



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 settembre 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 28 novembre 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede delle società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. e New Green Energy S.r.l.;

VISTI i provvedimenti del 23 gennaio, 27 marzo e 27 giugno 2019, con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, per particolari esigenze istruttorie, per l’estensione soggettiva del procedimento e per la valutazione delle proposte di impegni presentata dalla società Fidelity S.p.A. e Santander Consumer Bank S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 20 marzo 2019, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Santander Consumer Bank S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Green Style Energy S.r.l. (di seguito anche Green Style o GSER o anche il professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, opera in Italia nel settore delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica per il mercato domestico, attraverso la vendita – porta a porta - di impianti fotovoltaici, termoidraulici, accumulatori pompe di calore, ecc.. La società ha un fatturato per il 2017 pari a circa 10 milioni di euro¹.

2. New Green Service S.r.l. (di seguito anche New Green Service) è una società controllata da Green Style e opera anch'essa nella vendita – porta a porta - di impianti fotovoltaici, termoidraulici, accumulatori pompe di calore, ecc..

3. Fidelity S.p.A. (di seguito anche Fidelity), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società opera in Italia nel settore del credito al consumo. La società Fidelity presenta per il 2018 un risultato netto per la gestione finanziaria pari a circa 152 milioni di euro².

4. Santander Consumer Bank S.p.A. (di seguito anche Santander), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società opera in Italia nel settore del credito al consumo. La società Santander presenta per il 2018 un risultato netto per la gestione finanziaria pari a circa 221 milioni di euro³.

5. Alcuni consumatori, in qualità di segnalanti.

¹ Fonte Banca dati Telemaco Bilancio depositato al 31 dicembre 2017.

² Fonte Banca dati Telemaco Bilancio depositato al 31 dicembre 2018.

³ Bilancio Santander depositato dalla società in data 31 luglio 2019.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

6. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista, consistenti ne:

A) la diffusione di informazioni ambigue e ingannevoli in ordine all'identità del professionista ed alle eventuali affiliazioni o collegamenti con altre imprese del settore;

B) l'utilizzo di modalità surrettizie e scorrette per carpire la sottoscrizione di contratti di acquisto di impianti fotovoltaici e dei collegati contratti di finanziamento, anche attraverso la diffusione di informazioni poco chiare e non veritiere in ordine all'assenza di costi e ai vantaggi economici derivanti dall'acquisto dell'impianto stesso. Con specifico riferimento a Green Style rileva specificamente: *i)* l'utilizzo di un modulo denominato "*Proposta d'acquisto*" "PDA", privo di informazioni chiare ed adeguate specie riguardo al momento di conclusione del contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico; *ii)* l'uso di modalità ingannevoli finalizzate alla sottoscrizione del collegato contratto di finanziamento, spesso privo anch'esso di importanti informazioni quali le rate e il tasso di interesse; *iii)* l'omessa consegna al consumatore della copia del contratto sottoscritto. Da ultimo, con riferimento a Fidelity e Santander e limitatamente al contratto di finanziamento, rileva la mancata adozione di istruzioni e procedure di controllo strumentali ad assicurare la corretta acquisizione del consenso del consumatore da parte dei *dealer*;

C) infine, rileva, riguardo alla società GSER, l'inadempimento agli obblighi di informativa precontrattuale (dettati dagli articoli 49 e seguenti del Codice del Consumo con riferimento a contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali) con particolare riguardo a quelli connessi all'esercizio del diritto di recesso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1. *Attività preistruttoria*

7. In data 13 luglio 2017, la società Green Style Energie Rinnovabili, in base al disposto dell'art. 4, comma 5 del Regolamento sulle procedure istruttorie, era stata invitata dall'Autorità a rimuovere i profili di scorrettezza relativi all'utilizzo di affermazioni volte a descrivere l'acquisto dei propri

impianti come a "Costo Zero", alla modulistica utilizzata, nonché concernenti le inadeguate informazioni rese al consumatore in fase di conclusione dei contratti di acquisto e dei collegati contratti di finanziamento.

8. In data 18 ottobre 2017, a seguito del riscontro positivo avuto dalla società in data 31 luglio 2017⁴, l'Autorità ha deliberato l'archiviazione del fascicolo, ai sensi dell'art. art. 5, lettera d), del Regolamento sulle procedure istruttorie.

2. *L'iter del procedimento*

9. Tuttavia, in seguito alla ricezione di alcune segnalazioni di consumatori, pervenute nel periodo compreso tra il mese di dicembre 2017 e il mese di novembre 2018, riguardanti le condotte commerciali sopra descritte, in data 21 novembre 2018, veniva avviato il procedimento istruttorio n. PS10900B nei confronti dei professionisti Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. e della società controllata New Green Service S.r.l., per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera f), e 49 e seguenti del Codice del Consumo.

10. In data 28 novembre 2018 veniva svolto un accertamento ispettivo presso la sede delle citate società.

11. In data 19 febbraio 2019 la società Green Style esercitava il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia e il 17 maggio 2019 provvedeva a depositare una breve memoria difensiva.

12. In data 27 marzo 2019 veniva comunicata a Fidelity e a Santander, nonché alle altre parti del procedimento, l'estensione soggettiva ed oggettiva del procedimento.

13. In pari data veniva, inoltre, svolto presso la sede della società Santander un accertamento ispettivo.

14. Nelle date del 19 aprile 2019 e del 13 giugno 2019 la società Fidelity esercitava il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia

15. In data 19 aprile e 16 giugno 2019, la società Santander esercitava il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia.

16. In data 17 maggio 2019 le sopra citate società presentavano una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la quale veniva rigettata dall'Autorità con delibera del 27 giugno 2019, comunicata alle parti il 1° luglio 2019.

⁴ In particolare, la società aveva inviato la documentazione contrattuale utilizzata dalla stessa in fase di vendita, la circolare trasmessa alla rete di vendita contenente l'invito formulato dall'Autorità e il richiamo agli agenti ad un corretto comportamento in fase di presentazione del prodotto e ad una spiegazione veritiera dei reali vantaggi e risparmi conseguibili con l'installazione di un impianto fotovoltaico.

17. In data 13 maggio 2019 e in data 17 giugno 2019, venivano svolte, rispettivamente, le audizioni dei rappresentanti delle società Fidelity e Santander.

18. In data 11 luglio 2019 veniva comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

19. In data 16 luglio 2019 le società Fidelity e Santander esercitavano nuovamente il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia.

20. Rispettivamente il 30 luglio 2019, il 31 luglio 2019 e il 1° agosto 2019, le società Fidelity, Santander Consumer Bank e Green Style Energie Rinnovabili depositavano le proprie memorie conclusive.

3. *Le evidenze acquisite*

21. La società Green Style gestisce e organizza tutte le attività di commercializzazione degli impianti fotovoltaici, anche quelle svolte dalla società New Green Service dalla stessa controllata. In particolare, dall'accertamento ispettivo è emerso che la società New Green Service, pur essendo il principale agente di vendita, non ha sede e struttura autonoma in quanto la gestione di tutta l'attività è accentrata e svolta da Green Style. Anche la formazione dei singoli agenti è svolta da quest'ultima.

22. In particolare, il professionista si avvale, per l'attività di commercializzazione di impianti fotovoltaici, di una rete di agenti che operano sull'intero territorio nazionale. Gli appuntamenti per le visite a domicilio sono presi mediante operatori di *call center* interni alla società Green Style.

Pratica A): diffusione di informazioni ingannevoli e omissive in merito a identità del professionista

23. GSER aveva concluso – tramite la controllata New Green Service - un contratto di agenzia con Enel per la commercializzazione delle offerte di energia elettrica e gas nel mercato libero⁵, successivamente risolto nel mese di settembre 2017⁶. Dal 1° settembre 2017, il professionista – sempre a mezzo della controllata New Green Service – opera come agente di vendita di Eni per

⁵ Doc n. 212 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

⁶ Doc n. 12 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

la vendita di offerte e pacchetti per il mercato libero del gas, energia elettrica, nonché per il collocamento di polizze assicurative per caldaie⁷.

24. Dagli atti acquisiti e, in particolare, dalle segnalazioni e dai documenti ispettivi, è emerso che gli agenti di vendita GSER si presentavano al domicilio del potenziale cliente, per promuovere la vendita di impianti fotovoltaici, qualificandosi come agenti Enel⁸ e, a partire dall'anno 2018, come agenti ENI, presentando ai consumatori biglietti recanti i loghi delle due società, ovvero utilizzando, per la comunicazione di fattibilità dell'impianto fotovoltaico, carta intestata con l'indicazione delle denominazioni delle società Enel o ENI⁹.



25. È bene evidenziare come tutti i segnalanti rappresentano di aver accettato la visita degli agenti di vendita in quanto i medesimi si qualificavano come agente Eni o Enel. Peraltro, tale condotta è corroborata dalle lettere di censura inviate da Eni nel 2017 agli stessi agenti, al fine di applicare le sanzioni previste in caso di attivazioni non richieste di energia e per l'utilizzo abusivo della denominazione di altro operatore del settore¹⁰.

Pratica B): induzione alla sottoscrizione inconsapevole di contratti di fornitura ed installazione degli impianti fotovoltaici e di contratti di finanziamento accessori ai medesimi anche mediante la descrizione ingannevole dei vantaggi economici derivanti dall'acquisto dell'impianto, del prezzo e delle modalità di pagamento dello stesso

26. Nel corso della visita presso il domicilio del consumatore, gli agenti di vendita presentano l'impianto fotovoltaico come idoneo ad assicurare

⁷ Doc n. 213, 217, 218 Indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

⁸ Cfr. ad esempio, tra le tante, segnalazione prot. n. 64130 del 17 settembre 2018.

⁹ Cfr. allegati alle segnalazioni prot. n. 44425 del 29 maggio 2018, prot. n. 63525 del 13 settembre 2018, prot. n. 72688 del 28 ottobre 2018, prot. 76819 del 16 novembre 2018, nonché doc. n. 79 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018, da ultimo segnalazione prot. n. 39118 del 29 maggio 2019.

¹⁰ Doc. n. 11 e 12 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

un'autonomia energetica della sua abitazione e prospettano la convenienza dell'acquisto, affermando che l'installazione dell'impianto non avrà alcun costo per il consumatore, in quanto le spese dell'impianto saranno compensate con le detrazioni fiscali e con gli introiti derivanti dall'immissione in rete dell'energia prodotta dall'impianto stesso. Inoltre, gli agenti omettono di informare il consumatore circa l'esistenza di un ulteriore contratto accessorio di finanziamento, oneroso e collegato al contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico¹¹.

27. Sebbene gli agenti di vendita abbiano l'obbligo contrattuale di eseguire le istruzioni fornite da Green Style¹², dall'accertamento ispettivo è emerso che tale società non fornisce ai suoi agenti istruzioni scritte, ma effettua solo formazione orale.

28. Dalle segnalazioni e dagli elementi acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo (principalmente i reclami dei clienti presentati alla società) emerge che durante la visita al domicilio del cliente gli agenti di vendita prospettano l'acquisto a "costo zero" dell'impianto, reiterando tale condotta anche in seguito all'invito dell'Autorità a rimuovere tale profilo di scorrettezza. Nel dettaglio, dalla documentazione allegata ad alcune segnalazioni di consumatori è possibile osservare come sui moduli contrattuali compilati dagli agenti nella sezione relativa ai costi che il consumatore avrebbe dovuto sostenere, alla voce del totale, è indicato un importo sbarrato con la dicitura aggiuntiva "zero" apposta a penna¹³.

