



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 gennaio 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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 dell’8 maggio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12557 nei confronti della società Servizio Energetico Italiano S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 9 maggio 2023, 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 di Servizio Energetico Italiano S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 26 settembre 2023 e del 14 novembre 2023, con ciascuno dei quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. Servizio Energetico Italiano S.r.l. (di seguito anche “Servizio Energetico Italiano”, “SEI” o “la Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La Società è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica ai clienti finali nel mercato libero. In base all’ultimo documento contabile disponibile, relativo all’esercizio finanziario del 2022, la Società ha realizzato ricavi pari a [1-10]\* milioni di euro<sup>1</sup>.

2. L’associazione di consumatori CO.DI.CI. ONLUS, in qualità di interveniente.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, quantomeno da luglio 2022<sup>2</sup>, relativamente all’attività di fornitura di servizi di energia elettrica e gas erogati dallo stesso sul mercato libero, consistenti: A) nella conclusione di contratti e attivazione di forniture non richieste (ANR), in assenza della sottoscrizione o del consenso del consumatore, unitamente alla richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; B) nell’omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e nell’imposizione di ostacoli all’esercizio del diritto di ripensamento.

---

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

<sup>1</sup> Fonte: Bilancio inviato dal Professionista con comunicazioni prott. nn. 16055 e 16056 del 25 gennaio 2024.

<sup>2</sup> Cfr., *in primis*, la segnalazione prot. n. 86840 del 26 ottobre 2023, nella quale si lamenta l’attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas a carico di un consumatore sottoposto ad amministrazione di sostegno, decorrenti da luglio 2022, la cui documentazione contrattuale non era stata tempestivamente inviata neanche a seguito di apposite richieste del consumatore. Il segnalante lamenta anche la mancata applicazione dell’articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo nonostante la rassicurazione in tal senso espressa dalla Società a marzo 2023 (secondo quanto attestato dalle PEC allegate alla denuncia).

Cfr. inoltre reclami reperiti in sede ispettiva. Tra questi, le doglianze di un cliente che sollecita più volte il rimborso di una fattura pagata a seguito di un’attivazione non richiesta avvenuta nella prima metà del luglio 2022 (cfr. doc. n. 96 del fascicolo ispettivo); registrazioni inviate da SEI in risposta a reclami per attivazioni non richieste nelle quali gli operatori telefonici riferiscono come data di effettuazione della telefonata di presunta acquisizione del consenso dei reclamanti: il 27 giugno 2022 (cfr. doc. n. 386 del fascicolo ispettivo), il 14 luglio 2022 (cfr. doc. n. 519 del fascicolo ispettivo) e l’8 settembre 2022 (cfr. doc. n. 494 del fascicolo ispettivo); ulteriore reclamo che evidenzia una richiesta di invio della documentazione comprovante l’attivazione della fornitura di energia elettrica per la quale in data 7 settembre 2022 è stata emessa una bolletta contenente la fatturazione dei consumi del mese di agosto 2022 (cfr. doc. n. 1074 del fascicolo ispettivo).

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

**4.** A seguito di numerose segnalazioni dei consumatori<sup>3</sup>, in data 16 maggio 2023, è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12557<sup>4</sup> per possibile violazione degli articoli 20, 24, 25, 26, comma 1, lettera *f*), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* e con l'articolo 52 del Codice del consumo.

**5.** Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 16 maggio 2023 è stato svolto, presso la sede di Servizio Energetico Italiano S.r.l., un accertamento ispettivo.

**6.** In data 30 maggio 2023, la Società ha fornito le informazioni richieste in sede ispettiva<sup>5</sup> e, in data 6 giugno 2023, quelle richieste nell'ambito della comunicazione di avvio, corredate da una memoria difensiva<sup>6</sup>.

**7.** SEI ha presentato le proprie memorie difensive nelle date del 6 giugno 2023<sup>7</sup>, del 24 ottobre 2023<sup>8</sup> e del 13 dicembre 2023<sup>9</sup>.

**8.** SEI ha avuto accesso agli atti del fascicolo istruttorio in data 26 maggio, 26 giugno e 18 ottobre 2023.

**9.** In data 8 giugno 2023 è giunta, da parte dell'associazione di consumatori CO.DI.CI. Onlus, un'istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, il cui accoglimento è stato comunicato alle Parti in data 26 giugno 2023.

**10.** In data 3 luglio 2023, la Società ha formulato una proposta di impegni.

**11.** In data 2 agosto 2023, è stato comunicato alla Società il rigetto della proposta di impegni, deliberato dall'Autorità in data 1° agosto 2023.

**12.** In data 12 settembre 2023, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista.

**13.** Il 22 novembre 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>10</sup>.

**14.** Il 13 dicembre 2023, SEI ha depositato documentata memoria conclusiva<sup>11</sup>.

---

<sup>3</sup> Le segnalazioni citate nel presente Provvedimento sono esemplificative – e non esaustive – dei profili di scorrettezza delle condotte poste in essere dal Professionista e qui contestate.

<sup>4</sup> Cfr. comunicazione di avvio del procedimento, doc. prot. n. 42151 dell'8 maggio 2023, trasmessa al Professionista con nota prot. n. 44443 del 16 maggio 2023.

<sup>5</sup> Docc. prott. nn. 48851 e 48913 del 30 maggio 2023.

<sup>6</sup> Docc. prott. nn. 50581 e 50623 del 6 giugno 2023.

<sup>7</sup> Doc. prot. n. 50581 del 6 giugno 2023.

<sup>8</sup> Doc. prot. n. 85824 del 24 ottobre 2023.

<sup>9</sup> Doc. prot. n. 102746 del 13 dicembre 2023, integrato con gli allegati contenuti nel doc. prot. n. 103082 del 14 dicembre 2023.

<sup>10</sup> Docc. prott. n. 97481 e 97498 del 22 novembre 2023.

<sup>11</sup> Doc. prot. n. 102746 del 13 dicembre 2023, integrato con gli allegati contenuti nel doc. prot. n. 103082 del 14 dicembre 2023.

**15.** In data 14 dicembre 2023, è stato richiesto il parere, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA)<sup>12</sup>, pervenuto in data 29 dicembre 2023<sup>13</sup>.

**16.** In data 9 gennaio 2024, è stato richiesto il parere, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM)<sup>14</sup>, pervenuto in data 29 gennaio 2024<sup>15</sup>.

## **2) *Le evidenze acquisite***

**17.** Gli elementi emersi nel corso del procedimento confermano quanto già segnalato dai singoli consumatori e Associazioni di consumatori, con riguardo alle due condotte individuate in precedenza, consistenti A) nella conclusione di contratti e attivazione di forniture non richieste, in assenza della sottoscrizione o del consenso del consumatore, unitamente alla richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; B) nell'omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e nell'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento.

**18.** Più in dettaglio, per ciascuna delle due condotte, alla luce delle evidenze acquisite in sede ispettiva e dei riscontri documentati depositati dal Professionista – sono emerse le risultanze istruttorie illustrate qui di seguito.

Condotta *sub A*)

### *Segnalazioni*

**19.** La maggior parte delle molte denunce ricevute riferisce che SEI procede alla conclusione di contratti e all'attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale senza avere preventivamente acquisito il consenso del consumatore, utilizzando il canale *teleselling* come modalità di contatto quasi esclusiva e, in misura di gran lunga minore, la vendita a domicilio<sup>16</sup>.

**20.** L'attivazione non richiesta di un contratto di fornitura di energia avviene attraverso tre modalità principali:

---

<sup>12</sup> Docc. prott. nn. 103361 e 103364 del 14 dicembre 2023.

<sup>13</sup> Doc. prot. n. 106508 del 29 dicembre 2023.

<sup>14</sup> Docc. prott. nn. 11437 e 11438 del 9 gennaio 2024.

<sup>15</sup> Doc. prot. n. 16531 del 29 gennaio 2024.

<sup>16</sup> In base ai dati del Professionista, nei primi quattro mesi del 2023 solo 40 contratti sono stati attivati attraverso il canale fisico, su 31.224 attivazioni totali (cfr. memoria del 6 giugno 2023, prot. n. 50581).

- (i) a seguito di un mero contatto, prevalentemente telefonico, nel corso del quale gli agenti non forniscono informazioni corrette sulla finalità della telefonata, sulla natura e condizioni dell'offerta prospettata<sup>17</sup> e sull'identità del Professionista<sup>18</sup>, nonché sulla possibilità di esercitare il diritto di recesso nei termini previsti (in particolare, le segnalazioni lamentano la ricezione di informazioni false, inesatte o incomplete circa lo scopo del contatto e le obbligazioni nascenti dal contratto<sup>19</sup> e/o l'enunciazione delle stesse a una velocità talmente elevata da risultare incomprensibili<sup>20</sup>);
- (ii) a seguito di una telefonata artefatta o manipolata<sup>21</sup>;
- (iii) senza che il cliente sia stato neppure contattato da parte di un agente/procacciatore del Professionista<sup>22</sup>.

**21.** Tali attivazioni hanno coinvolto anche soggetti fragili, come desumibile, ad esempio, dalla segnalazione inviata dal Difensore civico regionale della Liguria, relativa alle istanze di annullamento di forniture non richieste con decorrenza luglio 2022, reiterate da un'amministratrice di sostegno a tutela del proprio assistito<sup>23</sup>. Inoltre, nel caso di alcuni consumatori, l'attivazione non richiesta ha fatto seguito a precedenti analoghe attivazioni da parte della società Facile Energy S.r.l.<sup>24</sup>, il cui socio unico e la cui amministratrice unica coincidono con quelli di SEI<sup>25</sup>.

**22.** In molti casi, nonostante la palese assenza di consenso e/o la contestazione dell'ANR da parte dei consumatori, SEI ha insistito nell'esigere il pagamento dei corrispettivi, talvolta inviando solleciti di pagamento nonostante avesse già riconosciuto al cliente la fondatezza del reclamo e la propria volontà di applicare, conseguentemente, l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo<sup>26</sup>.

---

<sup>17</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 70006 del 30 agosto 2023, 74288 del 15 settembre 2023.

<sup>18</sup> Secondo quanto denunciato da consumatori, ad esempio, gli agenti di vendita di cui si avvale SEI avrebbero contrattualizzato numerosi utenti qualificandosi come agenti di altri fornitori di energia (cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 69576 del 28 agosto 2023, 74058 del 14 settembre 2023, 21034 del 14 febbraio 2023, 35768 dell'11 aprile 2023), di non meglio precisati enti per la protezione del consumatore (cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 31205 del 24 marzo 2023, 31205 del 24 marzo 2023, 32164 del 29 marzo 2023) o addirittura dell'ARERA (cfr. segnalazione prot. n. 70581 del 1° settembre 2023).

<sup>19</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 20967 del 14 febbraio 2023, 21588 del 16 febbraio 2023, 25971 del 6 marzo 2023.

<sup>20</sup> Cfr. ad es. segnalazione prot. n. 25650 del 3 marzo 2023.

<sup>21</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 22110 del 17 febbraio 2023, 26379 del 7 marzo 2023, 33386 del 3 aprile 2023, 34012 del 4 aprile 2023, 69224 del 25 agosto 2023, 71350 del 4 settembre 2023.

<sup>22</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 21068 del 15 febbraio 2023, 28141 del 14 marzo 2023, 33100 del 31 marzo 2023, 75933 del 22 settembre 2023, 80542 del 10 ottobre 2023, 82361 del 17 ottobre 2023, 80542 del 10 ottobre 2023, 82361 del 17 ottobre 2023, 90534 del 7 novembre 2023 e 91122 del 9 novembre 2023.

<sup>23</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 86840 del 26 ottobre 2023.

<sup>24</sup> Cfr. ad es. segnalazione prot. n. 28244 del 15 marzo 2023.

<sup>25</sup> La società Facile Energy è stata sanzionata per violazioni sostanzialmente analoghe a quelle ascrivibili a SEI ad esito del procedimento istruttorio PS12298 e del conseguente procedimento di inottemperanza IP365.

<sup>26</sup> Cfr. segnalazioni prott. nn. 75365 del 20 settembre 2023, 86840 del 26 ottobre 2023.

**23.** Infine, un denunciante ha prodotto la risposta con la quale SEI ha comunicato l'emissione di fatture indebite a carico dello stesso, pur avendo previamente ammesso l'attivazione indebita del contratto e addirittura la mancata erogazione del servizio (non essendo mai entrato in fornitura il punto di prelievo del consumatore)<sup>27</sup>.

### *Evidenze ispettive*

**24.** Nel corso dell'attività ispettiva<sup>28</sup>, sono emerse numerose evidenze che confermano e corroborano, anche sotto il profilo quantitativo, le doglianze espresse dai consumatori nelle numerose segnalazioni pervenute: l'ampiezza del fenomeno concernente le forniture non richieste di energia/gas è desumibile tanto dall'elevato numero di reclami quanto dai casi di esercizio del diritto di ripensamento reperiti presso la sede di SEI.

**25.** Dai documenti ispettivi acquisiti a campione risulta, infatti, che SEI ha ricevuto circa [1.000-1.500] reclami (dal 1° gennaio al 15 maggio 2023) per attivazioni non richieste<sup>29</sup>, concernenti le fattispecie oggetto delle denunce pervenute.

**26.** Relativamente alla fase di contatto, i consumatori denunciano: *i*) di essere stati contattati dagli agenti di SEI attraverso il canale telefonico, con modalità manifestamente pretestuose, essendosi ad esempio presentati come operatori dell'attuale fornitore del cliente, dipendenti dell'ARERA o di imprecisati enti di tutela dei consumatori e avendo chiesto la conferma dei dati personali, per poi utilizzarli nella registrazione relativa al consenso telefonico; *ii*) l'utilizzo di registrazioni artefatte, nelle quali la persona che fornisce i dati personali e presta il consenso non sarebbe il cliente contrattualizzato o le parole pronunciate da quest'ultimo sarebbero campionate o inserite in una conversazione diversa da quella effettivamente svoltasi<sup>30</sup>.

**27.** In numerosi casi i consumatori si dolgono dell'attivazione del servizio a seguito di contatti telefonici che, ad esito dell'ascolto delle relative registrazioni, si sono rivelati di natura fraudolenta, spesso intercorsi con soggetti diversi dal destinatario dell'ANR. Tra le doglianze più significative

---

<sup>27</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 78634 del 2 ottobre 2023, che riporta la seguente risposta da parte di SEI: “*In riferimento al contratto intestato alla Sig.ra ..., Prendiamo atto di quanto da Lei comunicato, La informiamo che a seguito di verifiche abbiamo riscontrato delle incongruenze in quanto il POD ... non risulta mai entrato in fornitura con SEI, pertanto le fatture non sono dovute*”.

<sup>28</sup> Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 16 maggio 2023.

<sup>29</sup> Doc. n. 15 del fascicolo ispettivo (all. 1 al verbale di accertamento ispettivo del 16 maggio 2023). I reclami citati nelle note in calce al presente Provvedimento sono esemplificativi – e non esaustivi – della documentazione acquisita in sede ispettiva.

<sup>30</sup> Doc. n. 1498 del fascicolo ispettivo.

emergono: *i*) l'attivazione della fornitura sulla base di una telefonata in cui in luogo della voce del cliente è presente una voce femminile che fornisce dati (tra cui lo stesso nominativo) errati<sup>31</sup>; *ii*) la presenza nelle registrazioni di una voce diversa da quella del reclamante e l'attivazione del servizio in una regione diversa da quella in cui è ubicata l'abitazione dello stesso<sup>32</sup>; *iii*) l'assoluta inesistenza del contatto telefonico, non presente nella cronologia delle chiamate dell'utenza telefonica della destinataria, in luogo della cui voce nella registrazione è inserita quella di una persona con accento diverso da quello dell'utente<sup>33</sup>; *iv*) la presenza nelle registrazioni di errori su alcuni dati del cliente<sup>34</sup> e l'elevata velocità di lettura delle condizioni dell'offerta, che le rende incomprensibili<sup>35</sup>. Peraltro, talune di tali attivazioni senza consenso riguardano consumatori fragili (come nel caso di una consumatrice la cui amministratrice di sostegno fa presente l'impossibilità di valida conclusione del contratto<sup>36</sup>).

**28.** I consumatori lamentano, altresì, di essere stati contattati da agenti che, pur operando per conto di SEI, si sono spacciati per operatori di aziende concorrenti, o anche per dipendenti del fornitore del cliente, comunicando la necessità di ricevere temporaneamente la prestazione dei servizi da SEI per cause in realtà insussistenti.

