdotto la cd. *check call* bloccante, ovvero non attivando il contratto in caso di mancata risposta da parte del consumatore. La procedura descritta nel testo è, invece, ancora adottata per il canale D2D.

¹⁵³ Soltanto a partire dal mese di gennaio 2015, ai contratti di procacciamento di affari è stato aggiunto un *addendum* che prevede che, per ogni contratto procurato dai procacciatori, del quale il cliente finale disconoscesse la paternità, GN addebita al procacciatore medesimo una penale di importo pari a €[100-200] (circa il [omissis] dell'importo corrispondente ad un gettone medio), che sarà raddoppiata laddove il contratto abbia per oggetto sia la fornitura di energia elettrica, sia quella di gas naturale.

tardiva appare l’iniziativa di risolvere il contratto con uno dei procacciatori - al quale GN attribuisce la maggior parte dei casi denunciati dai clienti finali – dal momento che dalla sottoscrizione di detto contratto (*[omissis]*) il professionista è intervenuto oltre un anno dopo e quando già aveva ricevuto *lamentale da parte di migliaia di soggetti (.....) aventi per oggetto contratti da Voi procacciati*¹⁵⁴.

200. Ai profili sopra evidenziati, si aggiunge che, nonostante l’entrata in vigore dell’art. 66-quinquies del Codice del Consumo¹⁵⁵, nei casi di disconoscimento del contratto, il professionista ha proceduto ad una generalizzata applicazione della suddetta procedura di ripristino, senza annullare le fatture emesse ed anzi emettendone di nuove, nelle quali si provvede ad un ricalcolo del costo della fornitura sulla base delle condizioni agevolate.

201. Agli atti non risulta alcun caso in cui GN abbia offerto al consumatore la possibilità di scegliere se attivare o meno la procedura di ripristino, né ciò è previsto dalle procedure interne di GN. Anzi, anche sulla base di quanto dichiarato da GN, l’attivazione della procedura di ripristino avviene in maniera sistematica con l’emissione di nuove fatture e l’applicazione delle condizioni agevolate, prescindendo 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 civilistica¹⁵⁶. Nelle comunicazioni *standard* inviate dal professionista, infatti, si rileva che *“In riferimento alla sua comunicazione ... con la quale contesta il passaggio della fornitura indicata in oggetto (...), siamo ad informarla che la scrivente ha aderito al protocollo d’intesa stabilito dalla delibera AEEG n. 153/12 e successive integrazioni e modifiche. In particolare il protocollo prevede, per i casi di contratto non richiesto, l’attivazione della procedura di ripristino (...) in modo automatico e senza costi”*¹⁵⁷.

202. Siffatta modalità applicativa ha determinato che il consumatore, che denunciava l’attivazione di una fornitura da lui non richiesta, fosse in maniera automatica esposto anche alla richiesta di pagamento di un corrispettivo, percepito come *“agevolato”* rispetto al costo della fornitura

¹⁵⁴ Cfr. *supra* punto 2), paragrafo 92.

¹⁵⁵ L’art. 66-quinquies del Codice del Consumo dispone infatti che *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”*.

¹⁵⁶ Cfr. *supra* paragrafo n. 55.

¹⁵⁷ Cfr., a titolo esemplificativo, la lettera di GN allegata al doc. n. 23.

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 commercializzazione¹⁵⁸.

203. In conclusione, le condotte descritte, rappresentate dall'acquisizione di proposte di adesione 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 comportano un indebito condizionamento che limita o è, comunque, idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore e quindi viola gli artt. 20, 24, 25, lettera a) del Codice del Consumo. In caso di attivazione di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, tenuto anche conto della previsione di cui all'art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo, esse integrano anche la violazione dell'art. 26, lettera f), del medesimo Codice che annovera, tra le condotte considerate in ogni caso aggressive, il comportamento del professionista che esiga “*il pagamento immediato o differito (...) di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto (...)*” posto che, come visto, il professionista ha richiesto il pagamento delle forniture di energia elettrica e di gas naturale attivate in assenza del consenso del consumatore. Peraltro, la richiesta di pagamento per forniture non richieste rileva anche ai fini della tutela apprestata ai sensi dell'art.66 *quinquies*.

(b) Attivazioni non consapevoli attraverso comunicazioni omissive o informazioni ingannevoli al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti

204. 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 i procacciatori hanno descritto le offerte oggetto di vendita, acquisendo un consenso alla sottoscrizione non pienamente consapevole.

205. In particolare, i segnalanti lamentano di essere stati indotti a sottoscrivere una proposta commerciale a favore di GN per l'attivazione di una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sulla base di informazioni non veritiere o incomplete, veicolate dal personale operante per

¹⁵⁸ 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.

conto di GN in sede di contatto presso il loro 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 recesso¹⁵⁹.