Modalità di pagamento	CONVENZIONE QUOTE	N° ANNI	DI EURO
1° acconto (alla sottoscrizione)	7000 €	6	211,76
2	7000 €	0	IBAN: IT 85 D 0572862690155571015539
3	- TOTALE LAVORI = CONSUMATORE A CARICO		

<input checked="" type="checkbox"/> ESTENSIONE ASSICURAZIONE 10 ANNI	
<input checked="" type="checkbox"/> SMALTIMENTO COMPLETO FINE VITA IMPIANTO	
<input checked="" type="checkbox"/> DIRITTI PROGETTAZIONE ENEL	122,00
<input checked="" type="checkbox"/> ALTRO	2000 €

TOTALE IVA INCLUSA € 1.992,00*

*Pratica Paesaggistica se richiesta dal Comune esclusa

2000 €

FIRMA CLIENTE

green style srl
ENERGIE RINNOVABILI

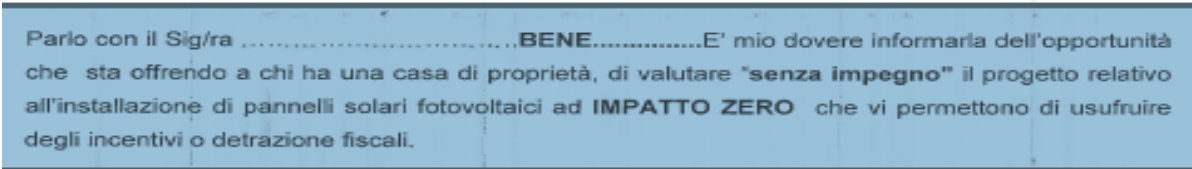
Numero Verde
800 561 747
DA MOBILE E NUMERI FISSI
dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00

¹¹ Cfr. da ultimo, segnalazione prot. n. 47722 dell'8 luglio 2019.

¹² Doc. n. 16 Indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

¹³ Cfr. Segnalazioni prot. n. 81331 del 10 dicembre 2018 e prot. n.15897 del 1° febbraio 2019.

29. Anche gli *script*¹⁴ usati dagli operatori del *call center* per fissare gli appuntamenti degli agenti di vendita sono finalizzati ad assicurare ai consumatori non solo il carattere non vincolante della visita domiciliare, ma anche la gratuità dell'installazione dell'impianto, mediante l'uso dell'espressione "IMPATTO ZERO".



Parlo con il Sig/raBENE.....E' mio dovere informarla dell'opportunità che sta offrendo a chi ha una casa di proprietà, di valutare "senza impegno" il progetto relativo all'installazione di pannelli solari fotovoltaici ad IMPATTO ZERO che vi permettono di usufruire degli incentivi o detrazione fiscali.

30. Le segnalazioni dei consumatori e la documentazione ispettiva confermano come molti consumatori si avvedano di dover sostenere un onere economico, e finanche di aver sottoscritto un contratto di finanziamento, solo al momento del contatto con la società finanziaria, ritenendo i medesimi di aver acquistato tale impianto in modo del tutto gratuito¹⁵.

31. In particolare, dall'ascolto della registrazione di una telefonata¹⁶, effettuata da Santander ad un cliente prima di liquidare l'importo finanziato, emerge che il venditore aveva rappresentato al potenziale cliente di poter sostenere il costo dell'impianto, mediante il recupero delle detrazioni fiscali e la "vendita" dell'energia immessa in rete. Inoltre, emerge che il venditore è riuscito ad acquisire la documentazione reddituale del consumatore, prospettando allo stesso la necessità di verificare "la capienza delle detrazioni".

32. Inoltre, gli agenti di vendita nel corso della visita al domicilio dei consumatori sottopongono al cliente una modulistica che viene loro descritta come un preventivo. In realtà, il modulo sottoscritto dai consumatori, denominato "Proposta di Adesione per CASA EFFICIENTE" (PDA)¹⁷, costituisce un atto negoziale vincolante per questi ultimi, posto che dalla data di sottoscrizione dello stesso discendono per il consumatore alcune conseguenze rilevanti. In primo luogo, con la sottoscrizione della PDA, il

¹⁴ Doc. n. 265 Indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

¹⁵ Cfr. mail esito pratica n. 306435188, mail esito pratica 306590964, mail esito pratica 306491901, mail esito pratica 306527185, mail esito pratica 306533273, mail esito pratica 306570574, mail esito pratica 306587927, mail esito pratica 306411734 nonché reclami individuati dai nn. 95, 104, 107, 111, 112, 114, 128, 131 251 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018 e da ultimo, tra le tante, le recenti segnalazioni prot. n. 20595 del 25 febbraio 2019, prot. 26857 del 28 marzo 2019, segnalazione prot. 28360 del 4 aprile 2019 e segnalazione prot. 47722 dell'8 luglio 2019.

¹⁶ Cfr., a titolo di esempio, registrazione telefonica n. 14594521, estratta da cartella "Green Style registrazioni vocali" in documenti ispettivi Santander.

¹⁷ Nel retro del modulo sono riportate, in caratteri minuti, le condizioni generali di contratto.

consumatore è vincolato, viceversa il professionista resta libero da ogni obbligazione atteso che non ha ancora accettato la proposta contrattuale e può, quindi, dare esecuzione al contratto dopo aver verificato la fattibilità tecnica dei lavori, l'assenza di vincoli ambientali e architettonici, ecc.. In secondo luogo, è dalla data di sottoscrizione della PDA, che decorrono i quattordici giorni riconosciuti dalla legge al consumatore, nel caso di contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali, per l'esercizio del diritto di recesso¹⁸.

33. Inoltre, come emerge dalle segnalazioni e dai reclami presenti nella documentazione ispettiva, unitamente alla PDA gli agenti propongono la sottoscrizione di altri moduli, relativi alla richiesta del contratto di finanziamento, senza fornire al riguardo adeguate informazioni¹⁹ e, in alcuni casi, senza che di questi venga rilasciata copia sottoscritta al consumatore²⁰.

34. In particolare, è emerso che gli impianti fotovoltaici vengono normalmente acquistati dal consumatore tramite la richiesta di un finanziamento. A tale riguardo, occorre evidenziare che GSER ha attivato diverse convenzioni con le società finanziarie per l'erogazione di prestiti finalizzati: il principale *partner* commerciale di GSER per l'erogazione dei finanziamenti è stato fino al 2017 la società Deutsche Bank²¹. Inoltre, GSER ha operato, da ottobre 2016 e fino a febbraio 2019, anche con la società Fiditalia²² la quale ha concluso contratti di convenzionamento anche con la società New Green Service. Fino al 15 luglio 2019, inoltre, il professionista ha operato con la finanziaria Santander con la quale aveva parimenti stipulato un contratto di intermediazione del credito per offrire ai propri clienti un finanziamento per l'acquisto di impianti fotovoltaici²³.

35. Ciò premesso, con riferimento alla sottoscrizione del contratto di finanziamento, nel corso della visita domiciliare gli agenti fanno sottoscrivere ai consumatori diversi moduli, tra cui, in particolare, il modulo SECCI per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte delle finanziarie per la verifica del merito creditizio del cliente. Dalle segnalazioni e dalle evidenze in atti risulta che in molti casi al consumatore non è chiara la finalità di tale sottoscrizione, in quanto il consumatore è indotto a ritenere che si tratti di autorizzare il trattamento dei dati personali (moduli *privacy*) o di consentire

¹⁸ All. n. 3 Verbale ispettivo, art. 11 delle condizioni generali di contratto.

¹⁹ Cfr. reclami individuati dai nn. 95, 104, 107, 111, 112, 114, 128, 131 e 251 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018 e da ultimo, tra le tante, le recenti segnalazioni prot. n. 20595 del 25 febbraio 2019, prot. n. 26857 del 28 marzo 2019 e prot. n. 28360 del 4 aprile 2019.

²⁰ Cfr. a titolo di esempio doc. nn. 84, 86, 106, 136 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

²¹ La società Deutsche Bank è stata già sanzionata per la stessa fattispecie posta in essere nel periodo ottobre 2016 – ottobre 2017, con provvedimento n. 27260 del 18 luglio 2018.

²² Cfr. doc. n. 183 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

²³ Cfr. doc. nn. 186 e 187 dell'indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

lo svolgimento delle pratiche necessarie ai fini della vendita dell'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico.

36. Con tali sottoscrizioni, in realtà, il consumatore richiede l'accensione di un finanziamento²⁴, che si perfezionerà al momento della liquidazione dello stesso, e del quale il consumatore viene effettivamente a conoscenza solo a seguito dell'avvenuta installazione dell'impianto fotovoltaico, ovvero al momento della ricezione della lettera di accettazione. In particolare, rileva la circostanza che tra questi due atti di formazione della volontà negoziale, ovvero la sottoscrizione della richiesta di finanziamento e la lettera di accettazione della richiesta stessa, intercorre un lasso di tempo di 2/3 mesi nei quali il consumatore non ha contatti diretti con la finanziaria, in quanto tutti i rapporti sono gestiti e intermediati dal *dealer* e dai suoi agenti²⁵.

37. È bene sottolineare al riguardo che nell'anno 2017 la società ha concluso circa 3.000 contratti di acquisto di impianti fotovoltaici, di cui circa 2.800 tramite finanziamento e nel periodo gennaio – settembre 2018 ne ha conclusi circa 2.000, di cui circa 1.600 tramite finanziamento²⁶.

38. La società registra un numero elevato di reclami e disconoscimenti del contratto posto che i consumatori riscontrano una difformità tra quanto dichiarato dagli agenti nel corso della visita domiciliare circa i vantaggi economici derivanti dall'installazione dell'impianto e l'effettivo costo dell'impianto stesso, connesso, peraltro, il contratto di finanziamento accessorio. Dal contenuto dei reclami²⁷ ricevuti dalla società e acquisiti nel corso dell'ispezione emerge l'inconsapevolezza dei consumatori circa la stipula di un autonomo contratto di finanziamento, a mezzo della sottoscrizione dei moduli proposti dall'agente di vendita²⁸. A ciò si aggiunga che tali consumatori lamentano che gli agenti di vendita, pur avendo fatto sottoscrivere diversi moduli, non ne hanno rilasciato alcuna copia.

39. In particolare, dall'analisi dei suddetti reclami ricevuti dalla società, nel secondo semestre 2017, il 30% ha come causale il “*Disconoscimento contratto*”²⁹, mentre, nel primo semestre 2018 la società ha ricevuto circa 60 reclami, di cui la maggior parte riguarda il disconoscimento del contratto di finanziamento e la non veridicità di quanto promesso in sede di presentazione

²⁴ Doc. n. 81, indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

²⁵ Cfr. Verbale audizione Fidelity.

²⁶ Doc. n. 268, indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

²⁷ Cfr. file contestazioni e cartella “Reclami” fascicolo ispettivo del 28 novembre 2018.

²⁸ Doc. n. 135, indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

²⁹ Doc. n. 104, 107, 111, 112, 114, 128, 131, 203 e 251, indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

dell'offerta da parte degli agenti con specifico riferimento al carattere della gratuità (“costo zero”).³⁰

40. Infine, rileva che alcuni consumatori, che hanno esercitato nei tempi legalmente previsti il recesso dal contratto di finanziamento, hanno comunque ricevuto da parte della società Green Style richieste di pagamento di penali e di spese connesse alla rimozione dell'impianto fotovoltaico già installato, o, in alternativa, richieste di pagamento in un'unica soluzione dell'ingente corrispettivo previsto per l'installazione dell'impianto³¹.