**29.** Ancora, l'esame di alcuni *vocal order* acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi e/o allegati alle segnalazioni rivela la velocità di "lettura" dello *script* e la formulazione incessante delle domande, attraverso le quali il consumatore è sollecitato dal *teleseller*, con toni incalzanti, a rispondere affermativamente attraverso la proposizione veloce e ravvicinata dei quesiti: conseguentemente, la possibilità di comprensione delle informazioni ricevute risulta quasi inesistente<sup>37</sup>.

**30.** SEI risulta pienamente consapevole delle criticità relative alla fase di attivazione delle proprie offerte, stanti i numerosi reclami per ANR dei quali

---

<sup>31</sup> Doc. n. 2813 del fascicolo ispettivo.

<sup>32</sup> Docc. nn. 510 e 2793 del fascicolo ispettivo.

<sup>33</sup> Doc. n. 2785 del fascicolo ispettivo.

<sup>34</sup> Docc. nn. 247 (contenente anche la querela presentata dalla segnalante), 2630 e 2631 del fascicolo ispettivo.

<sup>35</sup> Doc. n. 63 del fascicolo ispettivo.

<sup>36</sup> Docc. nn. 94, 513, 2798 e 2799 del fascicolo ispettivo.

<sup>37</sup> A tale proposito, emerge dall'ascolto di varie registrazioni acquisite in sede ispettiva come nelle stesse il riepilogo delle condizioni dell'offerta e dei diritti del consumatore sia effettuato dall'operatore di *teleselling* con una velocità di esposizione tale da risultare di difficile comprensione, in caso sia di prima telefonata (docc. nn. 2828, 2832, 2846, 2847, 2852 del fascicolo ispettivo) sia di telefonate di conferma (docc. nn. 2822, 2831 del fascicolo ispettivo). Peraltro, è stata reperita un'e-mail interna (risalente al dicembre 2022) nella quale un dipendente di SEI fa riferimento a un elenco di contratti non ancora attivati per l'assenza delle relative registrazioni dei *vocal order* (doc. n. 492 del fascicolo ispettivo).

la stessa Società ammette la fondatezza<sup>38</sup> (pur ascrivendone la responsabilità alle agenzie di *teleselling* di cui si avvale) e dichiara l'intenzione di applicare l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo a favore dei clienti<sup>39</sup>. Con riferimento all'applicazione del predetto articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo, dai reclami acquisiti emergono: *i*) casi in cui SEI dichiara di voler subordinare lo storno delle fatture emesse al previo *switch* dei consumatori interessati presso un altro operatore<sup>40</sup>; *ii*) casi di mancata applicazione di tale disposizione e di invio di solleciti di pagamento nonostante l'espresso riconoscimento dell'ANR da parte di SEI<sup>41</sup>. Infine, in un caso, pur avendo accertato la conclusione di un contratto non richiesto, la Società offre alla cliente uno sconto sulle fatture emesse, in luogo dello storno integrale delle stesse, invitandola a corrispondere la differenza e ad effettuare lo *switch* presso un altro operatore, senza che risultino riscontri da parte di SEI alle successive richieste di storno avanzate dall'associazione che tutela gli interessi della consumatrice<sup>42</sup>.

**31.** In merito alla fase successiva all'attivazione delle forniture, da numerosi reclami dei consumatori emerge che il sistema di gestione dei pagamenti delle fatture e delle raccomandate recanti i solleciti di pagamento e i preavvisi di riduzione potenza/disalimentazione non garantisce la tracciabilità e il blocco automatico dell'invio di tali raccomandate *i*) in pendenza di reclami<sup>43</sup>, *ii*) successivamente all'avvenuto pagamento<sup>44</sup>, *iii*) in caso di mancata ricezione da parte dei consumatori delle fatture insolute<sup>45</sup>. Inoltre, in numerosi casi gli invii delle predette comunicazioni hanno come destinatari soggetti ignari dell'avvenuta ANR per non aver ricevuto la documentazione contrattuale e le fatture<sup>46</sup>.

### *Riscontri forniti dal Professionista*

**32.** Successivamente all'accertamento ispettivo e alla comunicazione dell'avvio del procedimento, SEI ha inviato *i*) copia dei contratti di appalto del servizio di procacciamento di affari stipulati con le menzionate agenzie di *teleselling* (che il Professionista indica ai propri clienti come soggetti

---

<sup>38</sup> Alcuni casi di annullamento di contratti conclusi con telefonate rivelatesi artefatte sono contenuti in un rendiconto della Società reperito in ispezione (doc. n. 2714 del fascicolo ispettivo).

<sup>39</sup> Docc. nn. 295 e 2732, 312 e 313, 1767 e 27405, 2249, 2734, 2735, 2736, 2737, 2118 e 2739, 2740, 2743, 2746, 2752 del fascicolo ispettivo.

<sup>40</sup> Docc. nn. 2738, 2741, 2742, 2744 del fascicolo ispettivo.

<sup>41</sup> Docc. nn. 38 e 2810 del fascicolo ispettivo.

<sup>42</sup> Docc. nn. 1792, 1831 e 2747 del fascicolo ispettivo.

<sup>43</sup> Docc. nn. 2028 e 2208 del fascicolo ispettivo.

<sup>44</sup> Docc. nn. 1322 e 2179 del fascicolo ispettivo.

<sup>45</sup> Docc. nn. 95 e 1782 del fascicolo ispettivo.

<sup>46</sup> Docc. nn. 2551 e 2675 del fascicolo ispettivo.

responsabili della conclusione dei contratti), nei quali è specificato che l'attività di procacciamento della clientela dev'essere svolta conformemente alle direttive del committente e *ii*) un riepilogo delle penali applicate ad alcune di tali agenzie<sup>47</sup>.

**33.** Dai riscontri forniti dal Professionista in risposta alle richieste di informazioni formulate rispettivamente nel verbale ispettivo e contestualmente all'avvio del procedimento<sup>48</sup>, per il primo quadrimestre 2023 emergono:

*i*) la conferma del numero di reclami per attivazioni non richieste rinvenuto in ispezione (pari a circa [1.000-1.500] nel periodo gennaio-maggio 2023);

*ii*) l'accoglimento delle richieste di esercizio del diritto di ripensamento pari a [1.000-1.500] nel periodo gennaio-maggio 2023 su un totale di [1.500-2.000] istanze pervenute (contro le circa [1.000-1.500] pervenute nel periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 dicembre 2022);

*iii*) un totale di [30.000-40.000] attivazioni contratti luce e gas (con una media mensile di circa [5.000-10.000]);

*iv*) l'annullamento di [5.000-10.000] contratti a seguito dell'accertamento dell'assenza di valido consenso e di [1.000-2.000] contratti per disconoscimento, per un totale di [5.000-10.000] annullamenti;

**34.** L'insieme di tutti gli annullamenti (per ripensamento, disconoscimento e mancanza di consenso valido) nel periodo esaminato corrisponde al [20-30%] delle attivazioni di nuovi contratti di energia da parte di SEI. Se si inseriscono nel novero anche i contratti annullati a seguito dell'accoglimento delle richieste di esercizio del diritto di ripensamento, la percentuale degli annullamenti (il cui totale è pari a [5.000-10.000]), supera il [20-40%] delle attivazioni di nuove forniture nel periodo considerato.

Condotta *sub B*)

### *Segnalazioni*

**35.** Le segnalazioni in atti testimoniano come SEI abbia ostacolato l'esercizio del diritto di ripensamento fornendo informazioni poco chiare o fuorvianti, omettendo o ritardando l'invio ai clienti della lettera di

---

<sup>47</sup> Cfr. risposta alla richiesta di informazioni formulata nel verbale di accertamento ispettivo del 16 maggio 2023, resa con memoria prot. n. 48851 del 30 maggio 2023 (i cui allegati sono stati integrati in pari data con quelli contenuti nel doc. prot. n. 48913) e risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, resa con memoria prot. n. 50581 del 6 giugno 2023 (i cui allegati sono stati integrati in pari data con quelli contenuti nel doc. prot. n. 50623).

<sup>48</sup> Cfr. rispettivamente memoria del 30 maggio 2023, prot. n. 48851 (in particolare all. 3 e 4) e memoria del 6 giugno 2023, prot. n. 50581, entrambe contenenti dati aggiornati al 15 maggio 2023.

accettazione dell'offerta sottoscritta e/o della documentazione contrattuale – comprensiva dell'informativa sul recesso – nonostante, in alcuni casi, il Professionista asserisse di aver allegato la stessa alla “lettera di benvenuto”<sup>49</sup>. Conseguentemente, i denunciati sono spesso venuti a conoscenza del cambio di gestore solo a seguito del recapito delle fatture<sup>50</sup> o, addirittura, dei relativi solleciti di pagamento<sup>51</sup> o dell'avvenuto depotenziamento dell'alimentazione di energia<sup>52</sup>. In tal modo SEI ostacola l'esercizio del diritto di ripensamento da parte dei clienti, non debitamente informati né di tale facoltà né della stessa attivazione di un contratto di fornitura, peraltro opponendo al consumatore l'intempestivo o inefficace esercizio del recesso<sup>53</sup>. In altri casi, il Professionista ha mantenuto in fornitura clienti ai quali aveva comunicato l'accettazione dell'istanza di ripensamento<sup>54</sup>.

### *Evidenze ispettive*

**36.** In sede ispettiva sono stati acquisiti reclami nei quali viene lamentato specificamente l'omesso o tardivo recapito del plico contrattuale<sup>55</sup>, in mancanza di un adeguato sistema di tracciabilità dell'invio della

---

<sup>49</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 27624 del 13 marzo 2023, 70096 e 70126 del 31 agosto 2023, 90534 del 7 novembre 2023, 91016 dell'8 novembre 2023, 91122 del 9 novembre 2023.

<sup>50</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 24557 del 1° marzo 2023, 32967 del 30 marzo 2023, 34049 del 4 aprile 2023, 35608 dell'11 aprile 2023, 78739 del 3 ottobre 2023.

<sup>51</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 31763 del 27 marzo 2023, 32522 del 29 marzo 2023, 33449 del 3 aprile 2023, 74247 del 14 settembre 2023, 74323 del 15 settembre 2023, 75933 del 22 settembre 2023.

<sup>52</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 69224 del 25 agosto 2023, 75933 del 22 settembre 2023.

<sup>53</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 31404 del 27 marzo 2023, 34809 del 5 aprile 2023, 76700 del 26 settembre 2023.

<sup>54</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 73955 del 13 settembre 2023.

<sup>55</sup> Cfr. docc. nn. 838, 1034, 1040, 1074, 2110, 2114, 2120, 2128, 2133, 2135, 2136, 2162, 2177, 2194, 2195, 2201, 2204, 2205, 2211, 2235, 2238, 2781 del fascicolo ispettivo. Significativa è la doglianza espressa da un consumatore nei docc. nn. 2539 e 2643 del fascicolo ispettivo: “Non ho mai ricevuto nessuna vs comunicazione che codesta società sarebbe subentrata a Enel Energia.

*La vs lettera di benvenuto non l'ho mai ricevuta perché l'avete inviata ad un indirizzo mail errato. Non so chi ve l'abbia dato.*

*Allora mi domando:*

*se l'avete inviata a quell'indirizzo mail indicato nella vs. mail di oggi, cioè [omissis], che appunto è sbagliato (quello giusto è quello al quale mi avete scritto oggi...), vi è tornata di sicuro indietro indietro, e non è finita tra le spam, come qualcuno di voi mi detto al telefono quando vi ho cercati?”.*

*Simile lamentela è presente nel doc. n. 2761 del fascicolo ispettivo: “non ho mai ricevuto nessun lettera di benvenuto e nemmeno copia dei documenti contrattuali via posta (che invece si menziona nella chiamata).*

*Il suo collegami dice che la lettera è stata inviata ma io non l'ho ricevuta.*

*Avete voi la certezza mi sia stata consegnata? Era una raccomandata??*

*Non sapevo di avere il contratto attivo con voi, non ho quindi avuto nessun modo di recidere tale contratto entro i 14 giorni, come previsto dalla legge.*

*Allora, perché non vi siete attivati per inviare la lettera di benvenuto all'indirizzo corretto o alla peggio, inviarla per posta?”.*

Specifiche doglianze relative al mancato recapito dell'informativa e della modulistica sul diritto di ripensamento, oltre che della restante documentazione contrattuale, sono contenute nei docc. nn. 2129, 2146, 2148 del fascicolo ispettivo, reclami acquisiti a campione in sede ispettiva, tra i molti sul tema.

documentazione contrattuale nonché delle fatture. In proposito, è stato acquisito altresì un elenco relativo al tracciamento dell'invio di *welcome letter* e fatture a una pluralità di clienti nei mesi di marzo, aprile e maggio 2023, nel quale è indicata la sola data di spedizione del contratto (in oltre [50-100] casi neanche quella) ma non l'esito e la tempistica di ricezione della stessa<sup>56</sup>.

**37.** Con riguardo alla gestione delle istanze di ripensamento, sono stati acquisiti numerosi reclami di consumatori che lamentano l'ingiustificato rigetto dell'istanza tempestivamente presentata<sup>57</sup> o il protrarsi della fornitura nonostante la comunicazione di accettazione dell'istanza<sup>58</sup>.

#### **IV LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA**

**38.** Nelle proprie memorie difensive<sup>59</sup>, il Professionista contesta, in via preliminare, la presunta tardività dell'intervento dell'Autorità, richiamando la natura asseritamente perentoria del termine per la comunicazione dell'avvio del procedimento, in ragione della natura affittiva dei provvedimenti sanzionatori ai quali sono esposti i Professionisti destinatari di procedimenti dell'Autorità, e lamentando la violazione dei diritti di difesa e al contraddittorio.

**39.** Nel merito, SEI sostiene che i rilievi dell'Autorità sarebbero fondati pressoché esclusivamente sulle segnalazioni ricevute, ossia mere dichiarazioni di parte, che in alcuni casi giudica prive di rilevanza ai fini del procedimento: il riferimento è, in particolare, all'ammissione da parte del Professionista di aver emesso a carico di un cliente fatture non dovute, non essendo il suo punto di prelievo entrato in fornitura<sup>60</sup>, che verrebbe ingiustificatamente strumentalizzata come indice di indebite richieste di pagamento, anziché valorizzata come testimonianza della correttezza della Società nel rimediare a un proprio errore.

**40.** SEI ribadisce che la contrattualizzazione dei clienti avviene attraverso agenzie di *teleselling*, tenute a garantire, sulla base del contratto di appalto di servizi stipulato con il Professionista, l'osservanza di una serie di obblighi e

---

<sup>56</sup> Doc. n. 2471 del fascicolo ispettivo.

<sup>57</sup> Docc. nn. 8, 476-481, 526-528, 1191, 2198, 2201, 2240 del fascicolo ispettivo.

<sup>58</sup> Doc. n. 2651 del fascicolo ispettivo.

<sup>59</sup> Docc. prott. n. 50581 del 6 giugno 2023, n. 85824 del 24 ottobre 2023 e n. 102746 del 13 dicembre 2023, integrato con gli allegati contenuti nel doc. prot. n. 103082 del 14 dicembre 2023.

<sup>60</sup> Cfr. la già menzionata segnalazione prot. n. 78634 del 2 ottobre 2023, che riporta la seguente risposta da parte di SEI: "*In riferimento al contratto intestato alla Sig.ra ..., Prendiamo atto di quanto da Lei comunicato, La informiamo che a seguito di verifiche abbiamo riscontrato delle incongruenze in quanto il POD ... non risulta mai entrato in fornitura con SEI, pertanto le fatture non sono dovute*".

modalità operative, tra cui il rispetto del Codice del consumo e del Codice di condotta commerciale dell'ARERA. In ogni caso, SEI afferma di aver risolto numerosi contratti con tali agenzie e di averne denunciate alcune all'Autorità giudiziaria.

**41.** Ancora, il Professionista contesta i rilievi relativi: *i)* alla richiesta di corrispettivi non dovuti, precisando che la presentazione di un reclamo da parte del cliente è in ogni caso necessaria per valutare la correttezza nell'attivazione della fornitura, *ii)* al condizionamento dell'applicazione dell'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo al cambio di fornitore da parte del reclamante; *iii)* al mancato invio del plico contrattuale, asseritamente adeguatamente tracciato.

**42.** Infine, nella memoria finale il Professionista riepiloga le misure di controllo preventive e successive asseritamente adottate<sup>61</sup>, ma non comprovate da adeguate evidenze, con riferimento alle attivazioni di forniture da parte delle agenzie di *teleselling*.

**43.** Le misure preventive consisterebbero:

*i)* nell'introduzione, a partire da inizio ottobre 2023, di un sistema di conclusione dei contratti tramite OTP (*one time password*) che, a detta del Professionista, dal 1° dicembre 2023 rappresenterebbe l'unica modalità di contrattualizzazione della clientela, con il totale abbandono del sistema di stipula tramite *vocal order*. La documentazione prodotta a supporto di tale modifica consiste in alcune *e-mail* che illustrano l'analoga procedura prevista per un'altra società del gruppo, Facile Energy, ed estendono anche a SEI l'obbligo di stipulare i contratti esclusivamente tramite OTP a partire dal 1° dicembre 2023, evidenziando però che, al 13 novembre 2023, SEI non aveva ancora utilizzato tale modalità di conclusione<sup>62</sup>;

*ii)* nello scarto automatico di alcune categorie di potenziali clienti (soggetti ultrasessantacinquenni o che siano già stati oggetto di cessazione amministrativa o di ANR o che abbiano esercitato il diritto di ripensamento);

*iii)* nell'avvenuta implementazione di un sistema di controllo del 100% dei contratti conclusi dalle nuove agenzie *partner*, idoneo a consentire l'eventuale blocco tempestivo delle contrattualizzazioni non conformi<sup>63</sup>;

---

<sup>61</sup> Cfr. da ultimo la memoria n. 102746 del 13 dicembre 2023, nella quale vengono richiamate e aggiornate le informazioni rese in proposito nelle memorie del 30 maggio 2023, prot. n. 48851, e del 6 giugno 2023, prot. n. 50581, del verbale di audizione del 18 ottobre 2023, doc. prot. n. 83101 e della successiva memoria del 24 ottobre 2023, prot. n. 85824.

<sup>62</sup> Cfr. memoria del 13 dicembre 2023, prot. n. 102746 all. B.

<sup>63</sup> In proposito sono prospettate tre tipologie di azioni: *i)* la verifica tecnica *ex ante* dei dati (recapiti telefonici, *e-mail* etc.) attraverso *software* in grado di individuare recapiti fittizi autogenerati da parte delle agenzie di vendita e altre anomalie; *ii)* la verifica *ex ante*, a partire da inizio 2023, della correttezza formale delle telefonate e del rispetto degli *script*, sempre attraverso appositi *software* in grado di rilevare anomalie tecniche quali campionamenti della voce del potenziale cliente; *iii)* la verifica, sempre precedente l'attivazione, dell'effettività del consenso espresso dal cliente da parte di personale interno a SEI.

- iv)* nella verifica della correttezza della residenza anagrafica, dell'effettiva esistenza in vita e delle utenze telefoniche dei soggetti da contrattualizzare;
- v)* nell'estensione del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento oltre i canonici 14 giorni, ovvero sino al giorno 8 del mese precedente l'attivazione della fornitura.

**44.** Le misure di controllo successivo dichiaratamente adottate da SEI consisterebbero:

- i)* nell'implementazione, da luglio 2023, di una procedura di *check call* a campione da parte dell'ufficio qualità interno;
- ii)* nell'affidamento della gestione dei reclami a personale formato *ad hoc*, con una tempistica media di risposta di circa 15 giorni, anche con riferimento alle ANR;
- iii)* nella sanzione dei *teleseller* ai quali siano ascrivibili ANR attraverso il blocco delle acquisizioni di nuovi clienti, l'irrogazione di penali, la risoluzione contrattuale e la presentazione di atti di denuncia-querela<sup>64</sup>;
- iv)* nell'implementazione di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*, ossia l'applicazione utilizzata per gestire le interazioni con clienti), che consentirebbe il blocco di ogni attività di recupero, sollecito e disalimentazione nei confronti dei soggetti che hanno presentato un reclamo per ANR.

## **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**45.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso mezzi di telecomunicazione, e in particolare telefono e *internet*, il 9 gennaio 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo<sup>65</sup>.

**46.** Con comunicazione pervenuta in data 29 gennaio 2024<sup>66</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto. In primo luogo ha rilevato che “*sia il teleselling, basato su una rete di comunicazione telefonica su postazione fissa e mobile che garantisce la copertura di tutta la popolazione, che il porta a porta, sono strumenti particolarmente invasivi della vita privata, che sottopongono il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una*

---

<sup>64</sup> Tra gli allegati alla memoria del 24 ottobre 2023 figurano il riepilogo delle penali e degli storni applicati a due *teleseller* nonché la documentazione delle risoluzioni contrattuali adottate nei confronti di quattro *teleseller* e degli atti di denuncia-querela presentati nei confronti di cinque *teleseller*.

<sup>65</sup> Docc. prott. nn. 11437 e 11438 del 9 gennaio 2024.

<sup>66</sup> Doc. prot. n. 16531 del 29 gennaio 2024.

*sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero" e che Internet "è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento".*

**47.** L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha poi considerato che, *"con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite teleselling, visite domiciliari e Internet potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate"*.

**48.** Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, *"allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il teleselling, le visite domiciliari e Internet siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale"* oggetto di parere.

## **VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

**49.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano il settore energetico, in data 14 dicembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, 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 D.Lgs. n. 21/2014<sup>67</sup>.

**50.** Con comunicazione pervenuta in data 29 novembre 2023<sup>68</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

**51.** ARERA ha premesso che le pratiche commerciali contestate a SEI coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio<sup>69</sup> e che,

---

<sup>67</sup> Docc. prott. nn. 103361 e 103364 del 14 dicembre 2023.

<sup>68</sup> Doc. prot. n. 106508 del 29 dicembre 2023.

<sup>69</sup> Poiché afferenti: *"a) alla modalità di conclusione e consegna dei contratti di fornitura; b) agli obblighi in tema di formazione del personale commerciale nonché quelli relativi alla promozione delle offerte contrattuali, con specifico riguardo alla riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale;*

nell'analisi delle stesse, le valutazioni espresse nel parere non entrano nel merito dell'eventuale violazione del Codice del consumo bensì attengono esclusivamente a eventuali profili di non conformità rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative anche in ragione della specificità settoriale.

**52.** ARERA, quindi, ha illustrato l'evoluzione del “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*”<sup>70</sup>, attraverso le numerose modifiche che si sono succedute nel corso degli ultimi anni, richiamando estesamente le previsioni di tale Codice tese a prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni) nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero. ARERA ha sottolineato che tale obiettivo è perseguito in particolare “*attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti*”.

**53.** ARERA ha poi enucleato le disposizioni relative *i*) alla trasparenza delle offerte contrattuali e dei moduli e delle comunicazioni commerciali (art. 3, comma 1)<sup>71</sup>, *ii*) alla formazione del personale addetto alla promozione delle offerte (art. 4), *iii*) ai criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura (art. 5), *iv*) alle informazioni minime che devono essere riportate nelle comunicazioni e nelle offerte commerciali (art. 7), *v*) agli obblighi informativi del venditore circa la propria identità e all'adozione di misure che impediscano al personale commerciale di diffondere notizie non veritiere in merito agli effetti che potrebbero derivare al cliente dalla mancata accettazione dell'offerta o atte a determinare il discredito dei concorrenti (art. 8), *vi*) alle informazioni preliminari obbligatorie da rendere al cliente prima della conclusione del contratto di fornitura, da riassumere nella Scheda sintetica<sup>72</sup>

---

*c) agli obblighi informativi e di trasparenza nella fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura.”.*

<sup>70</sup> Cfr. Allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM e successive modifiche.

<sup>71</sup> “*In dettaglio il Codice di condotta commerciale disciplina: le modalità di diffusione da parte dei venditori delle informazioni relative alle offerte commerciali; la formazione del personale commerciale, sua riconoscibilità e relative regole di comportamento; i criteri per la comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio di energia elettrica e di gas naturale; le informazioni minime da fornire nelle comunicazioni a scopo commerciale; le informazioni preliminari alla conclusione del contratto per i contratti diversi dai contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali e per quelli rientranti in dette categorie; i criteri di redazione dei contratti di fornitura e loro contenuto; la consegna del contratto e il diritto di ripensamento; la variazione unilaterale dei contratti; le schede di confrontabilità; la scheda sintetica”.*

<sup>72</sup> La Scheda sintetica riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno. Tale scheda contiene, tra l'altro: l'identità e i recapiti del venditore; la denominazione commerciale e il codice dell'offerta; la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale; i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento; la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi; le eventuali garanzie richieste al cliente finale; informazioni sulle modalità e tempistiche di esercizio del

(art. 9) e *vii*) alle informazioni specifiche concernenti la consegna del contratto e l'esercizio del diritto di ripensamento (art. 12)<sup>73</sup>.