206. Tali condotte sono denunciate anche da concorrenti di GN¹⁶⁰, in relazione ad informazioni atte a screditare gli attuali fornitori dei potenziali clienti, circostanza idonea a provare, da un lato, la consapevolezza del fenomeno da parte del professionista¹⁶¹, dall'altro, il fatto che gli operatori telefonici non seguivano gli *script* predisposti dal professionista, giungendo, in altri casi agli atti, finanche a sostenere *“un prossimo automatico passaggio della fornitura di elettricità da Enel Energia a Green Network.”*¹⁶².

207. Tra le condotte oggetto di segnalazione rilevano in particolare quelle relative all'effettivo contenuto dell'obbligazione assunta con la sottoscrizione (anche telefonica) della proposta contrattuale. In particolare, i procacciatori non appaiono aver informato correttamente, i consumatori in ordine all'effettiva conclusione, di un vero e proprio contratto implicante il cambio di fornitore di energia elettrica e/o gas¹⁶³, in alcuni casi i procacciatori dichiaravano di dover effettuare meri controlli e/o aggiornamenti di vario genere¹⁶⁴.

208. Dai documenti acquisiti nel corso dell'istruttoria, è emerso che GN ha avuto contezza, sulla base di numerose segnalazioni e reclami dei consumatori¹⁶⁵, del fatto che, in molti casi, i reclami pervenuti derivavano dalla comunicazione di informazioni ingannevoli e ambigue da parte dei procacciatori (circostanza del resto non esclusa dallo stesso professionista

¹⁵⁹ Vedi *supra* le risultanze descritte ai paragrafi 52 e 53 (porta-a-porta) e 73 e ss. (*teleseller*).

¹⁶⁰ *Cfr.*, per tutte, la segnalazione di A2A, doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶¹ Tale circostanza è, del resto, palesemente confermata dalla stessa GN che, ricevendo da parte di A2A un reclamo (vedi nota precedente) circa condotte scorrette poste in essere da alcuni procacciatori, in una determinata area territoriale, al fine di evitare successive contestazioni, rispondeva, oltre che manifestando iniziale stupore, anche affermando: *“(…) a dimostrazione della propria correttezza e buona fede, (GN) ha già predisposto ed invierà prontamente ai soggetti esterni con i quali collabora, una comunicazione nella quale riporterà quanto da Voi segnalato, con l'invito ad operare nel pieno rispetto delle regole di mercato e di corretta concorrenza.*

¹⁶² Vedi, *supra*, nota n. 68.

¹⁶³ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, doc. n. 15 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶⁴ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, doc. pdf [omissis] - REVOCA CONTRATTO, doc. pdf [omissis], contenuti all'interno della cartella *Disconoscimenti* di cui all'allegato 5 (DVD) al verbale di accertamento ispettivo (doc. n. 36 dell'indice del fascicolo).

¹⁶⁵ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, i docc. n. 13 e 22 di cui all'indice del fascicolo e il file pdf [omissis], doc. n. 36.1.55

nelle sue dichiarazioni agli atti) - in occasione delle attività di promozione e vendita effettuate sia porta a porta, sia dagli operatori *teleseller* – circa una serie di informazioni essenziali al fine di poter valutare in maniera consapevole l’offerta proposta¹⁶⁶.

209. Analogamente, nell’ambito del monitoraggio degli esiti delle chiamate di conferma, emerge una significativa percentuale di esiti definiti *NO CONSENSO* = *mancato consenso alla registrazione*; *RIPENSAMENTO* = *manifestazione della volontà di ripensamento*; *DISCONOSCIMENTO* = *mancata conferma della stipula del contratto*, secondo la tassonomia interna adottata da GN che raccoglie e tipizza gli esiti delle *check call*¹⁶⁷.

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

211. Come noto dalla comune esperienza, la prima fase – non sottoposta a controllo e rimessa di fatto alla libera iniziativa dell’operatore – 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’operatore, e rappresenta un momento sostanzialmente ripetitivo di quanto precedentemente prospettato, in cui l’attenzione del consumatore è fisiologicamente scesa e in cui si richiede al consumatore di rispondere solo “*affermativamente*”, come si rileva ascoltando la registrazione di un *vocal ordering* in cui l’operatore, nel richiedere conferma del codice fiscale del reale intestatario del contratto, alle rimostranze dell’interlocutore, così si esprime: “*signora, la prego, non mi deve interrompere, non deve dire se pensa di sì o no, c’è scritto pure sulla bolletta, allora io leggo, lei me lo conferma!*” e ancora, nel momento della dichiarazione di recesso dal precedente fornitore, il consumatore dice “*lei parla così svelto, sì, sì, le dirò*

¹⁶⁶ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 108, di cui all’indice del fascicolo

¹⁶⁷ Cfr. doc. N. 36.1.890 *mail check call GN*. Peraltro, come già osservato, le evidenze agli atti mostrano la classificazione come ripensamenti di contestazioni che riportano la totale assenza di contatti, quindi l’inesistenza della firma e tanto meno di un contratto, o la sottoscrizione sulla base di informazioni ingannevoli che, diversamente da come fatto dal professionista, dovrebbero essere classificati come disconoscimenti (Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 36.1.749, di cui all’indice del fascicolo).

di si, boh! Va beh!)"¹⁶⁸.

212. Tale sequenza si iscrive in un contesto 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 commerciale"¹⁶⁹. In tali settori, i consumatori non sono in genere dotati delle competenze specifiche necessarie per rilevare, e dunque fronteggiare, l'esistenza dei "pericoli" connessi alla fruizione delle forniture con la conseguenza di essere particolarmente vulnerabili ad eventuali condizionamenti esercitati nei loro confronti da venditori "particolarmente abili".

213. In altre parole, la sequenza sopraindicata facilmente sorprende e incide sulle scelte dei consumatori in quanto non essendo questi in grado di interloquire sugli elementi essenziali del contratto non possono immediatamente valutare la bontà dell'offerta del professionista e finiscono per lo più ad essere attratti dalle sole prospettazioni enfatiche, suggestive, parziali, omissive ed ingannevoli con cui inizia il contatto con il consumatore; ciò tanto più se tale contatto è avvenuto sfruttando un effetto sorpresa, avvenuto con un parente del consumatore, in un momento particolare della giornata, nei riguardi di persone anziane. Per tali ragioni è quindi richiesto conseguentemente ai professionisti uno *standard* di diligenza particolarmente elevato, non riconducibile ai soli canoni civilistici di valutazione della condotta ed esteso ad una fase antecedente rispetto all'eventuale conclusione del contratto¹⁷⁰.

214. Con riferimento alla condotta in esame e, in particolare, al canale telefonico, le risultanze istruttorie evidenziano inoltre che l'attività di contatto e di prospettazione delle offerte nell'ambito del *teleselling outbound* sono svolte dai procacciatori seguendo gli *script* forniti da GN. Dall'esame

¹⁶⁸ Cfr. Il file vocale contenuto all'interno della mail *Fwd Vocal Order per contratto.msg*, doc. n. 36.1.37 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶⁹ Cfr. TAR Lazio, n. 3722/09, cit..

¹⁷⁰ Cfr., ad esempio, Tar Lazio, 22 marzo 2012, n. 2734, *PS2545 - ACEA Electrabel - Attivazione non richiesta*; Tar Lazio, 26 gennaio 2012, n. 866, *PS5803 - Italgicom - Forniture non richieste* e, in materia di comunicazioni elettroniche, Cons. Stato, sentenza n. 1104 del 5.3.2015, nonché i provv. n. 19051 del 30 ottobre 2008, *PS24 - Telecom - fatturazione per chiamate satellitari e/o a numerazioni speciali*, in Boll. n. 41/08, confermato da TAR Lazio, con sentenza del 15 giugno 2009 n. 5625. Sul punto, vedi anche *PS9467 H3G SERVIZI PREMIUM* provv. n. 25265 del 13 gennaio 2015, in Boll. n. 1/2015.

degli *script* in atti emerge come GN acquisisse la *formulazione della proposta di contratto* da parte del cliente nel corso di un unico *vocal ordering* (previa richiesta di consenso del consumatore alla registrazione) e che, solo a partire dal gennaio 2015 ha introdotto la cd. *check call* attraverso un operatore terzo, volta ad acquisire la conferma del consenso del consumatore ed a verificare l'autenticità della richiesta; inoltre, in ordine alle informazioni da fornire ai consumatori, si rileva che la formulazione degli *script* di registrazione da seguire e le modalità con le quali viene riportata l'offerta ai consumatori, non appaiono sufficienti ad assicurare che questi sia pienamente consapevole delle reali caratteristiche dell'offerta commerciale del professionista, nonché della natura della telefonata e, dunque, degli effetti sul piano dei rapporti giuridici derivanti dalla prestazione del consenso alla registrazione.

215. 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 il contratto e 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.

216. Peraltro, come rilevato anche dall'AEEGSI nel proprio parere, “*dato il ruolo di proponente che il cliente assume, sembra che questi formuli una proposta senza conoscerne tutte le condizioni e che, anche se viene data l'informazione circa il fatto che trattasi di offerta sul mercato libero, non sembra che venga aggiunta alcuna spiegazione sul reale significato di tale passaggio*”.

217. Conferma di quanto sopra se ne trae, inoltre, dall'osservazione dei non trascurabili tassi di ripensamento dei contratti, che vengono esercitati proprio dopo aver ricevuto la *welcome letter*, peraltro a distanza di diversi giorni dalla formale conclusione del contratto e quindi con un termine ridotto rispetto ai giorni previsti per il recesso. Infatti, solo dopo aver ricevuto la lettera di conferma del professionista e la documentazione contrattuale nella quale sono riportati gli estremi delle condizioni commerciali applicate, il consumatore è posto in grado di acquisire piena conoscenza delle stesse, di effettuare la valutazione della sua convenienza economica o l'aderenza ai suoi consumi rispetto al contratto in essere.