Il ruolo delle società finanziarie

41. Nella valutazione della presente condotta rileva il ruolo svolto dalle società Santander e Fidelity³². In particolare, le risultanze istruttorie confermano la sussistenza di una responsabilità diretta e propria degli stessi professionisti, consistente nella omessa vigilanza sull'operato dei *dealer*, nelle fasi di formazione e acquisizione del consenso del consumatore, posto che gli agenti di vendita operano come promotori delle società finanziarie medesime.

42. Come detto, il primo atto necessario alla conclusione di un contratto di finanziamento è la richiesta del finanziamento che avviene nel corso della prima visita da parte del *dealer*, il quale sottopone al cliente la sottoscrizione di una serie di moduli: (i) l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai fini della verifica della finanziabilità; (ii) la domanda di finanziamento; (iii) la domiciliazione bancaria per l'addebito delle rate del finanziamento; (iv) la richiesta di pagamento al *dealer* di un bonifico “qualificato” necessario per ottenere gli sgravi fiscali previsti dalla normativa.

43. Dalla sottoscrizione dei menzionati moduli decorre un lasso di tempo di circa 2/3 mesi nel corso del quale l'impianto viene installato sull'abitazione del consumatore.

44. La conclusione del contratto di finanziamento, per le finanziarie avviene con l'invio al consumatore della lettera di conferma del finanziamento, quindi, soltanto dopo che la banca ha ricevuto la certificazione della corretta installazione dell'impianto e dopo la verifica effettuata, tramite una telefonata al cliente stesso, in ordine all'effettiva installazione dell'impianto³³.

³⁰ Doc. n. 95, indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

³¹ Cfr. doc. n. 197, n. 200 e n. 202 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

³² Si ricorda che la società Deutsche Bank, come già riportato nella nota 17, è stata già sanzionata dall'Autorità per la medesima fattispecie posta in essere nel periodo ottobre 2016 – ottobre 2017.

³³ Cfr. Verbale audizione Fidelity e verbale audizione Santander

45. Le società finanziarie effettuano, inoltre, dopo circa due mesi dalla conclusione del contratto, una intervista telefonica denominata "*welcome call*" al fine di verificare il livello di soddisfazione del cliente, sia con riferimento all'interazione col *dealer* ed al bene acquistato³⁴, sia in relazione al finanziamento.

Fiditalia S.p.A.

46. Con specifico riferimento alla società Fiditalia³⁵, nel periodo compreso tra il 4° trimestre 2016 e il 1° trimestre 2019, essa ha concluso, tramite la società Green Style Energie Rinnovabili, complessivamente, 147 contratti e, tramite la società New Green Service, 153 contratti.

47. Il contratto di finanziamento si perfeziona attraverso l'accettazione, da parte di Fiditalia, della domanda di finanziamento del cliente, che avviene mediante l'invio al domicilio dichiarato da quest'ultimo, di una lettera di "Conferma di contratto finanziamento a termine finalizzato" e la liquidazione dell'importo al *dealer*, successivamente all'installazione dell'impianto.

48. La società, fino al mese di febbraio 2019, non effettuava alcuna verifica in ordine all'effettiva volontà del consumatore di richiedere un contratto di finanziamento, ma demandava ogni attività ai *dealer* stessi. Le misure di controllo predisposte da Fiditalia sull'attività dei *dealer* prevedevano la verifica del rispetto da parte di questi ultimi degli obblighi di trasparenza e di informazione verso la propria clientela, come previsto dalla normativa vigente in tema di credito finalizzato, nonché misure di carattere formativo e commerciale.

49. Fiditalia ha ricevuto complessivamente 37 reclami riguardanti: il disconoscimento dei contratti di finanziamento; la non corretta acquisizione del consenso; la mancanza di chiarezza nell'esposizione dei costi dell'operazione da parte degli agenti dei *dealer*; comportamenti scorretti di questi ultimi. Dei 37 reclami ricevuti da Fiditalia, 22 sono riferiti a contratti già perfezionati e 15 riguardano pratiche in via di definizione.

50. In particolare, a partire dagli ultimi mesi del 2018, Fiditalia, a seguito delle segnalazioni ricevute³⁶, ha svolto un'attività di verifica tramite contatto telefonico del consenso prestato dai consumatori. Da tale attività di verifica è

³⁴ Santander effettua, direttamente, un'attività di verifica – tramite *recall* – su tutti i clienti che abbiano ottenuto un prestito finalizzato di almeno €5.000, al fine di avere la conferma del buon esito della pratica.

³⁵ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 18553 del 15 febbraio 2019.

³⁶ Cfr. mail esito pratica n. 306435188, mail esito pratica 306590964, mail esito pratica 306491901, mail esito pratica 306527185, mail esito pratica 306533273, mail esito pratica 306570574, mail esito pratica 306587927, mail esito pratica 306411734

emerso, ad esempio, che una cliente non era a conoscenza di aver sottoscritto una richiesta di finanziamento da lei effettuata (contratto di finanziamento perfezionato nel corso del mese di ottobre 2018), atteso che ciò che le era stato sottoposto per la firma era stato qualificato dagli addetti della società Green Style S.r.l. come un mero consenso *privacy*. Inoltre, gli agenti addetti non le avevano consegnato alcuna copia della documentazione e le avevano fatto credere che l'impianto sarebbe stato a "costo zero", in quanto finanziato da ENI, società con la quale, a detta degli agenti, la società Green Style S.r.l. aveva stipulato accordi di partenariato.

51. Nella prima settimana di febbraio 2019, a seguito di una richiesta di informazioni dell'Autorità³⁷, Fidelity ha nuovamente contattato telefonicamente i clienti per i quali risultava a sistema una richiesta di finanziamento deliberata positivamente, ma non ancora perfezionata, e ha contemporaneamente disposto il blocco precauzionale dell'attività dei *dealer*, in attesa del risultato di tale indagine.

52. La citata verifica telefonica è stata svolta nei confronti di 224 clienti, molti dei quali nel corso dell'intervista hanno dichiarato di non essere a conoscenza di aver richiesto un finanziamento a Fidelity e, addirittura, qualcuno ha affermato di non aver neanche acquistato l'impianto fotovoltaico. In base alle evidenze emerse da tale indagine, Fidelity ha deciso, con comunicazione dell'8 febbraio 2019, di risolvere il rapporto di convenzionamento con entrambi i *dealer*.

Santander Consumer Bank S.p.A.

53. Nell'anno 2017, Santander ha liquidato 79 finanziamenti su 297 richieste, e nell'anno 2018, 61 finanziamenti su 332 richieste presentate dai *dealer*³⁸.

54. I controlli che Santander solitamente effettua sui *dealer*, attraverso la rete di agenti esterni di cui si avvale, prevedono una serie di verifiche formali³⁹, relative a identità, numeri di telefono, tessera sanitaria, posizione Inps, ecc.⁴⁰. La società non effettua, invece, alcuna verifica in ordine alla effettiva volontà del consumatore di stipulare un contratto di finanziamento, ma demanda ogni attività ai *dealer* stessi e agli agenti esterni con i quali opera.

³⁷ Prot. n. 14687 del 28 gennaio 2019.

³⁸ Cfr. Verbale accertamento ispettivo presso Santander del 2 aprile 2019.

³⁹ Le verifiche hanno cadenza trimestrale, semestrale e annuale e riguardano, inoltre l'andamento commerciale, il rischio e la redditività del Convenzionato; l'attività di aggiornamento del quadro normativo di riferimento, nonché il corretto inserimento dei dati nella bacheca elettronica.

⁴⁰ Documenti ispettivi Santander "Macro e Controlli Istruttoria" in file Manuale Operativo.

55. Nel periodo 2017 – 2018, nell’ambito dell’attività di monitoraggio svolta a campione presso i *dealer*, sono state effettuate delle verifiche su 5 contratti che non hanno evidenziato irregolarità circa la completezza della documentazione acquisita.

56. Tuttavia, in base delle evidenze ispettive, Santander risulta essere a conoscenza dell’esistenza di un fenomeno di disconoscimento dei contratti di finanziamento; infatti, lo *script Recall* messo a punto dalla società per lo svolgimento della telefonata di verifica pre-liquidazione riporta tra le causali: “*Cliente disconosce il contratto*”⁴¹. Le registrazioni delle telefonate effettuate da Santander, per verificare l’esatto adempimento dell’installazione dell’impianto fotovoltaico, dimostrano che alcuni consumatori hanno inconsapevolmente attivato il finanziamento, in quanto il venditore ha prospettato loro modalità di pagamento dell’impianto tramite sia il recupero delle detrazioni fiscali, sia la “vendita” dell’energia immessa in rete. Infatti, il venditore è riuscito ad acquisire la documentazione reddituale del consumatore, prospettando allo stesso la necessità di verificare la capienza delle detrazioni⁴². Da altre registrazioni emerge anche che Santander, pur a fronte delle contestazioni dei consumatori riguardanti l’attivazione non richiesta di un contratto di finanziamento, ha già liquidato l’importo finanziato, effettuando la telefonata di controllo ad operazione conclusa⁴³.

57. La società, inoltre, consapevole dell’elevato rischio nel convenzionamento dei *dealer* nel settore fotovoltaico, fin dal 2011 ha emanato una circolare con la quale comunica ai propri agenti che non sarà più possibile convenzionare *dealer* che effettuano attività di vendita di pannelli fotovoltaici e similari e, per quanto riguarda i *dealer* già convenzionati, “*saranno oggetto di monitoraggio e in caso di cattive performance o irregolarità sarà comunicata l’azione da intraprendere alle filiali di competenza*”⁴⁴.

58. Ancora, a seguito di una *mail* inviata a Santander da un agente territoriale, che svolgeva il controllo sui due *dealer*, quest’ultimo rappresentava come Green Style Energie Rinnovabili e New Green Service avessero deciso di operare solo con Santander, avendo interrotto i rapporti con Fidelity⁴⁵. Le

⁴¹ Cfr. documento denominato Servizio Compliance Script Recall estratto da cartella “Ufficio Frodi” in documenti ispettivi Santander.

⁴² Cfr. reg. tel. n. 14594521 estratta da cartella “Green Style 8525954 registrazioni recall” in documenti ispettivi Santander.

⁴³ Cfr. registrazioni telefoniche nn. 14203577, 14225948, 14324253, 14331321, 14390088, 14554096 estratte da cartella “Green Style 8525954 registrazioni recall” in documenti ispettivi Santander.

⁴⁴ Cfr. CIR-SRSD000007-IT Convenzionamento attività fotovoltaico.pdf estratta da cartella “Ufficio Reclami 1” in documenti ispettivi Santander.

⁴⁵ Cfr. mail del 5 ottobre 2018, avente ad oggetto “Sviluppo”, estratta da cartella “Commerciale” in documenti ispettivi Santander.

strutture aziendali interne a Santander, consapevoli delle criticità del settore, in uno scambio di *mail* risalente al mese di ottobre 2018, si chiedevano: “*Possiamo trovare delle soluzioni che (cercando di essere + veloci di loro) possiamo implementare per minimizzare il rischio operativo (frodi) di questo prodotto?*”.

59. Infine, è emerso, con riferimento al numero di reclami ricevuti da Santander nel settore fotovoltaico dal 2016 al 2019, che essi ammontano a 135 reclami, pari al 2% del totale delle pratiche lavorate. Con specifico riferimento ai *dealer* interessati, solo la clientela di Green Style Energie ha generato reclami: in totale 5 (2 riconducibili alla stessa pratica e allo stesso cliente), di cui 4 hanno ad oggetto il disconoscimento della firma, acquisita secondo i clienti mediante raggiri. I reclami sono stati tutti respinti, ad eccezione di uno solo per disconoscimento⁴⁶.

60. Le evidenze ispettive dimostrano infine che Santander accoglie il reclamo avente ad oggetto il disconoscimento del contratto di finanziamento solo a fronte della presentazione di una querela da parte del cliente⁴⁷ mentre, in assenza di querela, effettua una verifica direttamente con i *dealer*. A fronte del riscontro del *dealer* di aver operato correttamente, rigetta il reclamo dei consumatori.

Pratica C): violazione degli obblighi informativi previsti per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali previsti dagli artt. 49 e seguenti del Codice del Consumo da parte di Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. nonché l'apposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso

61. Dalla documentazione acquisita nel corso dell'ispezione emerge la mancanza di un'informativa in merito al diritto di recesso, ai tempi e alle modalità di esercizio dello stesso. Tale omissione informativa trova conferma anche nei reclami dei consumatori acquisiti in ispezione⁴⁸, che rivelano come nessuna informativa sul diritto di recesso e sulle modalità e tempi di esercizio dello stesso viene fornita ai consumatori.

62. Risulta al riguardo che nel corso della vendita fuori dai locali commerciali, gli agenti presentano il modulo contrattuale come una mera “proposta di adesione” e non precisano che il momento della decorrenza del diritto di ripensamento coincide proprio con la data di sottoscrizione di tale

⁴⁶ Cfr. file excell denominato analisi reclami fotovoltaico estratto da cartella “Ufficio Reclami 1” in documenti ispettivi Santander.

⁴⁷ Cfr. cartella Compliance, documento “analisi reclami Green Style” in documenti ispettivi Santander.

⁴⁸ Doc. n. 83 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

“proposta di adesione” da parte del consumatore, e non con il ricevimento della comunicazione di accettazione della proposta da parte del professionista.

63. Peraltro, un ulteriore ostacolo ad un corretto esercizio del diritto di recesso risiede nella ambiguità di presentazione dei termini e delle condizioni della c.d. Proposta di adesione, come sopra esposto, che non consente al consumatore di comprendere immediatamente che già dalla sottoscrizione della proposta – anziché dalla data di accettazione della stessa – decorre il termine per l’esercizio di tale diritto.

4) Le argomentazioni difensive della Parte

4a) Green Style Energie Rinnovabili

64. La società evidenzia, preliminarmente, che essendo stata la società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., già invitata nel luglio 2017 a rimuovere i profili di scorrettezza in ordine all'utilizzo di affermazioni volte a descrivere l'acquisto dei propri impianti come “*a costo zero*” nonché in ordine alla modulistica utilizzata ed alle informazioni rese in fase di conclusione dei contratti di acquisto e del sottostante finanziamento, l'avvio della presente procedura avrebbe imposto in capo all'Autorità stessa l'assolvimento di un più penetrante ed esaustivo onere istruttorio, che è rimasto inevaso.

65. In ordine alla pratica A) tra le Società del gruppo Green Style e le società Enel ed Eni siano stati conclusi regolari contratti, in forza dei quali le prime si sono assunte l'incarico di promuovere stabilmente la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale. In forza di tali contratti, le Società hanno operato ed operano, a tutti gli effetti, come agenti di Enel ed Eni, di ciascuna *ratione temporis*.

66. Poiché l'agente è notoriamente un intermediario tra l'impresa ed il cliente finale ed agisce per conto dell'impresa, la spendita del nome di questa - *rectius* - di una o di più imprese, nel caso in cui il singolo agente, persona fisica, operi anche in proprio o per altre imprese - deve ritenersi pratica assolutamente lecita e addirittura doverosa.

67. Stante l'assetto contrattuale sopradescritto, il comportamento degli agenti di Green Style non evidenzia alcuna anomalia. Comunque, al fine di escludere il rischio confusorio o le paventate ambiguità, le Società, recependo l'indicazione proveniente dalle segnalazioni, hanno provveduto, da tempo, a sostituire i biglietti da visita in parola con altri che recano la sola denominazione ed i soli recapiti e certificazioni europee dell'azienda.

68. Con riguardo alla pratica B) riguardante l'induzione alla sottoscrizione inconsapevole di contratti di fornitura ed installazione degli impianti fotovoltaici e di contratti di finanziamento accessori ai medesimi, il professionista osserva che tali contestazioni sono destituite di fondamento, oltretutto indimostrate, atteso che i tecnici e i professionisti di cui si avvalgono sono oculatamente selezionati e vengono scrupolosamente preparati, per potere compiutamente informare il cliente interessato e prestare assistenza a qualsiasi esigenza lo stesso manifesti.

69. Le due Società entrano in contatto con il pubblico e pervengono alla conclusione dei contratti descrivendo i prodotti offerti, le loro prestazioni ed i vantaggi conseguenti in termini di detrazione fiscale, risparmio in bolletta e scambio sul posto con GSER, nonché le diverse modalità di pagamento, anche eventualmente a mezzo di finanziamento con Finanziarie terze, nel corso di due diversi incontri, cui seguono altri due incontri strettamente funzionali all'installazione dell'impianto.

70. La società, pur nella convinzione di aver sempre operato in buona fede e trasparenza, ha ritenuto di migliorare il proprio *modus operandi*, in modo da annullare qualsivoglia dubbio circa la fondatezza delle lamentele pervenute. È stata innanzitutto implementata la documentazione contrattuale, al fine di ottimizzare la chiarezza e la trasparenza delle clausole contrattuali.

71. La formazione è stata assicurata, in aggiunta agli incontri settimanali presso la sede, attraverso l'esposizione in bacheca, presso i locali comuni frequentati dagli agenti, di un codice deontologico professionale che disciplina le fasi negoziali che il consulente commerciale deve seguire in sede di trattativa ("*regole di trasparenza nella trattativa commerciale*"). Copia di detto codice è stata consegnata anche personalmente a ciascun agente.

72. Per alcuni agenti, una volta accertata la contrarietà della condotta alle anzidette regole deontologiche e professionali da parte dei succitati consulenti, è stato immediatamente interrotto ogni rapporto.

73. Relativamente al contratto di finanziamento, la società prevede due incontri informativi specificamente dedicati alle modalità di pagamento e alla documentazione sottoposta all'attenzione dei clienti. Nel contratto di finanziamento sono evidenziati la denominazione della Banca, il numero di ratei mensili, il costo totale del credito, il TAN, il TAEG *et similia*.

La "Proposta di Adesione", ben lungi dal rappresentare un mero preventivo integra una vera e propria proposta contrattuale, contenente tutti gli elementi essenziali ed utili alla conclusione di un contratto, ivi comprese le condizioni generali che regolano il rapporto. Il contratto in parola è redatto in un unico

modulo, composto da quattro facciate, che richiede quattro sottoscrizioni del cliente e una dell'agente.

74. Con riguardo alla pratica C), relativa alla violazione degli obblighi informativi previsti per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali di cui agli artt. 49 e ss. del Codice del Consumo, il professionista osserva che non è vero che la società mancherebbe di fornire al Cliente l'informativa sul diritto di recesso, omettendo di precisare che la decorrenza del diritto di ripensamento coincide con la sottoscrizione della "*Proposta di Adesione*". Infatti, gli agenti che si recano al domicilio dei potenziali clienti illustrano, tra le altre cose, anche il diritto di recesso e le sue modalità di esercizio.

75. La contestazione, peraltro, contrasta con le risultanze documentali: il diritto di recesso è espressamente descritto al punto 13 delle condizioni generali della "*Proposta di Adesione*" e doppiamente sottoscritto dal Cliente, anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c., proprio al di sotto della citata clausola.

76. Sulla base di tutto quanto sin qui considerato, gli addebiti mossi nei confronti di Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., anche per la controllata New Green Service S.r.l., si confermano infondati ed indimostrati.

4b) Fidelity

77. La società Fidelity ha evidenziato di essere un intermediario finanziario che opera nel settore del credito al consumo e, prevalentemente, nel mercato del credito al consumo finalizzato, che consente al richiedente di soddisfare la domanda di beni durevoli e servizi, tramite il differimento temporale dei pagamenti, secondo un rapporto trilaterale tra banca o società finanziaria specializzata, cliente finale e *dealer* convenzionato.

78. Nell'ambito di tale rapporto, Fidelity impartiva ai *dealer* convenzionati istruzioni dettagliate circa gli adempimenti informativi pre-contrattuali e contrattuali, i quali erano esplicitati e formalizzati nel "Contratto di Convenzionamento", così come nella documentazione formativa ed informativa di supporto. Le istruzioni della società prevedevano che i *dealer*, in sede di primo contatto: *i)* fornissero al consumatore – in modo chiaro, completo e gratuito – le informazioni pre-contrattuali circa il contenuto dell'offerta finanziaria di Fidelity, mediante la consegna del Modulo SECCI; *ii)* raccogliessero i dati del consumatore, previa sottoscrizione da parte dello stesso del "Modulo di consenso al trattamento dei dati personali", necessaria

per l'espletamento delle attività di valutazione creditizia in tema di solvibilità del potenziale cliente finale.

79. La modulistica consegnata al consumatore in occasione del primo contatto, relativa alla richiesta di finanziamento, non aveva natura vincolante per il medesimo sino al momento del perfezionamento del contratto di finanziamento, che avveniva in seguito all'installazione dell'impianto secondo le regole dell'arte e successivamente alla telefonata di pre-liquidazione.

80. In occasione di quest'ultima, la società, presentandosi come ente finanziatore, si sincerava dell'avvenuta installazione dell'impianto fotovoltaico e quindi dell'intenzione del consumatore di procedere alla stipula del contratto di credito collegato. Ne consegue che un'informativa diretta tra Fidelity e consumatore finale avveniva prima della conclusione del contratto di credito (*i.e.* prima dell'emissione della lettera di conferma e dell'erogazione al *dealer* dell'importo finanziato), consentendo al consumatore di svincolarsi dal rapporto, senza penali e con ampio anticipo rispetto al termine per l'esercizio del diritto di recesso.

81. Fidelity si è dotata di uno strutturato sistema di controllo per la verifica del corretto espletamento degli adempimenti informativi cui l'intermediario è tenuto, al fine di consentire al consumatore di avere un chiaro e completo quadro dell'offerta finanziaria in questione, presidi di controllo preventivo e – in caso di segnalazioni e reclami – un sistema a più livelli di monitoraggio successivo.

82. Quanto ai primi rileva il monitoraggio sui messaggi pubblicitari e il controllo della completezza delle richieste di finanziamento, in termini di conformità al vero dei dati e delle firme dei consumatori ivi riportati. Inoltre, attraverso la descritta telefonata di pre-liquidazione dell'importo finanziato, effettuata da un incaricato Fidelity, la società si sincerava dell'intenzione del consumatore di procedere alla stipula del contratto di credito collegato.