**54.** Inoltre, esclusivamente per le forniture di energia elettrica, gas naturale e congiunte dei clienti domestici, è prevista la consegna della Scheda di confrontabilità, che fornisce un confronto, per livelli di consumo, tra la spesa annua stimata dell'offerta contrattuale del venditore e la spesa annua stimata del servizio di maggior tutela/tutela gas, entrambe al netto delle imposte<sup>74</sup>.

### *Considerazioni in merito alle condotte contestate al Professionista*

**55.** Nel merito, ARERA ha affermato che, con riferimento *“alle condotte contestate al venditore, alla luce di quanto sopra illustrato, sembrerebbero violate le prescrizioni dettate dal Codice di condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale (articolo 4) nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo (articolo 8), richiamate nel paragrafo 2. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali quest'ultimo si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti. La diffusione, da parte delle agenzie incaricate da SEI della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l'identità del Professionista, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, l'esercizio del diritto di ripensamento - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece dagli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale.”*

**56.** Inoltre, parimenti disattese sembrerebbero *“le disposizioni del Codice di condotta commerciale (articolo 12) in materia di contratti di fornitura di*

---

diritto di ripensamento e di recesso nonché sulla gestione dei reclami; il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale. La Scheda sintetica nella specifica sezione “Condizioni economiche” contiene, inoltre, gli indicatori sintetici di prezzo, relativi alla materia prima energia/materia gas naturale, che aggregano in maniera standardizzata tutti i corrispettivi unitari in termini di €/anno (indicatore “Costo fisso o anno”), €/kWh o €/Smc (indicatore “Costo per consumi”) e, per le sole offerte di energia elettrica, €/kW (indicatore “Costo per potenza impegnata”).

<sup>73</sup> Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti via telefono, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il venditore deve fornire al cliente finale domestico la conferma del contratto concluso su mezzo durevole, comprendendo tutte le informazioni precontrattuali di cui all'articolo 9 del Codice di condotta commerciale, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

<sup>74</sup> La scheda in questione contiene, inoltre, informazioni circa gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura e i corrispettivi previsti a fronte di servizi accessori (art. 19), le modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto (art. 20), gli eventuali sconti e/o bonus dell'offerta (art. 21) e altri aspetti specifici dell'offerta quali, a titolo di esempio, ulteriori premi, vantaggi, garanzie di origine dell'energia (art. 22).

*energia elettrica e/o gas conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione precontrattuale e contrattuale nonché specifiche modalità per la conferma del contratto”.*

## **VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

### ***1) Premessa***

**57.** Il presente provvedimento concerne le condotte indicate al paragrafo II, poste in essere da SEI, riconducibili a un'unica pratica commerciale scorretta nell'ambito della quale il Professionista A) attraverso l'operato delle proprie agenzie *partner*, attiva forniture non richieste di energia con l'utilizzo di registrazioni artefatte o a seguito di telefonate nelle quali vengono fornite informazioni ingannevoli e/o omissive sul contenuto dell'offerta, in violazione degli articoli 20 e 26, comma 1, lettera *f*) in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo; B) omette o ritarda l'invio della documentazione contrattuale e impone ai consumatori ostacoli non contrattuali all'esercizio del diritto di ripensamento, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

### ***2) Questioni preliminari***

**58.** Preliminarmente, con riguardo all'eccezione di tardività sollevata da SEI, che peraltro non individua il termine che ritiene violato, si fa presente che tra le prime segnalazioni (pervenute in data 14 febbraio 2023) e la comunicazione di avvio del procedimento (protocollata in data 8 maggio 2023) sono intercorsi poco più di 80 giorni, nel corso dei quali l'attività istruttoria svolta sulle circa 70 denunce inviate da consumatori e associazioni di consumatori ha convinto l'Autorità della consistenza e della gravità delle violazioni contestate.

**59.** Quanto ai rilievi concernenti la presunta violazione del diritto di difesa e del contraddittorio, si evidenzia che nel corso dell'istruttoria tali diritti sono stati ampiamente garantiti al Professionista, che ha effettuato tre accessi agli atti, presentato tre memorie scritte e una proposta di impegni ed è stato ascoltato in audizione, secondo una scansione temporale che non risulta suscettibile di pregiudicare l'effettività dei predetti diritti. AGCOM e ARERA hanno reso i rispettivi pareri conformemente alle disposizioni

vigenti, dopo aver ricevuto tutta la documentazione istruttoria, comprensiva delle argomentazioni del Professionista.

**60.** Ancora, la doglianza secondo cui l’Autorità fonderebbe i propri orientamenti soltanto su mere dichiarazioni indimostrate dei consumatori è priva di pregio alla luce delle diffuse evidenze su cui si basano le valutazioni, consistenti, tra l’altro, in un numero elevatissimo di reclami e di istanze di ripensamento, rinvenuti in sede ispettiva e allegati alle segnalazioni pervenute senza soluzione di continuità. Il flusso ininterrotto di reclami risulta senza dubbio sintomatico della sistematica attivazione delle forniture senza la corretta acquisizione del consenso del consumatore alla sottoscrizione del contratto<sup>75</sup>.

**61.** Non merita accoglimento, infine, l’esonero di responsabilità invocata da SEI per l’operato scorretto delle agenzie *partner*. Infatti, premessi gli obblighi di carattere regolatorio incombenti sul Professionista e richiamati nel parere reso da ARERA<sup>76</sup>, si sottolinea che i *teleseller* operano secondo le indicazioni impartite dalla Società, la quale appare pienamente consapevole dell’operato delle agenzie, essendone informata quantomeno in forza delle numerose doglianze dei consumatori. Al riguardo, si evidenzia come la giurisprudenza riconosce, senza dubbi di sorta, che il Professionista risponde anche per l’operato dei propri collaboratori<sup>77</sup>.

---

<sup>75</sup> Cfr. la sentenza n. 11175/2023 del Consiglio di Stato, secondo cui la sussistenza della pratica commerciale scorretta consistente nell’attivazione non richiesta di forniture energetiche è comprovata: “*dal numero assai elevato di reclami e contestazioni registrati nel periodo di riferimento che denota un fenomeno di sicura consistenza e una correlata gestione da parte del professionista certamente non in linea con i canoni di diligenza qualificata richiesti dalla natura del mercato.*

*Anche la varietà e le caratteristiche delle condotte rilevate (che si presentano non solo scorrette ma anche aggressive, laddove nel caso di attivazione di una fornitura non richiesta spontaneamente ma indotta abilmente essa costituisce il frutto di un indebito condizionamento che limita o è, comunque, idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore) rivelano una prassi negoziale dell’operatore che non solo non rispecchia il parametro della buona fede oggettiva ma che si è colorata, a tratti, anche di carattere decettivo”.*

<sup>76</sup> Cfr. doc. n. 106508 del 29 dicembre 2023: “*alle condotte contestate al venditore, alla luce di quanto sopra illustrato, sembrerebbero violate le prescrizioni dettate dal Codice di condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale (articolo 4) nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo (articolo 8), richiamate nel paragrafo 2. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali quest’ultimo si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti. La diffusione, da parte delle agenzie incaricate da SEI della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l’identità del Professionista, le caratteristiche e il prezzo dell’offerta, l’esercizio del diritto di ripensamento - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece dagli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale”.*

<sup>77</sup> Si veda ancora la sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio, che, con riferimento a un’ipotesi simile a quella oggetto del presente provvedimento, precisa: “*dal complesso degli atti raccolti si può facilmente inferire la negligenza dei professionisti sanzionati, atteso che essi erano consapevoli delle criticità derivanti dall’esternalizzazione del procacciamento di nuova clientela; ciononostante, non venivano (fino all’intervento dell’Agcm) implementate procedure che potessero ridurre il rischio di comportamenti illeciti da parte degli agenti e dei collaboratori come, esemplificativamente, bonus legati alla genuinità dei contratti sottoscritti, ovvero penalità per contratti per i quali poi venivano attivate le procedure di recesso*

### 3) *Valutazione di merito*

*Condotta sub A) conclusione di contratti e attivazione di forniture non richieste (ANR), in assenza della sottoscrizione o del consenso del consumatore, unitamente alla richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti*

**62.** Le attività di promozione e commercializzazione dei servizi di gas e luce svolte da SEI sono prevalentemente di tipo *push*, attuate quasi esclusivamente tramite *teleselling* e, in misura ridotta, attraverso visite a domicilio effettuate da agenti incaricati dalla Società: tali modalità possono prestarsi a comportamenti scorretti degli agenti, cosicché grava sul venditore che se ne avvale l'onere di predisporre procedure e sistemi di controllo tali da impedire che l'acquisizione di nuovi clienti avvenga in maniera scorretta.

**63.** Le risultanze istruttorie mostrano che, al contrario, il Professionista è venuto meno alla diligenza professionale richiesta nel contesto appena descritto, ponendo in essere un sistema scorretto di acquisizione dei nuovi clienti nel mercato libero dell'energia e del gas.

**64.** La procedura adottata da SEI per lo svolgimento dell'attività di *teleselling* ha favorito infatti la sistematica effettuazione di numerose ANR, come testimoniato dall'afflusso continuo di segnalazioni dei consumatori. Tale fenomeno non è stato arginato neanche dall'asserita adozione delle misure di controllo preventivo e successivo descritte *supra* sull'operato dei *teleseller*<sup>78</sup>. Le misure in questione sarebbero state assunte solo successivamente all'avvio del procedimento e la loro efficacia ed effettività risultano indimostrate, non essendo pervenuta documentazione comprovante

---

*(v. Cons. Stato, sez. VI, 16 maggio 2022, n. 3826, che chiarisce ampiamente come il professionista risponda anche per l'operato dei propri collaboratori)*".

Cfr. anche la citata sentenza n. 11175/2023 del Consiglio di Stato: "In argomento la giurisprudenza ha già avuto modo di precisare che nei casi in cui vi è l'interposizione di soggetti terzi nell'attività di vendita del professionista, il canone della diligenza richiesta obbliga a monitorare il comportamento dell'attività dei singoli agenti e, ciò, al fine di evitare che il ricorso al contratto di agenzia possa costituire il presupposto idoneo a consentire una facile esimente da responsabilità per le condotte che egli stesso volesse assumere non riconducibili al fatto proprio (cfr. Cons. Stato, Sez. VI, 7 settembre 2012 n. 4753, vedasi anche Consiglio di Stato, sez. VI, 4357 n. 2019 che conferma la sentenza di primo grado in cui si evidenzia che laddove i vantaggi della condotta siano comunque riconducibili al "professionista" non rileva che l'attività sanzionata sia stata posta in essere materialmente da terzi, considerato che la mancata predisposizione di adeguati strumenti di controllo rappresenta comunque una condotta non conforme al normale grado della specifica diligenza, competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista)".

<sup>78</sup> Tra queste, l'introduzione di un'ulteriore telefonata di controllo della conclusione del contratto e di un meccanismo di controllo dell'operato delle agenzie affidato a un apposito ufficio interno e a un soggetto terzo e, da ultimo, la modifica delle modalità di stipula dei contratti, con l'introduzione dell'OTP.

la relativa implementazione e i conseguenti risultati in termini di superamento delle criticità oggetto di istruttoria<sup>79</sup>.

**65.** Dagli elementi in atti risulta che i reclami ricevuti da SEI per attivazioni non richieste ammontano a quasi [1.000-2.000] nel solo primo quadrimestre del 2023 e le istanze di ripensamento ad oltre [1.500-2000] nel medesimo periodo<sup>80</sup>. In aggiunta, i segnalanti/reclamanti, alcuni dei quali soggetti fragili e/o di età avanzata, hanno costantemente evidenziato di essere venuti a conoscenza della presunta adesione alle offerte del mercato libero di SEI solo dopo la ricezione della c.d. “lettera di benvenuto”, in assenza di qualsivoglia contatto telefonico, visita a domicilio da parte di un agente/procacciatore del Professionista, o anche a seguito di telefonate delle quali hanno contestato la finalità o la genuinità della registrazione, o addirittura solo in seguito della ricezione di solleciti di pagamento e/o preavvisi di disalimentazione o depotenziamento/disalimentazione del punto di prelievo.

**66.** A fronte delle copiose evidenze relative alla persistente effettuazione di attivazioni non richieste, lo stesso Professionista ha ammesso l’esistenza di comportamenti scorretti posti in essere dalle agenzie di *teleselling*, tanto da annullare tra gennaio e aprile 2023 un totale di [5.000-10.000] contratti (per accertamento dell’assenza di un valido consenso, per disconoscimento e a seguito dell’esercizio del diritto di ripensamento): si tratta di un numero elevatissimo di annullamenti, di poco inferiore al [20-40%] dei contratti stipulati nello stesso periodo. Tali dati comprovano la natura patologica delle attivazioni non richieste contestate, che SEI si dimostra incapace di prevenire e contenere, per limitarne gli effetti pregiudizievoli sui consumatori, sfruttando in tal modo l’ANR a proprio vantaggio.

---

<sup>79</sup> Anche a tale proposito risulta pertinente il già riportato passaggio della sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio che, con riferimento a un’ipotesi simile a quella oggetto del presente provvedimento, precisa: “dal complesso degli atti raccolti si può facilmente inferire la negligenza dei professionisti sanzionati, atteso che essi erano consapevoli delle criticità derivanti dall’esternalizzazione del procacciamento di nuova clientela; ciononostante, non venivano (fino all’intervento dell’Agcm) implementate procedure che potessero ridurre il rischio di comportamenti illeciti da parte degli agenti e dei collaboratori come, esemplificativamente, bonus legati alla genuinità dei contratti sottoscritti, ovvero penalità per contratti per i quali poi venivano attivate le procedure di recesso (v. Cons. Stato, sez. VI, 16 maggio 2022, n. 3826, che chiarisce ampiamente come il professionista risponda anche per l’operato dei propri collaboratori)”.

<sup>80</sup> Cfr. la sentenza n. 13144/2022 del T.A.R. del Lazio: “il gran numero di reclami e di recessi dimostra la limitata attenzione riposta nella conclusione del negozio, direttamente riconducibile alla scarsa informazione nella fase precontrattuale. Quanto ai ripensamenti, contrariamente alle argomentazioni della parte ricorrente, va osservato che l’esercizio del diritto di recesso (di cui all’art. 52 cod. cons.) costituisce sempre una spia della patologia del processo di formazione della volontà contrattuale, essendo la facoltà riconosciuta al consumatore finalizzata proprio ad evitare di vincolarlo ad un servizio ordinato senza troppa attenzione: il gran numero dei ripensamenti è quindi indice sicuro dell’opacità delle informazioni precontrattuali fornite dagli agenti”.

**67.** Ciò emerge anche dalle comunicazioni di annullamento dei contratti inviate dal Professionista a seguito di reclami: da tali riscontri emerge che in molti casi SEI mantiene in fornitura il cliente, anche a seguito dell'accoglimento del reclamo, ritardando l'applicazione dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo o subordinandola al cambio di fornitore da parte del cliente interessato.

**68.** Ed ancora, gli atti del procedimento confermano che il Professionista ha più volte preteso il pagamento della fornitura, spingendosi fino all'invio di solleciti di pagamento e diffide anche in pendenza di reclami degli utenti per il disconoscimento del contratto o nonostante il mancato invio della documentazione contrattuale o delle stesse fatture di cui richiede il pagamento. Sul punto, non risulta comprovata da idonea documentazione l'argomentazione difensiva secondo cui sarebbe stato di recente implementato un sistema di CRM in grado di scongiurare tali eventualità, bensì emerge l'assenza di un efficace sistema di tracciamento della documentazione e delle richieste di pagamento inviate.

**69.** L'insieme dei citati elementi rivela la mancata adozione di misure specifiche tese ad accertare che gli utenti abbiano ricevuto le fatture e la documentazione contrattuale, soprattutto prima dell'invio dei solleciti di pagamento. I consumatori non debitamente informati del passaggio della propria fornitura a SEI, infatti, non sono messi in grado di presentare alcun reclamo per un'ANR di cui non sono a conoscenza.

**70.** Con riferimento all'attivazione di forniture di energia elettrica e di gas naturale, la condotta così ricostruita integra la violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice, che annovera tra le condotte considerate in ogni caso aggressive il comportamento del professionista che esiga, come nel caso di specie, *“il pagamento immediato o differito (...) di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto (...)”*.

**71.** Tale condotta risulta in contrasto altresì con l'articolo 66 *quinquies*, ai sensi del quale *“Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni acqua, gas, elettricità o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso”*.

**72.** Tale condotta, infine, non risulta conforme al livello di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del consumo. In particolare, alla luce di quanto precisato, non si riscontra che il Professionista abbia adottato, con la diligenza professionale che gli è richiesta, misure idonee a prevenire e impedire i comportamenti

illeciti contestati, anche quando attuati dalle agenzie di *teleselling*, o quantomeno a limitarne le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori, annullando sollecitamente gli effetti dei medesimi comportamenti, senza onere alcuno per gli stessi<sup>81</sup>.

**73.** Come già riferito ed evidenziato da ARERA nel proprio parere, tali comportamenti violano anche la regolazione settoriale e in particolare le prescrizioni con riferimento dettate dal “*Codice di condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale (articolo 4) nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo (articolo 8), richiamate nel paragrafo 2. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale trovano applicazione nei confronti del venditore anche in tutti i casi nei quali quest’ultimo si avvalga di soggetti terzi incaricati a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali e alla conclusione di contratti. La diffusione, da parte delle agenzie incaricate da SEI della promozione e vendita delle forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l’identità del Professionista, le caratteristiche e il prezzo dell’offerta, l’esercizio del diritto di ripensamento - potrebbe essere indice di una non adeguata formazione del personale commerciale e di un inefficace sistema di controlli, richiesti invece dagli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale.”.*

**74.** Inoltre, parimenti disattese sembrerebbero “*le disposizioni del Codice di condotta commerciale (articolo 12) in materia di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione precontrattuale e contrattuale nonché specifiche modalità per la conferma del contratto”.*

---

<sup>81</sup> In proposito la già citata sentenza n. 11175/2023 del Consiglio di Stato statuisce che “*Lungi dal configurare una responsabilità oggettiva del professionista, deve ribadirsi che la mancata predisposizione di adeguati strumenti di controllo rappresenta dunque una condotta non conforme al normale grado della specifica diligenza, competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista.*

*Tutte le volte che vi è interposizione di soggetti terzi nell’attività di vendita del professionista, il canone della diligenza richiesta obbliga a monitorare il comportamento dell’attività dei singoli agenti e ciò al fine di evitare che il ricorso al contratto di agenzia possa costituire il presupposto idoneo a consentire una facile esimente da responsabilità per le condotte che egli stesso volesse assumere non riconducibili al fatto proprio.*

*La mancata predisposizione di adeguati strumenti di controllo rappresenta comunque una condotta non conforme al normale grado della specifica diligenza, competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti rispetto ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista.”.*

*Condotta sub B) Omesso o tardivo invio della documentazione contrattuale e imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento*

**75.** Le evidenze in atti palesano che SEI ostacola e limita l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori e, in particolare, quello del diritto di ripensamento/recesso da parte dei propri clienti. I consumatori, infatti, in molteplici casi non sono messi in grado di esercitare tale diritto tempestivamente, in quanto ignari dell'attivazione della fornitura a loro nome e/o perché il Professionista omette o ritarda l'invio del plico contrattuale.

**76.** Come emerge dalle numerose doglianze dei consumatori, protrattesi fino allo spirare del termine istruttorio, SEI non adotta procedure idonee a garantire il tempestivo invio e il tracciamento della documentazione contrattuale ai consumatori vittime di ANR. Il Professionista non ha comprovato l'asserita adozione di misure risolutive, limitandosi ad allegare alle proprie memorie la copia di una schermata del nuovo applicativo di CRM, dalla quale non è dato evincere l'idoneità dello stesso a garantire il corretto invio e recapito di tale documentazione.

**77.** Inoltre, da reclami e segnalazioni emergono casi, anche recenti, in cui le istanze di ripensamento vengono respinte nonostante siano state presentate nei termini<sup>82</sup>.

**78.** Più in generale, le evidenze in atti confermano che il sistema di attivazione delle forniture oggetto della condotta *sub A)* comporta come inevitabile conseguenza che il consumatore acquisisca consapevolezza dell'attivazione tardivamente, ovvero solo in seguito alla ricezione della prima fattura, in assenza di un adeguato sistema di tracciamento della documentazione inviata ai consumatori, con la conseguenza di inficiare l'esercizio del diritto di ripensamento degli stessi. Ciò è idoneo a determinare un ostacolo ai diritti dei consumatori anche nella fase post-contrattuale.

**79.** Alla luce di quanto sopra esposto, i comportamenti consistenti nell'imposizione di ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati, all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori, integrano una violazione degli articoli 24 e 25 lettera *d)* del Codice del consumo, nella misura in cui la descritta condotta, risolvendosi in un "*ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro*

---

<sup>82</sup> Cfr. ad es. segnalazioni prott. nn. 31404 del 27 marzo 2023, 34809 del 5 aprile 2023, 76700 del 26 settembre 2023 e docc. nn. 8, 476-481, 526-528, 1191, 2198, 2201, 2240 del fascicolo ispettivo.

*professionista*”, è idonea a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento, tale da limitare la sua libertà di scelta in relazione a dette facoltà. Inoltre, la mancata predisposizione di adeguate procedure di tracciamento e recapito della documentazione contrattuale non risulta conforme al livello di ordinaria diligenza professionale ragionevolmente esigibile, ai sensi dell’articolo 20, comma 2, del Codice del consumo.

**80.** Anche con riferimento a tale condotta il parere reso dall’ARERA precisa che sembrerebbero disattese “*le disposizioni del Codice di condotta commerciale (articolo 12) in materia di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione precontrattuale e contrattuale nonché specifiche modalità per la conferma del contratto*”.

## VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**81.** 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**82.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all’articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell’opera svolta dall’impresa per eliminare o attenuare l’infrazione, della personalità dell’agente, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

**83.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame:

- i) della dimensione economica del Professionista, che nell’anno 2022 ha conseguito ricavi pari a [1-10] milioni di euro<sup>83</sup>;
- ii) della specificità del settore dell’energia, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista per la complessità delle caratteristiche del servizio fornito e delle sue componenti di prezzo;

---

<sup>83</sup> Fonte: Bilancio inviato dal Professionista con comunicazioni prott. nn. 16055 e 16056 del 25 gennaio 2024. Inoltre, secondo i dati forniti dalla Società nella memoria prot. n. 50581 del 6 giugno 2023, il valore delle vendite di energia elettrica e gas naturale di SEI ammonta a [5.000.000-10.000.000] euro nell’anno 2022 e a [5.000.000-10.000.000] euro nel primo quadrimestre del 2023.

iii) della diffusione della pratica commerciale a livello nazionale e della modalità di diffusione dell'offerta, realizzata anche attraverso *Internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori, e *teleselling*, strumento particolarmente invasivo;

iv) dell'idoneità della stessa ad arrecare significativi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali a numerosi consumatori, quantificabili, alla luce dei contratti annullati nel primo quadrimestre 2023 per riconoscimento dell'avvenuta attivazione non richiesta, in circa [5.000-10.000]; peraltro, tale dato è presumibilmente sottostimato rispetto al numero effettivo di attivazioni non richieste, in ragione delle modalità di attuazione della pratica commerciale, idonee a lasciare molti dei consumatori danneggiati del tutto ignari dell'attivazione di contratti.

**84.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno a partire da luglio 2022<sup>84</sup> ed è ancora in corso.

**85.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Servizio Energetico italiano S.r.l. nella misura di 900.000 €(novecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, consistente nell'aver concluso contratti non richiesti e attivato forniture non richieste di energia elettrica e gas in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà con richiesta di pagamento dei corrispettivi non dovuti nonché ostacolato l'esercizio del diritto di ripensamento dei consumatori, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20, 24, 25 e 26, comma 1, lettera *f*), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Servizio Energetico Italiano S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, comma 1, lettera *f*), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

---

<sup>84</sup> Cfr. *supra*, nota 2.

b) di irrogare alla società Servizio Energetico Italiano S.r.l. in relazione alla violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 900.000 €(novecentomila euro);

c) che la società Servizio Energetico Italiano 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 al punto a).

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](http://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. 689/1981, 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'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 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'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

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*