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

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

220. Va detto, al riguardo, che l'assenza di risposta a ripetuti tentativi di contatto, non può essere interpretata come un silenzio assenso, specialmente in settori, come quello di specie, in cui le complessità delle offerte commerciali e le asimmetrie informative lo rendono particolarmente sensibile alle pratiche commerciali scorrette e, ancor di più in ragione del fatto che il professionista è, come visto, edotto dell'esistenza di tali condotte da parte dei procacciatori¹⁷¹.

221. Da una prospettiva *ex post*, inoltre, gli inesistenti¹⁷² o tardivi interventi circa i rimedi posti in essere dal professionista fanno emergere come sia di fatto mancata una pervasiva ed efficace azione di verifica sull'operato dei procacciatori, volta a prevenire condotte non trasparenti nei confronti dei consumatori finali.

222. Nemmeno in chiave di deterrenza, come già osservato, la menzione della possibilità di essere soggetti al pagamento di penali figura tra il materiale formativo specifico diffuso alla forza vendita.

223. A ciò si aggiunge che, almeno fino all'apertura del procedimento istruttorio, le procedure di caricamento delle *PDF* acquisite nel canale D2D non consentivano di individuare, materialmente, l'operatore responsabile della segnalazione, così limitando, di fatto, l'efficacia delle conseguenti azioni sanzionatorie da parte del preponente.

224. Valgono, inoltre, le stesse considerazioni sopra svolte in merito alla inidoneità del sistema di remunerazione dei procacciatori a prevenire simili condotte scorrette, in considerazione della struttura delle provvigioni e degli obiettivi di vendita esistenti.

225. Alla luce delle considerazioni svolte, le pratiche descritte, tenuto conto

¹⁷¹ Cfr. la reportistica sui reclami interni, nonché sugli esiti delle *check call*, citata *supra* ai par. 84 e segg.

¹⁷² Come già rilevato, non si rinviene nella documentazione in atti, alcun riferimento circa l'applicazione da parte di GN di sanzioni disciplinari o penali in caso di comportamenti scorretti dei procacciatori nel corso delle visite domiciliari ovvero nel corso del contatto telefonico, né possono valere i generici riferimenti contenuti nel Codice Etico adottato dalla società nel paragrafo 1.4 *Obblighi dei soggetti terzi*.

di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, risultano contrarie agli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo poiché idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, tali pratiche riguardano nell'ambito delle visite a domicilio, lo scopo stesso delle visite, 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.

226. 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 anche in considerazione della recente liberalizzazione dei mercati coinvolti.

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

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

228. Infine, dalle segnalazioni pervenute è emerso che numerosi consumatori hanno ricevuto le lettere di benvenuto da parte di GN e/o hanno visto

attivarsi le relative forniture di energia elettrica e/o gas nonostante avessero esercitato, tempestivamente e secondo le modalità di legge, il diritto di ripensamento.

229. La documentazione istruttoria raccolta evidenzia chiaramente che, in diverse occasioni GN, o non ha dato riscontro ai consumatori nonostante questi avessero esercitato il loro diritto al ripensamento con lettera raccomandata entro i termini normativamente prescritti, o ha giustificato il rifiuto adducendo la motivazione del decorso di un periodo di tempo superiore a quello previsto¹⁷³.

230. Al riguardo, le risultanze descritte evidenziano che il professionista, anche in questo caso, non sembra aver 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.

231. Infatti, dalle evidenze istruttorie è emerso come GN, anche se “*il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte* (art. 1326 del Codice Civile), individua come *dies a quo* quello dell'invio della *welcome letter* al consumatore (*vedi infra*)¹⁷⁴”.

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

233. Inoltre, non risultando un sistema di tracciabilità dell'invio della *welcome letter* da parte del professionista, non è conoscibile la data esatta in cui il consumatore riceverà la suddetta comunicazione potendo accadere, come di fatto è accaduto¹⁷⁵, che il termine per l'esercizio del recesso sia già scaduto in tutti i casi in cui la spedizione impieghi più tempo¹⁷⁶, ovvero nei casi in cui, anche per possibili errori nella compilazione dell'indirizzo del mittente, le comunicazioni di GN non arrivino o giungano con estremo ritardo.

234. In tali circostanze il professionista ha considerato il ripensamento

¹⁷³ Vedi, *supra*, le segnalazioni citate alle note 105 e 106.

¹⁷⁴ Vedi anche *supra* parr. 27 e 28.

¹⁷⁵ Cfr. *supra* (nota n. 107).

¹⁷⁶ Significativo al riguardo è che, la delibera n. 153/12, peraltro applicata da GN 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[...]*”).

tardivo, inviando al consumatore la comunicazione tipo di “*ripensamento oltre i termini*”¹⁷⁷ nella quale lo si informa delle modalità e le tempistiche di recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica regolate dalle Condizioni Generali del Contratto di fornitura, nonché dall’Allegato A della delibera AEEG n. 144/07 (preavviso di 1 mese). Tale prassi smentisce quanto dichiarato dal professionista in corso di istruttoria circa il fatto che, anche nei casi di ripensamento tardivo, “*al fine di evitare possibili problemi, a prescindere dai tempi di ricevimento della welcome letter, in caso di ripensamento GN annulla le procedure di switch entro il sesto giorno lavorativo del mese antecedente a quello per cui lo switch ha efficacia. Solo se la richiesta di recesso giunge dopo tale limite lo switching non può essere evitato e viene attuata la procedura di ripristino prevista dalla regolamentazione*”¹⁷⁸.

235. Si rileva da ultimo che diverse evidenze agli atti dimostrano l’atteggiamento sostanzialmente passivo e resistente con il quale GN risponde alle richieste di copia dei contratti e/o dei *verbal order* provenienti dai segnalanti che, nell’ambito delle rispettive istanze di disconoscimento o contestazione, lo richiedano¹⁷⁹.

236. Alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame, consistente nell’ostacolare l’esercizio del diritto di recesso, integra una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

237. In particolare, gli ostacoli posti all’esercizio di diritti e prerogative spettanti per legge ai consumatori, realizza una violazione dell’art 25, lett. d) del Codice del Consumo, nella misura in cui le condotte dilatorie, fuorvianti e omissive, risolvendosi in altrettanti “*ostacol[i] non contrattual[i], oneros[i] o 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.

¹⁷⁷ Cfr. *supra* (nota n. 106).

¹⁷⁸ Cfr. doc. n. 64 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁷⁹ Cfr., in particolare, i casi descritti alla nota n. 37. Peraltro, siffatto profilo risulta aggravato a partire dal giugno 2014, non avendo il professionista messo a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole dal quale risulta la conclusione del contratto mediante scambio delle dichiarazioni confermate dell’offerta, così limitando, di fatto, ulteriormente, gli strumenti dei quali il consumatore avrebbe diritto al fine di acquisire consapevolezza dell’avvenuta (e regolare) conclusione del contratto e, eventualmente, muovere le proprie contestazioni.

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

(iv) Sulla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti

239. Le evidenze istruttorie hanno inoltre accertato che, a partire dal mese di ottobre 2014, il professionista ha adottato un modello di *teleselling* non pienamente conforme alle nuove disposizioni introdotte nel Codice del Consumo dal decreto legislativo n. 21/2014 (con cui si è recepita la 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 telefonico¹⁸⁰.

240. 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 consumatore¹⁸¹.

241. Con il recepimento della direttiva 2011/83/UE l'obiettivo di una più adeguata informazione del consumatore viene perseguito attraverso un duplice ordine di strumenti: da un lato l'ampliamento contenutistico degli obblighi di informazione posti a carico dell'operatore professionale e, dall'altro, l'indicazione di specifici requisiti di forma, previsti dagli articoli 50 e 51 cod. cons., necessari a rendere il consumatore consapevole del contenuto dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e dei contratti a distanza e a garantire la trasparenza delle condizioni contrattuali.

242. Con il recepimento della direttiva Consumer Rights sono stati disciplinati in modo più puntuale alcuni diritti già previsti dalla precedente normativa, come il diritto a recesso.

¹⁸⁰ 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.

¹⁸¹ Cfr. AGCM, provv. del 30.9.2015, PS9981, cit. par. 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.”)

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

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

245. L'art. 51, cod. cons. rubricato "*requisiti formali per i contratti a distanza*" nella sua formulazione attuale al comma 6 prevede che "*quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono*" il professionista deve confermare l'offerta effettuata telefonicamente al consumatore il quale è vincolato solo qualora abbia apposto la propria firma sull'offerta o qualora l'abbia accettata per iscritto. Il terzo periodo del medesimo comma specifica, altresì, che "*dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole*".

246. Al riguardo, deve ritenersi che l'art. 51, comma 6, cod. cons. terzo periodo, contempra una procedura semplificata e alternativa rispetto alla regola di forma di cui al primo periodo – lo scambio di conferme per iscritto – 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 durevole¹⁸².

247. Il consenso richiesto dal legislatore implica che il consumatore accetti espressamente, in riscontro a quanto proposto dal professionista, di ricevere la conferma dell'offerta su di un supporto durevole anziché in forma cartacea (o elettronica) e di formulare la propria dichiarazione di conferma mediante supporto durevole, rinunciando così alla cautela di una successiva

¹⁸² Cfr. AGCM, provv. 30.9.2015, PS9981, *SKY procedure di teleselling* e provv. 30.9.2015, PS9983, *H3G Procedure di teleselling*, in Boll. n. 35/2015 del 05/10/2015.

sottoscrizione separata¹⁸³.

248. 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 aver accettata per iscritto¹⁸⁴. Ne segue che, la mera richiesta di un generico consenso alla registrazione non soddisfa il requisito di cui all'art. 51, comma 6, cod. cons.

249. Inoltre, la registrazione della telefonata che contiene le due dichiarazioni confermate non appare idonea ad integrare la nozione di supporto durevole di cui all'art. 45, lett. l) cod. cons. nella misura in cui la società non ha previsto di mettere nella piena disponibilità di tutti i consumatori il supporto ove è memorizzata la registrazione telefonica in modo che questi possa conservarla e riprodurla in futuro.

250. Oltre al tenore letterale dell'art. 45, lett. l) cod. cons. 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 memorizzate¹⁸⁵, 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*".

251. 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;

¹⁸³ 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.

¹⁸⁴ 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).

¹⁸⁵ 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*".

sia, in altri termini, messo nella piena disponibilità di fatto di quest'ultimo¹⁸⁶.

252. 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.

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

254. 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, a partire dal mese di ottobre 2014, non abbia implementato processi di vendita conformi 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 iscritto¹⁸⁷.

255. Più nello specifico è emerso che GN:

- durante il contatto telefonico, si è limitata ad acquisire il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata, senza tuttavia informarlo dei diritti a lui riconosciuti dal Codice del Consumo e senza acquisire un espresso consenso a confermare il contratto su supporto durevole, rinunciando ad avvalersi della modalità ordinaria di accettazione per iscritto (*vedi supra* par. 58 il testo dello *script* del *vocal ordering* riportato alla nota n. 55);
- almeno fino al mese di settembre 2015, non ha messo sistematicamente a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole contenente le dichiarazioni confermativa, limitandosi a inviarlo al consumatore mediante *mail* in caso di sua richiesta (*vedi supra* par.61).
- anche se, come dichiarato dal professionista, la registrazione telefonica del consenso verbale veniva conservata nell'area *internet* del sito riservata ai clienti, registrandosi con nome utente e *password*, non informava di tale possibilità il consumatore nel corso del *vocal ordering*, possibilità peraltro

¹⁸⁶ 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*).

¹⁸⁷ Cfr., ad es., gli *script* del *vocal ordering*, dove, tra l'altro, si rappresenta al consumatore che "A breve le invieremo la documentazione contrattuale e non ci dovrà rispedire nulla".

del tutto esclusa per quei consumatori *non digitali*, ancora oggi in numero apprezzabile, che non sono avvezzi all'utilizzo della tecnologia informatica.

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

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

258. Inoltre, successivamente al contatto telefonico, il professionista non ha messo sistematicamente a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole contenente le dichiarazioni confermate del consumatore, limitandosi a prevedere internamente una procedura tramite la quale lo stesso consumatore poteva richiederlo al professionista.

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

260. In relazione, poi, al *dies a quo* individuato dal professionista quale momento da cui decorrono i termini per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori (data di invio della lettera di benvenuto), le risultanze istruttorie hanno fatto emergere che esso è diverso sia rispetto a quello riportato nei moduli contrattuali per la proposta di fornitura di energia elettrica e gas naturale acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo (in cui si indica la data di sottoscrizione della proposta)¹⁸⁸, sia rispetto a quello riportato sugli *script* utilizzati per il *vocal ordering* prima delle modifiche apportate, (in cui si indica la data della *ricezione della lettera di conferma*)¹⁸⁹. L'indeterminatezza circa il momento in cui il contratto deve

¹⁸⁸ Cfr. Allegati nn. 2 e 3 al verbale di accertamento ispettivo di cui al doc. n. 36 dell'indice del fascicolo). In particolare, vedi nota n. 15.

¹⁸⁹ Cfr. *supra* (nota n. 55).

considerarsi concluso ha comportato l'incertezza in merito al momento effettivo dal quale decorre l'esercizio del diritto di ripensamento, considerato altresì che nessuna informazione in tal senso veniva precisata nel testo della *welcome letter*.

261. Tale condotta, pertanto, risulta in violazione degli articoli 52, comma 2, lett. c), e 54 del Codice del consumo.

262. Infine, dalle evidenze istruttorie non emerge che il professionista fornisca, in nessuna delle fasi del processo di acquisizione della fornitura, con particolare riferimento al canale *door to door*, né tanto meno con l'invio della *welcome letter*, il modulo tipo di recesso o comunque l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo riportato all'allegato I, parte B, del Codice del Consumo o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito *web* del professionista, in violazione dell'art. 49, lettera h), del medesimo Codice.

(v) Conclusioni

263. In conclusione, con riferimento ai comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, *sub 1) e 2)*, le risultanze istruttorie evidenziano che le attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e le attivazioni non richieste di fornitura di gas naturale da parte di GN sono state realizzate attraverso le seguenti condotte: contratti di fornitura e nell'attivazione dei contratti stessi 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, 26 lett. f) del Codice del Consumo.

264. 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 e di procedure di acquisizione della clientela idonee a impedire in maniera efficace l'acquisizione di proposte contrattuali e/o l'attivazione delle forniture di energia elettrica e gas, in assenza di un corrispondente consenso del consumatore; (ii) la richiesta del pagamento della fornitura, ancorché a condizioni agevolate, a fronte di attivazioni non richieste; (iii) la mancata predisposizione di un sistema di controlli, verifiche, incentivi e sanzioni nei confronti dei procacciatori 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; (iv) gli ostacoli frapposti all'esercizio effettivo del diritto di ripensamento da parte dei consumatori.

265. 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 sono di tipo *push*, attraverso telefonate e visite a domicilio effettuate da agenti/procacciatori 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/procacciatori quali la acquisizione di contratti senza il consenso del consumatore. Inoltre, come argomentato in premessa, la situazione di pressione psicologica che spesso accompagna la telefonata o la visita dell'agente/procacciatore e le condizioni di asimmetria informativa in cui agisce il consumatore creano un contesto in cui le scelte del consumatore possono facilmente subire un indebito condizionamento – attraverso vari meccanismi di persuasione volti a catturare la fiducia del consumatore e convincerlo della convenienza dell'offerta – inducendolo a prendere – in breve tempo e senza disporre di adeguati termini di confronto e riferimento – decisioni di natura commerciale che in condizioni diverse non avrebbe preso, che si traducono nella sottoscrizione (in forma scritta o via *Vocal Order*) di contratti sulla base di un consenso viziato.

266. 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.

267. Pertanto, le condotte descritte *sub 1)* e *2)*, *lettera a)*, del par. II, risultano aggressive ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26 lett. *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 anche ai sensi dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo. I comportamenti descritti *sub 1)* e *sub 2)*, *lettera b)*, del par. II, risultano aggressivi 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 *sub 1) e 2) lettera c)*, del par. II, integrano una pratica aggressiva ai sensi dell'articolo 25 lett. *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.

268. GN ha successivamente introdotto alcune misure al fine di modificare la procedura precedentemente seguita per la conclusione di nuovi contratti mediante *teleselling outbound* così da aumentare le garanzie del consumatore utili a comprendere le caratteristiche, specialmente economiche dell'offerta ed essere consapevole ed effettivamente volere la nascita del vincolo contrattuale.

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

270. Sotto altro autonomo aspetto rilevano i comportamenti descritti *sub 3)*, lettera *d)* del par. II. Nel caso del *teleselling*, rileva la mancata definizione di una procedura di contrattualizzazione che non informa il consumatore in merito al diritto di confermare la propria adesione prima che sorga in via definitiva il vincolo contrattuale, né prevede l'adozione degli opportuni meccanismi procedurali volti ad acquisire tale conferma e a renderla disponibile su supporto durevole a tutti i consumatori, nonché la mancata predisposizione di un idoneo sistema di conferma 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 conferma esplicita da parte del consumatore. Pertanto, le specifiche modalità di conclusione dei contratti a distanza adottate dal professionista, risultano in violazione dell'articolo 51, comma 6, del Codice del Consumo, avendo il professionista considerato concluso il contratto senza confermare l'offerta al consumatore e senza che quest'ultimo l'abbia firmata o accettata per iscritto ovvero, previo consenso del consumatore, senza che “*dette conferme*” siano state effettuate su di un “*supporto durevole*”.

271. Rilevano, altresì, le condotte inerenti all'impossibilità dell'esatta individuazione del momento dal quale decorre per il consumatore la possibilità di effettuare il diritto di recesso, in violazione degli articoli 52, comma 2, lett. *c*) e 54 del Codice del consumo, nonché, infine, la mancata consegna al consumatore, del modulo contemplato dall'art. 49, comma 1, lett. *h*) del Codice del Consumo per l'esercizio di tale diritto.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

272. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che accerta la violazione del Codice del consumo (sub specie di pratica commerciale scorretta e violazione dei diritti dei consumatori nei contratti), l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione;

273. 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.

274. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che GN è una società di media dimensione economica rispetto al settore di riferimento, con un fatturato, nel 2014 di circa [1000-1500] milioni di euro.

275. Le pratiche contestate *sub 1) e 2)* par. II, sono state inoltre caratterizzate da un'ampia diffusione, in quanto poste in essere attraverso più reti di vendita riconducibile a soggetti terzi, e con modalità particolarmente

insidiose.

276. Inoltre, le pratiche descritte devono considerarsi particolarmente gravi, in quanto hanno interessato un numero significativo di consumatori.

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

278. Per quanto riguarda poi la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti le pratiche descritte, par. II, *sub 1)* e 2), risultano poste in essere per un periodo prolungato quantomeno a decorrere dal mese di aprile 2013, per le attivazioni di contratti conclusi fuori dai locali commerciali, e dal mese di ottobre 2014, per i contratti conclusi a distanza ad oggi¹⁹⁰.

279. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte pratiche, alla luce di quanto sopra, si ritiene congruo determinare l'importo delle sanzioni da irrogare alla società Green Network Luce & Gas s.r.l., per la pratica commerciale scorretta di cui al numero 1) del par. II, nella misura di € 300.000 (trecentomila euro); per la pratica commerciale scorretta di cui al numero 2) del punto II, nella misura di € 100.000 (centomila euro).

280. D'altro lato, si deve tenere conto dell'intervento di Green Network Luce & Gas s.r.l., per modificare le modalità di acquisizione dei contratti di fornitura di elettricità e gas nonché rafforzare i controlli. Tale nuova procedura, in vigore dal settembre 2015, che prevede una duplice fase per la conclusione del contratto (cfr. *supra*, parr. 112 e ss.), appare in grado di attenuare i profili di scorrettezza sopra rilevati, limitatamente alle vendite del solo canale *teleselling*, 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, sull'effettiva convenienza della nuova offerta.

281. Rilevano, altresì, l'adozione da parte della società, per il canale D2D, di un nuovo sistema che consente di risalire, per ogni singolo nuovo cliente, alla persona fisica (intermediario), che si è occupato della conclusione del relativo contratto, nonché l'implementazione del servizio denominato "*segnalalo a Green Network*" che agevola la segnalazione da parte dei

¹⁹⁰ Cfr. segnalazioni pervenute fino alla data di chiusura dell'istruttoria.

consumatori dell'eventuale attivazione di contratti non richiesti o la ricezione di telefonate indesiderate, dandone adeguata visibilità..

282. In considerazione degli effetti che le suddette misure avranno sulle procedure di acquisizione, si riconosce una circostanza attenuante pari al 40% in relazione alle pratiche di cui ai nn. *1)* e *2)* e pertanto si ritiene congruo determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili alla società Green Network Luce & Gas s.r.l.:

a) per la pratica commerciale di cui al punto II, sub *1)*, nella misura di 180.000 € (centottantamila euro);

b) per la pratica commerciale di cui al punto II, sub *2)*, nella misura di 60.000 € (sessantamila euro);

283. Con riferimento alla violazione di cui al n. *3)* del par. II, lettera *d)*, tenuto conto che a partire dal 13 giugno 2014 le procedure di vendita a distanza adottate da GN 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, e considerato che si tratta della prima applicazione della nuova disciplina nel settore di riferimento, si ritiene congruo irrogare una sanzione complessiva pari a 100.000 € (centomila euro) di cui:

25.000 € (venticinquemila euro) per la violazione dell'art. 49, comma 1, lett. *h)*;

50.000 € (cinquantamila euro) per la violazione dell'art.51, comma 6,;

25.000 € (venticinquemila euro) per la violazione degli artt. 52, comma 2, lett. *c)* e 54, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, n. *1)*, lettere *a)*, *b)* e *c)* consistente nell'aver attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, nell'aver diffuso – per il tramite dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste, nonché ostacolato il diritto di recesso dei consumatori, 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, n. *2)*, lettere *a)*, *b)* e *c)* , consistente nell'aver attivato forniture non richieste di gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà, nell'aver diffuso – per il tramite

dei propri agenti - informazioni ingannevoli o omissive al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste, nonché ostacolato il diritto di recesso dei consumatori, 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, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte al punto II, n. 3), lett. *d*), poste in essere dopo il 13 giugno 2014, integrano distinte violazioni degli articoli 49, comma 1, lett. *h*), 51, co. 6, 52, comma 2, lett. *c*) e 54, del Codice del Consumo, in relazione, rispettivamente: 1) alla mancata consegna al consumatore, del modulo per l'esercizio del diritto di recesso; 2) alla mancata acquisizione del consenso espresso e informato del consumatore ad effettuare le conferme su supporto durevole, nel non mettere nella piena disponibilità di tutti i consumatori la registrazione della telefonata in modo che questi ultimi possano conservarla e accedervi in futuro per un congruo periodo di tempo, nonché nel non ottenere la sottoscrizione del contratto o l'accettazione scritta da parte del consumatore prima di considerarlo vincolato e, infine, 3) 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, n. 1), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Green Network Luce & Gas s.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25 lettera *d*) e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore diffusione e continuazione;

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

c) che le condotte descritte al punto II, n. 3), del presente provvedimento, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazioni degli articoli 49, comma 1, lett. *h*), 51, co. 6, 52, comma 2, lett. *c*) e 54, del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore diffusione;

d) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, n. 1), del presente provvedimento, alla società Green Network Luce & Gas s.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 180.000 € (centottantamila euro);

e) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, n. 2), del presente provvedimento, alla società Green Network Luce & Gas s.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);

f) che con riferimento alle condotte descritte al punto II, n. 3) del presente provvedimento, alla società Green Network Luce & Gas s.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 100.000 € (centomila euro);

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