83. Fidelity, attraverso *welcome call*, analisi dei reclami e attività di *mystery shopping* svolgeva poi controllo di carattere successivo. In occasione di una delle menzionate *welcome call*, è venuta a conoscenza delle modalità decettive utilizzate dai *dealer* con riguardo alle condotte da adottare nella promozione dei servizi di finanziamento accessori all'acquisto degli impianti fotovoltaici, in totale violazione di quanto sancito nel "Contratto di Convenzionamento", nonché delle direttive impartite dalla società. Per tali ragioni, la società ha provveduto ad effettuare un'ulteriore indagine su un ampio campione di consumatori (non ancora clienti di Fidelity, in quanto non ancora vincolati ad

un contratto di finanziamento finalizzato), che ha portato, in data 8 febbraio 2019 a qualificare le condotte dei *dealer* in questione sufficientemente gravi da determinare la risoluzione dei Contratti di Convenzionamento che aveva in essere con i *dealer* convenzionati.

84. Fiditalia non è venuta meno ai propri obblighi di diligenza professionale richiesta dal contesto descritto e specificamente di controllo sull'operato dei *dealer*, dal momento che non ha ommesso di istruire e monitorare i *dealer* con riguardo alle procedure, disciplinate nel Contratto di Convenzionamento, da seguire nella gestione del rapporto con il consumatore nella fase di prospettazione di un contratto di finanziamento collegato al contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico. Né è ravvisabile una responsabilità relativamente all'adeguatezza organizzativa per le modalità utilizzate per la stipula dei contratti di finanziamento, dal momento che si tratta di procedure e documentazione conformi alle disposizioni normative di settore, alle direttive del CICR e di Banca d'Italia, nonché alla prassi del settore del credito al consumo. Infine, la scelta di risolvere i Contratti di Convenzionamento, così come la decisione di predisporre un articolato *set* di impegni che la società ha comunque implementato⁴⁹ costituirebbero un indice della legittimità delle condotte e dell'onestà degli intenti di Fiditalia.

4c) Santander

85. Le attività di Santander nel settore fotovoltaico hanno dimensioni molto contenute e quelle riconducibili ai *dealer* in questione sono decisamente marginali. Non è esistito, per ciò che riguarda i contratti di finanziamento Santander intermediati dai *dealer*, un fenomeno di disconoscimento del finanziamento, essendo pochi i casi in questione – peraltro non fondati -.

86. La procedura di concessione di un finanziamento a un soggetto privato che lo richiede per acquistare un impianto fotovoltaico garantisce che il consumatore medio abbia, sin dal momento del primo contatto, piena consapevolezza del contratto stesso e delle sue condizioni economiche e contrattuali, in conformità a quanto previsto dalla regolamentazione di settore

⁴⁹ (i) esperimento di una telefonata registrata da parte di un incaricato di Fiditalia, che seguirà uno script di riepilogo delle condizioni contrattuali di cui al contratto di finanziamento collegato e avanzerà un esplicito quesito circa la reale intenzione del consumatore a procedere nel processo di conclusione del contratto; (ii) un sistema di controllo dell'attività dei *dealer* del settore fotovoltaico, aggiuntivo rispetto ai presidi di controllo preventivo e quelli di monitoraggio successivo già previsti e concernente il blocco dell'operatività dei *dealer* al primo caso di reclamo relativo all'inconsapevole sottoscrizione di una richiesta di finanziamento; (iii) la predisposizione ed implementazione di un programma di compliance specifico in materia di pratiche commerciali scorrette.

e in aderenza al canone di diligenza professionale di cui al codice del consumo. Santander ha sempre proceduto alla liquidazione del finanziamento in presenza di una previa espressa volontà del consumatore di volere accendere il finanziamento.

87. Santander ha correttamente adempiuto agli obblighi di vigilanza sull'attività dei *dealer* di intermediazione dei propri finanziamenti ed ha tenuto una condotta diligente e cooperativa, avendo attuato – prima e nel corso del procedimento – una serie di misure volte a rafforzare i presidi procedurali a garanzia dei consumatori.

88. Tra i mesi di marzo e di aprile 2018, avendo appreso di casi di condotte illegittime da parte di alcuni *dealer* (diversi dai *dealer* oggetto della presente istruttoria), Santander ha introdotto la telefonata di *recall* prima della conclusione del contratto di finanziamento, chiedendo specificamente l'espressa conferma della volontà di concludere il contratto di finanziamento. Infine, con lettera del 15.7.2019, Santander ha comunicato ai *dealer* oggetto della presente istruttoria il recesso dalla convenzione.

89. Santander ha spontaneamente deciso di dare attuazione alle misure proposte come impegni, estendendone l'attuazione non solo al settore fotovoltaico, ma anche alle attività di finanziamento dei seguenti ulteriori beni: impianti fotodinamici; impianti solari; accumulatori; pompe di calore; stufe; caldaie. Santander ha in particolare introdotto tra l'altro una telefonata (diretta o tramite personale da essa incaricato), che viene effettuata nei giorni successivi alla ricezione della richiesta di finanziamento – e, comunque, prima dell'installazione dell'impianto fotovoltaico – per avere conferma della consapevolezza del consumatore di avere richiesto un finanziamento finalizzato all'acquisto.

90. Nello specifico dell'attività di finanziamento svolta nel settore, i *dealer* non operano in qualità di agenti di Santander e non hanno poteri di rappresentanza di quest'ultima. Ai sensi dell'art. 121 TUB, i *dealer* sono infatti “*intermediari del credito*” che, nello svolgimento delle proprie attività di promozione e vendita di impianti fotovoltaici presso la clientela, possono rappresentare al cliente la possibilità di richiedere un contratto accessorio di finanziamento a uno degli operatori creditizi con cui hanno relazioni commerciali, previa la verifica da parte di questi ultimi dei requisiti per la concessione del finanziamento.

91. I rapporti tra Santander e i *dealer* sono formalizzati in una “*Convenzione con Santander Consumer Bank*” (“Convenzione”), la quale prevede, tra l'altro, che nel caso in cui un consumatore sia intenzionato a richiedere un

prestito finalizzato all'acquisto di impianti fotovoltaici venduti dai *dealer*, lo stesso debba sottoscrivere ciascuno dei seguenti documenti, autonomi e separati:

(i) la richiesta di finanziamento, previa consegna del modulo contenente le “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*” (c.d. SECCI); (ii) l’informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (“*Informativa Privacy*”), ai fini del rilascio del consenso per il trattamento dei dati personali necessari allo svolgimento da parte di Santander delle verifiche sul merito creditizio.

92. Acquisita una richiesta di finanziamento, Santander effettua, tramite un proprio agente, diverso dai *dealer*, una serie di controlli sulle pratiche di finanziamento, mirati a verificare che il consumatore abbia ricevuto e compreso la documentazione prescritta dalla regolazione settoriale e dalla Convenzione che la richiesta di finanziamento sia regolarmente compilata e firmata dal consumatore e dall’eventuale co-obbligato.

93. In caso affermativo, Santander procede a effettuare la verifica del merito creditizio del consumatore e, laddove questo abbia esito positivo, dà avvio alla procedura per la concessione del finanziamento.

94. Prima di accettare la richiesta di finanziamento, il giorno stesso dell’installazione dell’impianto o, comunque nei giorni immediatamente successivi, Santander contatta telefonicamente il cliente attraverso il proprio agente territorialmente competente, diverso dai *dealer*. Nel corso di questa telefonata, l’agente chiarisce di chiamare in nome e per conto di Santander e in relazione alla richiesta di finanziamento inoltrata dal consumatore, richiamando in tal modo l’attenzione del consumatore, prima della conclusione del contratto e della liquidazione dell’importo finanziato, sul fatto di avere richiesto un finanziamento.

95. Questa telefonata ha lo scopo non solo di verificare la corretta installazione dell’impianto, ma anche di ottenere una nuova conferma da parte del consumatore – e nell’ambito di un contatto non intermediato dai *dealer* – di chiedere a Santander un finanziamento. Detta telefonata dell’agente si inserisce in un momento antecedente, non solo alla conclusione del contratto di finanziamento, ma anche allo scadere del termine di quattordici giorni per l’eventuale esercizio del diritto di ripensamento circa l’operazione principale, vale a dire l’acquisto dell’impianto fotovoltaico. Infatti, come noto, tale termine decorre, per i contratti di vendita conclusi fuori dai locali commerciali, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso del bene, ossia dal momento dell’installazione dell’impianto fotovoltaico.

96. In relazione a tutti i finanziamenti di importo superiore a €5.000 (che rappresentano la totalità dei finanziamenti relativi a impianti fotovoltaici), nei venti giorni successivi alla liquidazione del finanziamento, Santander effettua direttamente una telefonata c.d. *recall* al cliente al fine di verificare il corretto svolgimento della pratica. Le registrazioni acquisite al fascicolo istruttorio si riferiscono per l'appunto a tali *recall* post-liquidazione.

97. La convenzione con i *dealer* prevede, inoltre una serie di stringenti obblighi e istruzioni in capo a questi ultimi, presidiati da sanzioni adeguate e proporzionate alla gravità dell'eventuale violazione riscontrata. Il sistema di penalizzazioni prevede che qualora venissero accertate gravi violazioni degli obblighi previsti nella Convenzione, Santander possa immediatamente risolvere la Convenzione.

98. Pertanto, la condotta di Santander rispetto alle attività di intermediazione poste in essere dai *dealer* è esente da censure ai sensi della normativa sulle PCS. La conclusione di un contratto di finanziamento con Santander rappresenta l'esito finale di un lungo processo, contraddistinto da molteplici formalità e contatti con il cliente che – nel pieno rispetto della normativa settoriale – escludono *a priori* che un consumatore abbia acquisito o possa acquisire consapevolezza dell'esistenza del finanziamento in un momento successivo alla liquidazione dello stesso.

99. Santander rileva infine che la sua condotta non può essere considerata in violazione dei doveri di diligenza professionale posto che il rispetto della richiamata normativa settoriale ha garantito proprio – con presunzione *ex lege* – che il consumatore medio, nel richiedere un finanziamento di Santander intermediato dai *dealer*, abbia preso una decisione informata e consapevole, essendo anche in grado, ove lo desiderasse, di fare un “*confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato*”.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

100. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda anche il settore del credito al consumo, in data 5 agosto 2019 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014. Il parere è pervenuto in data 28 agosto 2019.

101. La Banca d'Italia ha ritenuto che non vi sono motivi ostativi alle valutazioni riservate all'Autorità precisando, con riferimento all'attività di GSER, che i *dealer* non sono ricompresi fra gli operatori controllati da Banca d'Italia. Con riferimento, invece, alle società finanziarie ha precisato che nel caso in cui le medesime si avvalgano di *dealer* devono: *i*) adottare le misure necessarie per garantire che il consumatore riceva le informazioni precontrattuali e l'assistenza informativa previste dalla normativa; *ii*) predisporre procedure finalizzate ad assicurare che gli addetti alla rete di vendita accertino che i clienti, prima di prestare il proprio consenso, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa fornita. Tale inosservanza, qualora si connoti per il carattere rilevante, può comportare l'applicazione di sanzioni amministrative.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

102. Preliminarmente si osserva che le condotte descritte alle lettere A), B) e C) del punto II del presente provvedimento integrano tre pratiche commerciali distinte, in ragione della rispettiva autonomia strutturale derivante dalle differenti modalità con le quali si realizza l'influenza sul processo di formazione della volontà del consumatore e dalle specifiche finalità perseguite, nonché dei diversi momenti temporali in cui sono attuate (da un lato, la fase di aggancio del consumatore che viene ingannato in merito all'identità del professionista, dall'altro, la fase di sottoscrizione del contratto e, dunque, di acquisto del bene. Infine, la fase di esercizio del diritto di recesso).

103. In secondo luogo, in merito all'eccezione sollevata da Green Style in ordine alla maggior cautela che l'Autorità avrebbe dovuto avere stante la precedente archiviazione a seguito di *moral suasion*, si osserva che, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento sulle procedure istruttorie, l'invito a rimuovere i possibili profili di scorrettezza di una pratica commerciale consente di risolvere le potenziali situazioni integranti pratiche commerciali scorrette, con una modalità rapida e snella in ossequio al principio di economicità dell'azione amministrativa. Nel caso in cui emerga che tale attività non abbia portato all'effettiva e concreta rimozione dei profili di scorrettezza di una pratica commerciale scorretta, l'Autorità deve provvedere al fine di assicurare l'interesse pubblico posto a tutela dei consumatori nel far terminare al più presto la condotta ritenuta scorretta.

104. In terzo luogo, quale premessa di carattere generale nella valutazione della condotta tenuta dal professionista, non si può prescindere dal considerare la modalità di vendita posta in essere dalla società Green Style, tramite le sue controllate e i suoi agenti commerciali, quale quella della vendita a domicilio, nella quale la fiducia del consumatore, nel far accedere al proprio domicilio l'agente commerciale, ha una valenza essenziale.

105. Al riguardo si osserva che, come noto, la giurisprudenza amministrativa⁵⁰ è costante nel ritenere la vendita porta a porta una modalità invasiva idonea a determinare nel consumatore un indebito condizionamento. Infatti, la presenza del venditore presso l'abitazione del consumatore lo indebolisce, ponendolo in una posizione di inevitabile vulnerabilità psicologica rispetto all'incaricato alla vendita. Da qui la necessità di offrire all'utente, in modo chiaro e fin dal primo contatto telefonico (quindi, anche prima della visita a domicilio), un quadro informativo quanto più possibile preciso e completo rispetto all'intento commerciale della visita, ai beni che il venditore intende vendere e all'entità dell'importo di spesa – di assoluto rilievo - nel caso degli impianti fotovoltaici.

106. Tutto ciò premesso, con riferimento alle singole condotte, si osserva quanto qui di seguito riportato.

Pratica A) Diffusione di informazioni ingannevoli e omissive in merito a identità del professionista e ad affiliazioni con altre imprese

107. Con riferimento alla pratica A) come descritta al precedente paragrafo II, le risultanze istruttorie hanno accertato e lo stesso professionista ha ammesso che i propri agenti si recavano e si recano presso il domicilio del consumatore presentandosi e qualificandosi quali agenti di ENEL o di ENI per promuovere la vendita di impianti fotovoltaici.

108. Dalle risultanze istruttorie è emerso, inoltre, che GSER ha avuto con i citati professionisti un accordo commerciale, esclusivamente, per la vendita di offerte di energia elettrica nel mercato libero e non per la vendita di impianti fotovoltaici.

109. Pertanto, seppure è vero che GSER è stata agente di Enel e poi di ENI, pur tuttavia tale affiliazione vale solo nel settore energia elettrica e non per la vendita di impianti fotovoltaici. L'utilizzo del marchio Enel/Eni, al di fuori del rapporto commerciale che ne consente l'uso, non ha altra finalità se non quella di ingannare il consumatore sulla serietà e sull'affidabilità dell'agente

⁵⁰ Cfr. TAR Lazio sent. n. 13261 del 24 novembre 2015, TAR Lazio sent. n. 3747 del 22 marzo 2017 e TAR Lazio sent. n. 9916 del 26 settembre 2017.

di vendita relativamente all'offerta di impianti fotovoltaici. In particolare, l'inganno ha ad oggetto l'identità del professionista che offre impianti fotovoltaici, millantando l'affiliazione, al di fuori dei limiti contrattuali stabiliti, con i principali operatori del settore elettrico.

110. Gli effetti di questa condotta appaiono aggravati dal fatto che si tratta di beni di elevato valore, che richiedono quindi un significativo impegno finanziario da parte del consumatore, e dalla complessità dell'analisi costi-benefici su cui dovrebbe essere fondata la scelta di acquistare il pacchetto proposto. A fronte di tale complessità, il consumatore viene appunto ingannato credendo di trattare con soggetti altamente affidabili e facenti parte di grandi gruppi operanti nel settore elettrico e con lo stesso gestore del servizio elettrico nazionale. L'affidamento creato nel consumatore mediante l'utilizzo di loghi non veritieri e affiliazioni strumentali, peraltro, pregiudica l'intera situazione connessa alla trattativa commerciale.

111. Tale condotta è il frutto di una specifica strategia commerciale del professionista, orientata ad acquisire il consenso del consumatore alla conclusione del contratto sulla base di informazioni volutamente ambigue e fuorvianti in merito all'identità del professionista e alla sua affiliazione, posto che sfruttando una circostanza vera, quale l'esistenza di rapporti commerciali con noti professionisti del settore energetico, induce il consumatore a ritenere che tale affiliazione esista anche nello specifico settore merceologico del fotovoltaico.

112. La pratica commerciale della società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. deve ritenersi, pertanto, scorretta e i messaggi pubblicitari ingannevoli, in violazione dell'art. 21, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, attesa la diffusione di informazioni non veritiere in merito all'identità del professionista e alle sue affiliazioni nella fase di primo contatto con i consumatori, e l'idoneità a falsarne in misura apprezzabile il comportamento carpendone la fiducia durante la visita presso il loro domicilio.

Pratica B) modalità scorrette utilizzate per la sottoscrizione del contratto di acquisto dell'impianto e per quello di finanziamento

113. La pratica *sub B)* riguarda le condotte di GSER in fase di acquisizione del consenso del consumatore per la sottoscrizione del contratto di acquisto e del contratto accessorio di finanziamento.

114. Dalle segnalazioni e dalle evidenze ispettive è emerso che nel corso della prima visita al domicilio del cliente, gli agenti descrivono i costi e i vantaggi

economici derivanti dall'acquisto in maniera ambigua esaltando la possibilità di ottenere le agevolazioni fiscali e i ritorni dello “scambio sul posto”, omettendo invece di esplicitare i reali costi del prodotto. In particolare, fin dalla prima telefonata per fissare l'appuntamento si utilizza l'espressione “*impatto zero*” e nel corso della visita domiciliare gli agenti enfatizzano la gratuità dell'acquisto provvedendo alla materiale cancellazione sui moduli di alcuni importi e alla sovrascrittura a mano dell'importo “*zero*”. Tale condotta risulta particolarmente grave, considerata la posizione di vulnerabilità del consumatore, stante la debolezza psicologica in cui quest'ultimo versa per la presenza in casa dell'agente, nonché la difficoltà oggettiva nel comprendere l'entità e le differenze esistenti tra le varie voci di costo riportate nel complesso contratto di acquisto sottoposto al consumatore.

115. A ben vedere, i vantaggi economici, conseguibili con gli impianti fotovoltaici, e consistenti nel recupero, nel lungo periodo, dei costi sostenuti grazie all'effetto combinato delle incentivazioni statali o assimilabili, della riduzione dei consumi di elettricità e/o gas grazie agli impianti installati e dello “scambio sul posto” sono di carattere aleatorio, per cui il risultato promesso (“*costo zero*”) non è in alcun modo certo, come invece lasciano intendere gli agenti di vendita.

116. In molte segnalazioni emerge, infatti, che l'investimento non si è rivelato conveniente, in ragione della assoluta mancata o comunque insufficiente fruizione delle promesse agevolazioni pubbliche, il cui conseguimento era stato, viceversa, garantito dalla società⁵¹.

a) La PDA – proposta di acquisto

117. Inoltre, gli agenti non chiariscono esattamente la natura dei moduli contrattuali che fanno sottoscrivere contestualmente ai consumatori. In particolare, la proposta d'acquisto c.d. PDA, viene descritta e qualificata dagli agenti come atto preliminare all'acquisto, ovvero quale preventivo, mentre, in realtà, si tratta di un vero e proprio contratto vincolante per il consumatore.

118. La stessa denominazione – proposta d'acquisto - induce il consumatore a ritenere che si tratti di un mero atto preliminare e non, invece, come riconosciuto dallo stesso professionista, di un vero e proprio contratto vincolante per il consumatore a seguito della sua sottoscrizione.

⁵¹ Cfr. segnalazioni agli atti del fascicolo, tra cui, a titolo di esempio, prot. n. 72408 del 24 ottobre 2018; prot. n. 83286 del 19 dicembre 2018 e documentazione allegata; prot. n. 39118 del 29 maggio 2019.

119. A riprova di quanto sopra esposto si evidenzia che i reclami presenti presso la società acquisiti nel corso dell'ispezione dimostrano e confermano quanto lamentato anche nelle segnalazioni agli atti circa la non consapevolezza da parte dei consumatori del carattere vincolante dell'atto sottoscritto.

120. Del resto, lo stesso professionista nelle sue memorie ha affermato che il contratto è vincolante per il consumatore dal momento della sottoscrizione della proposta d'acquisto avvenuta nel corso del primo incontro, mentre le concrete verifiche di fattibilità dell'impianto vengono effettuate solo successivamente nel corso del 3° e 4° incontro. GSER si riserva, quindi, di dare esecuzione al contratto solo in seguito alle verifiche di fattibilità tecnica dei lavori, di assenza di vincoli ambientali e architettonici, ecc..

121. Peraltro, GSER non invia ai consumatori una specifica comunicazione di accettazione della proposta di acquisto a seguito dell'esito positivo di tali verifiche, con la conseguenza che il consumatore non sa - se e quando - il contratto si sia perfezionato.

122. Queste circostanze comportano un'asimmetria informativa fra le posizioni del professionista e del consumatore. Infatti, dalla data di sottoscrizione del modulo denominato PDA discendono alcune conseguenze rilevanti soltanto in capo al consumatore: *i)* questi è l'unico soggetto obbligato alle prestazioni ivi indicate, mentre il professionista resta libero ed è tenuto a dare esecuzione al contratto solo dopo aver verificato la fattibilità tecnica dei lavori, l'assenza di vincoli ambientali e architettonici, ecc.; *ii)* il termine dei quattordici giorni per l'esercizio del diritto di recesso inizia a decorrere per il consumatore.

123. Infine, dopo la sottoscrizione della PDA e del modulo relativo alla richiesta di finanziamento è emerso che gli agenti incaricati non sempre rilasciano copia della documentazione contrattuale al cliente, come dimostrano le lettere di richiesta della citata documentazione inviate dai clienti stessi alla società.

124. In definitiva, sussiste un'evidente asimmetria tra le due parti contrattuali al punto che il consumatore – parte debole del contratto – si trova vincolato dalla data di sottoscrizione di un modulo incompleto e poco chiaro, mentre il professionista – parte forte che conosce il mercato e le difficoltà esistenti nel settore – si riserva di eseguire il contratto solo dopo aver effettuato tutte le verifiche tecnico-amministrative per l'installazione dell'impianto e di solvibilità del cliente, con la possibilità di eseguire anche modifiche di limitata

entità al progetto originario e di obbligare il consumatore ad effettuare opere aggiuntive non previste.

b) Il contratto di finanziamento

125. In merito al contratto di finanziamento è necessario preliminarmente contestualizzare la fattispecie, la quale va giuridicamente inquadrata nel c.d. finanziamento finalizzato. A tale riguardo, si evidenzia che l'erogazione del credito al consumo può essere di due tipologie, ossia prestito personale e prestito finalizzato. Nel prestito personale il rapporto contrattuale si instaura direttamente tra banca erogatrice e consumatore e le somme erogate sono versate direttamente al consumatore. I prestiti finalizzati sono intermediati da soggetti che agiscono come distributori (*dealer*) di operatori finanziari, operanti non in esclusiva. Nei prestiti finalizzati, l'operatore finanziario eroga il finanziamento direttamente al *dealer*. Il rapporto tra finanziatore e *dealer* è regolato da apposita convenzione.

126. Le procedure predisposte da entrambe le società finanziarie prevedono che una volta che il consumatore ha optato per l'acquisto dell'impianto tramite finanziamento, questi compila e sottoscrive il modulo SECCI e il modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. La compilazione di tali moduli, con successiva approvazione della finanziaria, è una procedura standard del settore del credito al consumo, ai sensi del Decreto Legislativo 141/10.

127. Nel caso di specie, tuttavia, il consumatore viene ingannato sull'acquisto del bene principale, non avendo correttamente compreso che la sottoscrizione del modulo PDA comporta l'assunzione di un vincolo contrattuale vero e proprio, non sapendo neppure se la sua proposta di acquisto sia stata accettata o meno da GSER e se l'impianto sia realmente fattibile, né essendo stato informato adeguatamente sulla connessa ed accessoria richiesta di finanziamento, per la quale l'agente provvede, peraltro, ad acquisire in modo non corretto i dati personali del consumatore al fine di verificarne la solvibilità.

128. In sostanza, mentre nel credito al consumo, il consumatore acquista, contestualmente alla sottoscrizione della richiesta di finanziamento, la proprietà e il possesso del bene, nel caso *de quo* della vendita di impianti fotovoltaici, il consumatore sottoscrive i moduli per la richiesta di finanziamento contestualmente a quella che è presentata come una proposta di

acquisto dell'impianto fotovoltaico a "costo zero", senza quindi aver acquisito piena consapevolezza relativamente all'onerosità dell'acquisto dell'impianto.

129. Le suddette modalità ingannevoli risultano ampiamente descritte nelle numerose segnalazioni dei consumatori acquisite agli atti del procedimento e ne dimostrano il carattere non sporadico ed isolato e, quindi, la sussistenza di una sistematica pratica commerciale scorretta volutamente posta in essere dal professionista ai danni degli inconsapevoli consumatori.

130. Inoltre, i consumatori sono stati indotti a sottoscrivere i moduli sulla base di descrizioni enfatiche di vantaggi economici che avrebbero consentito di acquisire un impianto fotovoltaico senza dover sostenere alcun esborso economico. Gli agenti non hanno fornito alcuna informazione preventiva su nessuno dei seguenti aspetti: tassi di interesse applicati; spese; numero di rate mensili da pagare e l'importo di ciascuna di esse; modalità di gestione della richiesta di finanziamento; identità del soggetto che erogherà il finanziamento⁵².

131. Non è vero poi, come afferma la società Green Style, che il consumatore, già dopo la prima visita, riceveva la telefonata delle finanziarie al fine di verificare la sussistenza della volontà di richiedere il finanziamento. Infatti, come emerso dalle dichiarazioni confessorie rese dalle stesse società finanziarie, nonché dalle risultanze dell'istruttoria, tale telefonata è stata introdotta da entrambe le società solo nel corso del procedimento.

132. Il comportamento degli agenti è ascrivibile a titolo di *culpa in vigilando* in capo al professionista avendo questi omesso di adottare idonee misure di controllo e verifica al fine di evitare condotte potenzialmente pregiudizievoli per il consumatore in fase di attivazione del finanziamento. L'assenza di istruzioni scritte impartite dal professionista lascia gli agenti liberi di utilizzare qualsiasi affermazione accattivante ed enfatica al fine di ottenere la sottoscrizione dei moduli. Infatti, solo nel corso del procedimento la società Green Style si è dotata di un apposito codice di comportamento per gli agenti di vendita.

133. Lo sfasamento temporale tra il momento di sottoscrizione dei moduli e il perfezionamento dei contratti è ulteriormente pregiudizievole per i consumatori laddove i moduli contrattuali per l'acquisto dell'impianto prevedono che i quattordici giorni per l'esercizio del diritto di recesso iniziano a decorrere dalla sottoscrizione dei moduli stessi mentre, per il contratto di

⁵² Cfr. reg. tel. n. 14594521 estratta da cartella "Green Style 8525954 registrazioni recall" in documenti ispettivi Santander nonché reclami individuati dai nn. 95, 104, 107, 111, 112, 114, 128, 131 251 indice del fascicolo ispettivo 28 novembre 2018 e da ultimo, tra le tante, le recenti segnalazioni prot. n. 20595 del 25 febbraio 2019, prot. 26857 del 28 marzo 2019 e prot. 28360 del 4 aprile 2019.

finanziamento, i quattordici giorni decorrono da quando si perfeziona il contratto ovvero dal momento dell'accettazione da parte della finanziaria o dalla liquidazione dell'importo finanziato, in un momento in cui l'impianto è stato già installato.

134. Il diverso momento di decorrenza degli effetti contrattuali, invece di tutelare i consumatori, come sostengono le società finanziarie - determina per il consumatore la difficoltà di esercitare concretamente il recesso dal contratto di finanziamento e crea una situazione di vulnerabilità e di pregiudizio per lo stesso, in quanto una volta installato l'impianto, il consumatore è comunque tenuto a pagarlo, a meno di non sostenere i costi relativi alla disinstallazione dell'impianto e alle penali previste dal contratto di acquisto.

135. La condotta commerciale sopra descritta per le modalità surrettizie poste in essere dall'agente, finalizzata a carpire il consenso alla sottoscrizione della PDA e della richiesta di finanziamento, inoltre, è tale da integrare la fattispecie di contratti non richiesti di cui all'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

136. Ad avvalorare la gravità della condotta, come emerso dalle verifiche ispettive effettuate presso la società Green Style, quest'ultima minaccia il pagamento di penali e solo nel caso in cui i consumatori si rivolgano ai legali e intraprendano una causa, questi ultimi ottengono lo scioglimento del contratto⁵³.

Pratica sub B) Il ruolo delle finanziarie

137. In tale contesto fattuale si colloca la condotta delle società Fidelity e Santander quali *partner* commerciali di Green Style.

138. Dalle risultanze istruttorie emerge che le citate società sono venute meno alla diligenza professionale loro richiesta attesa l'insussistenza e/o l'insufficienza dei meccanismi di controllo *ex ante* ed *ex post* volti a verificare la corretta e consapevole acquisizione del consenso da parte dei consumatori quanto mai necessari in relazione agli agenti di vendita, i quali, non solo hanno un interesse diretto e immediato alla vendita di impianti, ma hanno un interesse specifico all'accensione di finanziamenti stante il relativo sistema di remunerazione⁵⁴.

⁵³ Cf. Cartella Archivi- Reclami nn. 96, 97, 98, 101 e seguenti indice fascicolo ispettivo 28 novembre 2018.

⁵⁴ I contratti di convenzionamento delle finanziarie riconoscono ai *dealer* delle provvigioni per i contratti conclusi.

139. Ne segue che, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista, la diligenza richiesta a quest'ultimo impone un'assidua, puntuale e maggiore attenzione; viceversa, il contratto di agenzia potrebbe essere strumentalizzato consentendo al professionista di esonerarsi da ogni responsabilità non immediatamente riferibile a fatto proprio⁵⁵.

140. Per ciò che concerne i sistemi di incentivazione utilizzati dal professionista, si rileva che non remunera direttamente ed esplicitamente la "qualità del consenso" del consumatore nei contratti utilizzati con gli agenti e, quindi, il professionista non è in grado di disincentivare adeguatamente i comportamenti opportunistici tenuti dagli agenti nella fase di acquisizione del consenso.

141. Analizzando nel dettaglio le misure di controllo adottate dal professionista vale la pena osservare che, a ben vedere, tutti i meccanismi di controllo e verifica dell'operato degli agenti sono posti in essere e utilizzati a tutela del professionista, non già del consumatore. *In primis* la verifica di solvibilità del cliente ha il solo scopo di garantire il professionista relativamente al buon esito dell'operazione finanziaria.

142. È, dunque, del tutto assente un sistema sanzionatorio in grado di disincentivare comportamenti scorretti in fase di acquisizione di nuovi clienti, mediante l'applicazione di penali direttamente correlate alla stipula di contratti privi di consenso informato.

143. Il sistema di sanzioni applicato prevede infatti come conseguenza la risoluzione del contratto quando i comportamenti degli agenti siano sufficientemente gravi senza, tuttavia, specificare il livello di gravità necessario e, quindi, lasciando inevitabilmente spazio a considerazioni arbitrarie riguardo all'applicazione della sanzione, che possono essere facilmente influenzate da considerazioni di ordine commerciale, come quelle correlate, ad esempio, alla capacità di acquisizione del consenso da parte dell'agente.

144. Tali considerazioni spiegano ad esempio come mai, a fronte di una serie di reclami che lamentavano il disconoscimento del contratto, le finanziarie non abbiano attivato concrete misure di controllo, ritenendo invece che fosse il consumatore ad utilizzare tale motivazione in modo pretestuoso. La consapevolezza dell'operatore finanziario in ordine all'esistenza di contratti non richiesti tuttavia è dimostrata dal fatto che la causale "*disconoscimento*

⁵⁵ Cfr., ex multis, sentenza TAR Lazio del 25 marzo 2009, n. 3722, nonché provv. n. 20364 del 7 ottobre 2009, PS376 - Sorgania Fornitura di Energia Elettrica, in Boll. n. 40/09 e provv. n. 21916 del 15 dicembre 2010, PS5803 - Italcogim Energie Attivazioni non richieste, in Boll. n. 49/10.

del contratto” è la principale voce di reclamo, pur a fronte di un numero esiguo di contratti e conseguenti reclami pervenuti ai professionisti.

145. Pertanto, il sistema di controlli, prima e dopo il contratto, è teso a garantire il buon esito dell’operazione e non a verificare una consapevole acquisizione del consenso. I controlli formali e sostanziali sono volti a verificare l’esistenza e la solvibilità del consumatore. La stessa esistenza di un modulo unico per la *privacy* e per la richiesta di finanziamento ha agevolato la condotta scorretta degli agenti di vendita i quali con un’unica sottoscrizione ottengono il duplice effetto di conseguire l’autorizzazione al trattamento dei dati (oggetto di informativa) e anche la richiesta di un finanziamento, nient’affatto resa nota durante la fase di informativa precontrattuale.

146. Peraltro, il fenomeno in parola, ovvero l’attivazione di procedure di finanziamento in modo non consapevole, non può essere considerato un caso isolato ascrivibile ad un solo *dealer* “infedele”, come affermano i professionisti. Infatti, la causale “disconoscimento contratto” è presente trasversalmente per molti operatori - non solo del settore fotovoltaico - ma anche per altri settori merceologici. Si tratta, pertanto, di un fenomeno conosciuto dal professionista per il quale non sono state adottate le dovute misure e cautele preventive al fine di far cessare il fenomeno ed evitare il ripetersi di tali fatti.

147. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che le società finanziarie hanno sottovalutato le segnalazioni e i reclami dei consumatori volti ad evidenziare il disconoscimento del contratto. Infatti, Fidelity, solo a partire dal 2019, si è attivata al fine di effettuare una verifica sulla effettiva volontà del consumatore di richiedere un finanziamento ed ha accertato che il comportamento dei *dealer* non era stato corretto in ordine alle richieste di finanziamento. Anche la società Santander, peraltro, si è dotata di procedure interne che riconoscono quale causale dei reclami il disconoscimento del contratto, solo a fronte della presentazione di una querela da parte del cliente. Infine, entrambe le società hanno risolto i contratti con GSER avendo riscontrato, dopo l’avvio della presente istruttoria e l’analisi conseguentemente effettuata, gravi violazioni proprio nella conclusione dei contratti di finanziamento.

148. In conclusione, alla luce di quanto sopra esposto, la condotta dei professionisti va ritenuta non rispondente alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile, ai sensi dell’articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, anche in considerazione della peculiarità della vendita a domicilio di un contratto di finanziamento la quale richiede all’evidenza una particolare

diligenza e correttezza, nonché l'adozione un sistema di controlli e verifiche idoneo ad assicurare la corretta acquisizione del consenso dei consumatori in modo da disincentivare efficacemente comportamenti scorretti da parte dei *dealer*. Si tratta di una responsabilità propria e diretta del mandante che si avvale dell'attività degli agenti, nonché dei conseguenti profitti economici.

Pratica C) Violazione della CRD con riferimento alle informazioni precontrattuali in tema di recesso

149. Infine, risultano altresì inadempiti gli obblighi di informativa precontrattuale con particolare riferimento al diritto di recesso previsto dall'articolo 52 del Codice del Consumo, collocato sistematicamente nella Sezione II, Capo I, Titolo III, Parte III, del Codice del Consumo (artt. 49-59).

150. La *ratio* delle norme dettate dagli articoli 49 e seguenti del Codice del Consumo risiede nella necessità di assicurare al consumatore, fin dal primo contatto con il professionista, l'effettiva conoscenza di quest'ultimo e del contenuto del contratto, assicurandogli, al contempo, la possibilità di esercitare il diritto di recesso in modo agevole e senza costi. Il legislatore, quindi, in un'ottica di *favor* per il consumatore, ha sancito con le norme *de quibus* un principio di effettiva e completa conoscenza che impone di converso in capo al professionista particolari obblighi di trasparenza tutte le volte in cui per le modalità della vendita il consumatore si trova in una situazione di maggior vulnerabilità e/o asimmetria informativa.

151. Tale vulnerabilità è quanto mai evidente nella vendita a domicilio, atteso che il consumatore subisce una pressione psicologica derivante dalla presenza nella propria abitazione del venditore. Tale peculiare situazione impone in capo al professionista l'assolvimento di un obbligo informativo maggiore in merito, tra l'altro, al diritto di recesso. Questo obbligo è stato all'evidenza disatteso, atteso che gli agenti presentano il modulo contrattuale come una mera "proposta di adesione" e non precisano che il *dies a quo* per l'esercizio di tale diritto coincide con la data di sottoscrizione della "proposta di adesione" stessa da parte del consumatore e non con la ricezione della comunicazione di accettazione della proposta da parte del professionista.

152. L'omessa informativa circa la data di effettiva decorrenza del diritto di ripensamento, l'ambiguità di presentazione dei termini e delle condizioni della c.d. Proposta di Adesione non consentono al consumatore di comprendere che già dalla sottoscrizione della proposta – anziché dalla data di accettazione della stessa – decorre il termine per l'esercizio di tale diritto.

153. Infine, occorre rilevare che il termine per l'esercizio del diritto di recesso deve decorrere dalla conclusione del contratto e non da un momento antecedente, quale appunto il momento della mera sottoscrizione della proposta di acquisto da parte del consumatore.

154. L'obbligo informativo circa le modalità e i tempi per esercitare il diritto di recesso gravano sul professionista, oltre che in ragione della posizione di vantaggio di cui quest'ultimo gode rispetto all'altro contraente, anche in considerazione del fatto che la procedura di conclusione del contratto e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso sono, nelle vendite fuori da locali commerciali, predefinite unilateralmente dal professionista.

155. Infatti, tale obbligo 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 e non può ritenersi assolto dalla presenza nelle condizioni generali di contratto della specifica clausola che disciplina il recesso.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

156. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

157. In via preliminare si osserva che in caso di procedimento che abbia ad oggetto l'accertamento di una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire che ove la molteplicità di condotte, ascrivibili alla responsabilità di un unico professionista, siano dotate di autonomia strutturale e funzionale, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo di quello del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

158. Nella fattispecie *de qua*, si rileva che GSER per la realizzazione delle tre pratiche descritte *sub A)*, *sub B)* e *sub C)*, ha posto in essere condotte strutturalmente autonome che attengono a fasi distinte del rapporto di consumo, come precisato meglio in motivazione, ognuna idonea a violare autonomamente diverse disposizioni del Codice del Consumo.

159. In ordine alla quantificazione della sanzione, in virtù del richiamo operato dall'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo, tra l'altro, al Capo I, Sezione I, della legge n. 689/1981, si deve tener conto, altresì, dei criteri

dettati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in quanto applicabili, costituiti in particolare dalla gravità della violazione, dall'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché dalle condizioni economiche dell'impresa stessa.

160. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista Green Style che, in base all'ultimo bilancio di esercizio depositato al 31 dicembre 2017, ha un fatturato pari a 10.111.755 €

161. Per quanto riguarda la durata della violazione, dalle risultanze istruttorie è emerso che le condotte sopra descritte sono state poste in essere almeno a decorrere dall'anno 2016⁵⁶ e sono tuttora in corso.

162. Inoltre, con specifico riferimento alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto dell'ampiezza e delle modalità di diffusione dell'offerta realizzata, su tutto il territorio nazionale, attraverso la prospettazione di informazioni non veritiere in ordine alle affiliazioni del professionista nel corso della vendita a domicilio, in grado di ingannare i consumatori sulla provenienza dell'offerta. Si tiene, altresì, conto del fatto che in considerazione dell'elevato costo medio degli impianti, la pratica è idonea a determinare un significativo pregiudizio economico.

163. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. nella misura di 150.000 €(centocinquantamila euro).

164. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione da parte di Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., si tiene conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista relativa alle technicalità nel recupero dei costi e delle connesse agevolazioni fiscali, e del conseguente indebito condizionamento strumentale all'acquisizione del consenso alla sottoscrizione del contratto di acquisto e di finanziamento idoneo a configurare una fornitura non richiesta. Si tiene conto altresì del comportamento tenuto dal professionista il quale, anche successivamente alla *moral suasion* esperita al fine di rimuovere i profili di scorrettezza della pratica, ha continuato a sottoporre ai consumatori vari moduli contrattuali senza fornire in merito chiare ed adeguate informazioni.

⁵⁶ Cfr., a mero titolo esemplificativo, tra le altre, segnalazioni prot. n. 91258 del 12 dicembre 2017, prot. n. 44425 del 29 maggio 2018, prot. n. 57833 e prot. n. 57708 del 2 agosto 2018.

165. Alla luce di quanto esposto l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. è determinato nella misura di 250.000 €(duecentocinquantamila euro).

166. Con riguardo alla pratica commerciale *sub C*), nel valutare la gravità della violazione posta in essere dalla società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., in considerazione della specificità del settore, della rilevanza nel contesto fattuale delle vendite porta a porta, della violazione di specifiche norme dettate proprio a tutela dei consumatori nell'ambito delle vendite fuori dai locali commerciali, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. nella misura di 80.000 €(ottantamila euro).

167. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*) posta in essere da Fiditalia S.p.A., nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della dimensione e dell'importanza del professionista, attivo su tutto il territorio nazionale, nonché del ruolo che lo stesso ha nel mercato del credito al consumo e del prestito finalizzato. Inoltre, il professionista non ha usato il normale grado di diligenza, competenza e attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere da un operatore dello specifico settore di attività per adottare procedure e verifiche in grado di garantire un'acquisizione consapevole del consenso dei consumatori.

168. Per quanto riguarda la durata della condotta di Fiditalia, questa risulta posta in essere dall'anno 2017⁵⁷ al mese di febbraio 2019, essendo cessata già prima dell'estensione del procedimento nei suoi confronti.

169. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo base della sanzione applicabile a Fiditalia S.p.A. nella misura di 130.000 € (centotrentamila euro).

170. Tuttavia, in considerazione del comportamento collaborativo tenuto dalla società, consistente nell'adozione spontanea, in corso di procedimento, delle misure proposte quali impegni, si ritiene opportuno applicare una riduzione del 10% alla sanzione base e, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da irrogare a Fiditalia S.p.A. va fissato nella misura di 117.000 €(centodiciasettemila euro).

171. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*) da parte di Santander Consumer Bank S.p.A., nel valutare la gravità della violazione vengono in rilievo, la dimensione e l'importanza del professionista, attivo su tutto il territorio nazionale, nonché il ruolo che lo stesso ha nel mercato del credito al consumo e del prestito finalizzato. Inoltre, il professionista non ha usato il

⁵⁷ Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 18553 del 15 febbraio 2019.

normale grado di diligenza, competenza e attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere da un operatore dello specifico settore di attività per adottare procedure e verifiche in grado di garantire un'acquisizione consapevole del consenso dei consumatori.

172. Per quanto riguarda la durata della condotta di Santander essa risulta posta in essere dall'anno 2017⁵⁸ fino al mese di luglio 2019⁵⁹.

173. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Santander Consumer Bank S.p.A. nella misura di 150.000 €(centocinquantamila euro), il quale va, anche in questo caso, ridotto del 10% in considerazione del comportamento collaborativo tenuto dalla società nel corso del procedimento, consistente nell'attuazione spontanea delle misure proposte quali impegni.

174. Pertanto, nei confronti della società Santander Consumer Bank S.p.A. va irrogata la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 135.000 € (centotrentacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta in contrasto con l'articolo 21, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti in merito all'identità del professionista e alle sue affiliazioni, al prezzo e alla convenienza economica del prodotto pubblicizzato e alle modalità di pagamento;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) risulta scorretta nei riguardi di Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante indicazioni fuorvianti e omissive nonché con modalità surrettizie a indurre alla sottoscrizione di un contratto di acquisto e di un accessorio contratto di finanziamento in modo non consapevole;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che relativamente alle condotte *sub C*), che la società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. ha violato l'art. 52 del Codice del Consumo, in quanto ha omesso di fornire informazioni pre-contrattuali obbligatorie in tema di recesso;

⁵⁸ Cfr. Convenzione Santander in convenzioni finanziarie documenti ispettivi del 28 novembre 2018.

⁵⁹ Cfr. Memoria conclusiva Santander del 31 luglio 2019.

RITENUTO, infine, sulla base delle considerazioni suesposte, che relativamente alla pratica commerciale *sub B*), le società Fidelity e Santander non hanno adottato la diligenza professionale da loro ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, avuto riguardo alle procedure e verifiche relative all'acquisizione del consenso dei consumatori al contratto di finanziamento;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 52 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che le pratiche commerciali descritte al punto II, lettera B), del presente provvedimento, poste in essere dalle società Fidelity S.p.A. e Santander Consumer Bank S.p.A., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 20 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) di irrogare alla società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto a) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 €(centocinquantamila euro);

f) di irrogare alla società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto b) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 €(duecentocinquantamila euro);

g) di irrogare alla società Green Style Energie Rinnovabili S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto c) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 €(ottantamila euro);

h) di irrogare alla società Fidelity S.p.A., relativamente alla pratica di cui al punto d) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 117.000 € (centodiciassettemila euro);

i) di irrogare alla società Santander Consumer Bank S.p.A., relativamente alla pratica di cui al punto d) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 135.000 €(centotrentacinquemila euro);

l) che il professionista Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. 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.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in

cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli