



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA 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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento, del 29 maggio 2018, nei confronti di Union S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 29 maggio 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso i locali e gli uffici di Trinity Group S.r.l.s., Effel Group S.r.l., Global System e 11KB Access Business S.r.l.s.;

VISTO il proprio provvedimento del 20 luglio 2018 con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Union S.r.l., in qualità di professionista (di seguito anche Union o il Professionista), ai sensi del Codice del Consumo.

La società, dal mese di marzo 2018, è attiva nel mercato della fornitura di energia elettrica; precedentemente, lo stesso Professionista forniva servizi di *call center*.

Nell'esercizio 2017, la Union ha realizzato un fatturato pari a 325.045 euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dalla società Union, la quale opera sul mercato della fornitura di energia elettrica, attraverso il canale del *teleselling outbound*, offrendo ai consumatori una carta "ricaricabile" prepagata, comprensiva dei costi di attivazione del servizio e di un credito per i futuri consumi di energia.

3. Il presente procedimento istruttorio ha ad oggetto:

A) l'indebito condizionamento esercitato sui consumatori, fornendo loro informazioni idonee ad influenzare le loro decisioni commerciali, al fine di indurli alla sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica, acquisendo un consenso non genuino alla conclusione del contratto, anche grazie all'utilizzo non autorizzato di dati sensibili, non pubblici, di natura tecnica, personale e finanziaria, in assenza di autorizzazione da parte dei consumatori stessi;

B) le modalità concrete adottate al fine della conclusione di contratti a distanza, con specifico riguardo alle informazioni -poco chiare o incomplete- fornite relativamente all'identità del professionista, alle caratteristiche dell'offerta e alle condizioni previste ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 7 giugno 2018 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11172 per

possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, nonché degli artt. 49, 51, 52, 53, 54, 55 e 56 del medesimo Codice.

5. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'aggressività della condotta finalizzata alla conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e al prelievo dai conti correnti bancari dei consumatori dei costi corrispondenti alle ricariche iniziali, in assenza di un genuino consenso all'attivazione, oltre che all'autorizzazione, da parte degli stessi, ad effettuare il suddetto prelievo, facendo leva sul possesso indebito dei dati sensibili dei consumatori; nonché si ipotizzava la violazione delle norme che disciplinano le modalità di conclusione dei contratti negoziati a distanza e l'esercizio del diritto di recesso.

6. Contestualmente all'avvio del procedimento è stata formulata una richiesta di informazioni concernente l'attività svolta dal Professionista, le procedure seguite nell'attivazione dei contratti di fornitura, le istruzioni impartite agli operatori dei *call center* o ai propri agenti, il numero delle utenze attivate e dei contratti conclusi e in corso di esecuzione, nonché i reclami ricevuti, indicando le modalità di gestione degli stessi.

Il Professionista ha fornito le suddette informazioni nelle date del 9 e 25 luglio 2018.

7. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 7 giugno 2018 è stato svolto, presso le sedi di Trinity Group S.r.l.s. ed Effel Group S.r.l., l'accertamento ispettivo deliberato dall'Autorità il 29 maggio 2018.

8. In data 23 luglio 2018, è stata comunicata alle parti la proroga del termine di conclusione del procedimento al 26 ottobre 2018, deliberata dall'Autorità per particolari esigenze istruttorie.

9. In data 28 agosto 2018, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 17 settembre 2018.

10. In data 14 settembre 2018, la Parte ha avuto accesso ai documenti del fascicolo istruttorio.

11. In data 18 e 19 settembre 2018, sono stati richiesti i pareri di rito all'Autorità di Regolazione dell'Energia, Reti e Ambiente e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuti, rispettivamente, in data 18 settembre 2018 e 22 ottobre 2018.

2) *Le evidenze acquisite*

12. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento è emerso che, la Union, si avvale del canale *teleselling* per la conclusione di contratti di vendita di energia elettrica. L'offerta commerciale proposta dal Professionista prevede la fornitura di una carta "ricaricabile" prepagata, comprensiva dei costi di attivazione del servizio e di un credito per i futuri consumi di energia¹.

13. Nel corso del procedimento è emerso, altresì, che ai fini del procacciamento dei propri clienti il Professionista ha conferito mandato ad una serie di agenzie di *call center*², che appaiono strettamente collegate l'una all'altra.

Si evidenzia, in proposito, che queste ultime hanno sede nella medesima località geografica³ e che nella compagine societaria della maggior parte di esse⁴ sono presenti, a vario titolo, gli stessi soci della Union S.r.l.⁵, oppure persone che partecipano unitamente a tali soci ad altre agenzie di *call center*⁶.

Inoltre, presso la sede legale della Effel Group S.r.l. è stata rinvenuta anche la sede operativa di Trinity Group S.r.l.. Più precisamente, risulta che le postazioni degli operatori di *call center* di proprietà di Effel Group S.r.l. sono state concesse in uso agli operatori del *call center* di Trinity S.r.l..

14. In sede ispettiva è emerso che gli operatori di Trinity Group S.r.l. utilizzano un programma *freeware* denominato *Vicidial*, che seleziona i potenziali clienti da contattare telefonicamente, attingendo ai relativi nominativi da liste precaricate sul sistema operativo. In particolare, tali liste verrebbero caricate nel programma da un *service provider* albanese (tale Alb.com), il quale fornisce a Union e a Trinity Group S.r.l. anche i servizi di connettività e telefonici.

15. Attraverso il sistema *Vicidial* è possibile accedere ad una schermata sulla quale sono presenti elenchi di *files* contenenti le liste dei consumatori da

¹ La ricarica iniziale può avere il valore di 150 euro (di cui 30 euro a titolo di costi di attivazione e 90 euro, a titolo di credito per i futuri consumi di energia) o di 190 euro (di cui 60 euro a titolo di costi di attivazione e 130 euro a titolo di credito per i futuri consumi).

² Trinity Group S.r.l.s.; 11KB ACCESS BUSINESS S.r.l.s.; EFFEL GROUP S.r.l..

³ Montesilvano (Pescara).

⁴ Fa eccezione EFFEL GROUP S.r.l..

⁵ TRINITY GROUP S.r.l.s. tra i soci compaiono l'amministratore della UNION (il sig. Emmanuelle Cilli), nonché il sig. Di Lorenzo Danilo, titolare di un'altra agenzia con cui UNION aveva già avuto rapporti commerciali; SOGEN S.r.l.s., di proprietà di uno dei tre soci della UNION (il sig. Marco Tibaldo).

⁶ 11KB ACCESS BUSINESS S.r.l.s. (di proprietà di Danilo Di Lorenzo, socio di TRINITY GROUP S.r.l.) alla quale la UNION aveva già conferito mandato per il procacciamento a favore di Switch Power S.r.l..

contattare. Cliccando su questi *files*, tuttavia, non è possibile accedervi, ma una copia dei *files* stessi è stata rinvenuta sul *personal computer* di una operatrice della Effel Group S.r.l.. In alcune liste sono indicati i nomi dei soci di Union, da cui presumibilmente provengono le liste stesse⁷.

Le liste contengono una serie di dati, tra cui i codici IBAN dei nominativi indicati, oltreché il Codice Fiscale, il POD, gli indirizzi di residenza e i nomi delle imprese fornitrici di energia elettrica dei consumatori elencati.

Inoltre, le liste contengono una colonna in cui è riportato l'anno (2012, 2013, 2014, 2015) ed il consumo annuo registrato dai consumatori stessi.

16. La documentazione acquisita agli atti evidenzia che gli operatori del *call center*, di cui si avvale Union, si presentano ai consumatori come l'agenzia o l'ufficio con il quale i consumatori hanno in essere il contratto per la fornitura elettrica, relativa all'utenza a loro intestata, e giustificano il contatto telefonico per preannunciare una variazione, in aumento, della tariffa della luce, e per prospettare la possibilità di ripristinare la tariffa promozionale, in scadenza, per altri 12 mesi, cui i consumatori avrebbero diritto in quanto "*ottimi pagatori*".

Per evitare tale aumento della tariffa, gli operatori propongono, dunque, al consumatore una fatturazione agevolata, denominata "Union Energia" aderendo alla quale verrebbero ripristinate, al consumatore, le condizioni favorevoli della promozione in scadenza.

In particolare, nel documento acquisto agli atti, si legge espressamente che lo scopo [della telefonata] "*è solo quello di dare la possibilità di ritornare alla tariffa promozionale consigliando di aderire alla nuova fatturazione UNION per evitare di ricevere bollette maggiorate*".

17. Più dettagliatamente, si evidenzia che gli *script* riportano la seguente informazione, che l'operatore deve fornire inizialmente al consumatore: "*La chiamo dall'agenzia/ufficio con la quale ha sottoscritto il contratto di fornitura elettrica di Via ...; Le dobbiamo comunicare che è variata la tariffa della luce sulla sua utenza che è passata da 8 cent KWH a 15 CENT KWH quindi è raddoppiata perché è scaduta la tariffa promozionale che era valida per 12 mesi e attualmente quindi state pagando la tariffa ordinaria ovvero il prezzo di mercato dell'energia che è il prezzo più alto... voi siete ottimi pagatori e avete il diritto di ripristinare la tariffa promozionale per altri 12 mesi quindi tramite il vostro consenso che dobbiamo acquisire per legge abbiamo la possibilità di riportare la tariffa da 15 a 6 Cent , quindi 9*

⁷ Emmanuelle Cilli (amministratore di UNION e socio di maggioranza di TRINITY GROUP S.r.l.) e Saimir ISLAMAJ (socio di UNION).

in meno rispetto a quello che pagate attualmente e 2 CENT in meno rispetto a quello che pagava prima. Lei ha diritto a una fatturazione agevolata UNION ENERGIA ...”.

18. Dai documenti agli atti risulta, pertanto, che l’offerta commerciale della Union viene presentata al consumatore in maniera tale da evidenziare che la modalità di pagamento dell’energia elettrica è più favorevole, idonea a limitare la potenziale esposizione debitoria del cliente, dato che l’addebito sul conto corrente non potrebbe mai superare i 150/190 euro, senza specificare con chiarezza l’identità del professionista da cui proviene l’offerta, anzi, lasciando intendere che provenga dallo stesso fornitore di energia elettrica di cui il consumatore è già cliente.

19. Dopo la presentazione dell’offerta, e prima di acquisire il consenso alla registrazione, gli operatori del *call center* aggiungono: *“un’ultima informazione positiva per quanto riguarda il pagamento. Da quest’anno è molto più tutelato perché sul vostro c/c non possiamo più intaccare il vostro patrimonio totale, ma verranno presi come riferimento sul vostro conto una cifra irrisoria che non potrà mai superare i 190/150 Euro”* e proseguono facendo il seguente esempio: *“Se avete 10.000 euro sul conto, 9810/9850 non potranno neanche essere presi in considerazione!! I restanti 190/150 potranno essere utilizzati per il pagamento delle bollette!! Quindi l’addebito verrà fatto utilizzando solo 190/150 e non il vostro patrimonio totale”*.

20. Al riguardo si evidenzia che, sulla base delle informazioni contenute in un *database* acquisito agli atti, risulta che oltre il 48% dei consumatori contattati dalle agenzie a favore di Union, non confermano il consenso a seguito della *Quality call*⁸.

Da diversi documenti ispettivi emerge, infatti, che una percentuale consistente di consumatori contattati revocano il consenso espresso nel corso della prima telefonata, dopo aver compreso che l’offerta non proviene dai rispettivi fornitori di energia elettrica (nella maggior parte dei casi da Enel Energia, in altri, anche da Eni), come, invece, era stato lasciato loro intendere⁹.

21. La documentazione agli atti dimostra, inoltre, che gli operatori dei *call center*, prima di procedere alla registrazione della telefonata, devono ottenere la conferma da parte del consumatore, della correttezza dei dati personali che lo riguardano, a conferma del fatto che gli operatori stessi risultano già in

⁸ Dal documento ispett. n.10 “Effel Group” risulta che dei 1.492 consumatori contattati, 723 non hanno confermato il consenso.

⁹ Doc. ispett. n.5 “Effel Group” e doc ispett n. 667 ispezione del 3 maggio 2018 “Union Energia- Scansioni da cartaceo”.

possesso di tali dati¹⁰. Peraltro, in alcuni *database* è inserito il codice IBAN dei conti correnti dei consumatori contattati, che pure avevano scelto, come modalità di pagamento, il bollettino postale anziché l’addebito diretto sul conto corrente¹¹.

22. Da un altro *database*, rinvenibile sui *personal computer* della Effel Group S.r.l., risulta inoltre che circa il 79% dei consumatori contattati dalla stessa, per conto della Union, erano clienti di Enel Energia¹².

23. Dai documenti agli atti del procedimento risulta, infatti, che la Effel Group S.r.l. ha svolto, in passato, la propria attività di *call center* per conto di Enel Energia. In particolare, sono state rinvenute, presso la sede della società, alcune diffide con le quali Enel Energia ha contestato alla stessa Effel Group S.r.l., talune inadempienze, che hanno condotto alla risoluzione del relativo contratto di collaborazione¹³.

24. Dalla documentazione acquisita emerge, altresì, che Union ha applicato il termine di decorrenza del diritto di recesso dalla data del *vocal order*, anziché dalla messa a disposizione del supporto durevole della telefonata di conferma, con la quale si conclude il contratto¹⁴.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

25. Nell’ambito della propria memoria difensiva, il Professionista ha respinto ogni contestazione formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, sostenendo di non aver mai posto in essere nessuna intenzionale violazione della normativa consumeristica, né di aver mai realizzato alcuna pratica volta a condizionare indebitamente la volontà dei consumatori contattati. Ciò troverebbe conferma nella possibilità riconosciuta ai potenziali clienti di esprimere il proprio dissenso anche durante la registrazione della telefonata.

26. Per la promozione della propria offerta commerciale, la Union ha

¹⁰ Docc. ispett. da 27 a 51 “Elenco Trinity”.

¹¹ Doc. ispett. n. 5 “Effel Group”.

¹² In particolare risulta che su 1.569 consumatori contattati, 1.269 sono clienti di Enel Energia, cfr. doc. ispett. n.5 “Effel Group”).

¹³ L’amministratore di Effel Group ha dichiarato, inoltre, di essere stato un importante operatore porta a porta di Enel Energia, avendo per anni lavorato per una società di nome Supernova. La circostanza è stata confermata anche dalla stessa Enel Energia che, sede di audizione, ha fatto presente di aver revocato il mandato conferito a Supernova, in quanto i suoi agenti, autorizzati a contattare telefonicamente i consumatori solo per fissare un appuntamento e proporre il contratto di Enel Energia secondo la modalità porta a porta, avevano invece proceduto alla conclusione di contratti telefonici senza averne l’autorizzazione (verbale ispettivo del 7 giugno 2018 ; verbale di audizione di Enel, del 31 maggio 2018).

¹⁴ Docc. ispett. n. 535, 536 “Union Energia – Back Office – Processo - Flusso di lavorazione e Organigramma”, ispezione del 3 maggio 2018.

dichiarato di aver conferito mandato a distinte società, sottolineando che le stesse operavano quali autonome agenzie di *call center*.

27. Il Professionista ha dichiarato, altresì, di non aver mai elaborato “liste” di potenziali clienti, né di averle mai utilizzate per contattare i consumatori e promuovere i propri servizi.

28. A detta della Union, il numero dei consumatori che non hanno confermato il proprio consenso a seguito della *quality call*, dimostrerebbe la correttezza della condotta della società, al fine di acquisire un consenso consapevole da parte degli utenti contattati.

29. Il Professionista ha affermato di non aver mai fatto un utilizzo improprio e non autorizzato di dati o informazioni personali dei consumatori. Al riguardo, Union ha fatto presente che le informazioni relative ai POD e ai codici IBAN sarebbero state fornite agli operatori dei *call center* direttamente dagli stessi consumatori contattati, durante la fase di promozione dell’offerta commerciale.

30. Il Professionista ha dichiarato, inoltre, di aver adeguato le procedure, nel corso del procedimento, con riferimento alla decorrenza del termine, di 14 giorni, previsto dalla normativa vigente per l’esercizio del diritto di recesso, facendolo decorrere dalla messa a disposizione del consumatore del supporto durevole della telefonata di conferma della volontà di concludere il contratto.

31. La società ha dichiarato, inoltre, di monitorare costantemente l’operato degli addetti al *call center*, avendo cura di verificare che i consumatori contattati abbiano compreso le finalità della telefonata, i termini e la provenienza delle offerte dal nuovo fornitore.

32. Per quanto riguarda le procedure seguite per l’attivazione della fornitura, Union ha fatto presente che la società prontamente invia ai consumatori contattati il materiale contrattuale e le “lettere di benvenuto” su supporto durevole e/o cartaceo, verifica che i clienti li abbiano ricevuti, e attende il decorso del termine di legge per l’esercizio dell’eventuale diritto di recesso, e solo successivamente procede agli ulteriori adempimenti propedeutici all’attivazione della fornitura.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 19 settembre 2018, è

stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

34. Con parere pervenuto in data 22 ottobre 2018, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto. In particolare, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha affermato che il consumatore, a fronte di un mero contatto telefonico, potrebbe essere inconsapevolmente indotto a confermare i propri dati e soprattutto il proprio codice IBAN e che, pertanto, l'utilizzo di tale modalità di comunicazione, da parte del Professionista, è idonea a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in oggetto.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DELL'ENERGIA RETI E AMBIENTE

35. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dell'energia elettrica e del gas, in data 18 settembre 2018, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

36. Con parere pervenuto in data 17 ottobre 2018, l'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha espresso le proprie valutazioni esclusivamente sui profili di presunta difformità, delle condotte di Union, alle disposizioni regolatorie, senza svolgere alcun approfondimento circa l'eventuale rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo.

37. Secondo l'Autorità, le condotte poste in essere da Union non appaiono allineate alle previsioni del Codice di condotta commerciale poste a tutela del cliente finale in materia di trasparenza e completezza della proposta contrattuale per quanto riguarda, in particolare, le disposizioni relative alla riconoscibilità del personale commerciale, al reale scopo della telefonata, alle caratteristiche dell'offerta, al prezzo di fornitura e anche in materia di confrontabilità dell'offerta. Il venditore, infatti, deve considerarsi responsabile dell'attività del proprio personale commerciale e ha il dovere di intervenire, da un lato, adottando opportuni meccanismi di scelta, controllo e remunerazione del personale incaricato e, dall'altro, ponendo gli opportuni filtri ed effettuando controlli sui contratti acquisiti, tali da evitare che un eventuale contatto ingannevole/scorretto porti all'attivazione della fornitura.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

38. Come esposto al paragrafo II, lettera A) e B), il presente procedimento ha ad oggetto sia una pratica commerciale scorretta realizzata in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, che l'inosservanza delle norme inerenti le modalità di conclusione dei contratti a distanza, di cui agli artt. 49, 52 e 54, del Codice del Consumo

La pratica commerciale posta in essere da Union

39. Le risultanze istruttorie evidenziano che la società Union, anche per il tramite delle agenzie di *call center* di cui si avvale, ha esercitato un indebito condizionamento sui consumatori, fornendo informazioni idonee ad influenzare le loro decisioni commerciali, al fine di indurli alla sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica, acquisendo un consenso non genuino alla conclusione del contratto, anche grazie all'utilizzo dei dati tecnici e personali dei consumatori, in assenza di specifici consensi ed autorizzazioni, da parte di questi ultimi, per la divulgazione e l'uso di tali dati, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

40. Come sopra esposto, dalla documentazione acquisita agli atti, ovvero dalle liste contenenti i dati personali dei clienti, rivenute sui *personal computer* della Effe Group S.r.l., risulta che i soci della Union avevano operato, in precedenza, in qualità di agenti *porta a porta* a favore di altri operatori presenti nel mercato della fornitura di energia elettrica.

Tale circostanza induce a ritenere che, proprio nell'esercizio di tale attività, gli agenti stessi siano venuti a conoscenza di una mole notevole di dati personali dei consumatori, che successivamente hanno impropriamente sfruttato, al fine di rivolgere agli stessi i medesimi servizi, offerti precedentemente dalle società concorrenti.

41. Attraverso l'utilizzo dei suddetti dati personali dei consumatori, il Professionista ha indebitamente condizionato gli stessi consumatori a concludere contratti non richiesti di forniture di energia elettrica, inducendoli a ritenere che la proposta commerciale provenisse dal loro stesso fornitore di energia e che si connotasse come più conveniente, senza consentire loro di comprendere e, conseguentemente, di esprimere un valido consenso alla conclusione di un contratto di fornitura con un nuovo fornitore di energia elettrica, in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

42. A ciò si aggiunga che, a rafforzare il convincimento dei consumatori che

l'offerta provenga dai propri fornitori di energia, contribuisce il fatto che gli operatori dei *call center* di cui la Union si avvale, dispongono dei numeri telefonici, dei POD e dei codici IBAN dei loro conti correnti, riuscendo in tal modo a nascondere, nel corso della telefonata, che si tratti di un'offerta che proviene da un nuovo fornitore.

43. Le evidenze documentali dimostrano, inoltre, che il Professionista, rivolgendo la propria offerta, principalmente, ai consumatori domestici, ha sfruttato l'asimmetria informativa che caratterizza il settore interessato, facendo leva sulla vulnerabilità dei consumatori stessi, sulle loro aspettative di conseguire dei risparmi, anche in ragione del livello di comprensione -in molti casi scarso- delle offerte sul mercato libero dell'energia.

44. In particolare, la prospettazione dell'offerta denominata "Union Energia", come una proposta commerciale volta ad evitare un aumento delle tariffe di fornitura dell'energia elettrica alla quale i consumatori contattati avrebbero il privilegio di aderire, in quanto qualificati dal Professionista come "*ottimi pagatori*", appare, di per sé, una circostanza idonea a condizionare le scelte dei consumatori stessi, soprattutto in considerazione del fatto che il richiamo ai comportamenti pregressi degli utenti appare funzionale a rafforzare il convincimento, negli stessi, che l'offerta provenga dal proprio fornitore di energia elettrica.

45. Tale circostanza è dimostrata dagli stessi documenti acquisti, dai quali emerge come un'elevata percentuale (circa la metà) dei consumatori contattati abbia revocato il precedente consenso reso telefonicamente, proprio in ragione del fatto di non aver compreso che l'offerta proveniva da un nuovo fornitore di energia elettrica.

46. Al riguardo, appare priva di pregio la difesa del Professionista, a detta del quale, invece, l'elevato numero dei ripensamenti, da parte dei consumatori, dimostrerebbe la trasparenza delle informazioni fornite ai consumatori.

Tale circostanza potrebbe essere letta a favore del Professionista se il numero dei consumatori che fraintendono quale sia la vera identità del Professionista, e l'effettivo contenuto dell'offerta, fosse meno significativo in termini percentuali. Trattandosi, invece, di circa la metà dei consumatori contattati, è plausibile ritenere che il problema risieda proprio nella mancanza di chiarezza delle informazioni veicolate nel corso della presentazione dell'offerta e conclusione del contratto e sia pertanto ascrivibile alla responsabilità del Professionista.

47. Le condotte sopra descritte risultano aggressive ai sensi degli artt. 24 e

25 del Codice del Consumo, in quanto idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore, implicando l'instaurazione di un rapporto contrattuale in assenza di un consenso consapevole e che in molti casi può determinare l'attivazione di una fornitura non richiesta.

Le modalità di conclusione dei contratti a distanza adottate da Union

48. Come sopra esposto, le vendite nei mercati energetici, attuate attraverso tecniche di comunicazione a distanza, nel caso di specie, attraverso il *teleselling*, si possono prestare a comportamenti scorretti degli agenti, allo scopo di pervenire all'acquisizione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto.

E' pertanto onere del Professionista, che decide di avvalersi di tale legittimo canale di vendita, rispettare la disciplina introdotta dal D. Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (*Consumer Rights*).

49. Relativamente alle modalità in concreto adottate dal Professionista per la conclusione e l'esecuzione dei contratti negoziati a distanza, le risultanze istruttorie dimostrano che la società Union non ha fornito ai consumatori, prima che questi fossero indotti a prestare il consenso alla conclusione del contratto, le informazioni necessarie a comprendere l'identità del Professionista e le caratteristiche dell'offerta, in violazione dell'art. 49 del Codice del Consumo, che impone precisi obblighi informativi in capo ai professionisti che adottano modalità di vendita a distanza.

50. Inoltre, con riferimento all'esercizio del diritto di recesso, da parte dei consumatori, il Professionista non ha correttamente applicato il *dies a quo*, in violazione dell'art. 52 del codice del Consumo, in quanto ha fatto decorrere il diritto di ripensamento dalla data del *vocal order*.

Solo nel corso del procedimento il Professionista ha adeguato la propria procedura a quanto prescritto dalla legge, facendo decorrere i 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso dalla data della conclusione del contratto a distanza, ossia a partire nel momento in cui il Professionista mette a disposizione del consumatore il supporto durevole della telefonata di conferma, con ciò adeguandosi alle prescrizioni di legge e ponendo fine alla suddetta violazione.

51. Le risultanze istruttorie dimostrano, inoltre, che il Professionista non ha fornito ai consumatori informazioni chiare ed esaustive inerenti i termini e le procedure per esercitare il diritto di ripensamento, in violazione dell'art. 54 del Codice del Consumo.

52. In conclusione, con specifico riferimento alle concrete modalità di conclusione dei contratti negoziati a distanza, adottate dal Professionista, il quale non ha fornito ai consumatori le informazioni necessarie a comprendere l'identità del professionista, le caratteristiche dell'offerta e i termini per l'esercizio del diritto di recesso, si riscontrano le violazioni degli artt. 49, 52 e 54 del Codice del Consumo.

53. Con riferimento, infine, alle ipotizzate violazioni di cui agli artt. 51, 53, 55 e 56 del Codice del Consumo, indicate nella comunicazione di avvio del procedimento, non sono emersi nel corso dell'istruttoria elementi sufficienti a dimostrare autonomi profili di contrarietà alle citate disposizioni.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

54. Ai sensi dell'art. 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.

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

56. Ai fini della quantificazione della sanzione, sia della pratica di cui al par. II, lettera A) che delle modalità di conclusione dei contratti a distanza, di cui al par. II, lettera B), si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la Union è una società che solo recentemente, nel mese di marzo 2018, ha iniziato ad operare nel mercato della vendita di energia elettrica, nonché della modesta dimensione economica del Professionista nel settore di riferimento.

57. Con riguardo alla gravità della violazione, si evidenzia che la pratica commerciale scorretta, di cui al par. II, lettera A), è da ritenersi particolarmente grave, anche in quanto un elevato numero di consumatori sono stati contattati sull'intero territorio nazionale.

Assume rilievo, inoltre, l'asimmetria informativa esistente tra il Professionista e il consumatore, dovuta alla liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica, dove pertanto l'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate deve essere particolarmente stringente.

58. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili risulta che la pratica commerciale scorretta, è stata posta in essere dal mese di marzo 2018 e che, allo stato, risulta ancora in essere.

Tenendo, dunque, conto della gravità e della durata della pratica descritta al paragrafo II, lettera A), si ritiene congruo determinare una sanzione in misura pari a 150.000 €(centocinquantamila euro).

59. Con riguardo alle altre violazioni del Codice del Consumo, di cui al par. II, lettera B), tenendo conto della gravità della violazione, della dimensione del Professionista e della durata, decorrente dal mese di marzo 2018 ed ancora in atto, per quanto riguarda la violazione dell'art. 49, mentre risultano cessate, nel corso del procedimento, le violazioni degli artt. 52 e 54, si ritiene opportuno determinare una sanzione pari a 50.000 €(cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dell'Autorità di regolazione dell'Energia, Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame di cui al paragrafo II, lettera A), posta in essere da Union, risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'indebito condizionamento nella conclusione di contratti di fornitura elettrica e l'utilizzo indebito dei dati personali dei consumatori, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la violazione di cui al paragrafo II, lettera B), posta in essere da Union risulta lesiva dei diritti dei consumatori, ai sensi degli artt. 49, 52 e 54 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Union S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che le modalità di conclusione dei contratti a distanza, descritte al paragrafo II, lettera B), del presente provvedimento, adottate dalla società Union S.r.l., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione delle norme di cui agli artt. 49, 52 e 54 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Union S.r.l. una sanzione di 150.000 € (centocinquantamila euro), con riferimento alla violazione di cui alla lettera a);

d) di irrogare alla società Union S.r.l. una sanzione di 50.000 € (cinquantamila euro) con riferimento alla violazione di cui alla lettera b);

e) che la società Union S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente procedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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'art. 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.

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo