



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 13

**Publicato sul sito www.agcm.it
3 aprile 2023**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12516 - LUTECH/ATOS ITALIA	
<i>Provvedimento n. 30515</i>	5
C12524 - HNH-FONDO ITALIANO D'INVESTIMENTO-HILBERT/HNH HOSPITALITY	
<i>Provvedimento n. 30516</i>	10
C12526 - FERRERO INTERNATIONAL/HOLDINVEST	
<i>Provvedimento n. 30517</i>	14
C12527 - CDPE INVESTIMENTI/VALVITALIA FINANZIARIA	
<i>Provvedimento n. 30518</i>	18
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	23
AS1884 - SERVIZI DI PAGAMENTO DELLA SOSTA CON APP	23
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	26
PS12300 - VODAFONE FATTURAZIONE POST RECESSO	
<i>Provvedimento n. 30538</i>	26
PS12302 - FASTWEB FATTURAZIONE POST RECESSO	
<i>Provvedimento n. 30539</i>	42
PS12303 - WIND TRE FATTURAZIONE POST RECESSO	
<i>Provvedimento n. 30540</i>	57
PS12304 - TELECOM FATTURAZIONE POST RECESSO	
<i>Provvedimento n. 30541</i>	72
PS12353 - ECOM-ENERGIA COMUNE/ATTIVAZIONI NON RICHIESTE ED ALTRI PROBLEMI	
<i>Provvedimento n. 30542</i>	87

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12516 - LUTECH/ATOS ITALIA

Provvedimento n. 30515

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Lutech S.p.A., pervenuta il 13 gennaio 2023;

VISTA la richiesta di informazioni inviata, in data 3 febbraio 2023, a Lutech S.p.A. con conseguente interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le informazioni pervenute, in data 27 febbraio 2023, da parte di Lutech S.p.A.;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Lutech S.p.A. (di seguito Lutech) è una società per azioni di diritto italiano che fornisce, principalmente in Italia, servizi e soluzioni IT (tra cui servizi di consulenza, gestione e manutenzione di applicazioni commerciali e personalizzate, progettazione e implementazione di infrastrutture), nonché servizi di *cybersecurity*, a clienti attivi in diversi settori, tra cui quelli dei servizi finanziari, della moda, delle telecomunicazioni, dell'industria manifatturiera, dell'energia, della sanità e il settore pubblico. La società fornisce inoltre anche *software* sia proprietari che di terzi e *hardware* di terzi come parte dell'offerta di servizi di IT.

Lutech è indirettamente controllata – per il tramite di Libra Italy Solution S.r.l. – da Fondo Apax X, un fondo di investimento gestito da Apax Partners LLP, una società a responsabilità limitata del Regno Unito.

Nel 2021, le società di portafoglio in cui i fondi di investimento gestiti da Apax Partners LLP detenevano una partecipazione di controllo hanno generato complessivamente, a livello mondiale, un fatturato pari a [10-20]* miliardi di euro, di cui [6-7] miliardi in Europa e [700-1000] milioni in Italia.

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

2. Atos Italia S.p.A. (di seguito AI) è una società per azioni di diritto italiano che fornisce servizi e soluzioni IT (tra cui servizi di consulenza, di implementazione/integrazione di *software* di terze parti, sviluppo personalizzato di applicazioni *software*), nonché servizi di *cybersecurity*, a clienti attivi in diversi settori, tra cui, in particolare, quelli dell'energia e delle telecomunicazioni. Inoltre, la società fornisce anche *software* e *hardware* sviluppati da terzi come parte dell'offerta di servizi di IT.

AI è indirettamente controllata – per il tramite di Atos International B.V. – dalla società francese Atos S.E., quotata in borsa e *holding* del Gruppo Atos.

Nel 2021 AI ha realizzato in Italia un fatturato pari a [100-517] milioni di euro¹.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione in esame consiste nell'acquisizione, da parte di Lutech, delle azioni rappresentative dell'intero capitale sociale di AI. Ad esito della stessa, dunque, Lutech acquisirà il controllo di AI, al netto di alcune attività e contratti, attualmente gestiti dalla stessa AI, che prima del *closing* verranno scorporati e trasferiti ad altre entità del Gruppo Atos.

4. L'accordo (Securities Sale Agreement) sottoscritto dalle Parti prevede che Atos International B.V. si impegni a non intraprendere o svolgere, sia direttamente che indirettamente, alcuna attività commerciale in concorrenza con AI – tenuto conto delle attività che rientrano nell'ambito dell'Operazione – nel territorio della Repubblica Italiana per un periodo di [omissis] dal *closing*.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'Operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

6. Il patto di non concorrenza descritto in precedenza, in ragione della durata prevista e della circostanza che esso sia posto in essere al fine di tutelare l'investimento effettuato dall'acquirente da possibili azioni del venditore nei confronti della società appena ceduta, può essere considerato una restrizione accessoria, direttamente connessa all'operazione².

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti

7. In considerazione dell'attività svolta dalle società interessate dall'Operazione, quest'ultima riguarda il mercato dei servizi di *Information Technology* (IT) e quello dei servizi di *cybersecurity*.

¹ Il fatturato della Target è stato calcolato [omissis].

² Cfr. Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (2005/C 56/03).

8. Con riguardo ai servizi IT, si osserva preliminarmente che nella prassi decisionale della Commissione Europea³ e dell’Autorità⁴ è stata presa in considerazione la possibilità di distinguere, all’interno del mercato, diversi segmenti in base alla funzionalità del servizio reso e ai settori industriali ai quali l’offerta è indirizzata.

Al riguardo occorre tuttavia considerare – come evidenziato dall’Autorità nei suoi precedenti – che il forte tasso di innovazione e la rapida e costante evoluzione tecnologica che caratterizzano l’offerta di servizi IT rendono non sempre agevole una netta demarcazione tra i diversi segmenti di cui tale settore si compone: le imprese che vi operano tendono, infatti, a offrire una molteplicità di servizi, adattando la propria offerta alla stessa evoluzione tecnologica, alla domanda e alle esigenze della clientela.

9. Nel caso di specie, in considerazione dell’attività svolta dalle Parti, vengono in rilievo i seguenti segmenti distinti sulla base della funzionalità del servizio⁵: *i*) consulenza; *ii*) implementazione di applicazioni e servizi gestiti (segnatamente servizi basati su progetti per la configurazione, lo sviluppo, la distribuzione e/o l’integrazione di applicazioni di supporto ai processi aziendali); *iii*) implementazione di infrastrutture e servizi gestiti (segnatamente servizi basati su progetti per lo sviluppo, l’implementazione o l’integrazione di *hardware* informatici e apparecchiature di rete); *iv*) servizi di *business processing* (*i.e.* servizi a supporto delle operazioni IT dei clienti); *v*) infrastruttura come servizio (si tratta di un’offerta standardizzata e altamente automatizzata in cui le risorse informatiche di proprietà di un fornitore di servizi, integrate da capacità di *storage* e di rete, vengono offerte ai clienti su richiesta); *vi*) assistenza *hardware*. Tuttavia, ai fini della presente valutazione, l’esatta definizione del mercato del prodotto può essere lasciata aperta in quanto l’operazione in esame non solleva criticità concorrenziali né nel più ampio mercato dei servizi IT, né in ciascuno dei segmenti nei quali si sovrappongono le attività delle Parti.

10. Con riferimento alla definizione geografica del mercato dei servizi IT, nei suoi precedenti l’Autorità ha rilevato l’omogeneità delle condizioni concorrenziali sul territorio nazionale e l’assenza di significative importazioni di servizi IT, ciò che depone per una dimensione nazionale del mercato. Per altri versi, l’Autorità, in linea con quanto evidenziato dalla Commissione Europea, ha rilevato una tendenza all’internazionalizzazione della domanda e dell’offerta (servizi offerti su base sovranazionale, omogeneità della natura e della qualità dei servizi tra i diversi Paesi, elevata mobilità dei lavoratori, uso della lingua inglese)⁶. Nel caso in esame, l’esatta definizione del mercato geografico può essere lasciata aperta, giacché, anche con riferimento al più ristretto ambito nazionale, l’operazione non appare idonea a determinare criticità concorrenziali. Peraltro, sia Lutech che AI generano la quasi totalità dei loro ricavi in Italia, dove è presente gran parte della loro clientela.

³ Cfr., tra gli altri, COMP/M.9205 – IBM/Red Hat, decisione della Commissione del 27 giugno 2019 e COMP/M.7458 – IBM/INF Business of Deutsche Lufthansa, decisione della Commissione del 15 dicembre 2014.

⁴ Cfr., tra gli altri, provvedimento n. 28342 dell’8 settembre 2020, caso C12317 – Fondo Italiano d’Investimento SGR-Elettra One/Maticmind e provvedimento n. 24851 del 27 marzo 2014, caso C11943 – ICCREA Holding/I.S.I.D.E.

⁵ Tali segmenti sono stati individuati dalle Parti sulla base della classificazione adottata nel 2021 da Gartner, una società di analisi industriale indipendente specializzata nel settore IT, alla quale ha fatto riferimento anche la Commissione in alcuni suoi precedenti (cfr. nota 2).

⁶ Cfr. Provvedimento n. 28342, cit.

11. I servizi di *cybersecurity* sono servizi basati su tecnologie, processi e misure di protezione progettati per ridurre il rischio di attacchi informatici. Benché tali servizi vengano offerti generalmente dalle società dei servizi IT, le Parti li considerano alla stregua di un distinto mercato del prodotto, la cui ampiezza geografica – sulla base di considerazioni analoghe a quelle svolte sopra – può essere in via conservativa ritenuta circoscritta all’ambito nazionale.

Gli effetti dell’operazione

12. L’operazione in esame produce effetti orizzontali nel mercato dei servizi IT nel quale le Parti, ad esito dell’operazione, verranno ad assumere una quota congiunta pari al [1-5%], restando esposte alla concorrenza dei numerosi operatori tra i quali risulta frammentata l’offerta; tra questi, i più qualificati risultano essere Accenture, che detiene una quota pari a circa il [5-10%], nonché TIM, IBM ed Engineering, ciascuno con una quota pari o di poco superiore al [5-10%]⁷.

Come emerge dalla successiva Tabella 1, analoghe considerazioni in merito alla struttura dell’offerta e alla posizione congiunta delle Parti valgono con riferimento ai singoli segmenti nei quali le attività di queste ultime si sovrappongono⁸.

Tabella 1: Segmenti di offerta dei servizi di IT – Quote di mercato in valore (2021)

	Lutech**	AI	Concorrenti
Consulenza	[inferiore all’1%]	[inferiore all’1%]	KPMG ([15-20%]), Accenture ([5-10%]), Deloitte ([5-10%])
Implementazione di applicazioni e servizi gestiti	[1-5%]	[1-5%]	Accenture ([10-15%]), Engineering ([10-15%]), Reply ([10-15%])
Implementazione di infrastrutture e servizi gestiti	[inferiore all’1%]	[1-5%]	Telecom Italia ([5-10%]), IBM ([5-10%]), Almoviva ([5-10%]), Engineering ([5-10%])
Infrastruttura come servizio	[1-5%]	[inferiore all’1%]	Amazon ([50-55%]), Microsoft (21,2% [20-25%]), Google ([10-15%])

Fonte: Dati Gartner forniti dalle Parti

** La quota di Lutech è calcolata tenendo conto anche del fatturato realizzato in Italia dalle altre società controllate dal Fondo Apax X.

13. Nel mercato dei servizi di *cybersecurity* l’operazione produce effetti trascurabili, in considerazione della presenza marginale di AI, la cui acquisizione attribuirà a Lutech una quota congiunta pari al [1-5%]. Deve inoltre considerarsi che il mercato è altamente frammentato tra numerosi qualificati concorrenti, tra cui Accenture, Leonardo, Capgemini, IBM, DXC, nonché operatori locali come Italtel.

14. Può infine escludersi che l’operazione produca effetti di natura verticale in relazione all’offerta di servizi IT, in considerazione del fatto che tra le Parti, attive allo stesso livello della filiera, non sussistono rapporti di fornitura.

⁷ Le quote di mercato in valore e riferite all’anno 2021 sono calcolate sulla base dei dati resi disponibili da Gartner.

⁸ Nei segmenti del business processing e dell’assistenza hardware l’operazione non dà luogo a sovrapposizioni orizzontali in ragione della presenza, peraltro marginale, di una sola delle due Parti.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che il patto di non concorrenza sottoscritto tra le Parti può essere considerato accessorio all'operazione di concentrazione in esame nei limiti da esse indicati e sopra riportati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette pattuizioni ove si dovessero realizzare oltre tali limiti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12524 - HNH-FONDO ITALIANO D'INVESTIMENTO-HILBERT/HNH HOSPITALITY
Provvedimento n. 30516

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione delle società Fondo Italiano d'Investimento SGR S.p.A., Hilbert S.r.l. e HNH S.r.l., pervenuta in data 20 febbraio 2023;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Fondo Italiano d'Investimento SGR S.p.A. (di seguito FII) è una società di investimento, parte del gruppo Cassa Depositi e Prestiti (di seguito CDP), che gestisce quindici fondi di investimento chiusi riservati a investitori qualificati, tra i quali il Fondo Italiano Consolidamento e Crescita (di seguito FICC, dedicato a investimenti in imprese italiane di media dimensione in un'ottica di consolidamento), per conto del quale FII agisce nell'ambito della presente operazione.

2. FII è partecipato in via maggioritaria dalla società CDP Equity S.p.A., a sua volta controllata da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., società a capo dell'omonimo gruppo, principalmente attivo, anche tramite il risparmio postale, nel finanziamento di Enti pubblici e di iniziative dagli stessi promosse, nell'assunzione di partecipazioni in società di rilevante interesse nazionale, nel finanziamento di opere, impianti e reti destinati alla fornitura di servizi pubblici, nonché nella gestione delle partecipazioni trasferite dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Per quel che più rileva ai fini della presente operazione, il gruppo CDP detiene il controllo (congiunto) di due società attive nel settore alberghiero (HotelTulist S.p.A. e Rocco Forte Hotels Limited). Inoltre, per il tramite della controllata CDP Immobiliare SGR, il gruppo CDP gestisce il Fondo Nazionale del Turismo – FNT, fondo multi-comparto dedicato a investimenti immobiliari in particolare nel settore turistico e alberghiero; nello specifico, FNT acquista gli immobili di interesse che cede poi in gestione a soggetti terzi indipendenti.

3. Nel corso del 2021, il gruppo CDP ha conseguito un fatturato complessivo pari a [30-40]* miliardi di euro, di cui [20-30] e [20-30] miliardi per vendite realizzate rispettivamente nell'Unione Europea e in Italia.

4. Hilbert S.r.l. (di seguito Hilbert) è una società veicolo costituita appositamente ai fini della presente operazione.

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

5. Il capitale sociale di Hilbert risulta allo stato integralmente detenuto dalla società Eulero Capital S.p.A.; per la data del *closing* è previsto un aumento di capitale del veicolo che sarà sottoscritto da una pluralità di ulteriori investitori (la società Futura Invest S.p.A. per il 18% circa e ulteriori cinquanta soggetti che acquisiranno una quota complessiva pari al 61% circa), nessuno dei quali, secondo quanto indicato dalle Parti, acquisirà il controllo su Hilbert.

Essendo di recente costituzione, Hilbert non ha ancora realizzato fatturato.

6. HNH Hospitality S.p.A. (di seguito HNHH) è una società italiana attiva nella gestione e conduzione di alberghi e altre connesse attività turistiche e ricreative. In particolare, HNHH è titolare di undici aziende alberghiere in Italia e gestisce, attraverso contratti di affitto di ramo d'azienda, ulteriori cinque aziende alberghiere, sempre in Italia.

7. Il controllo di HNHH risulta allo stato esercitato congiuntamente dalla società HNH S.r.l. (una *holding* familiare partecipata da quattro persone fisiche della medesima famiglia, detentrici della sola partecipazione in HNHH, per una quota pari al 63% circa del relativo capitale sociale) e da due società del gruppo Siparex (detentrici complessivamente del 37% circa del capitale di HNHH)¹.

8. HNHH ha conseguito, nel corso del 2021 e interamente in Italia, un fatturato totale pari a [31-100] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

9. La comunicazione in esame ha per oggetto l'acquisizione da parte di FICC (e quindi di CDP) e di Hilbert, mediante una società veicolo (HoldCo) che verrà appositamente costituita, insieme alla società HNH, del controllo congiunto di HNHH, attualmente controllata congiuntamente da HNH e da due società del gruppo Siparex. In particolare, HoldCo acquisirà la quota pari a circa il 37% del capitale sociale di HNHH detenuta dalle citate società del gruppo Siparex, mentre il restante 63% rimarrà di proprietà di HNH.

10. In virtù di patti parasociali, FICC e Hilbert eserciteranno il controllo congiunto su HoldCo, con quote, rispettivamente, pari al 65% e al 35%; in particolare, il relativo Consiglio di Amministrazione (di quattro membri) sarà equamente suddiviso tra i due soci, con *casting vote* appannaggio del Presidente designato da FICC, ma con Hilbert che avrà diritti di veto (sia in sede consiliare che assembleare) su materie strategiche quali l'approvazione del *budget* e del *business plan* della società. Per quanto riguarda, HNHH, sempre in virtù di patti parasociali, a HoldCo, alla quale spetterà la nomina di due dei sette membri del Consiglio di Amministrazione (con i restanti cinque designati da HNH), saranno attribuiti diritti di veto su materie strategiche (anche qui sia in sede consiliare che assembleare) quali l'approvazione del *budget* e del *business plan*.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

11. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo congiunto di un'impresa.

¹ Una quota residuale del capitale sociale di HNHH, inferiore all'1%, risulta inoltre allo stato detenuta dalla società Arlo S.r.l., che si è comunque impegnata a cederla agli acquirenti (FICC e Hilbert tramite HoldCo, cfr. infra).

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

a) Il mercato del prodotto e geografico

12. Da un punto vista merceologico, il settore interessato dall'operazione in esame è quello dell'attività alberghiera e ricettiva in cui opera la società HNHH, oggetto di acquisizione.

13. Nell'ambito del settore alberghiero/ricettivo, possono essere individuati una pluralità di distinti mercati del prodotto con riferimento alle differenze esistenti tra i vari esercizi in relazione alla loro tipologia, alle loro dimensioni, ai servizi da essi offerti, alla loro dislocazione e ai relativi prezzi². Tali elementi distintivi incidono sulle preferenze dei consumatori, limitando la sostituibilità tra le strutture a quelle che presentano caratteristiche simili (non è di norma ipotizzabile, infatti, che un consumatore interessato a un soggiorno di lusso in zone di pregio, ad esempio, possa sostituire una siffatta struttura ricettiva con un'alternativa caratterizzata da servizi *standard* in aree più periferiche della medesima località).

14. Per quel che concerne la dimensione geografica, si tratta di mercati caratterizzati generalmente da dimensioni limitate, in quanto il consumatore tende a indirizzarsi verso le strutture situate il più vicino possibile alla propria località di destinazione (non è di norma ipotizzabile, infatti, che un consumatore interessato a un soggiorno in un certo Comune possa sostituire tale localizzazione con un'alternativa in un Comune diverso, quand'anche a parità di categoria alberghiera/ricettiva).

Tale ambito geografico, essenzialmente comunale, può tuttavia risultare esteso anche a località limitrofe nei casi in cui tali località siano ben collegate e quindi facilmente raggiungibili³.

15. A ogni modo, nel caso di specie, stante l'assenza di significativi effetti concorrenziali, non sono necessari ulteriori approfondimenti sulla rilevanza merceologica e geografica dei mercati in questione, potendosi quindi lasciare aperta la questione della loro esatta delimitazione.

b) Effetti dell'operazione

16. L'operazione di concentrazione in esame realizzerà, di fatto, la sostituzione del soggetto con cui HNH continuerà a esercitare il controllo congiunto su HNHH: da due società del gruppo Siparex al gruppo CDP insieme alla pluralità di investitori di Hilbert.

17. L'operazione comporta marginali sovrapposizioni orizzontali tra gli acquirenti (e i gruppi a cui appartengono) e l'acquisita: le due società controllate dal gruppo CDP sopra citate (HotelTurist e Rocco Forte Hotels) sono difatti presenti, nella generalità dei casi, in Comuni diversi e/o con diverse categorie di struttura ricettiva rispetto all'ambito di operatività di HNHH. Gli ambiti merceologici e geografici coincidono di fatto in un solo caso, gli hotel di categoria 4 stelle nel comune di Roma (un

² Cfr., ad esempio, C12065 in Bollettino n. 30/16.

³ Cfr. C12065 cit..

albergo per CDP e uno per HNHH)⁴, dove la quota congiunta delle Parti rimane comunque inferiore al 5% in un contesto caratterizzato da numerose strutture concorrenti.

18. Da un punto di vista verticale, oltre al fatto che gli immobili di proprietà del citato fondo FNT del gruppo CDP sono comunque dallo stesso concessi in locazione a gestori alberghieri terzi indipendenti, rileva comunque il fatto che tali immobili si trovano in aree geografiche diverse da quelle in cui è allo stato presente HNHH.

19. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Il presente provvedimento verrà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

⁴ Nonché, secondo quanto evidenziato dalle Parti, e solo allargando l'ambito regionale all'intera Regione, gli hotel a 5 stelle in Sicilia (due alberghi, uno a Palermo e l'altro in provincia di Agrigento, per CDP e un albergo in provincia di Trapani per HNHH); in questo caso la quota congiunta sarebbe comunque pari a circa il [5-10%], sempre con la presenza di numerosi operatori concorrenti.

C12526 - FERRERO INTERNATIONAL/HOLDINVEST

Provvedimento n. 30517

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento CE n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione effettuata dalla società Ferrero International S.A., pervenuta in data 21 febbraio 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Ferrero International S.A. (di seguito "Ferrero International") è una società di diritto lussemburghese, holding del gruppo Ferrero. Essa è controllata in modo esclusivo, in via indiretta, da una persona fisica. Il gruppo Ferrero (di seguito anche Ferrero) è attivo a livello nazionale e internazionale nella produzione e commercializzazione di prodotti dolciari, tra i quali *chocolate confectionery*, prodotti spalmabili dolci, prodotti da forno (e.g. merendine), caramelle, bevande e gelati. Dal 2013, a seguito dell'acquisizione del gruppo Stelliferi, il gruppo Ferrero è attivo anche nell'acquisto e vendita di nocciole. Il fatturato consolidato realizzato a livello mondiale dal gruppo Ferrero è stato nel 2021 pari a circa [10-20]* miliardi di euro, di cui circa [1-2] miliardi di euro in Italia.

2. Holdinvest S.p.A. (di seguito Holdinvest) è una società controllata da persone fisiche, attiva nel settore della produzione del freddo per conto terzi, nonché nell'attività di gestione di depositi e magazzini, in regime di congelato, refrigerato o ambientale. Essa controlla in modo esclusivo la società Fresystem S.p.A. (di seguito Fresystem), attiva nella produzione e commercializzazione di prodotti da forno surgelati dolci e, in minima parte, salati. Fresystem opera come produttore e distributore di prodotti con il proprio marchio "Cupiello" e, allo stesso tempo, come produttore per conto terzi. Il portafoglio di prodotti include, tra l'altro, croissant, trecce e pane al cioccolato, muffin, torte mono-porzione e ciambelle. Il fatturato realizzato da Holdinvest, interamente in Italia è stato pari, nel 2021, a circa [1-10] milioni di euro, mentre quello realizzato da Fresystem in Italia è stato pari a circa [31-100] milioni di euro.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione consiste nell'acquisizione da parte di Ferrero International del 100% delle partecipazioni al capitale sociale e dei diritti di voto di Holdinvest e, indirettamente, del 100% delle partecipazioni al capitale sociale e dei diritti di voto della sua controllata Fresystem. Secondo quanto dichiarato dalla Parte notificante, tra le finalità dell'operazione vi è quella di *[omissis]*.

4. Il Contratto Preliminare di Compravendita prevede un "patto di non concorrenza e divieto di storno" in capo ai Venditori della durata di tre anni dalla data del closing dell'Operazione, in base al quale i Venditori si impegnano, tra l'altro, a: *[omissis]*.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di parti di impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate dall'operazione è stato superiore a 517 milioni di euro ed il fatturato realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dalle imprese oggetto di acquisizione è stato superiore a 31 milioni di euro.

6. I patti di non concorrenza e di non sollecitazione sottoscritti dalle parti e descritti nel paragrafo precedente possono essere ritenuti direttamente connessi e necessari alla realizzazione dell'operazione di concentrazione in esame, in quanto funzionali alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che essi non impediscano ai venditori di acquistare o detenere azioni a soli fini di investimento finanziario e che siano limitati temporalmente a un periodo di tre anni¹.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

Effetti orizzontali

7. Sia Ferrero che Fresystem operano nel settore della produzione e commercializzazione di prodotti da forno dolci. In particolare, mentre Fresystem è attiva nella produzione e commercializzazione di prodotti dolciari da forno surgelati, anche come produttore per conto terzi (*[omissis]*), Ferrero è attivo nella produzione e commercializzazione di prodotti dolciari da forno freschi, principalmente con le merendine a marchio "Kinder".

8. I prodotti dolciari da forno possono essere freschi o surgelati. In passato, l'Autorità ha ritenuto i prodotti freschi e i prodotti surgelati sostanzialmente sostituibili dal lato della domanda finale, anche in ragione della circostanza che i prodotti surgelati, una volta messi in forno, acquistano analoghe caratteristiche di fragranza, gusto e freschezza rispetto ai prodotti freschi². Più di recente, tuttavia,

¹ Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03) pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005. In particolare, si ritiene che la durata di 3 anni possa essere giustificata dalla circostanza che la cessione di impresa comprende il trasferimento della fedeltà dei clienti tanto come avviamento dell'azienda che come know-how.

² Cfr., tra gli altri, provv. n. 24845 del 19 marzo 2015, C11942 - Capitoloquattordici/Forno d'Asolo.

essa ha considerato come un mercato rilevante distinto quello della produzione e commercializzazione dei prodotti da forno e di pasticceria surgelati³, ipotizzandone, pur senza adottare una definizione conclusiva al riguardo, una distinzione nei seguenti segmenti: *i*) prodotti da forno dolci surgelati per la prima colazione; *ii*) pasticceria surgelata; *iii*) prodotti da forno salati surgelati (snack); *iv*) panetteria surgelata. Per ciascuna tipologia di prodotto, è stata inoltre considerata una possibile distinzione sotto il profilo dei canali distributivi tra le vendite al canale “food service” (comprensivo dei canali Ho.Re.Ca e catering) e le vendite al canale *retail*, alla luce delle diversità relative alla tipologia dei clienti e alle loro esigenze.

9. Sotto il profilo geografico, i mercati interessati hanno una dimensione nazionale in ragione della specificità dei gusti e delle esigenze di consumo dei diversi Paesi.

10. Ai fini della presente valutazione, la definizione di mercato sotto il profilo merceologico può essere invece lasciata aperta in quanto l’operazione, anche nell’ipotesi di mercato più restrittiva, non genera effetti anticoncorrenziali di rilievo. Infatti, in primo luogo, le quote di mercato delle Parti sono particolarmente basse e non eccedono mai il [10-20]% in qualsiasi segmentazione possibile del settore dei prodotti da forno. In secondo luogo, considerando l’ipotesi più restrittiva di un mercato rilevante limitato ai soli prodotti dolciari da forno surgelati - anche ripartito per tipo di prodotto (tra prodotti da forno surgelati per la prima colazione e pasticceria surgelata) e per diverso canale distributivo (tra canale *food service* e canale *retail*) - le Parti non sarebbero concorrenti diretti [omissis]. Inoltre, esistono sul mercato importanti e qualificati concorrenti in grado di esercitare una significativa pressione concorrenziale sull’entità risultante dalla concentrazione.

Effetti verticali

11. Come noto, Ferrero opera anche nel settore della produzione e commercializzazione dei prodotti spalmabili dolci, collocato a monte rispetto al mercato della produzione e commercializzazione dei prodotti dolci da forno. L’operatore è tuttavia presente nel settore soltanto mediante l’attività di produzione e commercializzazione della Nutella, prodotto spalmabile a base di cacao e nocciole che non viene venduto alle imprese terze attive nella produzione e commercializzazione di prodotti dolci da forno. [omissis]. Pertanto, posto che la Nutella non rappresenta un input del settore a valle dei prodotti dolci da forno, l’Operazione non appare idonea a determinare significativi effetti di natura verticale.

12. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l’operazione in esame non ostacola, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di non concorrenza e di non sollecitazione intercorsi tra le parti sono accessori alla presente operazione nei soli limiti sopra descritti e che l’Autorità si riserva di valutare i suddetti patti che si realizzino oltre i limiti ivi indicati;

³ Prov. n. 28194 del 17 marzo 2020, C12288 – Forno d’Asolo/Pasticceria Bindi; provv. n. 27273 del 20 luglio 2018, C12174 – BCEC Management X/Forno d’Asolo.

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12527 - CDPE INVESTIMENTI/VALVITALIA FINANZIARIA*Provvedimento n. 30518*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE), n. 139/2004 del Consiglio, del 20 gennaio 2004, relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione delle società CDPE Investimenti S.p.A., pervenuta in data 23 febbraio 2023, integrata in data 6 marzo 2023;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. CPDE Investimenti S.p.A. (di seguito CPDEINV) è una società controllata da CDP Equity S.p.A. (di seguito CDPE), attiva nell'assunzione di partecipazioni in società di capitale mediante l'acquisizione, la detenzione e la gestione di diritti rappresentati, o meno, da titoli sul capitale.

A sua volta CDPE, società interamente controllata da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (di seguito CDP), è attiva nell'assunzione di partecipazioni in società di rilevante interesse nazionale, mediante investimenti in capitale di rischio, possiede partecipazioni in società di gestione del risparmio e investe in fondi nel campo del *venture capital*, del *private equity* e delle infrastrutture.

CDP è una società a capo dell'omonimo gruppo, attiva, tra l'altro, nel finanziamento di enti pubblici (territoriali e non), nell'assunzione di partecipazioni in società di rilevante interesse nazionale, nel finanziamento di opere, impianti, reti e dotazioni destinate alla fornitura di servizi pubblici e alle bonifiche, nella gestione delle partecipazioni trasferite dal Ministero dell'Economia e delle Finanze a CDP.

Il fatturato realizzato dal gruppo CDP nel 2021 è stato di circa [30-40]* miliardi di euro, di cui circa [20-30] miliardi di euro e circa [20-30] miliardi di euro per vendite realizzate rispettivamente nell'Unione Europea e in Italia.

2. Valvitalia Finanziaria S.p.A. (di seguito VF) è la *holding* del gruppo Valvitalia, attualmente controllata congiuntamente da CPDEINV e da Finvalv S.r.l., ciascuna con quote del 50% del capitale sociale. A sua volta, Finvalv S.r.l. è soggetta al controllo esclusivo di una persona fisica, [omissis]. VF controlla in via esclusiva Valvitalia S.p.A., la società operativa del gruppo Valvitalia.

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

Il gruppo Valvitalia è attivo nella produzione e commercializzazione di una serie di prodotti utilizzati nelle condutture destinate all'industria petrolchimica, petrolifera ed elettrica (valvole, raccordi, flange, giunti, sistemi per la filtrazione e regolazione dei fluidi e dei gas, ecc.).

Il fatturato realizzato complessivamente, nel 2021, dal gruppo Valvitalia è stato di circa [100-517] milioni di euro, di cui circa [31-100] milioni di euro e circa [31-100] milioni di euro per vendite realizzate rispettivamente nell'Unione Europea e in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione da parte di CDPEINV del controllo esclusivo di VF e, di conseguenza, anche del gruppo Valvitalia. In particolare, tale operazione è posta in essere a seguito della conversione di un prestito obbligazionario convertibile in nuove azioni di VF e del contestuale mutamento degli assetti di governo societario del Gruppo Valvitalia, secondo quanto previsto in un nuovo Patto parasociale negoziato da CDPEINV e Finvalv. In base al nuovo Patto parasociale, CDPEINV deterrà il 75% del capitale sociale di VF e il controllo esclusivo del gruppo Valvitalia, mentre Finvalv sarà azionista di minoranza, con il restante 25% del capitale sociale, senza diritti rilevanti ai fini della configurazione del controllo.

4. Il nuovo Patto parasociale prevede, infatti, che CDPEINV nomini la maggioranza dei membri del Consiglio di amministrazione (di seguito CDA), compreso l'Amministratore delegato, di VF e di Valvitalia S.p.A., mentre Finvalv potrà nominare membri del CDA che la rappresentano come socio di minoranza, individuati tra le persone fisiche attuali soci del gruppo Valvitalia, ai quali saranno riconosciuti alcuni diritti di veto tipici della protezione degli azionisti di minoranza ma che non conferiscono alcun diritto di *governance*.

5. L'operazione in esame prevede, a carico degli attuali soci del gruppo Valvitalia ai quali saranno attribuite cariche dirigenziali e/o ruoli nel CDA di VF e di Valvitalia S.p.A., un obbligo a non svolgere, in proprio o per conto di terzi anche in forma solo occasionale e/o gratuita, attività in concorrenza con l'attività svolta dal gruppo Valvitalia per la durata di due anni dalla cessazione delle cariche loro conferite in base al nuovo Patto parasociale.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'operazione comunicata, in quanto comporta il passaggio da un controllo congiunto a un controllo esclusivo, costituisce concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

7. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 517 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

8. Il patto di non concorrenza sopra descritto può essere qualificato come accessorio alla concentrazione comunicata, purché limitato ai prodotti e al territorio in relazione ai quali essa è chiamata ad operare¹.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

9. Preliminarmente si osserva che, sulla base delle informazioni fornite, l'operazione non è tale da determinare alcun effetto di rilievo sotto il profilo concorrenziale posto che non darà luogo ad alcuna sovrapposizione orizzontale o integrazione verticale tra le attività esercitate dalle Parti interessate dalla concentrazione.

a. I mercati del prodotto

10. Sotto il profilo merceologico, i mercati interessati alla presente operazione sono quelli dove opera il gruppo Valvitalia, ovvero della produzione e commercializzazione di componenti per condutture utilizzate, generalmente in grandi infrastrutture, per l'estrazione e il trasporto di fluidi (tipicamente petrolio, gas ed acqua). All'interno di tale settore è possibile individuare quattro distinti mercati del prodotto in funzione delle diverse componenti prodotte dal gruppo Valvitalia, non essendo tali componenti sostituibili poiché ciascuna di esse è destinata a funzioni diverse². Nello specifico, il gruppo Valvitalia opera nei seguenti mercati del prodotto:

- a. quello delle valvole. Si tratta di componenti che consentono di controllare e regolare diverse caratteristiche (flusso, volume, pressione, direzione) dei gas e dei liquidi estratti o trasportati e che sono utilizzate all'interno di un processo industriale oppure inserite su di un prodotto finito (es. automobili ed elettrodomestici),
- b. quello dei raccordi, flange e giunti. Si tratta di componenti che sono utilizzate per unire tubi (o condotte, valvole e altre parti di impianto) di diversa misura permettendo di mantenere il punto di flessione,
- c. quello dei sistemi di regolazione, filtrazione e misura, ossia delle componenti che permettono il collegamento fisico tra il metanodotto di alimentazione e la rete di distribuzione; anche in questo caso è possibile distinguere tra diversi componenti (regolatori di pressione, filtri, scambiatori di calore, odorizzatori, etc.),
- d. quello dei sistemi antincendio.

b. L'area geografica rilevante

11. Sotto il profilo geografico, i mercati sopra individuati possono ritenersi di dimensioni almeno comunitarie, in linea con i precedenti dell'Autorità³. La dimensione di tali mercati è fondamentalmente dovuta alla presenza, in qualità di principali utilizzatrici finali di componenti per condutture, di imprese multinazionali attive nell'estrazione, trasporto, trattamento e commercializzazione di petrolio, gas e altre risorse energetiche primarie. Essendo gli impianti di

¹ Si veda "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005).

² Cfr. AGCM, provv. n. 17864 del 17 gennaio 2008, caso C9054-Gruppo Banca Leonardo-Iniziativa gestione Investimenti-Valvitalia.

³ Cfr. AGCM, provv. n. 17864 del 17 gennaio 2008, citato e AGCM, provv. N. 21394 del 21 luglio 2010, C10669-Sicli Holding/Zener Fire and Security; AGCM, provv. N. 29801 del 3 agosto 2021, caso C12385-Eurizon Capital SGR/Gruppo Servizi Associati.

estrazione e trasporto delle società petrolifere dislocati a livello internazionale, la domanda di componenti per condutture si determina in relazione a progetti distribuiti su scala sovranazionale, indipendentemente dalla nazionalità del produttore e della stessa società petrolifera.

In particolare, è prassi del settore che gli utilizzatori della componentistica destinata ai grandi impianti di estrazione predispongano delle liste di fornitori qualificati, sulla base di rigorosi criteri tecnici senza che, al riguardo, assuma rilevanza la nazionalità dei produttori di tali componenti.

Nel caso di specie non appare comunque necessaria una precisa definizione del mercato geografico rilevante.

c. Effetti dell'operazione

12. Secondo quanto comunicato, in nessuno dei mercati rilevanti sopra individuati vi è sovrapposizione tra le attività delle parti, in quanto CPDEINV e le società del gruppo Valvitalia sono attive in tali mercati solo mediante la partecipazione detenuta in VF. Inoltre, in tutti i mercati sopra individuati sono presenti qualificati concorrenti, a fronte delle quote estremamente limitate detenute dal gruppo Valvitalia inferiori al 5-10% a livello dell'Unione europea. Parimenti, l'operazione non risulta produrre effetti di natura verticale, in considerazione della circostanza che il legame tra CDPEINV e VF è pre-esistente all'operazione stessa.

In ogni caso, trattandosi del passaggio da un controllo congiunto a un controllo esclusivo non viene modificato l'assetto concorrenziale dei mercati rilevanti⁴.

13. Alla luce di quanto precede, l'operazione di concentrazione in oggetto non appare idonea a modificare le dinamiche concorrenziali nei mercati rilevanti come prima definiti.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che il patto di non concorrenza risulta accessorio alla presente operazione nei limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, il suddetto patto che si realizzi oltre tali limiti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

⁴ Cfr. ex multis, AGCM, provv. n. 30113 del 12 aprile 2022, C12439-Angelini Holding/Finameccanica data.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1884 - SERVIZI DI PAGAMENTO DELLA SOSTA CON APP

Roma, 24 marzo 2023

Associazione Nazionale Comuni Italiani

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 14 marzo 2023, ha ritenuto di svolgere alcune considerazioni, ai sensi dell'articolo 22 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, in merito agli ostacoli all'accesso al mercato dei servizi di pagamento della sosta mediante *app* riscontrati in numerosi comuni italiani. Il presente parere viene trasmesso all'ANCI affinché lo divulghi ai propri associati.

In particolare, dalle evidenze raccolte è emerso che solo in pochi comuni - spesso quelli di maggiori dimensioni, come Milano, Torino e Roma - le amministrazioni che gestiscono le aree pubbliche di sosta oppure le società concessionarie, pubbliche o private, da queste selezionate per lo svolgimento di tale attività (di seguito anche "Gestori della Sosta") hanno adottato, correttamente, una regolazione che favorisce la concorrenza *nel* mercato nell'offerta dei servizi di pagamento della sosta mediante *app*, attraverso la pubblicazione di avvisi per la presentazione di manifestazioni di interesse che consentono a tutti gli operatori in possesso dei requisiti richiesti di erogare il suddetto servizio, trattandosi di un'attività in regime di libero mercato. Nella gran parte degli altri comuni, anche di rilievo in termini di estensione e popolosità, è invece diffusa la prassi di limitare il numero di operatori, senza che vi sia, tuttavia, alcuna giustificazione di natura tecnica e/o economica legata alle caratteristiche del servizio.

Ci si riferisce sia ai casi in cui i Gestori della Sosta non ammettano *tout court* alcun operatore a prestare il servizio di pagamento con *app* sia ai casi in cui i Gestori della Sosta attribuiscono un diritto di esclusiva per l'erogazione del suddetto servizio ad un unico operatore ovvero ad un numero limitato di essi, precludendo l'accesso ad operatori che sarebbero in grado di offrirlo sotto il profilo tecnico ed economico, con l'effetto di ridurre il confronto concorrenziale a danno degli utenti finali. Nel complesso, la situazione descritta è emersa in numerosi comuni, alcuni dei quali di medie/grandi dimensioni e/o centri di rilevante attrazione turistica, dove quindi non solo i residenti ma anche i turisti potrebbero essere interessati a godere di una "connettività di rete", ossia alla possibilità di utilizzare la medesima applicazione già installata sul proprio *smartphone* (e utilizzata per pagare la sosta nel proprio comune di residenza) per pagare la sosta sulle strisce blu di un altro comune.

A riguardo, e coerentemente con l'orientamento espresso nei propri precedenti pareri del 2015¹ e del 2021², l'Autorità intende ribadire che l'affidamento in esclusiva del servizio di pagamento in questione non trova alcuna giustificazione sotto il profilo *antitrust*. Il servizio di pagamento della sosta con *app*, infatti, appare presentare chiaramente le caratteristiche di un servizio commerciale a valore aggiunto, diverso e ancillare rispetto al servizio principale, che - come dimostra l'esperienza di alcuni importanti Comuni italiani - ben consente sotto il profilo tecnico anche la gestione simultanea di più sistemi dello stesso tipo da parte di diversi operatori.

L'erogazione del servizio attraverso una pluralità di soggetti può avvenire anche laddove si volesse garantire che il servizio di pagamento della sosta via *app* non comporti costi aggiuntivi per il cliente finale. In tal senso, diversi comuni prevedono il convenzionamento e l'integrazione dei sistemi con tutti gli operatori interessati, previa dimostrazione del possesso di determinati requisiti minimi di natura tecnico-economica, fissati in maniera non discriminatoria.

Altresì, anche qualora le specifiche condizioni di domanda ed offerta siano tali da non permettere un sistema di commissioni in favore delle *app* o di sostenere i costi di adeguamento dei sistemi informatici, il servizio di pagamento della sosta via *app* potrebbe essere finanziato anche con i proventi pagati dagli utenti: in altri termini, si tratta di un'attività che ha tutte le caratteristiche di redditività *stand alone*. Infatti, gli utenti potrebbero essere disposti a pagare un sovrapprezzo al fine di usufruire dei servizi aggiuntivi, che altrimenti non sarebbero disponibili, per i quali esistono dei vantaggi consistenti nella maggiore immediatezza (rispetto ai parchimetri o all'acquisto dei titoli di sosta in tabaccheria) o nella possibilità di personalizzazione dei servizi.

Pertanto non si ravvisa il principale presupposto per l'affidamento di un diritto di esclusiva a favore di un solo fornitore né è giustificabile il ricorso al concetto del "numero chiuso" di operatori da selezionare, dal momento che tutti coloro che sono in grado di garantire all'ente locale il possesso di adeguati requisiti tecnici e finanziari devono avere la possibilità di erogare il servizio. In pratica, l'ente gestore della sosta si dovrebbe limitare, come già avviene in molti Comuni, a bandire una manifestazione di interesse aperta alla partecipazione di tutti gli operatori. Il regime di concorrenza *nel* mercato è infatti quello più idoneo a garantire un corretto confronto competitivo tra operatori.

Conseguentemente, per il tramite dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani, l'Autorità auspica, da parte delle amministrazioni locali, l'adozione di un regime volto a favorire la concorrenza *nel* mercato tra i vari operatori nel settore dei servizi di pagamento della sosta tramite *app*, essendo tale regime il più idoneo a garantire un corretto confronto competitivo.

L'Autorità invita l'Associazione in indirizzo a comunicare, entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della presente segnalazione, le iniziative adottate per promuovere la rimozione delle violazioni della concorrenza sopra esposte.

¹ Cfr. parere AS1198 del 18 giugno 2015, "Modalità di affidamento dei servizi di pagamento della sosta su strisce blu in aree comunali tramite *smartphone*", in Boll. n. 24/2015.

² Cfr. Parere AS1770 del 3 giugno 2021, "Comune di Courmayeur (AO) - pagamento nelle aree di sosta tramite *smartphone*", in Boll.n. 28/2021.

Il presente parere sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12300 - VODAFONE FATTURAZIONE POST RECESSO

Provvedimento n. 30538

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12300 nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale in Ivrea (Torino) e operante nel settore delle telecomunicazioni, con fatturato, al 31 dicembre 2021, pari a 5.503.854.539 euro (risultante dall'ultimo bilancio certificato e pubblicato).

2. Movimento Consumatori, associazione di consumatori.

3. Codici, associazione di consumatori.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. La condotta posta in essere da Vodafone a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata anche in seguito alla migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alla pratica commerciale descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a Vodafone l'avvio del procedimento istruttorio PS12300 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera d), e/o dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo¹.

6. Nelle date 20 settembre 2022, 15 novembre 2022 e 10 gennaio 2023, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023, dandone comunicazione a Vodafone e alle altre Parti del procedimento istruttorio.

7. In data 6 luglio 2022 sono state ammesse a partecipare al procedimento le associazioni di consumatori Movimento Consumatori e Codici².

8. Nelle date 14 giugno 2022, 4 luglio 2022, 28 luglio 2022, Vodafone ha inviato le risposte alle richieste di informazioni³.

9. Vodafone è stata sentita in audizione in data 15 luglio 2022⁴.

10. Vodafone ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date 25 maggio 2022, 7 luglio 2022, 26 ottobre 2022, 20 dicembre 2022⁵.

11. In data 14 giugno 2022, con integrazione del 28 luglio 2022, Vodafone, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁶.

12. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 25 ottobre 2022, e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 27 ottobre 2022⁷.

¹ Doc. 45.

² Docc. 78 e 79.

³ Docc. 67, 77, 94.

⁴ Doc. 92.

⁵ Docc. 59, 85, 111, 132.

⁶ Docc. 67, 94.

⁷ Doc. 111.

13. Con comunicazione del 12 gennaio 2023⁸, in data 14 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista, nonché alle altre Parti del procedimento, il termine per la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁹, prorogato, su istanza del Professionista, al 30 gennaio 2023.

14. In data 31 gennaio 2023 Vodafone ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹⁰.

15. In data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e all'art. 16, comma 5, del Regolamento¹¹. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 1° marzo 2023.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

Il quadro normativo di riferimento

16. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonia in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (art. 1, commi 3, di detto D.L.).

17. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono *“commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”*.

18. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, *“l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”* (art. 8, comma 2).

19. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*, che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell'utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti¹², secondo cui, tra l'altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

⁸ Doc. 141.

⁹ Doc. 128, 127, 129.

¹⁰ Doc. 144.

¹¹ Doc. 146.

¹² *“I costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza”*, che non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. *“La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti”* deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. *“Le rate residue relative ai servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio principale”*, che

20. AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l'obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina web (cd. "*trasparenza tariffaria*"), il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall'operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere "*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*", nonché comunicate alla stessa AGCOM.

21. Dette spese - che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato - devono essere rese note, secondo le previsioni dell'AGCOM, altresì verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

22. Nel corso degli anni l'Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (c.d. KPI) che riguardano le fatture contestate e l'accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell'indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull'accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

23. In base alla delibera da ultimo citata, gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell'anno di riferimento, pubblicando i risultati.

Le segnalazioni

24. Dal novembre 2021 sono pervenute circa [67-72]* segnalazioni che lamentano come Vodafone, nella fase successiva alla manifestazione di volontà di recedere dal contratto di servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

25. Secondo le segnalazioni, in particolare, le fatturazioni sarebbero emesse, nonostante la manifestazione di volontà del recesso, a fronte del servizio telefonico disattivato o ancora attivo a insaputa dello stesso consumatore.

26. In alcuni casi il recesso sarebbe stato manifestato dagli utenti mesi prima e la fatturazione verrebbe seguita da ripetuti solleciti per il pagamento.

27. In altri casi la fatturazione continuerebbe ad essere emessa a nome del titolare dell'utenza, nonostante questi sia deceduto e il relativo distacco sia stato richiesto dagli eredi.

28. Altre segnalazioni riguardano la doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, emessa anche a distanza di mesi; altre ancora, infine, riguardano la fatturazione dopo il recesso di servizi o prodotti collegati all'utenza principale.

possono essere pagate in un'unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento. Inoltre, l'utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.

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

Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale

29. Dalle risultanze istruttorie¹³ è emerso che, secondo le procedure aziendali interne di Vodafone, la volontà di recedere dal contratto di fonia può essere manifestata tramite diversi canali (raccomandata A/R, PEC, *form online* sul sito *voda.it*, modulo di recesso nei punti vendita Vodafone, telefonicamente tramite il Servizio Clienti). Deve essere allegata documentazione attestante la titolarità dell'utenza (ad esempio, documento di identità, certificato di morte e titolarità della successione, documenti da cui risulta la rappresentanza legale di persone giuridiche).

30. Secondo la prassi seguita di Vodafone, la comunicazione di recesso non è conforme se non viene trasmesso anche il documento di identità del titolare dell'utenza ovvero, in caso di cessazione per decesso del titolare, se non viene prodotto il certificato di morte e la autocertificazione della successione. Essa non è completa se mancano informazioni essenziali per identificare univocamente il cliente e quindi procedere alla chiusura dell'utenza (quali, ad esempio, il nome del richiedente o il numero dell'utenza telefonica in caso di più utenze intestate alla medesima persona).

31. Qualora la manifestazione di volontà del recesso sia completa e conforme (anche nei casi in cui il recesso sia stato comunicato via telefono), Vodafone segue lo schema dei ricontatti telefonici, procedendo a richiamare il cliente per 3 volte (ad eccezione delle utenze business per le quali si richiede all'utente l'interesse al ricontatto per la registrazione del recesso). Tali ricontatti sono effettuati, quindi, non solo per la regolarizzazione delle richieste incomplete o non conformi, ma anche ove il recesso sia completo e conforme. Infatti, anche secondo quanto riportato nelle *Linee guida per i call center* di Vodafone, i ricontatti telefonici sarebbero finalizzati a ricevere dall'utente la conferma della volontà di disattivazione del numero, oltre ad informarlo dell'imminente disattivazione del servizio e degli eventuali costi di disattivazione. Soltanto ove il recesso sia incompleto o non conforme, detti ricontatti telefonici sono utili ad acquisire gli elementi mancanti; in tal caso l'utente può integrare eventuali carenze nell'ambito del contatto telefonico con la registrazione di un *vocal*. Secondo le suddette *Linee guida* utilizzate dagli addetti, il primo dei tre tentativi di contatto è effettuato entro 10 giorni dalla richiesta di recesso.

32. Vodafone sostiene comunque che gli addetti effettuano il ricontatto entro un lasso di tempo dal ricevimento della manifestazione di volontà di recedere che va da poche ore a un massimo di 72 ore e che la tempistica esatta dipende dal canale utilizzato dall'utente per l'invio della cessazione.

33. Se l'utente non risponde alle tre chiamate in caso di manifestazione di volontà del recesso completa e conforme, la procedura, con la cessazione dell'utenza, viene evasa con effetto nei 30 giorni successivi (come prevede la normativa vigente) dalla data di presentazione.

34. Se il richiedente non risponde a nessuna delle tre chiamate telefoniche e la richiesta di recesso non è completa oppure non è conforme, l'utente viene informato dell'impossibilità di procedere tramite l'invio di un SMS (sul numero di telefono mobile indicato nella richiesta di recesso oppure sul numero eventualmente registrato in anagrafica). L'SMS riporta: "*Vodafone: abbiamo provato a contattarti per la tua richiesta di disattivazione che risulta incompleta. Per ulteriori informazioni rispondi gratuitamente CHIAMAMI a questo SMS, ti richiameremo a breve. In caso contrario la tua richiesta sarà archiviata senza disattivazione*". Se l'utente non risponde neanche all'SMS, la richiesta di recesso non viene evasa.

¹³ Doc. 67.

35. Le manifestazioni di volontà delle cessazioni complete e conformi sono inserite nel sistema informatico dalla funzione interna *Customer Value Management* e sono analizzate da un sistema automatizzato gestito dalla funzione interna *Vodafone Robotic Process Automation (aRPA)* che disattiva la linea dell'utente.
36. In presenza di ostacoli tecnici alla disattivazione, entro i 30 giorni previsti, il recesso è gestito manualmente da una società esterna. In caso di insuccesso, la disattivazione manuale viene effettuata da Vodafone tramite la funzione *Customer Value Management*.
37. La richiesta di cessazione con migrazione viene presentata all'operatore ricevente (c.d. *recipient*) secondo la regolamentazione prevista da AGCOM tramite la trasmissione del codice di migrazione assegnato dall'operatore cedente (c.d. *donating*) e l'utilizzo di una piattaforma comune. La piattaforma effettua una prima verifica formale della richiesta (compilazione di tutti i campi obbligatori della richiesta da parte del *recipient*). Se l'esito è positivo, interviene la funzione *Information Technology* di Vodafone (operatore *donating*), per le verifiche funzionali tecniche (es. verifica del codice di migrazione). Se emergono anomalie, Vodafone trasmette all'operatore *recipient* l'esito negativo (c.d. KO), secondo le tipologie indicate nell'Accordo *quadro tra operatori*. In presenza di KO, è compito del *recipient* trasmettere nuovamente la richiesta di migrazione con i dati corretti.
38. L'assenza di KO indica che la verifica tecnica ha dato esito positivo e la richiesta di migrazione viene trasmessa dal *recipient* al gestore della rete che comunica tra l'altro la DAC (data di attesa consegna, ossia della migrazione) concordata con il cliente. Alla DAC l'operatore *donating* sospende il servizio e la fatturazione.
39. Dal punto di vista organizzativo, la gestione dei recessi è svolta dalla funzione interna *Customer Value Management*, che opera tramite gruppi di lavoro dedicati, composti sia da personale interno di Vodafone sia da personale dipendente esterno gestito dalle società contrattualizzate.
40. I rapporti tra la funzione interna e dette società avvengono tramite continui flussi di dati. Dalle società esterne è gestita, in particolare, la prima fase di verifica delle manifestazioni di volontà del recesso sotto il profilo della valutazione di conformità delle stesse, ossia dell'identificazione del cliente, che porta alla registrazione della domanda. I 3 ricontatti telefonici sono eseguiti sia dai call center gestiti internamente sia dai call center gestiti esternamente.
41. Il sistema di *billing* è gestito dalla funzione interna *Finance*, che recepisce, tramite sistemi informatizzati, l'informazione sulla avvenuta disattivazione dei servizi e provvede in automatico a emettere l'ultima fattura. La fatturazione viene interrotta soltanto con la cessazione del rapporto contrattuale e non sono previste cause di sospensione della fatturazione.
42. In particolare, la fatturazione non viene sospesa in presenza di una comunicazione di recesso non conforme o incompleta che riguardi un intestatario deceduto oppure in assenza di traffico telefonico sulla linea. Vodafone ha precisato che l'assenza di traffico telefonico, anche nel caso in cui la domanda di recesso sia non conforme o incompleta, non è un elemento indicativo dell'effettiva volontà di non fruire nel futuro del servizio (come avviene, ad esempio, nel caso di un'abitazione secondaria dove per mesi può non avvenire traffico, ma non per questo vi è la volontà di cessazione).
43. Anche la presentazione di reclami, gestiti dalle funzioni interne *Customer Operator* e *Finance*, non sospende la fatturazione.

44. In caso di mancato pagamento di quanto fatturato, prima di affidare l'incarico ad una società di recupero dei crediti, Vodafone invia al consumatore un SMS, un'email o una lettera di sollecito. La proposizione di un reclamo sospende le azioni di recupero del credito.

45. Gli incarichi sono affidati alle società di recupero crediti contrattualizzate tramite sistemi automatizzati dopo 21 giorni dalla data di scadenza delle fatture. Vodafone attende l'emissione e la scadenza dell'ultima fattura (cd. fattura di cessazione) che contiene tutti gli addebiti dell'ultimo periodo di fatturazione e quelli relativi alla cessazione del servizio. Quindi, se vi è un servizio ancora attivo, la pratica non viene affidata alle società suddette.

46. Eventuali reclami, pervenuti nel corso del recupero del credito, sono comunicati alla società di recupero crediti incaricata che sospende l'attività. Se il reclamo risulta fondato o parzialmente fondato, viene annullato o rettificato l'importo residuo. Se il reclamo è ritenuto non fondato, si riprende l'attività di recupero. Ove il reclamo pervenga alle società di recupero dei crediti, queste lo trasmettono a Vodafone.

Il numero dei recessi

47. Secondo i dati istruttori, il Professionista ha registrato un numero totale di recessi dai contratti di servizi di fonia fisso e mobile, consumer e business, con e senza migrazioni, pari a circa [560.000-610.000] nel 2020 e a [520.000-570.000] nel 2021¹⁴.

Il numero dei reclami

48. Vodafone ha ricevuto un numero totale di reclami, relativi alla chiusura del rapporto contrattuale di utenze sia fisse che mobili, consumer e business, con o senza migrazione, superiore complessivamente a [10.000-15.000] nel 2020 e a [15.000-20.000] nel 2021¹⁵.

Percentuale dei reclami accolti e i rimborsi effettuati

49. Secondo i dati trasmessi da Vodafone¹⁶, i reclami accolti dal Professionista, relativamente alla ritardata cessazione di utenze, sono stati circa [2.600-3.100] nel 2020 e circa [3.300-3.800] nel 2021, pari alle seguenti percentuali di fondatezza:

[25-32%] nel 2020;

[18-23%] nel 2021.

50. Secondo i dati trasmessi dal Professionista, il valore medio del rimborso effettuato nel 2020 e nel 2021 è stato rispettivamente pari a [120-170] euro e a [130-180] euro.

51. Inoltre, il Professionista, con riferimento ai reclami accolti, ha rimborsato nel 2020 circa [350.000-400.000] euro e nel 2021 circa [450.000-500.000] euro.

52. Sono stati effettuati rimborsi, inoltre, sulla base della valutazione effettuata da Vodafone delle segnalazioni presenti nel fascicolo istruttorio.

53. Nel 2020 e nel 2021 le Società esterne hanno recuperato rispettivamente il [28-33%] e il [16-21%] dell'affidato.

¹⁴ Doc. 67.

¹⁵ Doc. 67.

¹⁶ Doc. 67.

3) *Le argomentazioni difensive di Vodafone e le iniziative adottate*

54. Vodafone sostiene che non ricorrono nel caso in esame i presupposti per qualificare la sua condotta come pratica aggressiva ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, per diversi motivi¹⁷.

55. Secondo il Professionista, non sarebbe corretto parlare di numerosità dei reclami ricevuti, in quanto, come sopra illustrato, i dati presi a riferimento dall'Autorità sovrastimerebbero il numero dei reclami attinenti alla condotta contestata. Infatti, Vodafone ha sostenuto che i dati relativi ai reclami, sopra riportati, debbano essere ricalcolati, in quanto in essi sarebbero stati inclusi dalla stessa Vodafone anche reclami che, secondo il Professionista, esulerebbero dall'oggetto del procedimento, in quanto ricomprenderebbero doglianze inviate nello stesso anno della manifestazione di volontà del recesso ma prima della data di disattivazione della linea. Vodafone sostiene così che i reclami rilevanti sarebbero quelli che sono stati "ricevuti a partire dal giorno successivo la data di disattivazione del cliente", denominati dalla stessa Società come "reclami post disattivazione". Secondo tale riconteggio, i reclami post disattivazione pervenuti nel 2020 sarebbero [1.800-2.300], di cui [240-290] accolti, e i reclami post disattivazione pervenuti nel 2021 sarebbero [3.800-4.500], di cui [460-510] accolti. Le percentuali di fondatezza dei "reclami post disattivazione" sarebbero [10-15%] nel 2020 e [9-13%] nel 2021¹⁸.

56. Inoltre, Vodafone sostiene che le percentuali dei reclami dovrebbero essere considerate in rapporto al numero complessivo dei recessi. In tal modo l'incidenza percentuale del numero di reclami sarebbe ridotta, pari all'incirca al [1-5%] nel 2020 e al [2-7%] nel 2021 del numero dei recessi ricevuti dal Professionista. Se si considerassero soltanto i reclami accolti (che, come detto, costituiscono il [25-32%] nel 2020 e il [18-23%] nel 2021), l'incidenza percentuale di questi ultimi sul totale delle pratiche di recesso si ridurrebbe ulteriormente, essendo pari al [0,1-3%] nel 2020 e al [0,2-4%] nel 2021¹⁹.

57. Vodafone rileva che in ogni caso l'accoglimento dei reclami e il rimborso in favore degli utenti delle somme fatturate per errore avrebbero già eliminato le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori.

58. Ciò sarebbe confermato anche dall'analisi delle segnalazioni²⁰, da cui risulterebbe che in massima parte la gestione dei recessi sarebbe avvenuta correttamente e non vi sarebbe stata fatturazione di servizi riferiti al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, mentre, nei casi in cui si sono verificate disfunzioni, Vodafone si sarebbe diligentemente attivata per porvi rimedio. Il Professionista sostiene, in particolare, con riguardo alle doglianze presenti nel fascicolo istruttorio e pervenute prima della data del 7 luglio 2022, che la metà dei casi riguardava richieste di disattivazioni irregolari o incomplete, e pertanto non processabili secondo le *Linee guida* del Professionista. In particolare, secondo Vodafone, in 4 casi i segnalanti lamentavano di aver ricevute fatture post recesso relative tuttavia al periodo di 30 giorni successivo alla richiesta di recesso, e pertanto valido ai fini degli addebiti. Anche con riguardo alle [25-30] segnalazioni presenti nel

¹⁷ Doc. 67, 77, 92, 94, 144.

¹⁸ Doc. 77.

¹⁹ Doc. 144.

²⁰ Doc. 67, 144.

fascicolo istruttorio, pervenute dal 7 luglio 2022 al 20 dicembre 2022, Vodafone sostiene che nella maggior parte dei casi la gestione dei recessi sarebbe avvenuta correttamente e non sarebbero state emesse fatture nel periodo successivo alla data di efficacia del recesso.

59. Secondo Vodafone, la pratica commerciale non potrebbe ritenersi contraria alla diligenza professionale, posto che sono stati elaborati processi aziendali per la gestione delle richieste di recesso e della fase post recesso in conformità alla normativa di settore elaborata da AGCOM. Il Professionista evidenzia che, secondo la giurisprudenza amministrativa, una pratica commerciale non può reputarsi contraria alla diligenza professionale se è conforme alla disciplina dettata da un'Autorità di settore.

60. La Società afferma che in ogni caso non ricorrerebbero i presupposti per qualificare la pratica come grave, ai fini dell'applicazione dell'eventuale sanzione, avendo previsto, in seguito all'avvio del procedimento, diverse iniziative, alcune già proposte nell'ambito degli impegni rigettati.

61. Dette iniziative sarebbero state adottate nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2023 e sarebbero in grado di garantire la corretta gestione delle richieste di recesso e di porre rimedio ad eventuali anomalie o errori²¹. Trattasi in particolare di: *i.* la pubblicazione sul sito *web* di un'informativa relativa alla verificabilità della correttezza degli addebiti ricevuti a seguito di richieste di recesso o migrazione; *ii.* la modifica della pagina *web* dedicata al recesso con l'inserimento di maggiori dettagli anche tramite FAQ²²; *iii.* la pubblicazione sul sito *web* di un modulo non obbligatorio per la comunicazione del recesso; *iv.* l'invio di un'informativa all'utente circa la presa in carico della richiesta di recesso entro 24/48 ore (per clienti *consumer* o *business*) dalla ricezione della richiesta; *v.* l'inserimento, nell'ultima fattura, di una comunicazione in merito all'effettivo completamento della procedura tecnica e amministrativa di cessazione; *vi.* l'invio di una comunicazione tramite pec nel caso in cui l'utente abbia trasmesso la richiesta a mezzo pec, che informa l'utente dell'effettivo completamento della procedura di cessazione; *vii.* l'invio di un'informativa sull'archiviazione della pratica per incompletezza o non conformità della richiesta e della mancata integrazione; *viii.* per i contratti di utenza intestati a persona deceduta, la semplificazione della richiesta²³.

62. Inoltre, il Professionista ha modificato il testo dell'SMS inviato agli utenti *consumer* per richieste di recesso irregolari o incomplete che - a seconda dell'anomalia riscontrata (documento di identità non valido, documento di identità mancante, richiesta trasmessa da soggetto diverso dall'intestatario della linea, firma mancante, assenza certificato di decesso o autocertificazione erede e mancata indicazione del numero da disattivare) - chiarisce che, in mancanza dell'integrazione, l'utenza rimarrà attiva e non verrà disattivata. Il nuovo testo dell'SMS riporta, a titolo

²¹ Doc. 144.

²² Si tratta in particolare delle modalità di presentazione della richiesta, delle informazioni e dei documenti necessari, delle tempistiche sull'efficacia del recesso, precisando che esso sarà effettivo 30 giorni dopo la richiesta, delle modalità tramite cui ricevere informazioni sullo stato della propria richiesta di recesso, le conseguenze in caso di richiesta di recesso non conforme.

²³ Per tali contratti non sarà più necessario indicare il servizio da disattivare se vi siano più utenze intestate al defunto e, in caso di irreperibilità del soggetto richiedente (erede), la richiesta si intenderà riferita a tutte le utenze (salva diversa indicazione) e, pertanto, si procederà alla sospensione di tutte le linee intestate al soggetto deceduto per un periodo di 30 giorni, decorsi i quali, in difetto di diverse indicazioni formulate dagli eredi, si procederà alla disattivazione.

esemplificativo, in caso di documento di identità mancante: *[omissis]*. Mentre, in presenza di cause diverse da quelle suindicate, nell'SMS sarà riportato: *[omissis]*²⁴.

63. Con riguardo all'eventuale quantificazione della sanzione, Vodafone segnala di avere sofferto una contrazione dei ricavi delle vendite, passati da euro 5.560.964.253 nel 2020/2021 a euro 5.503.854.539 nel 2021/2022, di avere registrato, nell'ultimo esercizio, una perdita pari a € 28.360.499 a livello individuale e pari a € 98.128.695 a livello di bilancio consolidato. Tali circostanze denoterebbero una condizione economica non positiva²⁵.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

64. Poiché la pratica commerciale riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* e dell'art. 16, comma 5, del Regolamento.

65. Con parere, pervenuto in data 1° marzo 2023, la suddetta AGCOM ha evidenziato in primo luogo le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile in rilievo nel caso in esame. È stato rilevato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, l'AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

66. Con riferimento alla "*fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco*", l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, hanno ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il Regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operazione cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore donating ma anche al recipient o all'operatore *wholesale/donor*.

67. Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

68. AGCOM afferma, infine, che Vodafone ha fissato, in ottemperanza alla regolamentazione della stessa Autorità (cfr. Delibera 254/04/CSP), i seguenti obiettivi (c.d. KPI)²⁶ e ha riportato i seguenti risultati:

²⁴ Doc. 144.

²⁵ Doc. 144.

²⁶ Gli indici di performance sono: a) KPI fatture contestate, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; b) KPI accuratezza della fatturazione, percentuale di fatture oggetto di

Vodafone	2020		2021	
	Obiettivi	Risultati	Obiettivi	Risultati
Fatture contestate	[1-3%]	[0,01-0,1%]	[1-3%]	[0,01-1%]
Accuratezza della fatturazione	[0,3-2%]	[0,01-0,2%]	[0,3-2%]	[0,01-0,2%]

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

69. La condotta in esame consiste nell'addebito ai consumatori, da parte di Vodafone, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione di volontà degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

70. Come emerge dalle risultanze istruttorie, tale condotta integra una pratica commerciale scorretta in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, gli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria mostrano come il Professionista abbia continuato a richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

71. Al riguardo si rileva che dall'istruttoria è emersa l'esistenza di criticità nelle procedure aziendali interne per la gestione delle cessazioni delle utenze, anche tramite migrazioni ad altro operatore, da cui possono derivare anomalie e disallineamenti amministrativi.

72. In particolare, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, nei casi di chiusura senza migrazione, secondo le *Linee guida per i call center*, Vodafone mette in atto un'articolata procedura, fondata su tre ricontatti telefonici degli utenti che hanno manifestato la volontà di recesso, sia nel caso in cui questa sia completa e conforme, sia nel caso in cui debba essere integrata. Come descritto, se la comunicazione di recesso è completa e conforme, prima di avviare la cessazione dell'utenza, Vodafone effettua tre tentativi di ricontatto dell'utente; in tal caso, se i ricontatti falliscono, la disattivazione avrà effetto nel termine previsto normativamente di 30 giorni dalla data di manifestazione della volontà di recesso. Invece, se i tre tentativi di ricontatto falliscono e la richiesta di recesso non è completa o non è conforme, l'utente viene informato tramite SMS dell'impossibilità di procedere (*"Vodafone: abbiamo provato a contattarti per la tua richiesta di disattivazione che risulta incompleta. Per ulteriori informazioni rispondi gratuitamente CHIAMAMI a questo SMS, ti richiameremo a breve. In caso contrario la tua richiesta sarà archiviata senza disattivazione"*).

73. Vodafone sostiene che la procedura dei tre ricontatti telefonici sarebbe volta, se il recesso è completo e conforme, a ricevere la conferma della volontà dell'utente di disattivare l'utenza ovvero a informare il cliente dell'imminente disattivazione e degli eventuali costi di disattivazione. Se la manifestazione di volontà del recesso è incompleta o non conforme, la procedura di ricontatto sarebbe finalizzata ad acquisire gli elementi mancanti.

74. Le procedure implementate da Vodafone – consistenti nel richiedere un numero elevato di documenti, anche nel caso in cui Vodafone è in grado già da subito di identificare e verificare il

contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

cliente, e di rimanifestare la volontà di recedere in più occasioni – hanno l'effetto di ritardare ed ostacolare il recesso dei clienti. Ad esempio, si rileva che tale procedura non sarebbe necessaria nei casi in cui la richiesta di disattivazione avvenga tramite canali in cui è possibile procedere alla identificazione del cliente, vale a dire per le disattivazioni tramite: *i) call-center*, con identificazione e registrazione vocale; *ii) l'area privata del sito vodafone.it*, dove si accede mediante credenziali private; *iii) nei negozi Vodafone*, con verifica dell'identità di persona. Altresì, nel caso di migrazione, l'assetto regolamentare (Delibera AGCOM n. 41/09/CIR e ss.mm.) prevede che il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient* (di destinazione), indicando il nominativo dell'operatore *donating* (operatore da cui si recede), quindi senza nemmeno dover comunicare la volontà di migrazione a Vodafone (in qualità di *donating*). Inoltre, anche laddove la richiesta sia incompleta e Vodafone non sia direttamente in grado di identificare il cliente (ad esempio, nelle disattivazioni per *e-mail*, pec o raccomandata A/R), occorre osservare che Vodafone archivia semplicemente le pratiche di recesso, disconoscendo la volontà originaria del cliente, se questo non risponde alle chiamate e all'SMS. Tuttavia, l'utente potrebbe anche non leggere l'SMS per molteplici ragioni o Vodafone potrebbe non avere il numero di contatto corretto. In tali casi, i clienti non avrebbero modo di venire a conoscenza della necessità di integrare la sua richiesta originaria, benché Vodafone potrebbe sicuramente contattarli mediante l'indirizzo *e-mail* o pec da cui è pervenuta la richiesta di recesso, inviare una comunicazione contestualmente alla fattura o comunque all'indirizzo di fatturazione (fisico e/o *e-mail*).

75. Si evidenzia anche come tali criticità siano rilevanti posto che, secondo le procedure aziendali di Vodafone, la fatturazione non è sospesa finché la disattivazione dell'utenza non è effettuata dalla Società. Ciò, ancorché la richiesta di integrazione della manifestazione del recesso non sia stata comunicata adeguatamente e/o recepita dall'utente, il quale rimane quindi inconsapevole del fatto che non verrà lavorata, nonché a fronte di anomalie o disallineamenti amministrativi che possono verificarsi durante la procedura. Quindi, a fronte di impedimenti di cui l'utente non viene reso consapevole, la fatturazione rimane attiva. In tal senso, Vodafone non ha comunque interesse alla celere chiusura del rapporto contrattuale, posto che potrà protrarre la fatturazione ed erogazione del servizio, in contrasto con la volontà manifestata dal cliente.

76. Vodafone inoltre non invia informative ai consumatori in merito allo stato del recesso, né sull'inizio della procedura, né in merito alla tempistica di disattivazione, né sulla conclusione del processo di disattivazione.

77. Le criticità procedurali risultano supportate dalle evidenze istruttorie relative al numero complessivo dei reclami e alle percentuali di fondatezza degli stessi.

78. Con riferimento al numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze *consumer* e *business*, per fonia fissa e mobile, si mette in evidenza come sia pari a circa [10.000-15.000] nel 2020 e a [15.000-20.000] nel 2021.

79. Posto tale numero di reclami, le percentuali di fondatezza degli stessi risultano significative dell'esistenza di una pratica commerciale scorretta adottata da Vodafone. Sulla base dei dati forniti dal Professionista, si evidenzia infatti che Vodafone ha registrato tassi di reclami accolti pari al [25-32%] nel 2020 e al [18-23%] nel 2021, essendo tali reclami pari a circa [2.600-3.100] nel 2020 e circa [3.300-3.800] nel 2021, secondo dati forniti dallo stesso Professionista. Con riguardo a tale profilo si osserva come non sia condivisibile quanto sostenuto da Vodafone, secondo cui dovrebbero

essere considerati solo i reclami post disattivazione. Al contrario, nel caso in esame vengono in rilievo proprio i reclami che seguono la richiesta di recesso e che sono relativi a ritardi nella disattivazione o alla mancata richiesta di integrazione delle domande di recesso da parte di Vodafone.

80. Parimenti non è condivisibile quanto sostenuto dal Professionista relativamente all'incidenza dei reclami accolti sul numero complessivo dei recessi, pari, secondo i dati trasmessi da Vodafone, al [0,1-3%] nel 2020 e al [0,2-4%] nel 2021. A tal proposito si rileva che tale incidenza non prova la marginalità del fenomeno in rilievo e, con essa, l'assenza di una pratica scorretta.

81. Sul punto si osserva infatti come, in assoluto, i numeri dei reclami ricevuti, pari a circa [10.000-15.000] nel 2020 e a circa [15.000-20.000] nel 2021, e quelli dei reclami accolti, pari, come detto, a circa [2.600-3.100] nel 2020 e a circa [3.300-3.800] nel 2021, non possono essere considerati indicatori di un fenomeno episodico o marginale. Occorre tenere in considerazione che il numero assoluto dei reclami rappresenta solo la parte emergente e non esaustiva del fenomeno.

82. In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di una percentuale di reclami fondati tale da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

83. In tal senso, con riguardo ai risultati conseguiti dal Professionista rispetto ai KPI relativi a "Fatture contestate" e ad "Accuratezza della fatturazione", richiamati da AGCOM nel parere, si rileva come essi riguardano il complesso della fatturazione e non risultano rappresentativi ai fini del presente procedimento, avente ad oggetto una *species* – fatturazioni post recesso – del più ampio *genus* delle fatturazioni. Al contrario, tali KPI fanno emergere che – sebbene in generale la fatturazione di Vodafone sembri accurata (KPI adeguatezza della fatturazione rientrante nell'obiettivo prescelto) – andando ad osservare la percentuale di reclami fondati con specifico riferimento alla fase successiva alla volontà di recedere dal rapporto contrattuale, Vodafone ha registrato tassi di reclami accolti pari a [25-32%] nel 2020 e al [18-23%] nel 2021. Si tratta di un dato di molto peggiore rispetto al risultato comunicato da Vodafone ad AGCOM relativamente alla accuratezza generale della fatturazione.

84. Dalla documentazione agli atti emerge dunque che le condotte poste in essere non sono né episodiche, in quanto riguardano un numero significativo di utenti, né legate ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione, posto l'elevato tasso di reclami fondati.

85. È stato al proposito sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

86. La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe spingere l'impresa a prestare maggiore attenzione per tutelare meglio l'utente.

87. Si deve considerare, tuttavia, che Vodafone ha adottato, nel periodo gennaio – marzo 2023, diverse iniziative che hanno modificato alcuni profili critici relativi alle procedure aziendali.

88. Rileva in tal senso la modifica del contenuto dell'SMS, inviato a coloro che richiedono la cessazione dell'utenza senza migrazione tramite richieste di recesso irregolari o incomplete, che migliora sensibilmente la procedura di ricontatto, in quanto – a seconda dell'anomalia riscontrata (documento di identità non valido, documento di identità mancante, etc.) – ora indica chiaramente

all'utente che, in mancanza dell'integrazione, l'utenza rimarrà attiva e non verrà disattivata, inducendolo in tal modo a effettuare l'integrazione specifica necessaria per ottenere la cessazione.

89. Nello stesso senso, sono state introdotte comunicazioni, sia di presa in carica della manifestazione della volontà di chiudere l'utenza entro 24/48 ore (rispettivamente per clienti *consumer* o *business*) dalla ricezione della richiesta, sia di chiusura della relativa pratica, tramite diverse modalità (indicazione nell'ultima fattura, comunicazione tramite pec), sia di archiviazione della pratica per incompletezza o non conformità della richiesta, idonee a incidere positivamente sulla gestione delle cessazioni e sulla consapevolezza del consumatore.

90. Si deve precisare che tali iniziative adottate da Vodafone, considerate complessivamente, sono in grado di attenuare gli effetti della pratica commerciale in esame, pur non risultando idonee a farla cessare. Infatti, va evidenziato che la modifica del contenuto dell'SMS riguarda soltanto le cessazioni senza migrazione, quindi è limitata ad una parte dell'oggetto del procedimento, e che la modifica concernente le comunicazioni agli utenti si limita a rendere l'intero processo di cessazione, anche con migrazione, più trasparente, avendo potenzialmente l'effetto indiretto di incrementare la conoscibilità dello stato della pratica di recesso da parte dell'utente e solo eventualmente di migliorare il processo da parte del Professionista.

91. In conclusione, sulla base delle considerazioni suddette, si ritiene che i reclami ricevuti dal Professionista dal gennaio 2020, unitamente alle percentuali di fondatezza degli stessi – come documentato da quest'ultimo – indicano come Vodafone abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva dal gennaio 2020, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonìa in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

92. 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.

93. 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.

94. Con riguardo alla gravità della violazione di Vodafone, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà nel mercato italiano di riferimento, che presenta ricavi pari a 5.503.854.539 euro, un margine operativo lordo negativo pari a 6.694.997 euro, con una perdita d'esercizio pari a 28.360.499 euro²⁷.

95. Rileva inoltre ai fini della gravità della condotta - considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento, pari a circa [560.000-610.000] nel 2020 e a [520.000-570.000] nel 2021 - il numero complessivo dei reclami pari a circa [10.000-15.000] e a circa [15.000-20.000] rispettivamente nel

²⁷ Dati bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.

2020 e nel 2021, nonché la percentuale dei reclami fondati, superiore al 25% nel 2020 e al 18% nel 2021.

96. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di gennaio 2020²⁸ e che è tuttora in essere.

97. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 4.200.000 € (quattromilioniduecentomila euro).

98. Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo.

99. Tuttavia, sussistono altresì circostanze attenuanti rappresentate *a)* dalle descritte iniziative adottate dal Professionista dal mese di gennaio 2023, suscettibili di migliorare la gestione delle cessazioni senza migrazione, nonché *b)* dai rimborsi effettuati ai segnalanti presenti nel fascicolo istruttorio laddove ritenuti fondati.

100. Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo, in quanto Vodafone Italia S.p.A. ha continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera 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.

²⁸ Vodafone ha documentato infatti i reclami pervenuti dal 1° gennaio 2020.

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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12302 - FASTWEB FATTURAZIONE POST RECESSO

Provvedimento n. 30539

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12302 nei confronti della Società Fastweb S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Fastweb S.p.A. (d'ora in avanti Fastweb, Professionista o Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale a Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2021 presenta ricavi delle vendite e delle prestazioni per un importo pari a circa 2.383 milioni di euro¹.

2. Codici, Movimento Consumatori e Jules Verne, associazioni dei consumatori, ammesse a partecipare al procedimento in base alle rispettive istanze avanzate ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento².

¹ Cfr. Bilancio della Società Fastweb S.p.A. al 31 dicembre 2021.

² Cfr. docc. nn. 25, 35 e 50.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. La condotta posta in essere da Fastweb a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata anche in seguito alla migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a Fastweb l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12302 per presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lett. d) e/o dell'art. 26, comma 1, lett. f) del Codice del Consumo³.

5. In data 27 luglio 2022⁴ sono stati ammessi a partecipare al procedimento le associazioni di consumatori Codici e Movimento Consumatori ai sensi dell'art. 10 del Regolamento⁵. L'accoglimento è stato comunicato a Fastweb in data 6 settembre 2021⁶.

6. In data 3 agosto 2022 è pervenuta un'altra istanza di partecipazione da parte dell'associazione Jules Verne⁷, a cui è stata richiesta documentazione integrativa in data 1° settembre 2022⁸. L'istanza è stata accolta in data 12 ottobre 2022⁹ e comunicata a Fastweb nella medesima data¹⁰.

7. In data 7 giugno 2022 è pervenuta da parte di Fastweb la risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento¹¹.

8. In data 10 giugno 2022¹² è pervenuta una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, formulata dalla Società, e l'istanza di audizione che si è svolta in data 14 luglio 2022¹³. La proposta di impegni è stata rigettata dall'Autorità in data 25 ottobre 2022 e comunicata alla Società in data 27 ottobre 2022¹⁴.

³ Cfr. DOC. N. 15.

⁴ Cfr. DOCC. NN. 47 e 48.

⁵ Cfr. DOCC. NN. 25 e 35.

⁶ Cfr. DOC. N. 56.

⁷ Cfr. DOC. N. 50.

⁸ Cfr. DOC. N. 53.

⁹ Cfr. DOC. N. 71.

¹⁰ Cfr. DOC. N. 72.

¹¹ Cfr. DOC. N. 28.

¹² Cfr. DOC. N. 30.

¹³ Cfr. DOC. N. 46.

¹⁴ Cfr. DOC. N. 77.

9. In data 9 settembre 2022¹⁵ è stata formulata una ulteriore richiesta di informazioni alla Società, che ha fornito risposta in data 19 settembre 2022¹⁶, integrandola in data 28 settembre 2022¹⁷.

10. Nelle date del 20 settembre 2022¹⁸, 15 novembre 2022¹⁹ 10 gennaio 2023²⁰, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023.

11. In data 3 novembre 2022²¹ è pervenuta da parte della Società una nuova istanza di audizione che si è svolta in data 17 novembre 2022²².

12. In data 2 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento²³.

13. In data 16 dicembre 2022²⁴ è stato inviato da Fastweb l'esito delle verifiche su alcune segnalazioni e in data 23 dicembre 2022²⁵ è pervenuta la memoria conclusiva di Fastweb.

14. In data 17 gennaio 2023, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁶. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 15 febbraio 2023²⁷.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

a. Il quadro normativo di riferimento

15. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonia in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (art. 1, commi 3, di detto D.L.).

16. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono "*commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*".

¹⁵ Cfr. DOC. N. 60.

¹⁶ Cfr. DOC. N. 62.

¹⁷ Cfr. DOC. N. 67.

¹⁸ Cfr. DOCC. NN. 64-66.

¹⁹ Cfr. DOCC. NN. 83-86.

²⁰ Cfr. DOCC. NN. 103-105.

²¹ Cfr. DOC. N. 78.

²² Cfr. DOC. N. 92.

²³ Cfr. DOCC. NN. 94, 95, 96, 97.

²⁴ Cfr. DOC. N. 99.

²⁵ Cfr. DOC. N. 100.

²⁶ Cfr. DOC. N. 110.

²⁷ Cfr. DOC. N. 115.

17. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, “*l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*” (art. 8, comma 2).

18. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”, che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell’utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti²⁸, secondo cui, tra l’altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

19. AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l’obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina web “*trasparenza tariffaria*”, il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall’operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere “*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*”, nonché comunicate alla stessa AGCOM.

20. Dette spese - che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato - devono essere rese note, secondo le previsioni dell’AGCOM, altresì verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

21. Nel corso degli anni l’Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (c.d. KPI) che riguardano le fatture contestate e l’accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell’indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull’accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

22. In base alla delibera da ultimo citata, gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell’anno di riferimento, pubblicando i risultati.

²⁸ “*I costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza*” non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall’utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. “*La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti*” deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. “*Le rate residue relative ai servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio principale*” possono essere pagate in un’unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento. Inoltre, l’utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.

b. Le segnalazioni

23. Dal mese di novembre 2021 sono pervenute circa 40 segnalazioni da parte di consumatori, microimprese e dalle associazioni di consumatori Codici e Jules Verne²⁹, che lamentano come Fastweb, nella fase successiva alla manifestazione della volontà di cessare il contratto del servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

24. Dalle segnalazioni emerge che le fatturazioni, dopo la manifestazione di volontà di cessazione del contratto, sarebbero emesse sia a fronte del servizio telefonico disattivato che a fronte del servizio di fonia ancora attivo, in tale caso a insaputa dello stesso consumatore.

25. Alcune segnalazioni riguardano anche il fenomeno della doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, per cui entrambi gli operatori (c.d. *donating* e *recipient*), coinvolti nella migrazione, richiedono, per il medesimo periodo, il pagamento del suddetto servizio. Tale doppia fatturazione dura, a volte, anche per diversi mesi successivi all'avvenuta migrazione e a fronte, in taluni casi, della restituzione degli apparati (ad es. *modem*) forniti in comodato d'uso da Fastweb.

26. In molti casi tale fatturazione post-recesso verrebbe seguita da ripetuti solleciti per il pagamento.

c. Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale

27. Dall'analisi delle procedure aziendali di Fastweb³⁰ è emerso che per la linea fissa la procedura di conclusione del rapporto contrattuale risulta differenziata, non solo in base alla tipologia di cessazione del rapporto contrattuale (disdetta, recesso o ripensamento³¹), ma anche in base ai canali di inoltro dell'istanza da parte del cliente.

28. La richiesta di disdetta, recesso e ripensamento può essere inviata a Fastweb tramite sistemi documentali (A/R, PEC, ecc.)³² e non documentali³³, determinando l'apertura automatica di un ticket sul sistema di gestione dei rapporti con i clienti (c.d. CRM).

29. In caso di richiesta presentata tramite sistemi documentali, Fastweb ricontatta i propri clienti per verificare la correttezza dei dati, fornendo anche tutte le informazioni relative ai costi di recesso e di chiusura anticipata del contratto, qualora previsti, nonché, ove necessario, le indicazioni relative alle modalità per la restituzione degli apparati, per correggere eventuali errori e per comprendere le ragioni di insoddisfazione del cliente³⁴.

²⁹ Cfr. DOCC. NN. 1-14, 19, 23, 25-26, 29, 31, 37-41, 43-44, 61, 63, 68-70, 73-76, 79, 90, 93, 98.

³⁰ Cfr. DOC. N. 28.

³¹ Per disdetta telefonica s'intende la richiesta di cessazione di un contratto di abbonamento alla linea voce e/o dati che non si intende più rinnovare alla scadenza, mentre il recesso è l'interruzione del rapporto prima della scadenza. Il recesso per ripensamento è, invece, disciplinato dall'art. 52 del Codice del Consumo, e consente al consumatore, che ha concluso un contratto a distanza oppure fuori dei locali commerciali di poter risolvere il contratto stesso entro 14 giorni dalla sottoscrizione, senza che sia necessaria alcuna motivazione specifica e senza pagamento di somme di denaro a titolo di penale.

³² Sistemi documentali: (i) posta raccomandata A/R o PEC con (ii) qualsiasi altro mezzo di spedizione tracciabile o (iii) utilizzando il *form* MyFastweb.

³³ Sistemi non documentali: contatto telefonico, Whatsapp o qualsiasi altro mezzo di spedizione non tracciabile.

³⁴ *Ibidem*.

30. Secondo le procedure aziendali, tale ricontatto viene eseguito tempestivamente, entro pochi giorni dalla manifestazione della volontà di recesso (mediamente 3 giorni) senza alterare i tempi tecnici di gestione delle richieste, che decorrono dalla richiesta dell'utente e che si devono completare entro 30 giorni³⁵.

31. La richiesta di disdetta, recesso o ripensamento non inoltrata tramite mezzi di spedizione tracciabili è gestita direttamente dal *customer care* nel momento in cui il cliente contatta Fastweb. Essa è inserita in tempo reale sul sistema informatico CRM, seguendo il flusso standard di creazione del ticket di disattivazione, con procedura che deve completarsi entro 30 giorni dalla richiesta.

32. In caso di migrazione O2O e NP Pura³⁶ per la telefonia fissa, il processo, articolato in tre fasi, dipende dall'attività del c.d. *recipient*, ossia dell'operatore che ha acquisito il cliente. Solo a seguito del completamento di tali fasi si avvia il processo di disattivazione sui sistemi dell'operatore *donating* (Fastweb), che viene concluso nell'arco di 24 ore.

33. Per quanto riguarda la linea mobile, il processo di migrazione è automatico e gestito direttamente dai portali di interfaccia con gli altri OLO i quali richiedono la numerazione mobile del cliente acquisito attraverso i previsti sistemi di notifica.

34. L'elevato numero di processi gestiti, secondo il Professionista, determina la possibilità che alcune richieste siano trattate in ritardo o possano subire dei blocchi per errori tecnici o umani. Per le migrazioni, nel caso in cui il sistema di gestione dei recessi, disdette o ripensamenti subisca un blocco tale da impedire il corretto espletamento della cessazione entro la c.d. *data attesa consegna*³⁷, Fastweb provvede a bloccare la fatturazione al cliente fino alla risoluzione del blocco del processo tecnico sottostante³⁸. Fastweb ha adottato, già prima dell'avvio del procedimento istruttorio una procedura interna per la sospensione della fatturazione anche nel caso in cui i clienti non vengano disattivati entro 30 giorni dalla richiesta di cessazione/disdetta³⁹.

35. Un gruppo operativo interno alla Società individua i clienti non disattivati entro i 30 giorni previsti dalla richiesta di conclusione del rapporto contrattuale al fine di sbloccare la procedura di cessazione/migrazione ed effettuare la sospensione della fatturazione. La fatturazione viene, poi, riattivata successivamente all'effettiva disattivazione solamente per poter emettere la fattura finale di conguaglio e/o la fattura di addebito di penali per mancata o tardiva restituzione degli apparati da parte del cliente.

36. Relativamente al rapporto con il cliente, durante il processo di disattivazione, Fastweb si limita ad inviare una comunicazione via sms ed email di presa in carico della relativa richiesta, solo se essa è pervenuta attraverso il canale documentale. Non è prevista alcuna comunicazione nel caso in cui la richiesta sia stata formulata tramite contatto telefonico o Whatsapp. Al completamento del processo di cessazione, Fastweb invia al cliente una email ed un sms contenente le informazioni per

³⁵ Cfr. DOC. N. 46.

³⁶ La migrazione O2O è il passaggio del cliente da un operatore di telecomunicazioni ad un altro mediante il trasferimento delle risorse fisiche di accesso per la fornitura dei servizi voce e dati.

La migrazione NP Pura (c.d. "NPP") è il passaggio del cliente da un operatore di telecomunicazioni ad un altro con il mantenimento della numerazione (c.d. "DN") da parte del cliente, senza il trasferimento delle risorse fisiche di accesso.

³⁷ Si tratta della data indicata dal *donating* e riferita convenzionalmente al momento nel quale tutti gli operatori coinvolti nella procedura espletano le attività di competenza per garantire la migrazione in continuità del servizio.

³⁸ Cfr. DOC. N. 28.

³⁹ Cfr. DOCC. NN. 28 e 46.

la restituzione degli apparati; se questa non è dovuta, viene inviato un semplice sms. Solo in caso di migrazione O2O e NP Pura residenziale o SHP monolinea l'email contiene anche la comunicazione dell'avvenuto espletamento della migrazione o NP Pura⁴⁰. Il Professionista sostiene che, in ogni caso, l'utente può verificare lo stato della propria richiesta di cessazione del rapporto contrattuale accedendo alla propria area riservata sul sito web della Società⁴¹.

37. Dopo la disattivazione del servizio, Fastweb affida a Società esterne le attività di recupero crediti insoluti, nel caso in cui il cliente presenti un insoluto per un importo superiore a [1-50]* euro e solamente una volta che siano trascorsi [1-16] mesi dalla data di disattivazione dei servizi Fastweb⁴².

d. La gestione dei reclami post-recesso

38. Nel periodo gennaio 2020-marzo 2022 relativamente alla telefonia fissa Fastweb ha ricevuto [200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento (incluse quelle connesse al passaggio ad altro operatore) e [200-5.000] reclami riconducibili alla fatturazione post-recesso; relativamente alla telefonia mobile Fastweb ha ricevuto quasi [200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento e [200-5.000] reclami relativi alla fatturazione post-recesso.

39. Fastweb ha gestito i reclami ricevuti, *in primis*, verificandone l'eventuale fondatezza e successivamente provvedendo a rimborsare in maniera totale o parziale i clienti. Nel periodo considerato, tali rimborsi hanno riguardato mediamente il [5-90%]⁴³ dei casi attraverso l'emissione di note di credito. Segnatamente, i reclami fondati risultavano il [5-90%], nel 2020, il [5-90%] nel 2021 e il [5-90%] nel primo trimestre 2022.

40. La percentuale dei reclami ricevuti dalla Società sul totale dei recessi per anno o porzione di anno per problematiche afferenti alla fatturazione post cessazione nel periodo gennaio 2020-marzo 2022, secondo i dati forniti da Fastweb stessa, è andata via via riducendosi, passando dal [0-50%] nell'anno 2020 al [0-50%] nell'anno 2021 ed al [0-50%] nel primo trimestre del 2022. Tale effetto è riconducibile a un'ulteriore iniziativa adottata dal Professionista per controllare e prevenire i disallineamenti tra i sistemi informatici, attraverso la creazione di un gruppo di lavoro per la sospensione della fatturazione nei confronti dei clienti che risultassero non disattivati entro il termine di 30 giorni dalla richiesta di cessazione del contratto⁴⁴.

41. La Società, tra l'altro, sta riesaminando i reclami relativi alla "fatturazione" inviati nel periodo oggetto di contestazione da parte dei clienti di telefonia fissa e/o mobile che hanno esercitato il diritto di recesso o ripensamento dal contratto o richiesto la migrazione presso altro operatore, al fine di rimborsarli integralmente delle somme illegittimamente addebitate, provvedendo anche a riconoscere al consumatore un extra nel caso in cui la fatturazione errata sia stata superiore a [5-

⁴⁰ Cfr. DOC. N. 28.

⁴¹ Cfr. Verbale dell'audizione del 17 novembre 2022.

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

⁴² Cfr. DOC. N. 28 pp. 11-12.

⁴⁴ Cfr. DOC. N. 100 p. 10.

200] euro. Alla data del 23 dicembre 2022 erano stati effettuati oltre [50-3000] rimborsi per un ammontare complessivo di oltre [50.000-400.000] euro⁴⁵.

3) *Le argomentazioni difensive del Professionista*

42. Il Professionista, innanzitutto, richiama quanto sostenuto dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), secondo cui le anomalie o i disallineamenti dei processi di cessazione/disdetta/migrazione/ripensamento sarebbero impossibili da azzerare⁴⁶.

43. Pertanto, Fastweb sostiene che *“la disciplina settoriale ammette dunque espressamente l’eventualità, imputabile ad errori tecnici che non possono essere corretti, che il cliente possa essere destinatario di una fatturazione erronea in caso di recesso.”*⁴⁷.

44. Il Professionista, nel merito della condotta contestata, rileva quanto segue:

- l’esiguità delle segnalazioni durante il periodo oggetto di istruttoria testimonia l’eccezionalità di tali errori di funzionamento organizzativo e non consente di poter configurare tale condotta come una pratica commerciale scorretta;

- il numero di reclami ricevuti nel periodo oggetto di istruttoria è *“irrisorio”*. Nel caso in esame, non rileva la percentuale ([5-90%]) di reclami fondati rispetto ai reclami ricevuti, ma piuttosto il numero dei reclami ricevuti rispetto alle richieste di cessazione/migrazione che *“nel periodo gennaio 2020-marzo 2022 è infinitesimale ([0-50%] sul fisso, [0-50%] per le migrazioni, [0-50%] sul mobile), [...] tale numero va via via riducendosi fino a ridursi a zero nel 2022 per le procedure di migrazione e ad assestarsi a valori molto bassi per le disdette/recessi”*⁴⁸;

- Fastweb è intervenuta ancor prima dell’atto di avvio del procedimento per ovviare ai fenomeni di doppia fatturazione e fatturazione post recesso, creando un gruppo di lavoro per verificare ed interrompere la fatturazione in caso di incongruenze o disfunzioni, sviluppando nuove funzionalità per limitare i problemi di disallineamento dei sistemi, procedendo a verificare e correggere queste procedure⁴⁹;

- il ricontatto del cliente in caso di recesso o disdetta non interrompe o modifica la gestione della richiesta e la tempistica dei 30 giorni per l’espletamento della stessa⁵⁰;

- circa il [5-90%] dei reclami ricevuti da Fastweb è di fatto infondato⁵¹;

- gli errori di sistema non prevedibili e non arginabili sono riconosciuti anche nella delibera AGCOM 519/15/Cons e, in caso di errata fatturazione, Fastweb *“provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*⁵²;

⁴⁵ Cfr. DOC. N. 100 cit., all. 1.

⁴⁶ Cfr. art. 8, comma 2 della delibera 519/15/Cons: *“In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*.

⁴⁷ Cfr. DOC. N. 100 p. 12.

⁴⁸ Cfr. DOC. N. 100 pp. 5-6.

⁴⁹ *Ibidem*, p. 6.

⁵⁰ *Idem*.

⁵¹ Cfr. DOC. N. 100 cit. p. 11.

⁵² *Ibidem*, p. 12.

- al cliente non viene fornita alcuna informativa circa lo status del rapporto contrattuale successivo alla richiesta di cessazione in caso di richieste di disdetta, recesso o ripensamento formulate tramite contatto telefonico, in quanto esse vengono inserite dal *customer care* nel sistema informatico CRM in tempo reale, registrando la volontà del cliente di cessare il contratto mediante Vocal Order o firma digitale. Pertanto, *“l’invio di una email o di un sms per comunicare la presa in carico della richiesta rappresenterebbe una duplicazione di una informazione già fornita telefonicamente al cliente, oltre che un’attività ultronea a carico di Fastweb che, di fatto, nulla aggiungerebbe al set di informazioni che il cliente già riceve nel corso del contatto telefonico”*. Tra l’altro, ciascun cliente può verificare lo stato di lavorazione delle proprie richieste da APP o PC alla propria Area Personale tramite il portale *“MyFastweb”*.⁵³

45. Infine, la Società evidenzia di avere adottato alcune iniziative:

- verifica *ex novo* di tutti i reclami, provenienti dai clienti di telefonia fissa e/o mobile che hanno esercitato il diritto di recesso, ripensamento o migrazione verso altro operatore, inviati nel periodo oggetto di contestazione e riportanti la causale *“fatturazione”*. L’operazione è in corso di svolgimento e prevede il riconoscimento del rimborso della somma erroneamente addebitata al cliente e l’eventuale riconoscimento di un *extra*;
- invio di informative al cliente circa (i) il completamento della procedura tecnica e amministrativa di cessazione del contratto o di migrazione ad altro operatore; (ii) l’effettiva presa in carico della richiesta di cessazione; (iii) lo stato del reclamo;
- pubblicazione, sul sito internet della Società e nella pagina personale di ciascun cliente, di informazioni chiare e complete sulle procedure e sui canali di comunicazione da utilizzare per presentare le richieste di cessazione del rapporto contrattuale;
- indicazione al *call center* in merito alla corretta gestione delle richieste di recesso da parte dei consumatori/microimprese;
- qualora Fastweb non invii alcun riscontro nei [2-100] giorni successivi al ricevimento della contestazione, essa interrompe le attività di recupero crediti⁵⁴.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

46. In data 15 gennaio 2023⁵⁵ veniva inoltrata richiesta di parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell’art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, poiché la pratica riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche.

47. Con parere pervenuto in data 15 febbraio 2023⁵⁶, l’AGCOM ha ritenuto le condotte in esame riconducibili - per i profili attinenti alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di cessazione dei servizi da parte della Società Fastweb, anche mediante passaggio ad altro operatore, nonché all’addebito dei servizi anche dopo il previsto termine di efficacia del recesso - al quadro normativo e regolamentare vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche (segnatamente, a quanto previsto dall’articolo 98 *septies decies*, commi 1 e 10, del Codice delle comunicazioni

⁵³ *Ibidem*, pp. 14-15.

⁵⁴ *Ibidem*, pp.18-19.

⁵⁵ Cfr. DOC. N. 110.

⁵⁶ Cfr. DOC. N. 115.

elettroniche e dal Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS), fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del Consumo.

48. L'Autorità di regolazione riferisce di aver già avviato nel mese di gennaio 2023 una complessiva attività di vigilanza, mediante puntuale richiesta di informazioni e documenti, volta a verificare la conformità alla normativa di settore delle procedure predisposte dai principali operatori presenti nel mercato di riferimento (tra cui Fastweb) in ordine alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di recesso e disattivazione dei servizi, inclusi i casi di recesso con contestuale richiesta di passaggio ad altro operatore.

49. Inoltre, AGCOM ha indicato di tener conto, nel caso di specie, di alcune ulteriori valutazioni contenute nei pareri resi sui procedimenti PS12300 e PS12304, concernenti le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile rilevanti in questa sede. È stato evidenziato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

50. Con riferimento alla "*fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco*", l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, ha ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il Regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

51. Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

52. La condotta in esame consiste nell'addebito, da parte di Fastweb, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione di volontà degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

53. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato come la condotta in esame integri una pratica commerciale scorretta in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, i dati raccolti nel corso dell'istruttoria⁵⁷ mostrano come il Professionista abbia continuato a

⁵⁷ Cfr. DOCC. NN. 28 e 100.

richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

54. Ai fini della contestazione della condotta rilevano alcune criticità nella gestione della procedura interna del recesso, connesse anche all'elevato numero di processi gestiti, per cui alcune richieste possono essere trattate in ritardo o possono subire dei blocchi, determinando disallineamenti dei sistemi informatici.

55. Rileva anche l'assenza di un'informativa specifica fornita al cliente circa lo status del rapporto contrattuale successivo alla richiesta di cessazione del rapporto stesso che, specie in caso di domiciliazione bancaria delle fatture, impedisce all'utente la rilevazione effettiva e/o tempestiva di eventuali addebiti ingiustificati.

56. In effetti, sia la registrazione telefonica che la comunicazione documentale (via pec o via posta) della cessazione del rapporto contrattuale non pongono il consumatore nella condizione di conoscere se la richiesta di recesso sia stata "effettivamente" presa in carico dalla Società e se si siano verificate eventuali circostanze ostative amministrative e/o tecniche che determinano situazioni di mancato distacco e di fatturazioni indebite successive alla manifestazione della volontà di cessazione del rapporto contrattuale.

57. Anche l'accesso all'Area Personale sul portale "MyFastweb" è uno strumento utile solo se l'utente assume un comportamento attivo di verifica della propria posizione e qualora non sia ancora avvenuta la cessazione del contratto, perché in tale ultimo caso al cliente sarà impossibile accedere a quest'area per verificare eventuali errate fatturazioni successive.

58. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze *consumer* e *business*, dal 2020 sino al primo trimestre del 2022 è pari a circa [200-5.000] per la telefonia fissa e [200-5.000] per la telefonia mobile.

59. Posto il numero di reclami, risultano, comunque, significative le percentuali di fondatezza degli stessi, secondo, peraltro, una valutazione svolta dallo stesso operatore. Si evidenzia, infatti, che Fastweb ha registrato un tasso medio di reclami accolti nel periodo di riferimento pari al [5-90%]⁵⁸.

60. A tal proposito, non può essere condiviso quanto sostenuto da Fastweb circa l'esclusione della qualificazione della condotta quale pratica commerciale scorretta in ragione dell'asserita esiguità delle segnalazioni e del ridotto numero di reclami, anche alla luce dell'orientamento della giurisprudenza amministrativa⁵⁹.

61. Peraltro, considerato il numero complessivo di disattivazioni nel periodo di riferimento ([200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento per la linea fissa e quasi [200.000-2.000.000] per quella mobile), le anomalie e i disallineamenti tecnici tra i sistemi di gestione informatici del processo, che la Società definisce "fisiologici", potrebbero riguardare un

⁵⁸ Cfr. DOC. N. 28 cit..

⁵⁹ Cfr. sentenza del TAR Lazio, sez. I, 25 febbraio 2021, n. 2317: "*il carattere episodico e occasionale delle segnalazioni, come invocato dalla ricorrente per l'intera condotta sanzionata, risulta irrilevante ai presenti fini, anche alla luce dell'orientamento giurisprudenziale il quale esclude che la significatività statistica del dato percentuale dei consumatori o clienti destinatari della pratica possa assurgere ad elemento negativo e ostativo all'integrazione della fattispecie di una pratica commerciale scorretta; ciò anche perché l'illecito consumeristico è un "illecito di pericolo" e non necessita di un numero minimo di "denunce" per potersi configurare, essendo sufficiente la potenziale lesione della libera determinazione del consumatore (per tutte: TAR Lazio, Sez. I, 20.11.19, n. 14067; 29.6.17, n. 9916 cit. e 8.4.09, n. 3722)*".

numero elevato di clienti. Pertanto, il numero assoluto dei reclami rappresenta solo la parte emergente e non esaustiva del fenomeno⁶⁰.

62. In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di una percentuale di reclami fondati tale da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

63. È stato al proposito sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

64. La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe indurre l'impresa a prestare maggior attenzione per intervenire su tale problematica al fine di tutelare nel miglior modo possibile l'utente.

65. Si deve considerare, tuttavia, che Fastweb ha adottato diverse iniziative sia prima che durante il procedimento istruttorio al fine di fronteggiare il fenomeno in esame, intervenendo su aspetti gestionali interni e informativi.

66. Fastweb, infatti, aveva già introdotto, prima dell'avvio, il blocco della fatturazione al cliente, sia in caso di mancato completamento del processo tecnico di migrazione, sia in caso di mancata disattivazione del servizio entro i previsti 30 giorni dalla richiesta di cessazione/disdetta del cliente. A tal fine ha anche costituito un gruppo operativo interno incaricato di individuare i clienti non disattivati entro i previsti 30 giorni dalla richiesta di conclusione del rapporto contrattuale⁶¹.

67. Altre iniziative sono state assunte dalla Società durante il procedimento. Rilevano in tal senso:

- la verifica *ex novo* di tutti i reclami per escludere eventuali errori di valutazione ed effettuare i rimborsi degli importi erroneamente addebitati ed eventuali ristori,
- la decisione di procedere all'invio di informative al cliente (sull'effettiva presa in carico della richiesta di cessazione, sul completamento della procedura tecnica e amministrativa di chiusura del contratto o di migrazione e sullo stato del reclamo) per consentire al consumatore di essere a conoscenza degli esiti della propria richiesta o del proprio reclamo e di eventuali situazioni ostative in atto di natura tecnica o amministrativa,
- l'interruzione delle attività di recupero crediti in caso di contestazione da parte del cliente in modo da poter procedere alle opportune verifiche in merito alla fondatezza del reclamo senza esporre il consumatore alle pressioni e sollecitazioni delle società di recupero crediti,
- le indicazioni date al *call center* in merito alla corretta gestione delle richieste di recesso al fine di evitare situazioni che possano configurarsi come ostacoli al recesso.

68. Tutto il complesso delle iniziative adottate potrà, dunque, ridurre possibili errori tecnici e amministrativi per disallineamenti dei sistemi informatici, e porre il consumatore a conoscenza dell'effettivo stato della propria richiesta e di eventuali problemi ostativi al completamento della procedura di cessazione del rapporto contrattuale. In questo senso depongono i dati sul numero dei reclami che, secondo quanto allegato dal Professionista, nel 2022 si sono assestati su valori molto

⁶⁰ Cfr. DOC. N. 28.

⁶¹ Cfr. DOCC. NN. 28 e 46.

bassi⁶². Tali interventi sono in grado di attenuare gli effetti della pratica, ma non di incidere sulla durata della condotta, che risulta tuttora in corso.

69. In conclusione, dalla documentazione agli atti emerge che la condotta posta in essere da Fastweb non può essere considerata episodica, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione. Infatti, i reclami pervenuti a Fastweb dal 2020 e le importanti percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato dallo stesso Professionista - indicano che Fastweb, a partire almeno dal mese di gennaio 2020, abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonìa in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

71. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

72. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del professionista, operatore di elevata notorietà, che presenta ricavi pari 2.383 milioni di euro, un margine operativo lordo pari a circa 827 milioni di euro ed un utile di esercizio pari circa 85 milioni di euro⁶³.

73. Rileva, inoltre, ai fini della gravità della condotta – considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento ([200.000- 2.000.000] per la telefonia fissa e [200.000- 2.000.000] per la telefonia mobile) - il numero assoluto di reclami ([200-5.000] per la telefonia fissa e [200-5.000] per quella mobile) e la percentuale media dei reclami fondati pari al [5-90%] del totale dei reclami pervenuti al Professionista⁶⁴.

74. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal gennaio 2020, risultando ancora in essere⁶⁵.

75. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 4.000.000 € (quattromilioni di euro).

76. Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁶⁶.

⁶² Cfr. DOC. N. 100 cit. pp. 5-6.

⁶³ Dai bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.

⁶⁴ Cfr. DOC. N. 28.

⁶⁵ Cfr. rispettivamente DOCC. NN. 28, 90, 93 e 100.

⁶⁶ Cfr. PS10686 e PS11003.

77. Tuttavia, sussistono circostanze attenuanti rappresentate da: *a)* l'adozione di un insieme di iniziative, durante il procedimento istruttorio, volte ad intervenire su aspetti gestionali interni e informativi per eliminare o ridimensionare l'entità del fenomeno e *b)* i rimborsi degli importi erroneamente fatturati riconosciuti dal Professionista a fronte dei reclami fondati (in alcuni casi anche il riconoscimento al consumatore di un *extra* nel caso di fatturazione errata di un certo importo)⁶⁷.

78. Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di euro 100.000 (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo, in quanto Fastweb S.p.A. ha continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla Società Fastweb S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26 c. 1 lett. *f)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla Società Fastweb S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, 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.

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

⁶⁷ Cfr. DOCC. NN. 28 e 100 all. 1.

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 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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

PS12303 - WIND TRE FATTURAZIONE POST RECESSO*Provvedimento n. 30540*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS/12303 nei confronti della Società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Wind Tre S.p.A. (d’ora in avanti Wind Tre, Professionista o Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale a Rho (Milano) e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2021 presenta ricavi per un importo pari a circa 4.593 milioni di euro, con una perdita d’esercizio pari a 383 milioni di euro¹.

2. Codici e Movimento Consumatori, associazioni dei consumatori, ammesse a partecipare al procedimento in base alle rispettive istanze avanzate ai sensi dell’articolo 10 del Regolamento².

¹ Cfr. Bilancio della Società Wind Tre S.p.A. al 31 dicembre 2021.

² Cfr. DOCC. NN. 60 e 73.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. La condotta posta in essere da Wind Tre a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata in seguito alla richiesta di cessazione e della migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a Wind Tre l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12303 per presunta violazione degli artt. 20 comma 2, 24, 25, comma 1, lett. d) e/o dell'art. 26, comma 1, lett. f) del Codice del Consumo in relazione alla fatturazione post-recesso dai contratti di telefonia mobile e/o fissa³.

5. In data 27 luglio 2022⁴ sono stati ammessi a partecipare al procedimento le Associazioni di consumatori Codici e Movimento Consumatori ai sensi dell'art. 10 del Regolamento. L'accoglimento è stato comunicato a Wind Tre in data 6 settembre 2021⁵.

6. In data 30 maggio 2022 è pervenuta da parte di Wind Tre la memoria difensiva e la risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento⁶.

7. Nel medesimo documento è stata presentata dalla Società anche una proposta di impegni e l'istanza di audizione⁷ che si è svolta in data 11 luglio 2022⁸. La proposta di impegni è stata rigettata dall'Autorità in data 25 ottobre 2022 e comunicata alla Società in data 27 ottobre 2022⁹.

8. Nelle date del 20 settembre 2022¹⁰, 15 novembre 2022¹¹ 10 gennaio 2023¹², ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023.¹³

³ Cfr. DOC. N. 37.

⁴ Cfr. DOCC. NN. 93 e 94.

⁵ Cfr. DOC. N. 102.

⁶ Cfr. DOC. N. 62.

⁷ *Ibidem*.

⁸ Cfr. DOC. N. 90.

⁹ Cfr. DOC. N. 118.

¹⁰ Cfr. DOCC. NN. 64-66.

¹¹ Cfr. DOCC. NN. 83-86.

¹² Cfr. DOCC. NN. 103-105.

¹³ Cfr. DOCC. NN. 142-144.

9. In data 2 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹⁴.

10. In data 22 dicembre 2022¹⁵ è pervenuta la memoria conclusiva di Wind Tre, integrata in data 19 gennaio 2023¹⁶.

11. In data 17 gennaio 2023 ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁷. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 15 febbraio 2023¹⁸.

2) *Le evidenze acquisite nel corso del procedimento*

a. Il quadro normativo di riferimento

12. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonia in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (art. 1, commi 3, di detto D.L. 3).

13. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono "*commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*".

14. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, "*l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*" (art. 8, comma 2).

15. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*", che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell'utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti¹⁹, secondo cui, tra l'altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

¹⁴ Cfr. DOCC. NN. 130, 131 e 132.

¹⁵ Cfr. DOC. N. 140.

¹⁶ Cfr. DOC. N. 155.

¹⁷ Cfr. DOC. N. 150.

¹⁸ Cfr. DOC. N. 168.

¹⁹ "*I costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza*", che non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. "*La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti*" deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. "*Le rate residue relative ai servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio*"

16. AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l'obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina web "*trasparenza tariffaria*", il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall'operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere "*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*", nonché comunicate alla stessa AGCOM.

17. Dette spese – che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato – devono essere rese note, secondo le previsioni dell'AGCOM, verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

18. Nel corso degli anni l'Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (cd. KPI) che riguardano le fatture contestate e l'accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell'indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull'accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate, sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

19. In base alla delibera da ultimo citata, gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell'anno di riferimento, pubblicando i risultati.

b. Le segnalazioni

20. Dal mese di novembre 2021 sono pervenute circa 80 segnalazioni da parte di consumatori²⁰, che lamentano come Wind Tre, nella fase successiva alla manifestazione della volontà di cessare il contratto del servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

21. Dalle segnalazioni emerge che le fatturazioni, dopo la manifestazione di volontà di cessazione del contratto, sarebbero emesse sia a fronte del servizio telefonico disattivato che a fronte del servizio di fonia ancora attivo, in tale caso a insaputa dello stesso consumatore.

22. Alcune segnalazioni riguardano anche il fenomeno della doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, per cui entrambi gli operatori (*donating e recipient*), coinvolti nella migrazione per il servizio di fonia, richiedono, per il medesimo periodo, il pagamento del suddetto servizio. Tale doppia fatturazione dura, a volte, anche per alcuni mesi successivi all'avvenuta migrazione.

23. In molti casi tale fatturazione post-recesso verrebbe seguita da ripetuti solleciti per il pagamento.

principale", che possono essere pagate in un'unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento. Inoltre, l'utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.

²⁰ Cfr. DOCC. NN. 1-36, 38-39, 41, 43-45, 50, 55-59, 61, 63-65, 67-72, 74-75, 77-84, 86-89, 91, 95, 97-98, 107, 109, 113-117, 119, 123, 128-129, 133-139.

c. Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale

24. Dall'analisi delle procedure aziendali²¹ di Wind Tre è emerso che per la linea fissa la procedura di conclusione del rapporto contrattuale risulta differenziata, non solo in base alla tipologia di cessazione del rapporto contrattuale (disdetta, recesso o ripensamento²²), ma anche in base ai canali di inoltro dell'istanza da parte del cliente.

25. Il recesso diventa efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione, da parte di Wind Tre, della relativa manifestazione di volontà; la disdetta interrompe il rinnovo tacito del contratto e va comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto stesso. Se il contratto è stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 206 del 2005, il cliente può esercitare il diritto di ripensamento fino a 14 giorni. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del servizio inizi durante il periodo di ripensamento, questi è tenuto al versamento di un importo proporzionale al servizio fornito. In caso di portabilità, il recesso si compie tramite la richiesta diretta al *recipient*²³.

26. Nei casi di disattivazione senza portabilità, la disattivazione automatica della linea e della fatturazione avviene entro trenta giorni, a meno che non si verifichi una situazione di incompletezza della domanda con conseguente sospensione della procedura e della tempistica ad essa connessa. In tal caso, il cliente viene informato della eventuale necessità di integrazione della richiesta²⁴.

27. L'operatore di *Customer Operation* che gestisce la richiesta di cessazione della linea, da qualunque canale sia stata acquisita, deve procedere ad una serie di verifiche: congruità della richiesta, identità del richiedente, registrazione vocale della volontà del cliente se viene utilizzato il canale telefonico 159, completezza della documentazione, tempistica di richiesta, eventuale revoca della cessazione, eventuale necessità di integrazione della richiesta, etc.²⁵.

28. In caso di incompletezza della richiesta di disattivazione, la procedura aziendale prevede sia per la telefonia fissa che per la telefonia mobile il tentativo di ricontatto da parte della Società. In caso di mancata risposta ai tentativi effettuati telefonicamente (3 tentativi per telefonia fissa e mobile) e successivamente tramite PEC (per la telefonia fissa) e SMS (per la telefonia mobile), la disattivazione non viene completata e la richiesta di interruzione del rapporto contrattuale non viene portata a termine²⁶.

29. La migrazione o la portabilità della numerazione avvengono con processi automatici tra operatori. Non è prevista la comunicazione da parte di Wind Tre al cliente del completamento della stessa, visto il divieto di contatto commerciale tra l'operatore *donating* e il cliente migrato sotto la

²¹ Cfr. DOC. N. 62.

²² Per disdetta telefonica s'intende la richiesta di cessazione di un contratto di abbonamento alla linea voce e/o dati che non si intende più rinnovare alla scadenza, mentre il recesso è l'interruzione del rapporto prima della scadenza. Il recesso per ripensamento è, invece, disciplinato dall'art. 52 del Codice del Consumo, e consente al consumatore, che ha concluso un contratto a distanza oppure fuori dei locali commerciali di poter risolvere il contratto stesso entro 14 giorni dalla sottoscrizione, senza che sia necessaria alcuna motivazione specifica e senza pagamento di somme di denaro a titolo di penale.

²³ Cfr. DOC. N. 62.

²⁴ Cfr. DOC. N. 90.

²⁵ Cfr. DOC. N. 62.

²⁶ Cfr. DOC. N. 92.

rete dell'operatore *recipient*²⁷. Nel caso di migrazione per MNP, all'invio dell'ultima notifica di espletamento della migrazione da parte del *recipient* viene applicata immediatamente la cessazione commerciale del servizio per il cliente e cessa ogni fatturazione²⁸.

30. I processi di fatturazione sono gestiti con un elevato grado di automazione. Nei soli casi di reclamo in cui il cliente faccia riferimento ad una presunta fatturazione post cessazione tecnica del servizio, l'operatore del *Customer Operation* effettua una prima verifica del caso, interfacciandosi, laddove necessario, con l'*Information Technology Operation*, mediante l'apertura di apposito *Incident*, richiedendo una verifica specifica per accertare la correttezza della fatturazione e/o con altro operatore mediante punto di contatto.

31. Laddove venga accertato un disallineamento tra lo stato tecnico del servizio e quanto presente sui sistemi CRM, l'*Information Technology Operation* procede alla regolarizzazione della posizione sui sistemi, restituendo il *feedback* al *Customer Operation* per lo storno degli importi fatturati in eccesso. Nella gestione del recesso, disdetta o ripensamento intervengono Società esterne.

32. Wind Tre invia le seguenti comunicazioni ai propri clienti durante la procedura di cessazione per la linea fissa:

- una comunicazione mediante sms o e-mail inerente alla presa in carico della richiesta;
- una comunicazione mediante sms inerente alla disattivazione della linea;

e durante la procedura di cessazione per la linea mobile:

- una comunicazione tramite SMS, per la presa in carico della richiesta²⁹.

33. Wind Tre non dispone di processi che consentano di controllare se la fatturazione prosegue nel periodo successivo alla disattivazione (per recesso/disdetta/ripensamento/migrazione) e quindi non dispone di report relativi ai clienti disattivati ma ancora destinatari di fatturazione. È, infatti, solo per mezzo del reclamo del cliente che Wind Tre acquisisce consapevolezza dell'erroneità degli addebiti applicati.

34. La Società ha constatato la sussistenza di limitati casi di anomalie di sistema connesse alle procedure di cessazione del servizio che hanno determinato casi di fatturazione post recesso sia per quanto riguarda le linee fisse sia per quelle mobili.

35. Secondo le procedure aziendali, per la linea fissa, una volta acquisita consapevolezza dell'errore, Wind Tre ripristina la corretta situazione, restituendo al cliente tutte le somme dovute. Quanto al mobile, non risultano anomalie di rilievo³⁰. La disattivazione dell'utenza determina l'emissione di una fattura di conguaglio³¹.

36. Per evitare qualsiasi disagio, Wind Tre dispone per la clientela della linea mobile di una procedura di controllo periodico per confrontare le liste di clienti ancora attivi con quelle di coloro che hanno manifestato la volontà di disdetta, al fine di indentificare quali tra questi ultimi risultino ancora clienti; anche per i clienti della linea fissa la Società sta mettendo a punto procedure per identificare eventuali disallineamenti nei sistemi di gestione delle linee e della clientela³².

²⁷ Cfr. DOC. N. 62.

²⁸ Cfr. DOC. N. 90.

²⁹ Cfr. DOC. N. 62.

³⁰ Cfr. DOC. N. 92.

³¹ *Ibidem* e DOC. N. 62.

³² Cfr. DOC. N. 92.

37. Wind Tre attende 45 giorni dall'avvenuta disattivazione prima di chiudere in maniera definitiva la posizione contabile dell'interessato e, in caso di sussistenza di un importo residuo da pagare, affida alle Agenzie di Recupero (di seguito AdR) la somma a credito. Il cliente viene contattato dalle Agenzie di recupero crediti solo se la linea risulta disattivata e in assenza di un reclamo presentato dal cliente. Qualora il reclamo pervenga nella fase successiva, in cui il processo di recupero crediti fosse stato già avviato tra AdR e cliente, l'Agenzia sospende immediatamente ogni azione fino alla risoluzione della contestazione³³.

d. La gestione dei reclami post-recesso

38. Nel periodo gennaio 2020-marzo 2022 relativamente alla telefonia fissa Wind Tre ha ricevuto quasi [200.000- 1.000.000]* richieste di disdetta/recesso e ripensamento (incluse quelle connesse al passaggio ad altro operatore) e quasi [3.000-30.000] reclami riconducibili alla fatturazione post-recesso. Il dato, fornito dal Professionista, relativo ai reclami per addebiti ingiustificati inerenti alla portabilità/migrazione del numero, espressione del fenomeno della doppia fatturazione, risulta pari a [3.000-30.000], rappresentando il [5-100 %] del totale dei reclami per la telefonia fissa.

39. La percentuale di fondatezza dei reclami, sulla base dei dati forniti da Wind Tre, risulta non inferiore al [10-100%] dei casi³⁴. Il Professionista ha dichiarato di aver rimborsato nel periodo considerato (da gennaio 2020 a marzo 2022) [1.000- 40.000] clienti per un importo complessivo pari a [50.000-4.000.000] euro³⁵.

40. Nel medesimo periodo, relativamente alla telefonia mobile, su quasi [1.000.000- 7.000.000] di richieste di disdetta/recesso e ripensamento sono pervenuti a Wind Tre [500-5.000] reclami relativi alla fatturazione post-recesso³⁶. Il Professionista afferma che in relazione alla telefonia mobile "non si rilevano anomalie di rilievo". La disattivazione dell'utenza, infatti, determina l'emissione di una fattura di conguaglio che è regolarizzata in automatico dal sistema, attraverso l'emissione di fatture negative in favore del cliente per la parte del mese in cui l'utenza non era più attiva, rendendo pertanto superflua la segnalazione dell'utente. Ciò sarebbe dimostrato dalla percentuale irrisoria di reclami rispetto al numero delle disdette, pari a [0,001-2%] che, secondo il Professionista, sarebbe costituita da clienti che sollecitano senza attendere i tempi tecnici per la regolarizzazione automatica della fattura³⁷.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

41. Il Professionista, nel merito della condotta contestata, afferma che:

- il Call Center gestisce le richieste di recesso mediante la disattivazione della linea, nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni. La conseguenza è la cessazione di ogni addebito in fattura per il

³³ Cfr. DOC. N. 62.

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

³⁴ Cfr. DOCC. NN. 62 all. 1 e 92.

³⁵ Cfr. DOC. N. 62 all. 1 cit..

³⁶ Cfr. DOC. N. 62 all. 1.

³⁷ Cfr. DOC. N. 62 cit..

periodo successivo al preavviso. Stessa cosa per il consumatore che contratta a distanza e che esprime il proprio ripensamento.

- nel caso di portabilità del numero, fisso o mobile, si applicano gli automatismi inter-operatore conseguenti al rigoroso rispetto delle regole stabilite da AGCOM. La migrazione o la portabilità della numerazione avvengono con processi automatici tra operatori, nella totale assenza di ogni comunicazione del completamento della stessa da parte dell'operatore *donating* al cliente, atteso il divieto di contatto commerciale tra l'operatore *donating* e il cliente migrato sotto la rete dell'operatore *recipient*.

- le interlocuzioni con il cliente avvengono attraverso specifiche comunicazioni finalizzate ad informarlo in merito alla corretta presa in carico della richiesta di disattivazione della linea, sia fissa che mobile, e in merito alla conclusione del processo di disattivazione. È prevista un'interazione con il cliente per richiedere eventualmente la documentazione necessaria al buon esito della richiesta attraverso diversi tentativi di contatto telefonico e comunicazioni via SMS o PEC;

- si può verificare un "involontario" disallineamento dei sistemi, per cui la fatturazione post migrazione prosegue oltre il periodo di disattivazione, per la mancata consapevolezza della richiesta di disattivazione del cliente. Ciò è dovuto ad una pluralità di cause per lo più legate alla complessità del sistema di scambio delle informazioni tra operatori;³⁸

- nei casi di disallineamento, qualsiasi ne sia la causa, Wind Tre, non appena il cliente segnala il fenomeno, interviene prontamente a regolarizzarne la posizione, stornando l'importo non dovuto della fattura contestata;

- nel segmento della telefonia mobile non si rilevano anomalie di rilievo. La fattura di conguaglio, infatti, regolarizza i pagamenti per gli importi riferibili alla parte del mese in cui l'utenza era ancora attiva (questo, quando la disattivazione interviene temporalmente dopo che il *billing* è stato emesso). Nei casi in cui ciò accade, il sistema emette con meccanismi automatici fatture negative in favore del cliente, senza necessità di alcuna segnalazione da parte del cliente;

- Wind Tre opera in assoluta buona fede e senza alcuna volontà di danneggiare il cliente; infatti nei casi fondati la Società ha rimborsato le somme dovute³⁹;

- i volumi di clienti interessati da un evento di doppia fatturazione sono minimi e limitati ad un solo evento, in quanto la segnalazione del cliente determina l'immediato intervento correttivo di Wind Tre⁴⁰;

- le cause della prosecuzione della fatturazione sono imputabili secondo il Professionista a:

- la mancata presentazione, nel passaggio ad altro operatore della linea fissa, della richiesta di disattivazione/migrazione/portabilità a Wind Tre, ritenendo che possa essere automatica;
- l'operatore *donor*, il quale dà comunque corso alla richiesta nonostante il KO tecnico di Wind Tre alla portabilità in qualità di *donating*, impedendo così al sistema di disattivare automaticamente la numerazione presso Wind Tre;
- richieste parziali da parte del cliente in caso di fatturazione "*convergente*", ossia quando nella medesima fattura il cliente paga sia la linea fissa sia la/le linea/e mobile/i e non richiede la

³⁸ Cfr. DOC. N. 140, p. 2.

³⁹ *Ibidem*, p. 4.

⁴⁰ *Ibidem*, pp. 4-5.

cessazione della SIM in convergenza, ma solo la migrazione della linea fissa (correttamente disattivata);

- generiche anomalie di sistema, di più difficile individuazione e risoluzione dovute alla complessità del processo inter-operatore⁴¹.

42. Infine, la Società evidenzia di aver già adottato o di stare per attuare alcune iniziative:

- per i clienti mobili ha modificato, da trimestrale a quindicinale, la procedura periodica di controllo volta ad intercettare i casi in cui la fatturazione prosegue dopo la disattivazione della linea per un disallineamento tra le risultanze dei nodi di Rete e quelle presenti sui sistemi di CRM e di Billing;
- per i clienti fissi, a partire dalla fine di gennaio 2023, ha introdotto una procedura di controllo, a cadenza mensile, per l'allineamento delle piattaforme al fine di rilevare eventuali anomalie;
- sta elaborando un processo che prevede, in caso di richiesta di cessazione del rapporto contrattuale e in presenza di prosecuzione della fatturazione, un blocco della stessa *[omissis]*”;
- ha dato indicazioni al *customer care* che, in presenza di una segnalazione del cliente riguardante la “*linea cessata*” e la “*prosecuzione della fatturazione*”, provveda prontamente ad interrompere la fatturazione e a ristorare i consumatori di ogni addebito improprio ⁴².

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

43. In data 15 gennaio 2023⁴³ veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, poiché la pratica riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche. Con parere, pervenuto in data 15 febbraio 2023⁴⁴, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che le condotte in esame risultino riconducibili - per i profili attinenti alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di cessazione dei servizi da parte della Società Wind Tre, anche mediante passaggio ad altro operatore, nonché all'addebito dei servizi anche dopo il previsto termine di efficacia del recesso - al quadro normativo e regolamentare vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche (segnatamente, a quanto previsto dall'articolo 98 *septies decies*, commi 1 e 10, e 98 *novies decies*, comma 1 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS), fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del Consumo.

44. L'Autorità di regolazione riferisce di aver già avviato nel mese di gennaio 2023 una complessiva attività di vigilanza, mediante puntuale richiesta di informazioni e documenti, volta a verificare la conformità alla normativa di settore delle procedure predisposte dai principali operatori presenti nel mercato di riferimento (tra cui Wind Tre):

- sia in ordine alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di recesso e disattivazione dei servizi, inclusi i casi di recesso con contestuale richiesta di passaggio ad altro operatore,
- sia in ordine alle modalità e procedure di cessazione dei servizi in caso di contratti convergenti o servizi collegati successivamente al servizio principale sottoscritto originariamente dagli utenti.

⁴¹ *Ibidem*, pp. 2-3.

⁴² *Ibidem*, p. 4.

⁴³ Cfr. DOC. n. 150.

⁴⁴ Cfr. DOC. n. 168.

45. Inoltre, AGCOM ha indicato di tener conto, nel caso di specie, di alcune ulteriori valutazioni contenute nei pareri resi sui procedimenti PS12304 e PS12300, concernenti le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile rilevanti in questa sede. È stato evidenziato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

46. Con riferimento alla *"fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco"*, l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, ha ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il Regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

47. Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

48. La condotta in esame consiste nell'addebito, da parte di Wind Tre, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

49. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato come la condotta in esame integri una pratica commerciale scorretta in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, i dati raccolti nel corso dell'istruttoria⁴⁵ mostrano come il Professionista abbia continuato a richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

50. Ai fini della contestazione della condotta rilevano alcune criticità nella gestione della procedura interna del recesso.

51. Il ricontatto dei clienti nei casi in cui la richiesta di recesso, inoltrata tramite sistemi documentali (A/R, PEC o altro), sia incompleta, non prevede una tempistica certa che garantisca la regolarizzazione della richiesta stessa. Ciò può determinare la prosecuzione di addebiti per la fornitura di un servizio di cui il consumatore aveva richiesto la cessazione⁴⁶.

⁴⁵ Cfr. DOC. N. 62.

⁴⁶ Cfr. DOCC. NN. 62 e 92.

52. A ciò si aggiunga l'assenza di un'informativa specifica fornita al cliente circa lo *status* del rapporto contrattuale successivo alla richiesta di cessazione del rapporto stesso che, specie in caso di domiciliazione bancaria delle fatture, impedisce all'utente la rilevazione effettiva e/o tempestiva di eventuali addebiti ingiustificati.

53. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze consumer e business, dal 2020 sino al primo trimestre del 2022 è pari a quasi [3.000-30.000] reclami per la telefonia fissa (di cui il [5-100 %] per doppia fatturazione a seguito dell'avvenuta migrazione) e [500-5.000] per la telefonia mobile.

54. Posto il numero di reclami, risulta significativa la percentuale di fondatezza degli stessi, secondo, peraltro, una valutazione svolta dallo stesso operatore. Si evidenzia, infatti, che Wind Tre ha registrato per la telefonia fissa un tasso non inferiore al [10-100%] di reclami accolti⁴⁷.

55. Il Professionista ha evidenziato l'esiguità dei reclami per la telefonia mobile rispetto al numero delle disdette; tuttavia, tale modesta percentuale non esclude la qualificazione della condotta quale pratica commerciale aggressiva, anche alla luce dell'orientamento della giurisprudenza amministrativa⁴⁸.

56. Al riguardo, rileva che Wind Tre, prima dell'avvio del procedimento, per la telefonia mobile aveva introdotto una procedura periodica di controllo volta a monitorare i casi di prosecuzione della fatturazione. Diversamente, per la telefonia fissa, la Società veniva a conoscenza della fatturazione irregolare solo attraverso il reclamo, non disponendo di processi che consentissero di verificare l'eventuale proseguimento della fatturazione nel periodo successivo alla disattivazione (per recesso/disdetta/ripensamento/migrazione).

57. Peraltro, considerato il numero complessivo di disattivazioni nell'ambito della telefonia mobile nel periodo di riferimento (quasi [1.000.000- 7.000.000] di richieste di disdetta/recesso e ripensamento), le anomalie e i disallineamenti tecnici tra i sistemi di gestione informatici del processo, che la Società definisce irrilevanti, potrebbero riguardare comunque un numero elevato di clienti. Pertanto, il numero assoluto dei reclami rappresenta solo la parte emergente e non esaustiva del fenomeno⁴⁹.

58. In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di una percentuale di reclami fondati, tale da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

59. Come sopra ricordato, è stato sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella

⁴⁷ *Ibidem*.

⁴⁸ Cfr. sentenza del TAR Lazio, sez. I, del 25 febbraio 2021, n. 2317: *“il carattere episodico e occasionale delle segnalazioni, come invocato dalla ricorrente per l'intera condotta sanzionata, risulta irrilevante ai presenti fini, anche alla luce dell'orientamento giurisprudenziale il quale esclude che la significatività statistica del dato percentuale dei consumatori o clienti destinatari della pratica possa assurgere ad elemento negativo e ostativo all'integrazione della fattispecie di una pratica commerciale scorretta; ciò anche perché l'illecito consumeristico è un “illecito di pericolo” e non necessita di un numero minimo di “denunce” per potersi configurare, essendo sufficiente la potenziale lesione della libera determinazione del consumatore (per tutte: TAR Lazio, Sez. I, 20.11.19, n. 14067; 29.6.17, n. 9916 cit. e 8.4.09, n. 3722)”*.

⁴⁹ *Ibidem*.

sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

60. La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe indurre l'impresa a prestare maggior attenzione per intervenire su tale problematica al fine di tutelare nel miglior modo possibile l'utente.

61. Si deve considerare, tuttavia, che, durante il procedimento istruttorio, Wind Tre ha adottato e/o sta implementando diverse iniziative per fronteggiare il fenomeno in esame, intervenendo su aspetti gestionali e organizzativi interni. In tal senso rilevano:

- l'introduzione, per la telefonia fissa, e l'ottimizzazione, per la telefonia mobile, di sistemi di controllo periodici al fine di individuare tempestivamente i casi di prosecuzione della fatturazione dopo la disattivazione della linea;
- la previsione di una procedura di blocco della fatturazione in caso di richiesta di cessazione del servizio di fonia, per evitare addebiti illegittimi;
- la formazione del *customer care* per trattare segnalazioni connesse alla fatturazione di una linea cessata, e procedere tempestivamente all'interruzione della fatturazione nonché al rimborso delle somme impropriamente addebitate ai clienti.

62. Il complesso delle iniziative adottate e in corso di implementazione potrà incidere positivamente sui disallineamenti dei sistemi informatici⁵⁰ e fronteggiare i disagi patiti dagli utenti in relazione ai ritardi nella regolarizzazione o nel completamento delle richieste di cessazione, forieri di fatturazioni post-recesso. Tali interventi sono in grado di attenuare gli effetti della pratica, ma non di incidere sulla durata della condotta, che risulta tuttora in corso.

63. In conclusione, dalla documentazione agli atti emerge che la condotta posta in essere da Wind Tre non può essere considerata né episodica, in quanto riguardante un numero significativo di utenti, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione. Infatti, i reclami pervenuti a Wind Tre dal 2020 e le percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato dallo stesso Professionista - indicano che Wind Tre, a partire almeno dal mese di gennaio 2020 abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonia in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

65. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

⁵⁰ Cfr. DOC. N. 140, p. 4.

66. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà, che presenta ricavi pari 4.593 milioni di euro, un margine operativo lordo pari a 486 milioni di euro, con una perdita di esercizio pari a 358 milioni di euro⁵¹.

67. Rileva inoltre ai fini della gravità della condotta - considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento (circa [200.000- 1.000.000] per la telefonia fissa e quasi [1.000.000- 7.000.000] per la telefonia mobile) - il numero assoluto di reclami (quasi [3.000-30.000] per la telefonia fissa e [500-5.000] per la telefonia mobile) e la percentuale media dei reclami fondati non inferiore al [10-100%] del totale dei reclami pervenuti al Professionista per la telefonia fissa⁵².

68. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal gennaio 2020, risultando ancora in essere⁵³.

69. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 4.200.000 € (quattromilioniduecentomila euro).

70. Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁵⁴.

71. Tuttavia, sussistono circostanze attenuanti rappresentate da: a) l'adozione di un insieme di iniziative, durante il procedimento istruttorio e in corso di attuazione, volte a incidere positivamente sui disallineamenti dei sistemi informatici⁵⁵ e a fronteggiare i disagi patiti dagli utenti in relazione ai ritardi nella regolarizzazione o nel completamento delle richieste di cessazione, forieri di fatturazioni post-recesso; e b) i rimborsi degli importi erroneamente fatturati riconosciuti dal Professionista a fronte dei reclami fondati⁵⁶.

72. Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II, posta in essere dalla società Wind Tre S.p.A., risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera f) del Codice del Consumo per la fatturazione post-recesso nell'ambito della telefonia fissa e/o mobile a danno di consumatori e microimprese;

⁵¹ Dai bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.

⁵² Cfr. DOCC. NN. 62 all. 1 e 92. Nell'ambito della telefonia mobile il Professionista non ha fornito il dato dei reclami accolti in considerazione della percentuale irrisoria di reclami rispetto al numero delle disdette, rappresentata dallo [0,001-2%] dei casi di clienti che sollecitano senza attendere i tempi tecnici per la regolarizzazione automatica della fattura.

⁵³ Cfr. rispettivamente DOCC. N. 62, 133-140.

⁵⁴ Cfr. PS10967, PS11043 e PS10967.

⁵⁵ Cfr. DOC. N. 140, p. 4.

⁵⁶ Cfr. DOC. N. 62 all. 1. Il Professionista ha dichiarato di aver rimborsato nel periodo considerato (dal 2020 a marzo 2022) [1.000- 40.000] clienti di telefonia fissa per un importo complessivo pari a [50.000-4.000.000] euro.

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wind Tre S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) di irrogare alla società Wind Tre S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, 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.

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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 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'articolo 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti

salvi i maggiori termini di cui all'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

PS12304 - TELECOM FATTURAZIONE POST RECESSO

Provvedimento n. 30541

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12304 nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la 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, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche TIM, Professionista o Società), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni, con fatturato, al 31 dicembre 2021, pari a 12,4 miliardi di euro (risultante dall'ultimo bilancio certificato e pubblicato).
2. Movimento Consumatori, associazione di consumatori.
3. Federconsumatori, associazione di consumatori.
4. Codici, associazione di consumatori.
5. Un consumatore.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

6. La condotta posta in essere da TIM a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata anche in seguito alla migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

7. In relazione alla pratica commerciale descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a TIM l'avvio del procedimento istruttorio PS12304 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera *d*) e/o dell'art. 26, comma 1, lettera *f*) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (*Codice del Consumo*)¹.

8. Nelle date 20 settembre 2022, 15 novembre 2022 e 10 gennaio 2023, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023, dandone comunicazione a TIM e alle altre Parti del procedimento istruttorio.

9. In data 6 luglio 2022 sono stati ammessi a partecipare al procedimento un consumatore e le associazioni di consumatori Movimento Consumatori, Federconsumatori e Codici².

10. Nelle date 17 giugno 2022, 13 e 27 luglio 2022, TIM ha inviato le risposte alle richieste di informazioni³.

11. TIM è stata sentita in audizione in data 13 luglio 2022⁴.

12. TIM ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date 25 maggio 2022, 22 dicembre 2022 e 13 gennaio 2022⁵.

13. In data 10 giugno 2022, TIM, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁶.

14. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 25 ottobre 2022 e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 27 ottobre 2022⁷.

¹ Doc. 35.

² Docc. 74, 75, 76, 78.

³ Docc. 64, 81, 92.

⁴ Doc. 85.

⁵ Docc. 50, 150, 162.

⁶ Doc. 61.

⁷ Doc. 120.

15. In data 14 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁸. Con comunicazione del 12 gennaio 2023⁹ detto termine è stato prorogato, su istanza del Professionista, al 30 gennaio 2023.

16. In data 31 gennaio 2023 TIM ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹⁰.

17. In data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e all'art. 16, comma 5, del Regolamento¹¹. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 1° marzo 2023.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

Il quadro normativo di riferimento

18. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonia in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (art. 1, comma 3, di detto D.L.).

19. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono *“commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”*.

20. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, *“l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”* (art. 8, comma 2).

21. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*, che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell'utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti¹², secondo cui, tra l'altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

⁸ Doc. 139.

⁹ Doc. 161.

¹⁰ Doc. 164.

¹¹ Doc. 167.

¹² *“I costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza”*, che non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. *“La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti”* deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. *“Le rate residue relative ai servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio principale”*, che possono essere pagate in un'unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono

22. AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l'obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina *web* (c.d. "*trasparenza tariffaria*"), il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall'operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere "*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*", nonché comunicate alla stessa AGCOM.

23. Dette spese - che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato - devono essere rese note, secondo le previsioni dell'AGCOM, altresì verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

24. Nel corso degli anni l'Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (cd. KPI) che riguardano le fatture contestate e l'accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell'indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull'accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate, sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

25. In base alla delibera da ultimo citata gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell'anno di riferimento, pubblicando i risultati.

Le segnalazioni

26. Dal novembre 2021 sono pervenute circa [80-130]* segnalazioni che lamentano come TIM, nella fase successiva alla manifestazione di volontà di recedere dal contratto di servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

27. Dalle segnalazioni emerge che le fatturazioni sarebbero emesse, nonostante la manifestazione di volontà del recesso, sia a fronte di servizio telefonico disattivato che a fronte del servizio di fonia ancora attivo, in tale caso a insaputa dello stesso consumatore.

28. Alcune segnalazioni riguardano anche la doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, anche a distanza di mesi dalla migrazione stessa e anche a fronte della restituzione dei prodotti in comodato d'uso all'operatore telefonico.

29. La fatturazione post recesso da parte di TIM, secondo le segnalazioni ricevute, sarebbe avvenuta anche in casi in cui il recesso è stato comunicato dall'utente in seguito alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di TIM ai sensi dell'art. 98 *septies decies* del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, ovvero in seguito al ripensamento dell'utente avvenuto nei 14 giorni dall'acquisto del servizio, ai sensi dell'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, ovvero ancora a causa di malfunzionamenti della linea telefonica.

anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento. Inoltre, l'utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.

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

30. In molti casi tale fatturazione verrebbe seguita da ripetuti solleciti per il pagamento; in alcuni casi il recesso sarebbe stato manifestato dagli utenti mesi o anni prima; in altri casi, infine, le linee telefoniche sarebbero state disdette in seguito al decesso del titolare della linea e, nonostante vari solleciti dell'utente, TIM avrebbe proceduto addirittura ad attivare una nuova offerta internet non richiesta (come, ad esempio, TIM Vision).

Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale

31. Dalle risultanze istruttorie è emerso che, secondo le procedure aziendali interne di TIM, il consumatore può utilizzare per la richiesta di chiusura dell'utenza diversi canali (telefonico, PEC, A/R, negozio TIM, *online* tramite modulo *web*) e deve trasmettere la documentazione attestante la titolarità dell'utenza (tra cui, ad esempio, documento di identità, certificato di morte e titolarità della successione, documenti da cui risulta la rappresentanza legale di persone giuridiche). La richiesta, inoltre, deve contenere tutti gli elementi necessari per identificare la linea oggetto di disdetta¹³.

32. Se la richiesta è completa e le verifiche di TIM danno esito positivo, viene emesso l'ordine di lavoro di cessazione, di competenza solitamente della funzione interna *Customer Care*.

Se la richiesta di disdetta è incompleta o irregolare, l'ordine di lavoro di cessazione non viene emesso e la fatturazione non viene sospesa, dovendo l'addetto al *Customer Care* ricontattare il cliente per richiedere l'integrazione. Secondo le procedure adottate da Tim nel 2020, 2021 e 2022, se il primo contatto telefonico non andava a buon fine, al cliente era inviato un SMS, un'email o una lettera. Le procedure aziendali, contenute anche nelle *Call Guide* per gli addetti al *Customer Care* (pubblicate sul sistema di *knowledge management*), descrivevano tale processo senza che fosse previsto un termine per la richiesta d'integrazione, ossia per il ricontatto o l'invio dell'SMS, *email* o lettera al cliente.

33. In caso di cessazione con migrazione, la richiesta viene presentata dal consumatore all'operatore ricevente (c.d. *recipient*), che a sua volta veicola, tramite i propri sistemi operativi, la richiesta a TIM (operatore cedente: c.d. *donating*), utilizzando i dati necessari per la migrazione, tra cui il codice di trasferimento in possesso dell'utente. Il recipient attiva la nuova linea e TIM, operatore *donating*, disattiva la precedente linea secondo i tempi previsti dalla regolamentazione di settore.

34. In caso di recesso con migrazione, qualora il cliente riceva fatture da entrambi gli operatori a causa della mancata chiusura dell'utenza da parte di TIM, la procedura aziendale prevede l'apertura di una segnalazione presso il settore *Help Desk* per la regolarizzazione della cessazione della linea. Nel caso di doppia fatturazione, a seguito di recesso non effettuato per *anomalia di sistema*, è previsto lo storno delle fatture non dovute ovvero il rimborso degli importi non dovuti.

35. Secondo le procedure interne di TIM, con l'emissione dell'ordine di lavoro di cessazione viene chiusa l'utenza e la conseguente modifica dello stato contrattuale è comunicata tramite flussi automatici di dati tra i sistemi aziendali, compreso quello preposto alla gestione creditizia per consentire la cessazione anche del processo di fatturazione¹⁴.

36. Alcune società esterne coadiuvano la funzione interna *Customer Care* in attività operative strumentali alla definizione della procedura di cessazione richiesta, come, ad esempio, il controllo

¹³ Doc. 64.

¹⁴ Doc. 64.

della posizione del cliente dal punto di vista amministrativo e contrattuale, ovvero il concreto rilascio dell'ordinativo di lavoro della cessazione, mentre lo svolgimento delle attività tecniche spetta a TIM. Le attività di tali società sono sottoposte al monitoraggio di un Gruppo di Lavoro dedicato, cd. *Outsourcer management*¹⁵.

37. A fronte di un reclamo relativo alla fatturazione per mancata o ritardata cessazione della linea, TIM verifica che il cliente abbia già richiesto la cessazione della linea e che siano trascorsi i 30 giorni previsti dalle Condizioni contrattuali. Se il reclamo è fondato, la segnalazione viene passata al *back-office* per la gestione delle fatture non dovute ed eventualmente per l'emissione dell'ordine di lavoro di cessazione.

38. Se il *Customer Care* non ha provveduto ad un celere ricontatto per l'integrazione della richiesta incompleta o errata, il reclamo si considera fondato e sono rimborsate le fatture a partire dalla presentazione della richiesta, anche se incompleta.

39. Il reclamo è infondato, invece, se manca, è incompleta o è errata la richiesta di cessazione, ovvero quando l'utente non risponde ai tentativi di contatto oppure, pur ricontattato, non procede alla regolarizzazione¹⁶.

Il numero dei recessi

40. Secondo le risultanze istruttorie, la Società ha registrato un numero totale di recessi, consumer e business, con o senza migrazioni, per servizio di fonia fisso e mobile, pari a circa [1.000.000-1.300.000] nel 2020 e a circa [940.000-990.000] nel 2021¹⁷.

Il numero dei reclami

41. Secondo le risultanze istruttorie, TIM ha ricevuto un numero totale di reclami, sia *consumer* che *business*, con o senza migrazioni, per servizio di fonia fisso e mobile, relativi alla fatturazione in seguito alla cessazione dell'utenza e/o alla ritardata chiusura dell'utenza disdetta, pari a circa [150.000-200.000] nel 2020 e a circa [90.000-140.000] nel 2021. Il maggior numero di reclami ha riguardato le ritardate chiusure delle utenze consumer fisse¹⁸.

Percentuali dei reclami accolti e rimborsi

42. Si riportano di seguito le percentuali di fondatezza dei reclami, per cui TIM ha effettuato il rimborso, fornite da TIM nel corso dell'istruttoria¹⁹:

Utenze business fisse

[42-47%] di reclami accolti nel 2020

[40-45%] di reclami accolti nel 2021

[30-35%] di reclami accolti nel 2022

¹⁵ Doc. 64.

¹⁶ Doc. 92.

¹⁷ Doc. 64.

¹⁸ Doc. 64.

¹⁹ Si riportano i dati relativi al 2020 e al 2021, raccolti nel corso dell'istruttoria (doc. 64). Con riferimento ai dati del 2022, si precisa che TIM, nella memoria finale pervenuta il 31 gennaio 2023, ha trasmesso, soltanto con riferimento alle utenze consumer, i dati dei reclami ricevuti e delle percentuali di fondatezza anche per l'intero anno 2022 (doc. 164).

Utenze consumer fisse

[32-37%] di reclami accolti nel 2020

[28-33%] di reclami accolti nel 2021

[20-25%] di reclami accolti nel 2022

Utenze consumer mobili

[3-8%] di reclami accolti nel 2020

[1-6%] di reclami accolti nel 2021

Utenze business mobili

[15-20%] di reclami accolti nel 2020

[18-23%] di reclami accolti nel 2021

43. Sul valore dell'importo contestato nei reclami, TIM dichiara che i sistemi non permettono di associare, in modo univoco, l'identificativo di un determinato cliente agli "importi contestati" e alle somme oggetto di storno. Tuttavia, secondo una proxy elaborata dalla stessa Società, il valore medio dei rimborsi erogati in favore dei clienti, che hanno presentato, tra il 2020 e il primo trimestre 2022, un reclamo ritenuto fondato, è pari a [100-150] euro per l'utenza *consumer* fisso e mobile e a [500-1.000] euro per l'utenza *business* fisso, mentre tale valore medio è di [32-37] euro per i rimborsi relativi all'utenza *business* mobile²⁰.

44. In merito alle somme recuperate dalle Società di recupero dei crediti autorizzate da TIM, secondo i dati trasmessi dallo stesso Professionista, nel 2020 e nel 2021 è stato recuperato rispettivamente il [12-17%] e il [15-20%] dell'affidato a tali Società. TIM precisa tuttavia che tali dati sono incompleti, giacché, per il 2021, gli affidi sono ancora in corso²¹.

3) Le argomentazioni difensive di TIM e le iniziative adottate

45. TIM sostiene di non avere adottato alcuna pratica scorretta e sottolinea di avere istituito, nel corso degli ultimi anni e prima dell'avvio del procedimento istruttorio PS12304, appositi gruppi di lavoro per monitorare e risolvere eventuali anomalie nel processo di cessazione della linea e nella fatturazione che, tramite l'intervento umano, duplicano i sistemi informatici preposti alla lavorazione del recesso e della fatturazione, peraltro con significativo incremento dei costi aziendali. Inoltre, TIM ha codificato apposite procedure per la risoluzione delle anomalie più frequenti già nel 2021. TIM dichiara di avere intenzione di restituire gli importi eventualmente addebitati per le anomalie, secondo le procedure utilizzate dal 187 e dal 191 per i reclami su ritardata cessazione della linea²².

46. Tramite tali strumenti, la Società sostiene di essere riuscita a ridurre le percentuali dei reclami accolti nell'ultimo triennio, dal 2020 al 2022, per le utenze fisse, *business* e *consumer*, come sopra riportate, che dimostrerebbero come la Società sia riuscita a ridurre significativamente alcune criticità procedurali nella gestione dei recessi delle utenze fisse²³.

²⁰ Doc. 81.

²¹ Doc. 64.

²² Doc. 164.

²³ Doc. 164.

47. TIM avrebbe analizzato le segnalazioni al fascicolo pervenute fino alla data del 25 maggio 2022. L'analisi rivelerebbe, secondo TIM, un significativo tasso di infondatezza delle stesse o la riconduzione di tali fatturazioni *sine titulo* a circostanze indipendenti dalla volontà di TIM e l'incidenza di fattori esogeni che contribuiscono ad un ritardo nella lavorazione della richiesta di cessazione²⁴.

48. TIM sostiene inoltre come la condotta in contestazione non possa essere sussunta nell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto la fatturazione post cessazione e, in taluni casi, l'erogazione dei servizi già richiesti dall'utente, sarebbe causata da errori episodici. Con riguardo all'elemento soggettivo della condotta, il Professionista sottolinea la propria azione finalizzata a prevenire e risolvere le criticità in rilievo.

49. Il Professionista contesta l'insussistenza della violazione dell'obbligo di diligenza professionale, sostenendo che la sua condotta sarebbe conforme al migliore standard ragionevolmente pretendibile da un operatore telefonico. Inoltre, TIM fa presente che la fatturazione illegittima, anche la più esigua, rappresenta un costo per TIM, ossia una passività netta, poiché il professionista non trattiene alcun importo dalle fatture *sine titulo* e procede alla restituzione di somme tramite il complesso sistema di misure adottate, sostenendo gravose spese connesse al contenzioso civile e al rischio di sanzioni amministrative, nonché ai danni di immagine.

50. TIM evidenzia inoltre di aver posto in essere spontaneamente le tre iniziative già oggetto degli impegni rigettati²⁵, sia una nuova quarta misura, che garantirebbe il certo e celere ricontatto all'utente che ha presentato una richiesta di cessazione del rapporto incompleta o irregolare. La Società confida che le misure messe in atto siano tenute in considerazione al fine sia di considerare cessata la pratica in rilievo sia di non irrogare alcuna sanzione pecuniaria.

51. La prima iniziativa assunta da TIM consiste nell'invio ai clienti di informative circa la presa in carico della richiesta di cessazione e la sua successiva evasione; essa è stata attuata nel periodo gennaio 2023 - marzo 2023 ed è volta a rendere consapevoli gli utenti in merito alla procedura di cessazione.

52. Nel marzo 2023 TIM ha inoltre completato il processo, avviato nel settembre 2022, che ha portato, in caso di migrazione, all'adozione della seconda iniziativa, consistente nella sospensione della fatturazione in caso di disallineamenti dei sistemi dell'operatore *recipient* e dell'operatore *donating*.

53. Con riferimento alla terza iniziativa, TIM afferma di avere effettuato i rimborsi a favore dei segnalanti presenti nel fascicolo istruttorio sino alla data del 22 dicembre 2022 (data dell'accesso agli atti di TIM) per i quali non sussistono evidenze documentali che dimostrino l'infondatezza del reclamo²⁶. Inoltre, secondo la Società, i rimborsi saranno riconosciuti anche ai segnalanti che presenteranno richiesta di rimborso a fronte della campagna informativa pubblicata nella homepage del sito web di TIM a partire dal gennaio 2023 e che sarà on-line per almeno 40 giorni.

54. Infine, TIM ha attuato, dal mese di gennaio 2023, anche una nuova iniziativa, riportata nella *Call Guide* per gli addetti del back office, che introduce, nel caso di richiesta di cessazione senza

²⁴ Doc. 92.

²⁵ Doc. 61.

²⁶ Allo stato, secondo quanto affermato da TIM, sono stati rimborsati i segnalanti, in possesso dei suddetti presupposti, che avevano inviato una segnalazione entro il 15 dicembre 2022 (data dell'ultimo accesso agli atti di TIM).

migrazione incompleta o irregolare, un sistema di plurimi ricontatti telefonici dell'utente (5 per utenze consumer e 3 o 6 per utenze *business*), in diverse fasce orarie, da parte del *Customer Care* entro 10 giorni (*consumer*) e 3 giorni (*business*) dal ricevimento della richiesta, per l'integrazione della richiesta. Se il ricontatto va a buon fine, l'integrazione avviene nel corso della telefonata con effetto dalla data dell'originaria richiesta (per le utenze *consumer*) e dalla data di ricezione della documentazione mancante (per l'utenza *business*). Se il contatto telefonico non va a buon fine, il giorno successivo all'ultimo tentativo di contatto viene inviato al consumatore un SMS, una *mail* o una lettera per la richiesta di integrazione (per le utenze *business* è prevista soltanto l'email). Se il cliente richiama entro 30 giorni, l'ordine di cessazione sarà emesso a far data dalla prima richiesta acquisita.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

55. Poiché la pratica commerciale riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis e dell'art. 16, comma 5, del Regolamento.

56. Con parere, pervenuto in data 1° marzo 2023, AGCOM ha evidenziato in primo luogo le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile in rilievo nel caso in esame. È stato rilevato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

57. Con riferimento alla "*fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco*", l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, ha ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

58. Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

59. AGCOM afferma infine che TIM ha fissato, in ottemperanza alla regolamentazione della stessa Autorità (cfr. Delibera 254/04/CSP)²⁷, i seguenti obiettivi (c.d. KPI) e ha riportato i seguenti risultati:

TIM	2020		2021	
	Obiettivi	Risultati	Obiettivi	Risultati
Fatture contestate	[1-5%]	[0,2-0,8%]	[1-4%]	[0,7-1,2%]
Accuratezza della fatturazione	[0,1-1%]	[0,01-1%]	[0,1-1%]	[0,01-1%]

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

60. La condotta in esame consiste nell'addebito, da parte di TIM, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione di volontà degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

61. Come emerge dalle risultanze istruttorie tale condotta integra una pratica commerciale scorretta in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, gli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria²⁸ mostrano come il Professionista abbia continuato a richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

62. Al riguardo si rileva che dall'istruttoria è emersa l'esistenza di criticità nelle procedure aziendali interne di gestione delle cessazioni delle utenze, anche tramite migrazioni ad altro operatore, da cui possono derivare anomalie e disallineamenti amministrativi.

63. In particolare, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, nel caso in cui la manifestazione di volontà del recesso sia incompleta o irregolare, non è prevista alcuna garanzia che la regolarizzazione della stessa avvenga, o avvenga in tempi rapidi, limitandosi le procedure aziendali interne, come riportato nelle citate *Call Guide* per gli addetti al *Customer Care*, a prevedere che l'addetto ricontatti il cliente, richiedendo l'integrazione necessaria. Tale procedura, tuttavia, prima delle modifiche adottate da TIM nel corso dell'istruttoria, non prevedeva un termine preciso entro cui richiedere all'utente l'integrazione. La procedura si limitava a raccomandare agli addetti soltanto la tempestività dell'azione.

64. Quanto sopra risulta ancora più rilevante se si considera che, secondo le procedure aziendali di TIM, prima delle recenti modifiche, finché l'ordine di lavoro di cessazione non viene emesso, la fatturazione non viene sospesa. Tale ordine non viene emesso in presenza di richieste incomplete, anomalie, disallineamenti amministrativi. L'utente il cui recesso sia incompleto (perché, ad esempio, manca il documento di identità ovvero in presenza di anomalie o disallineamenti amministrativi),

²⁷ Gli indici di performance sono: a) KPI fatture contestate, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; b) KPI accuratezza della fatturazione, percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

²⁸ Docc. 64, 81, 92, 164.

nelle more della richiesta di integrazione da parte di TIM, continua ad essere destinatario di fatturazione.

65. TIM, inoltre, non invia informative agli utenti circa lo stato della procedura di cessazione tramite recesso, né sulla presa in carico della pratica o sulla tempistica di evasione della richiesta, né su eventuali anomalie o blocchi, né alla fine della procedura per comunicare la conclusione del processo e il rilascio dell'ordine di cessazione.

66. Le criticità procedurali risultano supportate dalle evidenze istruttorie relative al numero complessivo dei reclami e alle percentuali di fondatezza degli stessi.

67. Con riferimento al numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze *consumer* e *business*, per fonia fissa e mobile, si mette in evidenza come esso sia pari a circa [150.000-200.000] nel 2020 e a circa [90.000-140.000] nel 2021.

68. Posto il numero di reclami, sulla base dei dati forniti dal Professionista risultano significative le percentuali di fondatezza degli stessi, secondo, peraltro, una valutazione svolta dallo stesso operatore che ha richiesto il pagamento. Si evidenzia infatti che, per le utenze fisse *business*, TIM ha registrato un tasso del [42-47%] di reclami accolti nel 2020, un tasso del [40-45%] di reclami accolti nel 2021 e un tasso del [30-35%] nel 2022. Mentre, per le utenze fisse *consumer*, nel 2020 ha registrato un tasso del [32-37%] di reclami accolti, del [28-33%] nel 2021 e del [20-25%] nel 2022.

69. TIM rileva altresì che la costituzione di appositi gruppi di lavoro e procedure già nel 2021, volti a monitorare e risolvere eventuali anomalie nel processo di cessazione della linea e nella fatturazione, avrebbero determinato la riduzione delle percentuali dei reclami accolti nell'ultimo triennio, dal 2020 al 2022, per le utenze fisse *business* e *consumer*, dimostrando così come la Società sia riuscita a ridurre significativamente alcune criticità procedurali nella gestione dei recessi delle utenze fisse. A fronte di ciò, si deve comunque notare come anche nel 2022 permangano percentuali di reclami fondati pari al [30-35%] e al [20-25%].

70. Peraltro, con riguardo alle segnalazioni agli atti, pari a circa [80-130], si osserva come non possa essere condiviso quanto sostenuto da TIM, secondo cui l'analisi effettuata su dette segnalazioni rivelerebbe un significativo tasso di infondatezza delle stesse ed evidenzierebbe come le cause della fatturazione *sine titulo* siano riconducibili a circostanze indipendenti dalla volontà di TIM²⁹. Al proposito, si rileva come l'analisi svolta da TIM sia parziale, avendo coinvolto soltanto [36-42] segnalazioni, ossia quelle pervenute al fascicolo fino al 25 maggio 2022, e come, peraltro, soltanto un quarto delle segnalazioni analizzate sia stato considerato infondato da TIM, non potendo quindi ravvisarsi alcun elevato tasso di infondatezza delle stesse.

71. In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di percentuali di reclami fondati tali da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

72. In tal senso, con riguardo ai risultati conseguiti dal Professionista rispetto ai KPI relativi a "Fatture contestate" e ad "Accuratezza della fatturazione", richiamati da AGCOM nel parere, si rileva come essi riguardano il complesso della fatturazione e non risultano rappresentativi ai fini del presente procedimento, avente ad oggetto una *species* - fatturazioni post recesso - del più ampio *genus* delle fatturazioni. Al contrario, tali KPI fanno emergere che – sebbene in generale la

²⁹ Doc. 92.

fatturazione di TIM sembri accurata (KPI adeguatezza della fatturazione rientrante nell'obiettivo prescelto) – andando ad osservare la percentuale di reclami fondati con specifico riferimento alla fase successiva alla volontà di recedere dal rapporto contrattuale, TIM ha registrato tassi di reclami accolti, per le utenze fisse business, del [42-47%] nel 2020, del [40-45%] nel 2021 e del [30-35%] nel 2022, e, per le utenze fisse consumer, del [32-37%] nel 2020, del [28-33%] nel 2021 e del [20-25%] nel 2022. Si tratta di un dato di molto peggiore rispetto al risultato comunicato da TIM ad AGCOM relativamente alla accuratezza generale della fatturazione.

73. Dalla documentazione agli atti emerge, dunque, che le condotte poste in essere non sono né episodiche, in quanto riguardano un numero significativo di utenti, né legate ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione, posto l'elevato tasso di reclami fondati.

74. È stato al proposito sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

75. La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe spingere l'impresa a prestare maggiore attenzione per tutelare meglio l'utente.

76. Si deve considerare, tuttavia, che TIM, nel corso dell'istruttoria, ha adottato diverse iniziative che hanno modificato alcuni profili critici relative alle procedure aziendali.

77. In particolare, dal mese di gennaio 2023, il Professionista ha attivato un nuovo meccanismo idoneo ad assicurare la gestione delle cessazioni, con o senza migrazioni, in tempi certi e senza il rischio di prolungate fatturazioni. Si tratta del nuovo sistema, descritto nelle risultanze istruttorie e riportato nella *Call Guide* distribuita agli addetti del *back office*, consistente in plurimi ricontatti telefonici, in diverse fasce orarie, entro un termine predeterminato e breve dalla richiesta di cessazione irregolare o incompleta, per l'integrazione immediata o tempestiva della richiesta di cessazione dell'utente, e con l'invio, in caso di irreperibilità di quest'ultimo, di SMS, lettera e email. L'utente riceverà, in seguito alla modifica, entro un termine, peraltro breve, la richiesta di integrazione da parte di TIM, non dovendo quindi più essere costretto ad aspettare in via indeterminata che l'integrazione venga richiesta e non subirà, quindi, una fatturazione post recesso.

78. Tale meccanismo risulta rilevante per fronteggiare i disagi patiti dagli utenti in relazione ai ritardi nella regolarizzazione o nel completamento delle richieste di cessazione, forieri di fatturazioni post recesso.

79. Inoltre, Tim ha attuato, a partire da gennaio 2023, altre iniziative destinate a migliorare la gestione delle cessazioni (con e senza migrazioni): gli utenti saranno informati della presa in carico e dell'avvenuta cessazione dell'utenza e migrazione.

80. Particolarmente significativa appare la previsione secondo cui, nel caso di cessazione con migrazione, laddove si verificano disallineamenti dei sistemi, il Professionista sospenderà la fatturazione.

81. Tali iniziative, considerate complessivamente, sono in grado di attenuare gli effetti della pratica commerciale in esame, pur non risultando idonee a farla cessare. Infatti, va evidenziato che la sospensione della fatturazione riguarda soltanto le cessazioni con migrazione, risultando quindi

rilevante soltanto per una parte dell'oggetto del procedimento. Parallelamente, le modifiche concernenti le comunicazioni agli utenti e la previsione di un termine breve per il ricontatto telefonico si limitano a migliorare l'intero processo di cessazione, anche con migrazione, rendendolo più trasparente e veloce, ma non sono idonee a dimostrare, considerata la particolare complessità dell'attività in questione, la cessazione della pratica in esame.

82. In conclusione, si ritiene che i reclami pervenuti a TIM dal 2020 e le percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato dallo stesso Professionista - indicano che TIM, a partire almeno dal mese di gennaio 2020 abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonia in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

83. 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.

84. 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.

85. Con riguardo alla gravità della violazione di TIM, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà, leader del mercato italiano di riferimento, che presenta ricavi pari a 12,4 miliardi di euro, un margine operativo lordo pari a 2,6 miliardi, con una perdita d'esercizio pari a 8,3 miliardi di euro³⁰.

86. Rileva inoltre ai fini della gravità della condotta - considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento, pari a circa nel 2020 [1.000.000-1.300.000] e a circa nel 2021 [940.000-990.000] - il numero di reclami relativi alla fatturazione post-recesso pari a circa [150.000-200.000] nel 2020 e a circa [90.000-140.000] nel 2021, nonché la percentuale dei reclami fondati, per le utenze fisse, nel triennio considerato, superiore a circa 30% per quelle business e superiore a circa 20% per quelle consumer.

87. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da gennaio 2020³¹ ed è ancora in essere.

88. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di euro 4.200.000 (quattromilioniduecentomila euro).

89. Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo.

³⁰ Dati bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.

³¹ TIM ha documentato infatti i reclami pervenuti in tale anno e la percentuale di reclami accolti: cfr. *supra*, §§ 41-42.

90. Tuttavia, sussistono altresì circostanze attenuanti rappresentate *a)* dai rimborsi riconosciuti dal Professionista ai segnalanti presenti nel fascicolo istruttorio per i quali non sussistano evidenze documentali che dimostrino l'infondatezza del reclamo, nonché *b)* dall'estensione dei rimborsi a chi presenterà la relativa richiesta in connessione con l'apposita campagna pubblicitaria sul sito *web* di TIM, pubblicata dal 30 gennaio 2023, che rimarrà on line per 40 giorni, volta a informare gli utenti della possibilità di ottenere rimborsi in caso di fatturazione illegittima; *c)* dalle iniziative adottate da TIM a gennaio 2023, concernenti la procedura di integrazione delle richieste di cessazioni, l'informativa agli utenti della presa in carico e dell'avvenuta cessazione dell'utenza e migrazione, nonché la sospensione, in caso di disallineamenti dei sistemi, della fatturazione nelle migrazioni.

91. Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di euro 200.000 (duecentocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo, in quanto Telecom Italia S.p.A. ha continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 200.000 (duecentocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera 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.

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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12353 - ECOM-ENERGIA COMUNE/ATTIVAZIONI NON RICHIESTE ED ALTRI PROBLEMI

Provvedimento n. 30542

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

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, 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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 19 luglio 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede di ECOM S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 16 novembre 2022 e del 1° febbraio 2023 con i quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta una proroga, rispettivamente, di 60 (sessanta) e di 30 (trenta) giorni del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie, nonché al fine di garantire alle Parti un adeguato contraddittorio ed assicurare al Professionista il pieno esercizio del diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ECOM S.r.l. (d'ora innanzi anche "ECOM", "la Società" o "il Professionista"), attiva con il *brand energia comune*¹, nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero, in qualità di Professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2021, la Società ha realizzato un fatturato pari a oltre 10 milioni di euro, con un utile di oltre 700.000 euro².

2. Le associazioni di consumatori Federconsumatori Toscana; Centro Consumatori Italia Basilicata; Federconsumatori Arezzo e Provincia APS - Sportello San Giovanni Valdarno; Adiconsum Padova Rovigo, in qualità di segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista relativamente all'attività di fornitura di servizi di energia elettrica e gas erogati sul mercato libero, consistenti nella:

¹ Energia comune è un marchio di ECOM S.r.l. - cfr. <https://www.energiacomune.com/>.

² Fonte Telemaco Infocamere.

- A. mancanza di trasparenza nella prospettazione delle condizioni economiche di fornitura, sia nel materiale promozionale disponibile nel sito *web* aziendale <https://www.energiacomune.com/>, sia nella documentazione contrattuale;
- B. richiesta di pagamento di morosità pregresse ai clienti subentranti/volturanti estranei al precedente intestatario dell'utenza ai fini dell'attivazione della fornitura;
- C. attivazione di forniture non richieste (ANR), prevalentemente tramite *teleselling*, realizzate in assenza della sottoscrizione o del consenso espresso e consapevole da parte del consumatore nonché sulla base di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa l'identità del Professionista, lo scopo dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto, le condizioni di mercato;
- D. ostacoli al diritto di recesso esercitato nei termini previsti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo (CdC)³, nonché delle denunce pervenute all'Autorità da parte di singoli consumatori e loro associazioni rappresentative (oltre n. 30 segnalazioni – con un numero inizialmente esiguo nel mese di ottobre 2021 e, con un flusso via via crescente, fino al mese di luglio 2022) in data 19 luglio 2022, è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS12353⁴, notificato al Professionista nel corso dell'accertamento ispettivo svolto in data 21 luglio 2022 presso la sede di Bari⁵, per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lett. f), in combinato disposto con l'articolo 66, *quinquies*, 49 e 51 del Codice del Consumo⁶.
5. Il 26 luglio 2022, ECOM ha chiesto l'accesso agli atti del fascicolo istruttorio, effettuato il 29 luglio 2022; in esito ad analoghe richieste, pervenute in data 6 settembre e 3 novembre 2022, la Società ha avuto accesso al medesimo fascicolo in data 9 settembre e 8 novembre 2022⁷.
6. In data 11 agosto 2022, la Società ha depositato una memoria rispondendo contestualmente alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento ed avanzando istanza di audizione, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento⁸.
7. In data 5 settembre 2022, la Società ha formulato una proposta di impegni⁹ rigettati, con delibera dell'Autorità, in data 11 ottobre 2022¹⁰.

³ Cfr. Verbale acquisizione atti del 18 luglio 2022, doc. n. 51 di cui all'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 52, di cui all'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. Processo Verbale di Accertamento Ispettivo presso la sede operativa di ECOM S.r.l., in Bari, del 21 luglio 2022, doc. n. 60, di cui all'indice del fascicolo.

⁶ La comunicazione di avvio del procedimento istruttorio è stata trasmessa alle associazioni Parti del procedimento in data 22 luglio 2022, doc. n. 64, di cui all'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. docc. nn. 66, 67, 68, 69, 87, 90, 120 e 123, di cui all'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 86, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 111, di cui all'indice del fascicolo.

8. In data 13 settembre 2022, si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista¹¹.
9. In data 26 ottobre 2022, ECOM ha depositato la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione¹².
10. In data 16 novembre 2022 è stata comunicata al Professionista la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie, nonché al fine di garantire alle Parti un adeguato contraddittorio ed assicurare al Professionista il pieno esercizio del diritto di difesa¹³.
11. Il 5 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁴.
12. Il 27 dicembre 2022, ECOM ha depositato documentata memoria conclusiva¹⁵ e, il giorno successivo, sono stati richiesti i pareri ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (di seguito anche ARERA)¹⁶ e, ai sensi del comma 6 del medesimo articolo, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁷ (di seguito anche AGCOM). I pareri sono pervenuti, rispettivamente, in data 26 e 30 gennaio 2023¹⁸.
13. In data 1° febbraio 2023 è stata deliberata, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, un'ulteriore proroga di 30 (*trenta*) giorni del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie connesse alla complessità della valutazione degli elementi agli atti.

2) *Le evidenze acquisite*

14. Nell'ambito del procedimento in oggetto emergono le seguenti condotte poste in essere da ECOM:

A. Mancanza di trasparenza delle condizioni economiche di fornitura

15. Relativamente alle offerte commerciali di servizi di gas e luce - denominate *RAINBOW* – l'esame della documentazione contrattuale e promozionale, disponibile sul sito *web* aziendale <https://www.energiacomune.com/>¹⁹ al momento dell'avvio del procedimento istruttorio (luglio 2022), ha fatto emergere l'assenza di informazioni in merito a: (i) l'esistenza di oneri; (ii) l'esistenza di condizioni per l'azzeramento dei costi (iii); l'esistenza di condizioni per avere buoni (in particolare il buono Amazon); e (iv) la natura dei servizi sottesi ad alcune componenti del prezzo di vendita.

¹¹ Cfr. doc. n. 96, di cui all'indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 117, di cui all'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 125, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. docc. nn. 131 e 132, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 136, di cui all'indice del fascicolo, protocollato in data 28 dicembre 2022.

¹⁶ Cfr. docc. nn. 140 e 141, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. docc. nn. 138 e 139, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. docc. nn. 142 e 143, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁹ La documentazione contrattuale relativa a tali offerte: *i*) Condizioni Generali di Fornitura (CGF); *ii*) Condizioni Particolari di Fornitura (gas e luce, valide per le richieste effettuate entro il 30/06/2022 e prevalenti sulle CGF, ove discordanti); *iii*) Scheda di sintesi dell'offerta a prezzo variabile per la fornitura di Gas Naturale (valida fino al 31/12/2022) e *iv*) Schede di confrontabilità (aggiornate alla data del 31/03/2020), nonché la documentazione promozionale di cui al sito *web* del Professionista, è stata acquisita agli atti del fascicolo con verbale del 18 luglio 2022 (doc. n. 51).

La documentazione contrattuale

16. Le Condizioni Particolari di Fornitura (CPF) e quelle generali (CGF) delle citate offerte, prevedevano oneri non esplicitati nella loro entità e/o tipologia, in particolare:

(i) la componente *PCV*, relativa alla commercializzazione e vendita al dettaglio di energia elettrica, non era indicata nell'ammontare nelle CPF e nelle CGF²⁰;

(ii) la componente *PA (Personal Assistant)*, gli *Oneri di Gestione Tecnico-Amministrativa e Allineamento alle migliori condizioni*, sia per l'energia elettrica che per il gas naturale, non erano specificati nel tipo di servizio sotteso non consentendo così al consumatore di comprendere che si trattava di componenti del prezzo di offerta definiti dal Professionista e non regolati;

(iii) il c.d. *corrispettivo forfettario* era privo di specificazioni: ECOM “*si riserva[va] di fatturare*” alla propria clientela (punto 5 delle citate CGF), un importo non superiore al sette per cento del prezzo medio mensile di fornitura, da applicare ai consumi di energia prelevata, comprensivi delle perdite di rete;

(iv) il *corrispettivo commerciale aggiuntivo* non era specificato in quanto era solo previsto che fosse “*facoltà ...[di] applicare ... a suo insindacabile giudizio*” e comunque per importi generici non superiori al sette per cento del prezzo medio mensile di fornitura, da applicare ai consumi di energia prelevata, comprensivi delle perdite di rete (CPF e CGF).

17. Relativamente a tali oneri e corrispettivi il Professionista ne ha confermato l'esistenza e chiarito, come da successiva Tab.1, sia l'attività sottesa (e non specificata nei documenti sopra citati) che gli importi corrisposti dai consumatori nel periodo II semestre 2021-I semestre 2022 (CPF e CGF)²¹.

²⁰ Anche nelle CGF sia vigenti all'epoca dell'avvio del procedimento, che nella nuova versione modificata dal Professionista ed allegata alla memoria conclusiva, per la quantificazione della componente *PCV* il Professionista rinvia alle delibere ARERA: “*Si specifica che i corrispettivi sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte sui consumi, degli oneri di trasporto e di dispacciamento, degli oneri di commercializzazione in aggiunta al corrispettivo PCV così come stabilito dalle delibere ARERA, degli oneri di gestione tecnica amministrativa pari ad € 5/POD/mese e dell'allineamento alle migliori condizioni ed al lordo delle perdite di rete*” (sottolineatura aggiunta).

²¹ Cfr. doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo, cit..

Tab. 1*

Componente di costo	Ammontare oneri Il semestre 2021-I semestre 2022	Natura e attività sottesa alle componenti di costo
PCV	[500.000-1.000.000] euro	componente prevista e regolata dall'Autorità di settore - <i>Il componente di costo PCV è presente in bolletta a copertura dei costi fissi sostenuti dal fornitore per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti.</i>
Personal Assistant	[1.000.000-2.000.000] euro	componente a copertura dei costi sostenuti per l'assistenza al cliente finale per mezzo dei canali di comunicazione messi a disposizione dall'Azienda al Cliente (<i>customer care e back office</i>)
Oneri di gestione tecnico amministrativa	[500.000-1.000.000] euro	componente stabilita a compensazione delle attività amministrativo/contabili, ad eccezione di quelle previste in caso di cambio offerta da parte dell'Utente, che il Professionista svolge al fine di garantire le forniture e le fatturazioni delle stesse in capo alla clientela.
Allineamento migliori condizioni	[100.000-500.000] euro	componente prevista a compensazione di tutte le attività tecnico/amministrative conseguenti al cambio dell'offerta che il cliente può liberamente decidere in corso di fornitura anche più volte durante l'anno.
Oneri ex art. 5 CGF <ul style="list-style-type: none"> • <i>corrispettivo forfetario</i> • <i>corrispettivo commerciale aggiuntivo</i> 		mai applicati e non applicabili ²²

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

²² La nuova versione dell'art. 5 CGF depositate in allegato alla memoria conclusiva (doc. n. 136, di cui all'indice del fascicolo) non riporta più detti corrispettivi, mentre, alla data del 25 novembre 2022, all'indirizzo [web https://www.energiacomune.com/assets/pdf/CondizioniGenerali.pdf](https://www.energiacomune.com/assets/pdf/CondizioniGenerali.pdf) il citato art. 5 CGF non risultava ancora modificato.

La documentazione promozionale

18. Le evidenze agli atti²³ mostrano che, degli oneri sopra descritti (indicati nelle CPF e CGF senza indicazioni circa l'ammontare e/o la loro natura), ECOM non dava alcuna informazione nelle offerte commerciali in fase precontrattuale. Infatti, nel proprio sito *Internet* www.energiacomune.com nella parte relativa alle offerte *RAINBOW*, il Professionista indicava, almeno fino all'11 agosto 2022 (data di comunicazione della loro eliminazione²⁴), unicamente il prezzo della materia prima (luce e/o gas) senza menzionare l'esistenza di tali oneri. Infatti, come emerge dall'immagine 1, l'offerta era promossa, per l'energia elettrica, con la sola indicazione "PUN+0,0150 €/KWh" e per il gas "PSV+0,0865€/Smc".

19. Peraltro, a fronte di tale mancata indicazione di oneri e corrispettivi, il Professionista utilizzava *claim* che lasciavano invece intendere l'inesistenza di costi aggiuntivi e, anzi, la possibilità di particolari vantaggi quali - "Ti garantiamo Zero spese aggiuntive" oppure "#AzzeraLaBolletta - Azzerare la tua bolletta è semplice! Per ogni amico che sceglie Energia Comune verrà riconosciuto uno sconto di 7€ sulla tua bolletta" o ancora: "Offerta Rainbow - L'offerta che ti premia! Attiva Luce e Gas e Ottieni un Buono Regalo Amazon.it da 100€*", il cui asterisco, posto alla fine del messaggio, non riportava in realtà ad alcuna specificazione circa la sussistenza di condizioni all'ottenimento del buono (Immagini nn. 1 e 2)²⁵.

²³ Cfr. All. 1, materiale promozionale, al doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo, con file risalenti al secondo semestre 2021.

²⁴ Cfr. memoria difensiva doc. n. 75, *cit.*.

²⁵ Cfr. atto di avvio del procedimento istruttorio del 19 luglio 2022 (doc. n. 52), e il verbale di acquisizione agli atti del 18 luglio 2022 (doc. n. 51).

Immagine 1 – rilevata in data 12 luglio 2022

energiacomune.com/attiva_ora

Offerta Chi Siamo Cerchi Aiuto? Contattaci Sportelli Servizio Clienti Area Clienti

Offerta Rainbow

L'offerta che ti premia!
Attiva Luce e Gas e Ottieni un Buono Regalo Amazon.it da 100€*

[Chiamami](#) [Attiva Ora](#)

LUCE RAINBOW	GAS RAINBOW
<small>Offerta a prezzo variabile</small>	<small>Offerta a prezzo variabile</small>
PUN + 0,0150 €/kWh	PSV + 0,0865 €/Smc
<small>Tariffa monorario unica</small>	<small>Tariffa monorario unica</small>

L'offerta 100% Digital

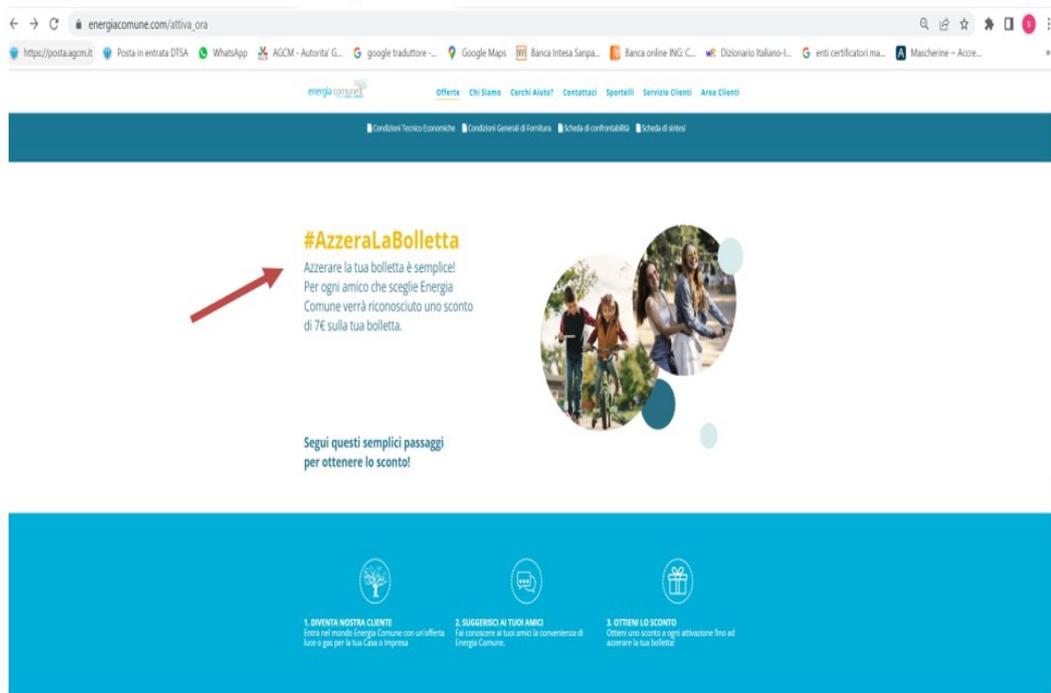
È tutto online, dalla stipula del contratto al pagamento della bolletta. Avrai a disposizione l'area clienti e la nostra app per controllare facilmente i tuoi consumi.

Controllare i tuoi consumi e gestire i pagamenti non sarà mai stato così facile!

TI GARANTIAMO:

- Zero spese aggiuntive
- Nessun costo di attivazione e deposito cauzionale
- Nessuna interruzione di fornitura

Immagine 2 – rilevata in data 12 luglio 2022



20. L'esistenza di specifiche condizioni per l'azzeramento della bolletta e per l'ottenimento del buono, non indicate nella pagina del sito, sono state confermate dal Professionista. Infatti, ECOM ha chiarito, in merito al *claim #azzera la bolletta*, che, diversamente dall'importo indicato di 7 euro a bolletta sino all'azzeramento, l'offerta prevedeva che per ogni nuova utenza portata in fornitura da un utente già contrattualizzato con ECOM, questi ricevesse uno sconto in bolletta di € 30 annui, distribuiti in quote di € 2,5 al mese, per ogni nuovo punto di fornitura segnalato e contrattualizzato. Il *bonus* sarebbe stato erogato per ogni mese in cui la nuova utenza permaneva in fornitura²⁶. Tali condizioni e limitazioni (sulla permanenza del nuovo cliente e sugli importi) non erano però esplicitate nelle relative pubblicità al momento dell'avvio del procedimento.

21. Dal *report* fornito da ECOM, risulta che dei circa [2.000-3.000] clienti aventi diritto al sopra richiamato sconto in bolletta, il numero di clienti ai quali, da giugno 2019 a dicembre 2022, è stato riconosciuto uno sconto superiore ai 50€, risulta pari a meno dell'1%²⁷.

22. In relazione, poi, al buono Amazon, dalla memoria depositata da ECOM²⁸ è emerso che esso fosse pari a € 100, suddiviso tra utenza elettrica e utenza gas naturale, da erogarsi dopo il dodicesimo mese consecutivo di permanenza in fornitura. Ulteriore condizione era che il cliente optasse per la

²⁶ Limite all'offerta è che il totale del *bonus* riconosciuto non può superare l'importo della fattura del cliente segnalante il quale, quindi, non potrà andare a credito nei confronti di ECOM in virtù delle utenze segnalate.

²⁷ Cfr. il documento Excel denominato "3_report clienti offerta promozionale porta un amico" allegato dal Professionista al doc. n. 136, di cui all'indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. memoria difensiva doc. n. 75, cit..

ricezione delle fatture in formato digitale per mezzo della *mail* e l'addebito su conto corrente della fattura. Nel caso di mancato rispetto delle suddette condizioni il cliente doveva rimborsare una quota parte del *bonus* pari a tanti dodicesimi quanti erano i mesi restanti al termine delle condizioni economiche di cui all'offerta. Tali condizioni e limitazioni non erano indicate nell'offerta pubblicizzata sul sito del Professionista, né in altre sezioni del sito stesso.

B. Richiesta di pagamento di morosità pregresse ai fini dell'attivazione della fornitura

23. Al momento dell'avvio del procedimento istruttorio la documentazione contrattuale non esplicitava che il cliente volturante o subentrante, estraneo al precedente intestatario dell'utenza, non fosse tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto.

24. In proposito, le evidenze istruttorie acquisite in fase ispettiva²⁹ (rappresentate dalle centinaia di riscontri alle istanze di voltura avanzate dai consumatori) hanno mostrato che il Professionista, pena il rifiuto di procedere alla voltura ed alla conseguente attivazione di un nuovo contratto, richiede di saldare, o lascia intendere la necessità di dover corrispondere le morosità pregresse relative a fatture insolte del precedente intestatario della fornitura e comunque nega l'attivazione della fornitura al nuovo cliente in presenza di morosità imputabili al precedente titolare, sebbene non sussista alcun vincolo di parentela tra quest'ultimo ed il nuovo cliente.

25. Questo *modus operandi* è evidenziato dalla documentazione agli atti, in particolare, da diverse *e-mail* emerge come ECOM rispondeva alle richieste di voltura, in costanza di debiti pregressi, avanzate dai consumatori:

- "(...) precisiamo che attualmente sul punto di fornitura Gas, (...), è presente un insoluto totale di € 474,78 che impedisce al Sistema di poter evadere qualsivoglia sua richiesta. Pertanto, sarà necessario attendere che l'attuale intestatario provveda al ripristino della situazione contabile del proprio punto di fornitura. Potrà autonomamente visualizzare quanto suindicato all'interno del bollettino precompilato allegato in calce". (sottolineatura aggiunta)³⁰;

- "Gentile Sig.a (...), in riferimento alla Sua comunicazione pervenuta a mezzo email in data 21/07/2021, La informiamo che, ..., la Scrivente ritiene di non procedere alla voltura da Lei richiesta sino al completo saldo dell'insoluto di € 297,65 presente sulla posizione contabile del punto di fornitura attualmente intestato alla Sig.ra (...)" (sottolineatura aggiunta)³¹;

- "Gentile Cliente, in merito alla sua richiesta, ... precisiamo che attualmente sul punto di fornitura Gas, sito in (...), è presente un insoluto totale di € 644,61 che impedisce al Sistema di poter evadere qualsivoglia sua richiesta. Potrà autonomamente visualizzare quanto suindicato all'interno del bollettino precompilato allegato in calce."³².

²⁹ Cfr., a titolo esemplificativo, i numerosi riscontri alle istanze di voltura avanzate dai consumatori contenute nella cartella denominata "*VOLTURA SENZA ACCOLLO et similia*", reperita nel corso dell'accertamento ispettivo del 21 luglio 2022.

³⁰ A questa comunicazione, un'agenzia immobiliare risponde per conto del cliente: "*L'attuale intestatario Sig. (...) è sistemato in una casa di riposo e quindi dubitiamo ci sia la possibilità di saldare il debito. Come fanno tutti i fornitori dovrete obbligatoriamente effettuare la Voltura al nuovo inquilino*"

Cfr. il doc. denominato "*I INFORMATIVA VOLTURA_fomissis*", acquisito in sede ispettiva.

³¹ Cfr. il doc. denominato "*(...) Elena (...), riscontro reclamo 19.08.2021*", acquisito in sede ispettiva.

³² Cfr. il doc. denominato "*I voltura gas*", acquisito in sede ispettiva.

26. In altro documento agli atti si legge: *ECOM SRL (I): “Si è rivolto al mio studio il sig. (...), proprietario dell’immobile sito in (...), condotto in locazione dalla sig.ra (...) sino al mese di luglio 2021 allorquando è deceduta. La sig.ra (...), aveva sottoscritto con Voi contratto di somministrazione di gas e luce. Dopo il suo decesso, avendo (...) necessità di sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura, il sig. (...) si è visto da Voi costretto a corrispondere la somma di € 419,96, pari alla morosità pregressa maturata dalla Vostra contraente sig.ra (...), al fine di poter locare il proprio immobile. (...) faccio presente che della morosità pregressa risponde esclusivamente il contraente dell’utenza (come logico in quanto titolare del contratto) e che qualsiasi rifiuto di attivazione o di sospensione della stessa costituisce un illecito. (...)”*. A tale reclamo, ECOM ha risposto di non aver richiesto alcun pagamento in vece dell’intestatario del contratto, bensì che i propri operatori avrebbero soltanto segnalato che non era possibile procedere alla voltura a causa dell’insoluto presente sul punto di fornitura³³.

27. In un ulteriore documento si riporta: *“Ho chiamato varie volte per fare una voltura e mi è stata rifiutata, per il mancato pagamento del vecchio inquilino e intestatario dell’appartamento! Io ho qui bollette luce e gas di questo signore, (...) penso che non sia neanche compito mio rintracciarlo per il pagamento delle bollette precedenti al mio arrivo! Adesso c’è stata la sospensione dell’erogazione del gas e mi trovo in grande disagio! Quello che chiedo è avere (...) voltura senza accollo del precedente intestatario (...)”*³⁴.

28. Lo stesso Professionista, nella sua memoria conclusiva³⁵ ha affermato di rifiutarsi di *“rifornire un’utenza aggiungendo un rischio di insolvenza ad una situazione di già grave insolvenza del precedente utente”*, nonché di essere libero di accettare o rifiutare una richiesta di voltura, ad esempio a seguito di *credit check negativo*³⁶ e di non doverne specificarne i motivi.

C. Attivazioni non richieste (ANR)

29. Dalle segnalazioni agli atti, così come nei reclami acquisiti in fase ispettiva, risulta che numerosi consumatori sono venuti a conoscenza di avere aderito alle offerte del mercato libero di ECOM solo: *i)* dopo la ricezione della fattura di pagamento³⁷, in alcuni casi onorata dal consumatore per timore di subire il distacco della fornitura³⁸; *ii)* a fronte di un contatto telefonico senza

³³ In ogni caso, Ecom nega di aver “costretto” chicchessia a pagare somme non dovute e ribadisce che le volture sono sempre rifiutabili anche in assenza di motivi da parte degli operatori di libero mercato i quali non sono soggetti ad obbligo alcuno a contrarre (cfr. doc. n. 136, di cui all’indice del fascicolo).

³⁴ Cfr. il doc. denominato *“I Voltura senza accollo”*, acquisito in sede ispettiva.

³⁵ Cfr. doc. n. 136, di cui all’indice del fascicolo.

³⁶ Cfr. verbale dell’audizione del 13 settembre 2022, doc. n. 96, di cui all’indice del fascicolo.

³⁷ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 39, di cui all’indice del fascicolo, di Federconsumatori Arezzo - San Giovanni Valdarno (*Il Sig. Si è visto recapitare fatture da parte di Energia Comune; sicuro di non aver attivato alcun contratto né a distanza né personalmente (...)* (... non è stato avvisato nemmeno tramite la lettera di benvenuto) e il reclamo di cui al file *AGEING 30_RECLAMO NON FONDATAO-CONTRATTO NON RICHIESTO_[nome consumatore]*, allegato *11a_risposte reclami* al doc. n. 75, di cui all’indice del fascicolo, cit. (*Ho ricevuto due bollette da V’s società che io non ho mai sentito nominare e quindi non ho mai sottoscritto né registrato alcun contratto con voi*).

³⁸ Cfr., a titolo esemplificativo, la segnalazione doc. n. 26, di cui all’indice del fascicolo, del Centro Consumatori Italia Basilicata (*La nostra associata ci riferisce di non aver firmato nulla con codesta società (...). La cliente ha pagato le fatture del condominio per paura di avere il distacco della fornitura*).

conseguente manifestazione dell'esplicito consenso alla stipulazione del contratto³⁹, ovvero anche in assenza di contatto⁴⁰.

30. In tali segnalazioni i consumatori hanno anche evidenziato come l'attivazione della fornitura sia avvenuta senza aver ricevuto il plico contrattuale⁴¹, né la lettera di benvenuto (cd. *Welcome Letter*)⁴² o finanche la bolletta e di aver subito un abbassamento di potenza, o addirittura il distacco della fornitura non richiesta, senza costituzione in mora e senza preavviso⁴³. Il consumatore, inconsapevole della attivazione con ECOM, si è quindi trovato a subire gli oneri dei contratti attivati.

31. Da ulteriori denunce risulterebbe, altresì, che nell'ambito della vendita dei servizi di fornitura di energia elettrica e/o gas, effettuata a distanza (*teleselling*), gli agenti di ECOM non informavano i consumatori in modo chiaro e comprensibile, prima che gli stessi fossero vincolati contrattualmente, circa l'identità del Professionista, lo scopo delle chiamate e le obbligazioni nascenti dal contratto, fornendo informazioni non rispondenti al vero, inesatte o fuorvianti.

32. In particolare, secondo quanto rilevato dai consumatori, gli agenti di vendita di cui si avvale ECOM avrebbero contrattualizzato gli utenti di altri fornitori qualificandosi come agenti di quest'ultimi⁴⁴ e/o, molto spesso, adducendo la sussistenza di un doppio contratto, in vigore sia con il vecchio che con il nuovo fornitore ed offrendo di risolvere l'asserito problema della "*doppia fatturazione*" attraverso la stipula di un contratto di fornitura con ECOM⁴⁵.

33. Di seguito, si illustra sinteticamente la procedura adottata da ECOM tramite i propri agenti ai fini della stipula dei contratti di fornitura luce e/o gas, contesto all'interno del quale, almeno a

³⁹ Cfr., a titolo esemplificativo, il documento denominato "[nome consumatore] reclamo Ecom" acquisito in sede ispettiva, in cui la Lega Consumatori Sede Provinciale di Treviso riporta che una sua associata ha "ricevuto una telefonata in cui Vostro operatore non si sia presentato in modo chiaro e che gli abbia solamente fornito dati per (...) - verificare i suoi consumi e se ci fossero offerte vantaggiose. La signora riporta che nel corso della telefonata non sia avvenuta alcuna registrazione, né gli siano state prospettate condizioni di offerte commerciali, né tanto meno sia stata informata del suo diritto ad esercitare il ripensamento. A distanza di tempo constatava riduzione della potenza della fornitura di energia elettrica, pertanto chiamava quello che riteneva l'attuale fornitore e veniva informata che la fornitura era attiva con Ecom S.r.l. (...).

⁴⁰ Cfr., a titolo esemplificativo, il documento denominato "RECLAMO [nome consumatore]-signed" acquisito in sede ispettiva, in cui uno studio legale riporta che "Il 15/03/2022, il mio assistito riceveva delle Vostre bollette relative al consumo di energia elettrica per il mese di febbraio 2022: il Sig. [nome consumatore] riferisce di non aver mai sottoscritto con la Società Ecom srl alcun contratto". Vedi anche doc. 46 di Federconsumatori Toscana.

⁴¹ Contenente le condizioni generali di fornitura -CGF-, le condizioni tecnico-economiche -CTE-, la Scheda di confrontabilità e la Scheda di Sintesi.

⁴² Cfr., a titolo esemplificativo, docc. nn. 39 e 46, cit..

⁴³ Cfr., a titolo esemplificativo, il documento denominato "1: Richiesta risarcimento danni ? [nome consumatore]/ ECOM SRL - UTENZA CODICE POD [omissis]", acquisito in sede ispettiva, Vedi anche doc. 46 di Federconsumatori Toscana, cit..

⁴⁴ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 29, di cui all'indice del fascicolo, (*Ecom si è spacciata per il fornitore in atto (nome fornitore) asserendo che non poteva più operare nel mercato italiano e che loro potevano subentrare assicurando continuità nelle forniture. Qualche giorno dopo, parlando con (nome fornitore) abbiamo capito che si trattava di una truffa*).

⁴⁵ Cfr., a titolo esemplificativo, i seguenti documenti, di cui all'indice del fascicolo: **doc. n. 24** (*Dopo qualche giorno dallo switch mi sono arrivate telefonate a ripetizione da un call center con prefisso siciliano, spacciandosi per ufficio amministrativo luce e gas o broker luce e gas, in cui mi si avvertiva che avevo due contratti di fornitura attivi con due fornitori diversi. Mi dicevano che per non pagare il doppio dovevo chiudere i due contratti immediatamente e farne partire uno nuovo con la loro società*), **doc. n. 31** (*mi è stato detto (...) che avrei ricevuto doppia fattura da entrambi i gestori, dal vecchio e dal nuovo. Per risolvere la situazione avrei dovuto stipulare un contratto con "Energia Comune" per risolvere il problema*) e 33 (*Si presenta come fosse un "operatore super partes" e mi dice che c'è un problema col passaggio da (nome fornitore) ad (nome altro fornitore) e che se non faccio nulla riceverò due bollette e che quindi dovrebbero intervenire loro*).

decorrere dal mese di luglio 2021, si è estrinsecata la condotta contestata al Professionista nel presente procedimento.

I contratti con le agenzie: il processo di vendita mediante il canale agenziale e i relativi dati quantitativi

34. ECOM opera nella fase della vendita, come risulta dalle evidenze agli atti, principalmente attraverso società terze, c.d. *telesellers*,⁴⁶ con i quali stipula contratti - non in esclusiva⁴⁷ - aventi ad oggetto: **A.** il contatto telefonico di potenziali clienti; **B.** la proposizione dell'offerta e la stipulazione del contratto; **C.** la registrazione della parte della telefonata relativa alla stipulazione e ai consensi prestati dal cliente.

35. L'agente esercita la sua attività in forma autonoma ed indipendente, anche tramite *sub-agenti* o collaboratori, sempre però con il vincolo all'osservanza degli *Script* forniti da ECOM ed allegati al Contratto⁴⁸.

36. A titolo di compenso dell'attività svolta dall'agente, il Professionista riconosce una provvigione secondo il corrispondente piano provvigionale, allegato ai contratti.

37. L'agenzia, in caso di violazione degli impegni assunti con il contratto, sarà tenuta a corrispondere ad ECOM, a titolo di penale, le somme indicate in allegato al contratto stesso. Il valore delle penali è distinto in 3 fasce di gravità, a seconda della violazione commessa dall'agente: [100-500] €, [300-1.000] € e [500-1500] €, a seconda della tipologia di violazione commessa dall'appaltatore (vedi successiva Immagine n.3)⁴⁹.

Immagine n. 3

[omissis]

38. Relativamente al periodo 1° gennaio 2021 - 30 giugno 2022 i dati forniti dal Professionista⁵⁰ mostrano l'andamento delle vendite generate dal canale agenziale - in volume e valore (sommatória della voce materia prima e componenti del margine) - pari a:

- 2021 (gennaio - dicembre): totale contratti [20.000-30.000] - valore vendite € [5.000.000-10.000.000].

- 2022 (gennaio - giugno): totale contratti [20.000-30.000] - valore vendite: € [10.000.000-15.000.000].

⁴⁶ ECOM, ai fini dell'acquisizione di contratti di fornitura, si avvale di n. [1-10] società, tutte di diritto albanese: *[omissis]*. Dopo l'avvio del procedimento istruttorio ECOM ha risolto il contratto con una delle citate agenzie.

⁴⁷ Il contratto prevede che l'appaltatore [*Teleseller*] potrà assumere l'incarico di *[omissis]* (cfr., a titolo esemplificativo, l'art. 6 "Esclusiva" del contratto di appalto di servizi sottoscritto tra ECOM e *[omissis]*).

⁴⁸ Per quanto riguarda gli *script* del *vocal order* agli atti del fascicolo, si evidenzia, in questa sede, che, nella descrizione della specifica offerta, si riportano i prezzi in €/kWh/ e €/Smc, riferiti rispettivamente alle componenti Materia Energia e Gas Naturale, nonché i prezzi/anno dei componenti PA (*Personal Assistant*) *Oneri di Gestione Tecnico Amministrativa* e *Allineamento alle migliori condizioni, ma non quelli di commercializzazione della vendita al dettaglio e cioè PCV per l'energia e QVD e CCR* (copertura costi rischio forti variazioni nei prezzi) per il gas, che vengono solo citati senza però quantificarne l'importo.

⁴⁹ Cfr. Allegato 5 al doc. n.75, di cui all'indice del fascicolo, *cit.*

⁵⁰ Cfr. doc. n. 75, *cit.*

39. Tali importi risultano generati, sempre dalle evidenze fornite da ECOM, dal canale *teleselling* per oltre il 98% (sia per energia che per il gas).

40. La successiva Tabella 2, fornita da ECOM⁵¹, mostra il dettaglio del numero di contratti stipulati nel periodo secondo semestre 2021 – primo semestre 2022.

Tabella 2

MENSILITÀ	POWER				GAS			
	NUMERO CONTRATTI	TELESELLING	SPORTELLI	DIGITAL	NUMERO CONTRATTI	TELESELLING	SPORTELLI	DIGITAL
lug-21	[1500-3000]	[1500-2000]	[20-70]		[1500-2000]	[1500-2000]	[20-40]	
ago-21	[500-1000]	[500-1000]	[20-70]		[500-1000]	[500-1000]	[5-15]	
set-21	[1500-2000]	[1500-2000]	[20-70]		[1000-2000]	[1000-2000]	[20-40]	
ott-21	[1000-2000]	[1000-2000]	[20-70]		[1000-2000]	[1000-2000]	[20-40]	
nov-21	[500-1000]	[500-1000]	[20-70]		[500-1000]	[500-1000]	[5-15]	
dic-21	[500-1000]	[500-1000]	[1-10]		[500-1000]	[500-1000]	[1-10]	[1-10]
gen-22	[1500-2000]	[1500-2000]	[1-10]	[1-10]	[500-1000]	[500-1000]	[1-10]	[1-10]
feb-22	[1500-2000]	[1500-2000]	[1-10]		[1000-2000]	[1000-2000]	[5-15]	
mar-22	[2500-3500]	[2500-3500]	[1-10]		[1500-2500]	[1500-2500]	[1-10]	
apr-22	[2500-3000]	[2000-3000]	[1-10]		[1500-2000]	[1500-2000]	[1-10]	
mag-22	[2000-3000]	[2000-3000]	[1-10]		[1500-2000]	[1500-2000]	[1-10]	
giu-22	[500-1000]	[500-1000]	[1-10]	[1-10]	[500-1000]	[500-1000]	[1-10]	
	[15000-25000]	[15000-25000]	[200-300]	[1-10]	[10000-15000]	[10000-15000]	[100-200]	[1-10]

I controlli attuati da ECOM sulle Agenzie di vendita e gli annullamenti

41. In merito all’operato dei propri agenti, la procedura adottata da ECOM prevedeva lo svolgimento, direttamente da parte dello stesso Professionista, di una chiamata di conferma ad un campione (circa il [25-30%] del totale dei clienti contattati dai *call center* di vendita) al fine di acquisire un ulteriore consenso rispetto alla registrazione contrattuale effettuata dall’agente.

42. A maggio 2022, essendo consapevole delle criticità nel processo di acquisizione dei clienti, ECOM ha integrato di [5-15] unità le risorse addette al controllo qualità sui *Telesellers* e introdotto la c.d. *Quality Call (QC)*⁵². Nel corso della *QC*, ECOM ha affermato di richiedere al cliente contattato se accetta di ricevere l’invio della documentazione contrattuale tramite il sistema *t-Notice*⁵³, oppure in forma cartacea⁵⁴. In caso di conferma da parte del cliente, il contratto si considera validato; in caso contrario, lo stesso verrebbe *scartato*, senza che il cliente entri in fornitura.

43. La nuova procedura adottata da ECOM è motivata dalle criticità note al Professionista circa l’operato dei suoi agenti. Infatti, dal *file* denominato “*Scarti CONTRATTI*”, reperito nel corso

⁵¹ Cfr. All. 10 al doc. n. 75, *cit.*.

⁵² Dal mese di aprile 2022, l’azienda avrebbe altresì deliberato di avviare un’attività di verifica e controllo sull’operato delle agenzie *Telesellers*, da effettuarsi in presenza e senza alcun preavviso. ECOM avrebbe anche istituito all’uopo un ulteriore organo di vigilanza che opererebbe in maniera autonoma rispetto alla Direzione commerciale.

⁵³ ECOM ha reso noto che il sistema *T-Notice* è un “*servizio elettronico di recapito certificato*”, a norma dell’art. 43, co. 1, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno, che abroga la direttiva 199/93/CE, che avrebbe valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata. Quando il cliente riceve il plico contrattuale attraverso *t-Notice* gli viene richiesto di digitare il codice OTP di conferma, e solo allora può accedere alla documentazione contrattuale. Nel [75-85%] dei casi la raccomandata risulterebbe regolarmente consegnata.

⁵⁴ Il Professionista ha poi affermato che, per mezzo del *back office*, si dedicherebbe al monitoraggio delle trattative commerciali analizzandole in ogni aspetto.

dell'accertamento ispettivo, è possibile rilevare il consistente numero di e le motivazioni degli *scarti* peraltro concernenti la sola fornitura di energia elettrica (*POD*).

44. In particolare, dal documento in oggetto (relativo ad un periodo più ampio, 4 novembre 2019 – 21 luglio 2022), emergono oltre [5.000-10.000] contratti scartati, corrispondenti per oltre il [95-100%] a condotte scorrette dei *Telesellers* operanti per conto di ECOM, come riportato in Tabella 3⁵⁵.

Tabella 3

[omissis]

45. Lo stesso Professionista ha fornito evidenze sugli annullamenti effettuati nel periodo luglio 2021 - 30 giugno 2022, dai quali risultano i seguenti significativi riscontri:

i) per mancato consenso del cliente pari a n. [3.000-5.000] per la luce (pari a circa il 20% sul totale contratti luce del periodo) e n. [5-15] per il gas;

ii) per disconoscimento di contratti pari a n. [50-100] per la luce (pari circa il 0,35% contratti) e n. [10-30] per il Gas;

iii) per diritto di ripensamento pari a n. [1.000-2.000] per la luce (circa il 6% sul totale) e n. [500-1.000] per il Gas (casi che contengono anche ANR).

46. L'insieme delle evidenze reperite in fase ispettiva e i riscontri forniti dallo stesso Professionista evidenziano, già dal 2021, la consistenza degli scarti e quindi la consapevolezza del fenomeno e delle criticità sull'operato degli agenti da parte di ECOM.

47. Della esistenza di problematiche sull'operato degli agenti rispetto alle attivazioni non richieste ECOM era consapevole non solo a fronte dei numerosi annullamenti da essa effettuati a seguito dei controlli, ma anche da alcuni *report* interni. Tali *report* contengono *note critiche* circa i comportamenti scorretti adottati dai *Telesellers* operanti per conto di ECOM, dovuti a informazioni fuorvianti date ai consumatori: **i)** mancata indicazione dell'identità del Professionista per conto del quale effettuavano il contatto, presentandosi invece come *Ufficio protezione consumatori*; **ii)** denigrazione degli attuali fornitori del consumatore; **iii)** prospettazione del rischio di una doppia fatturazione; **iv)** mancata illustrazione della tariffa dell'offerta proposta (vedi estratto di un "*report* delle trattative" nella successiva Immagine n. 4).

Immagine n. 4

[omissis]

I reclami per attivazioni non richieste

48. La documentazione agli atti, soprattutto quella ispettiva, evidenzia i numerosi reclami inviati dagli utenti contrattualizzati da ECOM e la consapevolezza che il Professionista aveva delle criticità sulle modalità di azione dei suoi agenti.

⁵⁵ Tra le altre motivazioni, non riportate nella Tab. 3 di cui al testo, per quello che interessa ai nostri fini, figurano anche: *Cliente inesistente, PDF inesistente, PDF non attivo*.

49. Infatti, a titolo esemplificativo si richiama il file Excel denominato “INTERAZIONI CLIENTELA”, acquisito nel corso dell’ accertamento ispettivo in Bari, che riporta un numero elevatissimo di interazioni (contatti) con la clientela (periodo settembre 2019 – luglio 2022), gran parte delle quali riguardano *Attivazioni non richieste* o informazioni ingannevoli rese a tale scopo (CTTNR, sia dual che EE o Gas), molto spesso classificate sotto altra voce (*Diritto di ripensamento*⁵⁶ -gestito, non gestito o gestito parzialmente-, *Modalità recesso*⁵⁷, *Reclamo* (fondato⁵⁸ e non fondato⁵⁹), *Richiesta copia contratto*⁶⁰)⁶¹.

50. I riscontri da parte di ECOM, riportati in detto file Excel, si basano molto spesso su risposte standardizzate e dilatorie, attraverso la semplice comunicazione dell’ avvenuta valida conclusione di un contratto tramite *teleselling*, con l’ eventuale promessa di invio della registrazione della stipula del contratto a distanza.

51. In relazione al numero, alle modalità e alle tempistiche di gestione dei reclami per attivazioni non richieste, ECOM ha fornito, nelle proprie memorie, i seguenti dati che, alla luce di quanto sopra riportato ed alle loro modalità di classificazione (semplice inserimento su foglio *Excel* e loro distribuzione su una pluralità di voci disomogenee):

a) numero dei reclami per attivazione non richiesta dal 01/07/2021 al 30/06/2022: *Power e Gas* [800-1.000];

b) numero reclami fondati che hanno condotto all’ annullamento (disconoscimenti): *Power* [50-100]; *Gas* [1-50].

52. In merito alle conseguenze dei reclami e degli accertamenti di ECOM sulle ANR, risulta, dalle evidenze istruttorie, che il Professionista non applica l’ articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo, ovvero non mette a perdita gli ammontari limitandosi a ripristinare il rapporto dell’ utente con il precedente fornitore e richiedendo il pagamento delle forniture erogate in vigenza del contratto.

⁵⁶ A titolo esemplificativo, sotto tale voce si evidenzia la seguente contestazione: “(...) il cliente in oggetto si lamenta della condotta commerciale e indica la volontà di non voler entrare in fornitura con noi. Informo che non è il nostro modus operandi e che faremo le dovute verifiche per valutare l’ operato del nostro partner di teleselling (...).”

⁵⁷ A titolo esemplificativo, sotto tale voce si evidenzia la seguente contestazione: “(...) Il cliente ci contatta comunicando che in data 06/05/2022 è stato contattato dal reparto commerciale e gli è stata estorta la sottoscrizione del contratto, minaccia denuncia in caso di mancato ricontatto. Contatto cliente, il quale comunica di volersi avvalere del diritto di ripensamento, come da chiamata intercorsa. (...).”

⁵⁸ A titolo esemplificativo, sotto tale voce si evidenzia la seguente contestazione: “(...) la cliente afferma di non aver mai stipulato il contratto con Energia Comune. Pertanto ritiene di non dover procedere al pagamento delle fatture. (...).”

⁵⁹ A titolo esemplificativo, sotto tale voce si evidenzia la seguente contestazione: “(...) l’ associazione consumatori afferma che nonostante l’ applicazione del TIRV in tema di CTTNR, dovremmo ugualmente procedere allo storno delle fatture emesse in virtù del contratto non richiesto. (...).”

⁶⁰ A titolo esemplificativo, sotto tale voce si evidenzia la seguente contestazione: “(...) il reclamo in oggetto è inerente ad una richiesta, notevolmente ostile, di copia del contratto. Da verifiche effettuate risulta che il cliente abbia stipulato, a mezzo rec vocale, un contratto dual in data 09/03/2022 tuttavia da sistema non risultano inviate le WL. Data dunque l’ ostilità del cliente e l’ omissione nell’ invio delle predette WL, nel reclamo alleghiamo la rec vocale del contratto e diamo atto dell’ attuazione della procedura di ripristino. (...).”

⁶¹ Vedi anche la cartella denominata *AGCM - A.G. – CLIENTI*, anch’ essa acquisita nel corso dell’ accertamento ispettivo in Bari e, tra gli altri, i documenti denominati “DISCONOSCIMENTO CONTRATTO [nome consumatore]_ CODICE CLIENTE ECOM [omissis]”; “[nome consumatore] CONTRO ECOM SRL”; “RECLAMO [nome consumatore]”. Vedi, altresì, sempre a titolo esemplificativo, la cartella denominata *AGCM – OA – mail legal* contenente, tra gli altri, i documenti “I Disdetta per contratto non richiesto”; “I Aggiornamento sul reclamo contratto con inganno - (CPTIT01515012-66)”; “I Disdetta immediata contratto (o pseudo tale) [nome consumatore]”.

53. Infatti, in caso di contestazione fondata, ECOM attiva la procedura ripristinatoria *ex* articolo 14 del TIRV⁶² che consente il ritorno del punto di fornitura oggetto del reclamo al precedente fornitore. In tali casi, al cliente viene precisato che tutte le bollette emesse da ECOM a partire dall'errata attivazione (ANR) e sino alla migrazione verso il precedente fornitore, ovvero verso il Mercato regolato di riferimento, saranno calcolate secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 1, lettere *a*) e *b*) del citato TIRV. Ne consegue che ECOM, non applicando l'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo, fa gravare sui consumatori i costi per le attivazioni non richieste.

D. Ostacoli al diritto di ripensamento

54. Le evidenze agli atti, in particolare la documentazione acquisita nel corso dell'attività ispettiva, relativa (i) alle risposte date da ECOM alle istanze di ripensamento, (ii) alle segnalazioni/reclami dei consumatori, (iii) al mancato seguito relativamente all'istanza, mostrano che ECOM, in circa un centinaio di casi, a fronte del corretto esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore, non gestisce nei termini la richiesta (qualunque sia la motivazione) pretendendo comunque un corrispettivo dal cliente. Nello specifico, risulta che ECOM desse una risposta *standard* ai clienti che avevano espressamente richiesto di esercitare il diritto di ripensamento, nella quale: 1) afferma di non poter evadere la richiesta nei termini adducendo presunti "errori tecnico-informatici"; 2) comunica che saranno comunque emesse delle fatture a carico del cliente per il periodo intercorrente tra la stipulazione e la mancata evasione della richiesta di ripensamento.

55. La risposta *standard* che viene, infatti, fornita e che si ritrova nei riscontri a decine di consumatori (nel periodo almeno da agosto-novembre 2021) contenuti nella cartella denominata "DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO" è la seguente: "La informiamo che a causa di un errore tecnico-informatico non è stato ancora possibile gestire nei termini il Suo diritto di ripensamento..." "..." "..." "Le fatture che saranno emesse ..., relative ai mesi di competenza ... - uniche mensilità in cui resterà in fornitura con noi"⁶³.

56. Su tale modalità di gestione del diritto di ripensamento sono peraltro agli atti varie denunce, quali la segnalazione di Adiconsum Padova Rovigo che oltre a rilevare gli ostacoli al diritto di ripensamento nei 14 giorni previsti dall'articolo 52 del Codice del Consumo, evidenzia altresì, che

⁶² Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria", di cui all'Allegato A alla delibera 7 aprile 2017, 228/2017/R/com, come successivamente modificato e integrato. In particolare, il TIRV si applica ai clienti finali di energia elettrica, domestici e non domestici allacciati in bassa tensione e di gas naturale, domestici, condomini per uso domestico, altri usi limitatamente ai punti con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc..

⁶³ Cfr. le sottocartelle denominate "DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO" e "DIRITTO DI RIPENSAMENTO PARZIALMENTE GESTITO", reperibili all'interno delle cartelle AGCM-OA/Legal [omissis]/reclami/riscontri legal. Vedi anche, a titolo esemplificativo, la e-mail denominata "I recesso contratto", del 22 giugno 2022, nella quale può, tra l'altro, leggersi: "(...) faccio presente che il 6 giugno 2022 sono stata contattata dalla signora (...), identificatesi (...) operatrice della Protezione Consumatori, che conosceva tutti i miei dati e in modo ingannevole mi ha proposto la stipula di un possibile contratto con il fornitore Energia Comune. Nel corso della telefonata la sig.ra (...) mi aveva assicurato che (...) avrei ricevuto copia cartacea della proposta di contratto da sottoscrivere. Non avendo ricevuto alcun contratto, in data 18 giugno 2022, ho telefonato a Energia Comune (...) e ho scoperto che era stato già avviato un contratto per l'elettricità a mio nome. Ho chiesto immediatamente di recedere [da] qualsiasi contratto (...) perché avviato senza una mia chiara volontà. In data odierna, (...), sono stata contattata telefonicamente dalla sig.ra (...) [che] mi ha comunicato che la richiesta di recessione del contratto, fatta correttamente nei tempi tecnici, è stata accettata ma per non chiare Vostre necessità devo comunque per 1 mese avere la fornitura di Energia Comune (sottolineatura aggiunta).

ECOM continui a fatturare e finanche a inviare raccomandate di "*Costituzione in mora con preavviso di interruzione della fornitura*"⁶⁴.

57. Altre denunce, acquisite in fase ispettiva, confermano la modalità e la tardività nella gestione delle istanze di ripensamento con conseguente mancato rispetto dei 14 giorni previsti dal Codice del Consumo. In particolare, si richiama, a titolo esemplificativo, la *e-mail* denominata "*I Diritto di recesso e annullo delle fatture emesse*" del 14 giugno 2022, nella quale un consumatore lamenta una attesa di oltre due mesi: "*Con la presente sono a sollecitare il diritto di recesso (...) del contratto, inoltrato per raccomandata il 02.04.2022, nei tempi previsti di legge*". Chiedo l'immediato recesso e annullo delle fatture emesse a mio nome, attendo vostre notizie, altrimenti passerò per vie legali.; il successivo 23 giugno, lo stesso consumatore rileva altresì che "*Buongiorno, sono ancora in attesa di ricevere vostre notizie in merito alla mia pratica di diritto di recesso e annullo fatture*".

58. Inoltre, anche l'esercizio del diritto di ripensamento effettuato dai consumatori via telefono ha rilevato ritardi nella modalità di trattamento da parte di ECOM. Infatti, una segnalazione pervenuta in corso di istruttoria rileva ritardi e mancato seguito alla sua istanza⁶⁵.

IV LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

59. Il Professionista ha depositato proprie memorie difensive⁶⁶, da ultimo in data 28 dicembre 2022. Nello specifico ECOM rileva quanto segue:

A) *Trasparenza delle condizioni economiche di fornitura*

60. In relazione alla contestazione relativa alla trasparenza delle condizioni economiche di fornitura, in particolare della documentazione contrattuale, il Professionista ha evidenziato come le CPF espongano gli oneri oggetto di esame (*PCV, Personal Assistant, Oneri di gestione amministrativa e Allineamento alle migliori condizioni*) seguendo il dettato del Codice di condotta commerciale di ARERA. Per quanto riguarda, poi, gli "*ulteriori corrispettivi*", ECOM ha ribadito che trattasi di voce che per mero rifiuto non era stata eliminata dalle Condizioni Generali di Fornitura. Tale componente è stata oggi eliminata⁶⁷.

61. Avuto riguardo, poi, alle offerte promozionali pubblicate nel sito *Internet www.energiacomune.com (claim #azzera la bolletta e buono Amazon)*, il Professionista, preso atto dell'incompletezza delle stesse, ha dichiarato di averle rimosse.

⁶⁴ Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 41, di cui all'indice del fascicolo. In proposito, ECOM ha affermato che il caso contestato si riferisce ad un'utenza regolarmente attivata anticipatamente, ai sensi del comma 3° dell'articolo 50 CdC, secondo quanto convenuto in sede di stipula. Al cliente sarebbe stato consentito il pieno esercizio del diritto di ripensamento che, *con ogni evidenza, non si è tempestivamente perfezionato*.

⁶⁵ Cfr., a titolo esemplificativo, la segnalazione doc. n. 93, di cui all'indice del fascicolo, nella quale il consumatore lamenta che, dopo aver ricevuto una comunicazione da parte di ECOM in cui lo si informava del perfezionamento di un presunto contratto per la fornitura gas e luce (6/7/22), resosi conto dell'inganno perpetrato dagli operatori di *call center* di ECOM il giorno precedente (5/7/22), chiama immediatamente il servizio clienti per manifestare la volontà di esercitare il diritto di ripensamento che viene effettuato tramite una dichiarazione telefonica registrata (senza dunque bisogno di inoltrare ulteriori comunicazioni). Successivamente apprende dal suo precedente gestore che alcun tipo di recesso era stato acquisito.

⁶⁶ Cfr. docc. nn. 75 e 136, di cui all'indice del fascicolo.

⁶⁷ ECOM ha allegato alla propria memoria conclusiva le CGF aggiornate.

62. ECOM, infine, ha affermato di non aver completato, *per mero errore*, la parte descrittiva *post asterisco* presente nella pubblicità. L'offerta sarebbe poi stata rimossa dal sito *Internet*.

B. Richiesta di pagamento di morosità pregresse ai fini dell'attivazione della fornitura

63. Per ciò che concerne la condotta relativa alla richiesta di pagamento di morosità pregresse ai fini dell'attivazione della fornitura, ECOM ha evidenziato che la regolazione di settore, che pur prevede contenuti obbligatori nei contratti, nulla disporrebbe circa l'inserimento di una clausola che precisi che il subentrante/volturante non è tenuto al pagamento delle morosità riconducibili al precedente titolare dell'utenza, sostenendo, al contempo, di essere libero di rifiutare la voltura o il subentro anche senza specificarne i motivi.

64. In ogni caso, il Professionista ha affermato di non aver mai preteso o subordinato una voltura od un subentro al pagamento di una morosità pregressa, limitandosi soltanto a segnalare la presenza di morosità.

C. Conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore

65. In relazione alla contestazione circa l'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas, ECOM ritiene che esse, *pur sempre teoricamente possibili*, non siano verosimili dal momento che, dopo la stipula contrattuale, segue l'invio del plico contrattuale mediante raccomandata digitale trasmessa per mezzo del sistema *t-Notice*, sistema che consente la notifica digitale certificata presso il recapito telematico fornito dal cliente.

66. In merito alle attivazioni tramite *teleselling*, ECOM ha ribadito di operare tramite società terze e di avere su di esse un limitato controllo attraverso gli strumenti contrattuali (storno di competenze, applicazione di penali nel caso di comportamenti non corretti).

67. La Società, sin dal mese di aprile 2022, preso atto di alcune criticità, avrebbe fortemente limitato l'attività dei *telesellers*, provvedendo allo storno delle provvigioni ed all'applicazione di penali, nonché sottoponendo ad ulteriori limiti dette attività.

68. Il Professionista ha quindi evidenziato il miglioramento della situazione sottolineando come il numero di nuovi reclami pervenuti in Autorità a partire dal momento delle modifiche introdotte (aprile 2022) sarebbe esiguo e riguarderebbe, per la maggior parte, attivazioni risalenti nel tempo.

69. ECOM sottolinea poi che, dal mese di aprile 2022, una volta avuto sentore della problematica, ha attivato una procedura volta a verificare il 100% delle attivazioni e un'altra per verificare che i propri *partners* garantiscano la continua formazione del loro personale effettuando al riguardo ispezioni presso le sedi dei medesimi, anche senza preavviso⁶⁸.

70. In relazione, infine, ai reclami per attivazioni non richieste, ECOM ha ribadito che in caso di contestazione non fondata, il reclamo viene respinto mentre, se la contestazione è fondata, viene attivata la procedura ripristinatoria *ex* articolo 14 del TIRV⁶⁹, che consente il ritorno del punto di fornitura oggetto del reclamo al precedente fornitore.

⁶⁸ *Cfr.* il verbale dell'audizione del 13 settembre 2022, doc. n. 96, di cui all'indice del fascicolo.

⁶⁹ *Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV).*

71. In tali casi, al cliente viene precisato che tutte le bollette emesse da ECOM a partire dall'errata attivazione e sino alla migrazione verso il precedente fornitore, ovvero verso il Mercato regolato di riferimento, saranno calcolate secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 1, lettere a) e b) del TIRV; solo nel caso di manifesta aggressività o scorrettezza dell'operato del *Teleseller* che ha determinato l'attivazione non richiesta, la Società rinunciarebbe alle proprie pretese economiche.

72. Secondo ECOM, non tutte le attivazioni non richieste sarebbero frutto di pratiche aggressive con la conseguente applicazione del disposto dell'articolo 66 *quinquies* del Codice di Consumo.

D. Ostacoli al diritto di recesso

73. ECOM avrebbe sempre consentito ai clienti l'esercizio del diritto di recesso anche al di là dei termini previsti dalla norma (14 giorni), consentendo anche l'esercizio di tale diritto telefonicamente.

74. Secondo quanto affermato da ECOM, le motivazioni del diniego riguarderebbero fattispecie in cui il diritto sarebbe stato esercitato oltre i termini oppure nei casi in cui sussista la non conformità della documentazione poiché mancante del documento di identità del richiedente.

75. In relazione agli addebiti formulati nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ECOM ha evidenziato che gli errori di natura tecnico informatica ricorrerebbero anche in società pubbliche. Inoltre, il Professionista ha affermato che alcune istanze di ripensamento riguarderebbero utenze regolarmente attivate anticipatamente, ai sensi del comma 3° dell'articolo 59 CdC e dell'articolo 9 comma 5, *lettera b*, del Codice di Condotta Commerciale, secondo quanto convenuto in sede di stipula con il cliente⁷⁰.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

76. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso mezzi di telecomunicazione, *teleselling* e *Internet*, il 28 dicembre 2022 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo⁷¹.

77. Con comunicazione pervenuta in data 30 gennaio 2023⁷², la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto.

78. In primo luogo, l'AGCOM ha rilevato, che il *teleselling* “è strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di 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”.

⁷⁰ In tali casi, il diritto di ripensamento è consentito ma la relativa normativa prevede che al cliente venga richiesto il pagamento, a tariffa contrattuale, dell'energia o del gas consumati. In tale ipotesi, seppure Ecom sarebbe legittimata a richiedere il pagamento della fornitura erogata secondo la tariffa contrattualmente stabilita, si limiterebbe a richiedere esclusivamente i minori costi previsti da ARERA.

⁷¹ Cfr. docc. nn. 137 e 139, di cui all'indice del fascicolo.

⁷² Cfr. doc. n. 143, di cui all'indice del fascicolo.

79. 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 complessivamente idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che 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”.

VI. PARERE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

80. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano il settore energetico, in data 28 dicembre 2022 è stato richiesto il parere all’ARERA, 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. 21/2014⁷³.

81. Con comunicazione pervenuta in data 26 gennaio 2023⁷⁴, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere svolgendo le considerazioni che si riportano in sintesi.

82. ARERA ha premesso che le pratiche commerciali contestate a ECOM coinvolgono tematiche rilevanti dal punto di vista regolatorio⁷⁵ e che, 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.

83. ARERA ha quindi precisato che, “*Ai fini della valutazione delle condotte poste in essere da Ecom*⁷⁶, rilevano le disposizioni contenute sia nel testo del Codice di condotta commerciale di cui all’Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/COM vigente fino al 30 giugno 2021 sia nel testo del Codice di condotta commerciale attualmente in vigore”, e quindi nel testo del Codice di condotta commerciale vigente dal 1° luglio 2021, come modificato e integrato dalle deliberazioni 426/2020/R/COM e 97/2021/R/COM”.

Il Codice di Condotta commerciale

84. Con riguardo alla regolazione di settore interessata, l’ARERA ha estesamente richiamato le previsioni del “*Codice di Condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale*

⁷³ Cfr. docc. nn. 138 e 140, di cui all’indice del fascicolo.

⁷⁴ Cfr. doc. n. 142, di cui all’indice del fascicolo.

⁷⁵ Poiché afferenti a: “**a)** mancanza di trasparenza nella prospettazione delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas sia nell’ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale disponibile nel sito web aziendale; **b)** richiesta di pagamento di morosità pregresse ai clienti subentranti/volturanti, estranei al precedente intestatario dell’utenza di energia elettrica e/o gas, ai fini dell’attivazione della fornitura; **c)** conclusione di contratti e attivazione di forniture non richieste, prevalentemente tramite teleselling, in assenza della sottoscrizione o del consenso del consumatore, e omesso invio della documentazione contrattuale, con richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; **d)** diffusione di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete, omissione di informazioni rilevanti (circa l’identità del Professionista, lo scopo dei contatti telefonici, le obbligazioni nascenti dal contratto o dalle telefonate, le condizioni di mercato), al fine di condizionare indebitamente le scelte dei consumatori e attivare forniture non richieste per le quali sono stati pretesi corrispettivi non dovuti; **e)** in caso di mancato pagamento dei corrispettivi richiesti, riduzione di potenza o distacco della fornitura non richiesta, in alcuni casi senza costituzione in mora e senza preavviso; **f)** ostacoli al diritto di ripensamento esercitato nei termini previsti.”.

⁷⁶ Essendo state poste in essere da ECOM a decorrere quantomeno da luglio 2021 e risultando ancora in corso.

ai clienti finali”⁷⁷, che rappresenta una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori, adottato con l’obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (inclusi i clienti non domestici di piccole dimensioni). ARERA ha sottolineato come tale obiettivo sia 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”*.

85. ARERA ha posto in evidenza come il Codice di condotta commerciale preveda all’art. 3, comma 1, come principio generale, *“che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.”*⁷⁸.

Il testo del Codice di condotta commerciale attualmente vigente

86. Il nuovo testo del Codice di Condotta commerciale conferma le disposizioni in tema di formazione del personale commerciale contenute nella versione previgente, prevedendo all’art. 4 che i venditori debbano provvedere a fornire al personale una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di condotta commerciale e dei diritti riconosciuti ai clienti finali, garantendone l’aggiornamento. Inoltre, l’art. 8, rubricato *“Riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale”*, prescrive, al comma 1, che i venditori assicurino la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti, nonché prescrive ai venditori di adottare misure affinché il personale commerciale non diffonda notizie non veritiere.

87. Con riferimento agli obblighi relativi alla promozione delle offerte contrattuali, l’art. 7 dispone che le comunicazioni ed i messaggi pubblicitari che contengono informazioni relative alle condizioni di fornitura oggetto di una o più offerte contrattuali debbano riportare alcune informazioni minime, tra le quali l’indicazione delle caratteristiche dell’offerta e delle eventuali condizioni limitative dell’offerta.

88. L’art. 9, comma 4, del Codice di condotta commerciale specifica, poi, che, tra le informazioni preliminari alla conclusione del contratto è previsto, tra l’altro, che il venditore, nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, fornisca anche informazioni specifiche riguardo all’esercizio del diritto di ripensamento.

⁷⁷ Cfr. all’allegato A della deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM come modificato ed integrato dalla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM (di seguito: 426/2020/R/COM), le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021. ARERA ha altresì evidenziato che il Codice di condotta commerciale è stato da ultimo modificato dalla deliberazione 29 marzo 2022, 135/2022/R/COM e s.m.i., le cui disposizioni sono entrate in vigore il 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica e il 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale, nonché dalla deliberazione 28 giugno 2022, 289/2022/R/COM, le cui previsioni sono efficaci a partire dal 1° ottobre 2022.

⁷⁸ “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”.

Considerazioni in merito alle condotte contestate al Professionista

89. Nel merito, ARERA ha affermato che, *“Con riferimento alle condotte contestate al venditore, sembrerebbero disattese le disposizioni del Codice di condotta commerciale che prevedono l’obbligo per il venditore, sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale, di applicare al cliente finale importi preventivamente comunicati e determinati secondo i criteri (...) illustrati. A tale riguardo, infatti, è necessario che le spese e i corrispettivi relativi agli oneri fatturati ai clienti finali trovino specifico e adeguato riscontro all’interno della documentazione contrattuale e del materiale promozionale (...). Parimenti disattese sembrerebbero le disposizioni del Codice di condotta commerciale in materia di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas che prescrivono la consegna o trasmissione al cliente finale della documentazione precontrattuale e contrattuale nonché specifiche modalità per la conferma del contratto. Inoltre, sembrerebbero violate le prescrizioni dettate dal Codice di condotta commerciale in tema di formazione del personale commerciale nonché di riconoscibilità e regole di comportamento del personale commerciale medesimo. Ciò in quanto le previsioni di cui agli artt. 4 e 8 del Codice di condotta commerciale sopra richiamate 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 Ecom della promozione e conclusione di contratti di forniture energetiche, di informazioni non veritiere, inesatte o incomplete - ad esempio circa l’identità del Professionista, lo scopo delle chiamate e le obbligazioni nascenti dal contratto - 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.*

90. Del pari, secondo ARERA, la condotta del Professionista sembrerebbe porsi in violazione delle disposizioni di cui al *“Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”* (di seguito: *TIQV*), con il quale l’Autorità ha disciplinato, tra l’altro, la gestione dei reclami tra il venditore e il cliente finale.

91. In particolare, secondo ARERA, *“Alla luce di quanto riportato nella comunicazione di conclusione della fase istruttoria del procedimento in oggetto, sembrerebbe non rispettata la regolazione sopra richiamata con riferimento alle varie risposte fornite dalla società ai reclami in merito alle diverse contestazioni evidenziate nel procedimento medesimo. L’Autorità ha evidenziato, in particolare, che “nella risposta a un cliente in materia di voltura, il Professionista richiamerebbe in maniera impropria la deliberazione dell’Autorità n. 398/2014/R/eel, contenente appunto la regolazione della voltura nel settore elettrico, al fine di motivare il rifiuto di procedere alla voltura e indurre il cliente finale medesimo al pagamento dell’insoluto, estraneo al cliente, come condizione per la voltura medesima.”.*

92. Inoltre, il Professionista sembrerebbe non aver rispettato le disposizioni che prescrivono al venditore, in caso di morosità di clienti finali disalimentabili, *“l’obbligo di inviare una comunicazione di costituzione in mora, secondo le modalità e le tempistiche definite dall’Autorità, prima che venga effettuata la richiesta di sospensione della fornitura all’impresa distributrice”*⁷⁹.

⁷⁹ Come previsto dal *“Testo integrato morosità elettrica”* (TIMOE), e dall’omologo *“Testo integrato morosità gas”* (TIMG), come successivamente integrati e modificati.

93. Infine, l'Autorità, con specifico riguardo all'applicazione del TIRV, ha evidenziato che *“per espressa previsione, la regolazione del TIRV si applica esclusivamente ai contratti contestati, vale a dire ai contratti tra il venditore ed il cliente finale, rispetto al quale quest'ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo. In particolare, l'articolo 2 del TIRV esclude espressamente, tra l'altro, dall'ambito di applicazione della Parte IV del provvedimento – afferente alla disciplina della procedura ripristinatoria - le fattispecie di cui all'articolo 66 - quinquies del Codice del consumo, relative ai casi di forniture non richieste. Pertanto, considerato che nel procedimento in esame sembrerebbe che i reclami presentati al Professionista abbiano ad oggetto attivazioni di contratti non richiesti, appare non conforme alla regolazione contenuta nel TIRV l'attivazione da parte di ECOM della procedura ripristinatoria di cui agli artt. 14 e ss. del TIRV nei casi, come quelli in esame, di contratti non richiesti.*

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Premessa

94. Il procedimento in esame concerne le condotte poste in essere da ECOM, consistenti: A) nella prospettazione ingannevole e omissiva delle condizioni economiche delle offerte commerciali di energia e gas denominate *RAINBOW*; B) nella richiesta di pagamento di morosità pregressa ai clienti subentranti/volturanti estranei al precedente intestatario dell'utenza ai fini dell'attivazione della fornitura; C) nell'attivazione non richiesta e nel conseguente addebito per le forniture erogate; D) nel frapporre ostacoli al diritto di ripensamento esercitato nei termini da parte dei consumatori.

95. Nella valutazione di tali pratiche appare opportuno premettere che le segnalazioni dei consumatori assumono in generale una funzione di impulso dell'intervento dell'Autorità, lungi dal circoscrivere *a priori* la portata e la consistenza della pratica da accertare. Tanto più che, nel caso di specie, le denunce iniziali sono risultate indicative di un fenomeno protrattosi nel tempo e di considerevoli proporzioni: l'intensificarsi delle segnalazioni, testimonia la continuità e la consistenza delle pratiche oggetto di esame, che l'Autorità ha inizialmente monitorato nel corso di alcuni mesi (con un numero inizialmente esiguo e con un flusso crescente di segnalazioni, sino alla acquisizione di chiare evidenze in fase ispettiva e nel corso dell'istruttoria), al fine di valutarne la sistematicità e delineare un quadro attendibile e tendenzialmente completo delle condotte.

Valutazioni delle singole pratiche

A. Mancanza di trasparenza delle condizioni economiche di fornitura

96. Le evidenze agli atti mostrano, con riferimento alle offerte di energia e gas denominate *RAINBOW*, la mancata indicazione: a) di rilevanti voci di costo tanto nella documentazione contrattuale quanto nelle promozioni fatte sul sito del Professionista nonché della natura del servizio sotteso; b) delle condizioni per l'azzeramento bolletta; c) delle condizioni per aver diritto al buono Amazon. In dettaglio, come riportato in fatto è emerso quanto segue.

Documentazione contrattuale: manca indicazione di oneri

97. Le evidenze agli atti mostrano omissioni informativi in merito a: (i) oneri di commercializzazione, (ii) oneri per *Personal Assistant*, (iii) *Oneri di gestione tecnico amministrativa* e (iv) *Allineamento alle migliori condizioni*.

98. Con riferimento alla documentazione contrattuale (Condizioni Particolari di Fornitura (CPF) e condizioni generali (CGF)) si rileva la mancata specificazione dell'ammontare degli oneri di commercializzazione per la fornitura dei prodotti energetici, che nel mercato libero sono fissati discrezionalmente dal venditore (PCV). Infatti, nelle CPF è risultata totalmente assente l'indicazione di tali oneri; nelle CGF - sia vigenti all'epoca dell'avvio del procedimento, che nella nuova versione modificata dal Professionista -, vi è invece un mero rinvio "*al corrispettivo PCV così come stabilito dalle delibere ARERA*", che tuttavia è privo di qualunque informazione completa per il consumatore. Si tratta, peraltro di una voce significativa, che deve essere indicata nel suo valore unitario nelle offerte del Professionista, in quanto influisce in maniera rilevante sulla spesa complessiva per l'energia, soprattutto nel caso della clientela domestica.

99. L'aver omesso di indicare il valore degli oneri di commercializzazione dell'energia elettrica nella documentazione contrattuale, appare idoneo ad indurre in errore il consumatore sulla *natura* di tale componente di prezzo, ingenerando l'errata convinzione del loro carattere "*predeterminato*" e obbligatorio per l'utente, laddove invece tale onere può essere stabilito a discrezione dell'impresa e costituisce (o dovrebbe costituire) un chiaro elemento di differenziazione e confronto competitivo tra le Società di vendita nel mercato libero dell'energia.

100. Altre carenze informative si riscontrano nelle CPF per le componenti di costo denominate *Personal Assistant*, *Oneri di gestione tecnico amministrativa* e *Allineamento alle migliori condizioni*. Infatti, come risulta dalle evidenze agli atti, la documentazione contrattuale non fornisce alcuna informazione circa il servizio reso a fronte di tali oneri rendendo così impossibile al consumatore di comprenderne la natura e quindi fare una scelta consapevole e sulla base di una corretta comparazione. Le evidenze fornite dallo stesso Professionista provano gli importi rilevanti corrisposti dai consumatori per tutti i sopra citati oneri, per ammontari che complessivamente superano i [1-3] milioni di euro (si veda tabella 1).

101. Inoltre, *i corrispettivi forfettari e i corrispettivi commerciali aggiuntivi* risultano richiamati nelle CGF ma senza alcuna chiara quantificazione poiché il Professionista si riserva la facoltà di applicarli a suo "*insindacabile giudizio*", così omettendo una chiara definizione del loro ammontare. Tali corrispettivi, pur non applicati dal Professionista secondo quanto dallo stesso affermato, rilevano nella condotta omissiva trattandosi, nel caso in esame, di un illecito di *periculum*.

Informazioni da sito: mancata indicazione di oneri e delle condizioni per l'azzeramento e diritti a buoni

102. In merito al sito *Internet www.energiacomune.com* delle offerte suddette (*RAINBOW*), la documentazione agli atti ha evidenziato come il Professionista indicava unicamente il prezzo della materia prima (luce e/o gas) senza menzionare l'esistenza degli ulteriori costi applicabili (sopra descritti) e senza informare il consumatore circa la sussistenza di condizioni e limitazioni alle offerte pubblicizzate.

103. Infatti, il sito riportava solo indicazione "PUN+0,0150 €/KWh" per l'energia elettrica e per il gas "PSV+0,0865€/Sme" mentre nessun riferimento veniva fatto circa l'esistenza di: (i) *oneri di commercializzazione*, (ii) *oneri per Personal Assistant*, (iii) *Oneri di gestione tecnico amministrativa* e (iv) *Allineamento alle migliori condizioni* e corrispettivi.

104. A tale carenza si aggiunga che il sito faceva invece credere all'utente di non avere altri costi e di poter addirittura azzerare la bolletta. Il *claim #azzerare la bolletta* e "*Per ogni amico che sceglie*

Energia Comune verrà riconosciuto uno sconto di 7€ sulla tua bolletta") in realtà implicava alcune condizioni molto stringenti non specificate. Infatti, come emerge dalle evidenze acquisite e affermato dallo stesso Professionista, l'offerta prevedeva non un importo di 7 euro per ogni nuova utenza portata in fornitura da un utente già contrattualizzato con ECOM, bensì uno sconto in bolletta di € 30 annui, distribuiti in quote di € 2,5 al mese per ogni nuovo punto di fornitura e stabilmente rifornito.

105. Peraltro, le risultanze istruttorie⁸⁰ hanno fatto emergere un numero esiguo di clienti che hanno realmente potuto azzerare *almeno* una bolletta.

106. Anche in relazione al buono Amazon, sempre connesso all'offerta denominata *RAINBOW*, è emerso che esistevano condizioni e limitazioni non indicate sul sito. Lo stesso Professionista ha confermato tale carenza affermando che il messaggio non era stato completato *"per mero errore"* mancando la parte descrittiva legata all'asterisco.

107. L'enfasi dei *claim* riportati nel sito circa l'offerta commerciale e i suoi vantaggi (bonus e azzeramenti), contrapposta alla mancata indicazione di tutti gli oneri e alla mancata specificazione delle condizioni poste per il loro ottenimento, erano tali da indurre i potenziali clienti in errore sulle condizioni economiche offerte.

108. Sulla base di quanto sopra esposto, pertanto, si ritiene che le condizioni economiche dell'offerta energia e gas denominata *Rainbow* – rispetto agli effettivi costi e alle condizioni per godere di riduzioni/azzeramenti e buoni – presenti sul sito del Professionista e nella documentazione contrattuale, appaiono caratterizzate da profili di ingannevolezza e ommissività, idonee a ingenerare nei potenziali clienti erronee valutazioni sulla sua reale onerosità e convenienza.

109. Conseguentemente, la pratica commerciale in esame è suscettibile di integrare una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo e risulta posta in essere dal mese di luglio 2021 fino almeno alla comunicazione della eliminazione dei messaggi promozionali nel sito *internet* resa con il deposito della memoria difensiva (11 agosto 2022).

B. Richiesta di pagamento di morosità pregresse ai fini dell'attivazione della fornitura

110. Dalle evidenze agli atti è emerso che il Professionista nelle CGF omette di esplicitare che il cliente volturante o subentrante, estraneo al precedente intestatario dell'utenza, non è tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto⁸¹.

111. A fronte di tale mancata specificazione è emerso che ECOM fosse solito negare l'attivazione della fornitura al nuovo cliente in presenza di morosità imputabili al vecchio titolare della fornitura, rappresentando che la presenza di insoluti imputabili ai precedenti intestatari *"impedisce al Sistema di poter evadere qualsivoglia richiesta"* di voltura e che è possibile *"autonomamente visualizzare quanto suindicato all'interno del bollettino precompilato allegato in calce"*⁸².

112. Tale condotta, come risulta dalle numerose segnalazioni pervenute, condizionava indebitamente il volturante/subentrante, essendo suscettibile di ingenerare in quest'ultimo l'errato convincimento di essere tenuto al pagamento dei predetti debiti altrui per ottenere l'attivazione della

⁸⁰ In particolare dal file depositato dal Professionista in allegato alla sua memoria conclusiva riportato in fatto.

⁸¹ ECOM, nelle nuove CGF depositate in allegato alla memoria conclusiva, ha adesso inserito la specifica *"(...) non sarà richiesto il pagamento di eventuali bollette pregresse imputabili esclusivamente al precedente intestatario della fornitura"*.

⁸² Cfr. il doc. denominato *"I voltura gas"*, acquisito in sede ispettiva.

fornitura e di indurlo, quindi, alla corresponsione di somme non dovute. Ciò avveniva, come rileva anche l'ARERA nel proprio parere, contrariamente al "*principio generale in base al quale eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere imputati dal venditore al cliente richiedente la voltura o il subentro e tanto meno può essere rifiutata la voltura o il subentro adducendo tale motivazione*" (sottolineatura aggiunta)⁸³.

113. Il Professionista, afferma di non aver mai subordinato una voltura/subentro al pagamento di una morosità pregressa, ma di essersi limitato a segnalare la presenza di morosità.

114. Al riguardo, si rileva che segnalare la sussistenza di morosità pregresse non è irrilevante per il consumatore che richiede la voltura ma appare preordinato ad ottenere il pagamento del debito pregresso condizionandolo indebitamente. Ciò in un contesto in cui il professionista si ritiene libero di accettare o rifiutare di procedere alla voltura senza doverne specificare i motivi.

115. Le numerose evidenze agli atti - nello specifico gli elementi contenuti nel documento ispettivo "*VOLTURA SENZA ACCOLLO et similia*" che riporta i riscontri volti a negare la voltura in assenza dei pagamenti di morosità di terzi - confermano la condotta tenuta dalla Società, finalizzata a recuperare il proprio credito nei confronti dei soggetti subentranti (o dei proprietari dell'immobile su cui insiste la fornitura) prima di procedere alla voltura. Tale *modus operandi* risulta adottato da ECOM almeno dal luglio 2021 (data dalle evidenze agli atti) ed è tuttora in corso poiché il Professionista ritiene di poter chiedere il pagamento di morosità a fronte di rischi di insolvenza del precedente utente, in contrasto con il principio, evidenziato dallo stesso regolatore, in base al quale eventuali debiti del cliente pre-esistente non possono essere imputati al richiedente la voltura.

116. Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, tale pratica commerciale risulta scorretta, integrando violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

C. Attivazioni non richieste

117. Le risultanze istruttorie evidenziano che il Professionista, attraverso la propria rete di agenti attivi con il canale *teleselling*, ha determinato un significativo fenomeno di attivazioni non richieste (ANR) delle quali era pienamente consapevole – dati i numerosi reclami e annullamenti di contratti nonché *report* interni circa le criticità sulla rete – senza conseguente adozione di idonei strumenti di controllo. Tale fenomeno ha determinato forniture non richieste a consumatori che non avevano manifestato la volontà di concludere il contratto, a far data dalle prime evidenze agli atti (luglio 2021) e tuttora in corso (come da segnalazioni agli atti del dicembre 2022).

i) La consapevolezza delle ANR

118. I documenti istruttori, in particolare le evidenze ispettive e i dati forniti dallo stesso operatore, mostrano che ECOM fosse destinataria di numerose denunce (circa 1000 nel solo periodo luglio 2021 – giugno 2022)⁸⁴ di consumatori che contestavano l'attivazione da parte del Professionista di forniture di energia elettrica o di gas naturale in assenza della corrispondente manifestazione di volontà, ovvero dell'espressione di un valido consenso. Tali condotte hanno portato all'attivazione delle relative forniture di energia elettrica o di gas naturale, con successiva indebita fatturazione dei consumi.

⁸³ Cfr. doc. n. 142, di cui all'indice del fascicolo.

⁸⁴ Cfr., doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo.

119. Inoltre, numerose denunce rilevano che i consumatori sono venuti a conoscenza di avere aderito alle offerte del mercato libero di ECOM solo dopo la ricezione della fattura di pagamento⁸⁵ e/o di solleciti di pagamento e/o di preavvisi di disalimentazione ovvero dal depotenziamento/disalimentazione diretta del punto di prelievo o a fronte di un mero contatto telefonico, ovvero anche in assenza di contatto⁸⁶.

120. Sempre dalle denunce risulta che ECOM fosse consapevole che, in vari casi, i consumatori sono stati indotti a sottoscrivere o ad aderire a proposte commerciali per l'attivazione di una fornitura di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero, sulla base di informazioni non veritiere o incomplete, circa l'identità del fornitore, la natura delle obbligazioni derivanti dal contratto, nonché le caratteristiche dell'offerta, veicolate dagli agenti stessi durante il contatto telefonico al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto.

121. I consumatori hanno lamentato, infatti, di essere stati contattati da agenti che, pur operando per conto di ECOM, si sarebbero spacciati per operatori di aziende concorrenti, o anche per dipendenti del proprio fornitore e/o, molto spesso, adducendo la sussistenza di un doppio contratto in vigore sia con il vecchio che con il nuovo fornitore, offrendo al contempo di risolvere l'asserito problema della "doppia fatturazione" attraverso la stipula di un contratto di fornitura con ECOM⁸⁷.

122. La consapevolezza delle ANR da parte di ECOM è provata anche dai *report* interni sull'operato degli agenti⁸⁸. Le casistiche riportate nelle "note critiche" di tali *report* dimostrano che il Professionista fosse edotto dei comportamenti scorretti dei propri agenti che fornivano informazioni ingannevoli e fuorvianti ai consumatori al fine di indurli alla conclusione del contratto.

123. Infine, rileva il numero considerevole di contratti annullati, oltre [3.000-5.000] nel periodo luglio 2021-giugno 2022, che la stessa ECOM ha comunicato e confermato a seguito di attivazioni non richieste promosse dai propri agenti per suo conto.

ii) Le modalità di vigilanza adottate

124. La procedura predisposta dal Professionista per la verifica del corretto svolgimento dell'attività di *teleselling* non è apparsa idonea a contrastare il fenomeno delle attivazioni non richieste. Ciò emerge dal fatto che, a fronte di numerose denunce e numerose richieste di annullamento, almeno dalla metà del 2021, la Società effettuava direttamente una chiamata di conferma limitata a circa il [25-30%] del totale dei clienti contattati dai *call center* di vendita. Detta procedura si è infatti dimostrata del tutto inefficace e non in grado di arginare e/o eliminare il fenomeno delle ANR in considerazione del permanere della criticità.

125. Solo ad aprile 2022, ECOM, avendo consapevolezza del permanere della problematica delle ANR, ha integrato di alcune unità le risorse addette al controllo qualità sui *Telesellers* e introdotto

⁸⁵ In alcuni casi onorata dal consumatore per timore di subire il distacco della fornitura. *Cfr.* doc. 26, cit..

⁸⁶ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, il documento denominato "RECLAMO [nome consumatore]-signed" acquisito in sede ispettiva, cit. e le note n. 37 e segg. Al riguardo, lo stesso Professionista, nelle proprie difese, ha ammesso che l'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas nelle circostanze sopra descritte sono, *pur sempre teoricamente possibili*.

⁸⁷ *Cfr.*, a titolo esemplificativo, i documenti nn. 24 e 31, di cui all'indice del fascicolo, cit..

⁸⁸ Vedi le diverse *note critiche* circa i comportamenti scorretti adottati dai *Telesellers* operanti per conto di ECOM (all. 4 alla memoria) dalle quali emerge come questi fornissero informazioni ingannevoli; **i)** non rivelando l'identità del Professionista per conto del quale effettuavano il contatto presentandosi come *Ufficio protezione consumatori*; **ii)** denigrando gli attuali fornitori del consumatore; **iii)** paventando il rischio di una doppia fatturazione; **iv)** non illustrando la tariffa dell'offerta proposta (*cf.* estratto di un *report* delle trattative nella precedente Immagine n. 4).

la c.d. *Quality Call* successiva alla chiamata per la verifica dell'effettiva acquisizione del consenso alla sottoscrizione del contratto di fornitura da parte degli agenti⁸⁹.

126. L'introduzione di detta -tardiva- misura di verifica e controllo, ha consentito, a detta della stessa ECOM, di far emergere una percentuale elevata di consumatori che non aveva intenzione di concludere un contratto con l'operatore o che ne è stato indotto in conseguenza di informazioni false e fuorvianti. Lo stesso Professionista ha infatti reso noto il successivo "*crollo della produzione*" per alcune migliaia di contratti mese, così confermando il fenomeno delle ANR.

127. La *Quality Call* risulta, tuttavia, oltre che tardiva (essendo stata adottata a maggio 2022 quando le evidenze sulle ANR, in particolare gli annullamenti, risalgono almeno a luglio 2021) anche inadeguata nella risoluzione delle problematiche visto che le segnalazioni su tali attivazioni sono continuate nel tempo (ultime agli atti sono datate dicembre 2022).

128. Inoltre le risoluzioni contrattuali con gli agenti sono del tutto eccezionali e tardive essendo state adottate soltanto per un agente e in data 31 agosto 2022, quindi almeno 4 mesi dopo l'analisi dei risultati commerciali, da cui erano emerse le criticità dalla stessa ECOM riscontrate nel *modus operandi* dei propri agenti di vendita⁹⁰.

129. La condotta di ECOM è, dunque, contraria agli obblighi professionali, anche sotto il profilo della *culpa in eligendo e in vigilando*, non avendo attivato un confacente sistema di controllo sui comportamenti dei propri agenti che operano nell'interesse immediato e diretto del Professionista stesso. È, pertanto, quest'ultimo che deve rispondere del loro operato e non può limitarsi a sostenere di avere un limitato controllo attraverso gli strumenti contrattuali previsti (storno di competenze e applicazione di penali nel caso di comportamenti non corretti).

130. Infine, la condotta posta in essere da ECOM risulta in contrasto con l'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo 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 (...)*". Tale norma va letta in combinato disposto con l'art. 66 *quinquies* del medesimo Codice, ai sensi del quale "*Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso*".

131. Viceversa, le evidenze istruttorie, come peraltro confermato dallo stesso Professionista, hanno messo in luce che ECOM, in caso di attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, richiede al consumatore il pagamento delle forniture attivate in assenza di consenso del consumatore stesso, applicando la procedura ripristinatoria *ex* articolo 14 del TIRV, che consente solo il ritorno del punto di fornitura oggetto del reclamo al precedente fornitore⁹¹.

⁸⁹ Si rileva, tuttavia, alla luce del contenuto delle più recenti segnalazioni dei consumatori e loro associazioni rappresentative, (*cf.*, da ultimo, le segnalazioni di cui ai docc. nn. 126, 128, 133, 134 e 135 di novembre e dicembre 2022), che anche dopo detti interventi le misure poste da essere da ECOM non appaiono risultare ancora del tutto efficaci.

⁹⁰ Vedi quanto riportato in fatto.

⁹¹ In tali casi, ECOM precisa al cliente che tutte le bollette emesse a partire dall'errata attivazione e sino alla migrazione verso il precedente fornitore, ovvero verso il Mercato regolato di riferimento, saranno calcolate secondo quanto stabilito dall'art. 15, co. 1, lett. a) e b) del TIRV.

132. Sul punto, si rileva quanto riportato da ARERA nel parere reso laddove evidenzia che “(..) la regolazione del TIRV si applica esclusivamente ai contratti contestati, vale a dire ai contratti tra il venditore ed il cliente finale, rispetto al quale quest’ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo. In particolare, l’articolo 2 del TIRV esclude espressamente, (..), dall’ambito di applicazione della Parte IV del provvedimento – afferente alla disciplina della procedura ripristinatoria - le fattispecie di cui all’articolo 66 - *quinquies* del Codice del consumo, relative ai casi di forniture non richieste” e che, “Pertanto, (...), appare non conforme alla regolazione contenuta nel TIRV l’attivazione da parte di Ecom della procedura ripristinatoria di cui agli artt. 14 e ss. del TIRV nei casi, come quelli in esame, di contratti non richiesti”.

133. Alla luce delle considerazioni svolte, i comportamenti descritti, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, appaiono configurare una violazione degli articoli 20 e 26, lettera f) in combinato disposto con il 66 *quinquies* del Codice del Consumo.

134. Infatti, da un lato la condotta non risulta conforme al livello di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile, ai sensi dell’articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo. In particolare, non si riscontra che il Professionista abbia adottato, con la diligenza professionale che gli è richiesta, misure idonee a tenere i consumatori al riparo dalle conseguenze dei comportamenti illeciti contestati, annullando sollecitamente gli effetti dei medesimi comportamenti, senza onere alcuno per gli stessi. Dall’altro, le attivazioni non richieste - realizzate anche attraverso informazioni ingannevoli della rete agenti di ECOM - hanno comportato l’erogazione di energia e gas senza l’acquisizione del consenso dei consumatori finali e con la conseguente richiesta di pagamento dei corrispettivi in violazione dell’articolo 66 *quinquies* Codice del Consumo.

D. Ostacoli al diritto di ripensamento

135. Nel corso del procedimento è emerso che la Società ha opposto ostacoli all’esercizio del diritto di ripensamento.

136. Le risultanze istruttorie - relative (i) alle risposte date da ECOM alle istanze sul diritto di ripensamento e (ii) ai reclami dei consumatori - hanno mostrato che il *modus operandi* di ECOM è consistito nel non dare immediato seguito alla istanza di esercizio del diritto di ripensamento (nei termini previsti di 14 giorni) comunicando, invece, problematiche tecniche (*errore tecnico-informatico*) con conseguente obbligo, per il consumatore, di corrispondere gli importi fatturati per le varie mensilità sino alla definizione dell’istanza⁹².

137. Infatti, nei riscontrati casi (circa un centinaio) di mancato seguito alla istanza di ripensamento del consumatore esercitata nei termini di legge⁹³, ECOM ha dato generiche risposte circa l’impossibilità di evadere l’istanza per ragioni tecnico/informatiche (peraltro non provate e chiarite), nulla adducendo circa un eventuale mancato rispetto dei termini da parte del consumatore ovvero di attivazione anticipata in forza del consenso prestato dal cliente in sede di stipula, con la conseguenza di non consentire il perfezionamento del diritto di ripensamento. ECOM ha quindi proceduto

ECOM ha affermato, altresì, che soltanto nei casi di manifesta aggressività o scorrettezza dell’operato del *Telesellers* che ha determinato l’attivazione non richiesta, la Società rinunciarebbe alle proprie pretese economiche.

⁹² Cfr. le sotto cartelle denominate “*DIRITTO RIPENSAMENTO NON GESTITO*” e “*DIRITTO RIPENSAMENTO PARZIALMENTE GESTITO*”, contenute all’interno delle cartelle *AGCM – OA > Legal [omissis] > reclami > riscontri legal*, acquisite nel corso dell’accertamento ispettivo del 21 luglio 2022, nonché il file “*INTERAZIONI CLIENTELA*”, acquisito nel corso dell’accertamento ispettivo in Bari.

⁹³ Cfr. cartella denominata “*DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO*”, acquisita in fase ispettiva, cit..

all'attivazione della fornitura e alla richiesta di pagamento delle fatture relative al periodo intercorrente sino alla cessazione; peraltro in alcuni casi minacciando, in assenza di pagamento, il distacco.

138. Alla luce di quanto sopra esposto, i comportamenti di ECOM integrano una violazione dell'articolo 25, lettera *d*) del Codice del Consumo, nella misura in cui le condotte, 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 Professionista*", sono idonei a generare in capo al consumatore un indebito condizionamento, tale da limitare la sua libertà di scelta in relazione a dette facoltà. Tale condotta, dalle evidenze agli atti, risulta posta in essere almeno a far data dal mese di agosto 2021.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

140. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

141. 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.

142. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, per tutte le fattispecie in esame: *i*) della dimensione economica del Professionista, caratterizzata da ricavi totali netti pari a 10.029.035 euro⁹⁴, da un margine operativo lordo pari a 1.652.996 euro e da un utile netto d'esercizio pari a 712.103 euro (dati ultimo bilancio approvato nell'anno 2021); *ii*) della diffusione della pratica commerciale a livello nazionale; *iii*) della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; *iv*) dell'idoneità delle condotte ad arrecare significativi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali a numerosi consumatori.

143. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*) nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto, oltre degli elementi indicati al precedente punto n. 142, anche: *i*) dello specifico mezzo di diffusione rappresentato dal sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; *ii*) dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile nei costi e commissioni non indicati nell'offerta commerciale (PCV, PA, oneri di gestione tecnico amministrativa e allineamento migliori condizioni) che i clienti ECOM hanno corrisposto, quantificabili nell'ammontare

⁹⁴ In netta crescita rispetto al bilancio per l'anno 2020, in cui erano pari a 2.562.063.

complessivo, fornito dalla stessa Società⁹⁵ di oltre 3 milioni di euro, nel periodo secondo semestre 2021-primmo semestre 2022.

144. Con riferimento alla durata della violazione A), dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte sono state poste in essere almeno a far data dalla fine di luglio 2021 sino al mese di agosto 2022⁹⁶ per quanto riguarda il sito Internet mentre è tuttora in corso per la documentazione contrattuale;

145. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ECOM S.r.l. nella misura di 1.000.000 € (un milione di euro).

146. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto, oltre degli elementi indicati al precedente punto n. 142, dello specifico pregiudizio economico derivante dal pagamento di altrui morosità pregresse per procedere alla voltura, ciò in una posizione di debolezza rispetto al fornitore che condiziona l'erogazione di un servizio essenziale quale il gas/energia elettrica.

147. Per quanto riguarda la durata della violazione B), dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno a far data dal mese di luglio 2021⁹⁷, ed è tuttora in corso.

148. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ECOM S.r.l. nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

149. Con riguardo alla pratica commerciale *sub C*) si tiene conto, oltre degli elementi indicati al precedente punto n. 142: *i*) dello specifico mezzo di diffusione utilizzato rappresentato dal canale *teleselling* che ha sfruttato le notevoli asimmetrie informative del settore rispetto ai consumatori; *ii*) dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile in base alle forniture di energia e gas a seguito di contratti sottoscritti senza il consapevole consenso degli stessi, quantificabile in oltre [3.000-5.000] contratti annullati⁹⁸ (dato che sottostima la cifra posto che taluni annullamenti per ANR erano conteggiati tra quelli dovuti a ripensamento⁹⁹) corrispondenti ad un ammontare (calcolato in proporzione al fatturato generato dalle sole agenzie per il periodo di riferimento, secondo semestre 2021-primmo semestre 2022) pari a oltre 1,8 mln di euro¹⁰⁰.

⁹⁵ Cfr. tabella 1.

⁹⁶ Cfr. Verbale acquisizione atti del 18 luglio 2022, doc. n. 51 di cui all'indice del fascicolo.

⁹⁷ Vedi la sottocartella cartella denominata "*VOLTURA SENZA ACCOLLO et similia*", reperita nel corso dell'accertamento ispettivo del luglio 2022, visionabile seguendo il percorso *AGCM-OA/Legal [omissis]/reclami/riscontri legal/ VOLTURA SENZA ACCOLLO et similia*".

Cfr. CD/R della documentazione acquisita in formato elettronico presso la sede operativa di ECOM S.r.l. in Bari contenente, doc. n. 60.1 di cui all'indice del fascicolo.

⁹⁸ Cfr. doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo (memoria della parte) che riporta il numero dei contratti annullati per mancato consenso del cliente e per disconoscimento nel periodo secondo semestre 2021 primo semestre 2022.

⁹⁹ Cfr. doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo (memoria della parte) che riporta il numero dei contratti annullati per esercizio del diritto di ripensamento nel periodo secondo semestre 2021 primo semestre 2022. pari a oltre [1.000-5.000].

¹⁰⁰ Il pregiudizio è stato stimato (dati da memoria della parte doc. n. 75 *cit.* e All. 10 al doc. 136) rapportando l'incidenza dei contratti annullati (ovvero [3.000-5.000]) sul totale dei contratti sottoscritti tramite agenzie ([20.000-40.000]) - corrispondente a circa il [10-15%] -, rispetto al fatturato complessivo generato dalle agenzie (pari a oltre [10-20] milioni) nel periodo secondo semestre 2021-primmo semestre 2022.

150. Per quanto riguarda la durata della violazione C), dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno a far data dal mese di luglio 2021¹⁰¹ ed è tuttora in corso (in particolare, per ciò che concerne la mancata applicazione dell'articolo 66 *quinquies* del Codice del Consumo).

151. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ECOM S.r.l. nella misura base di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila euro) che si riduce a 1.000.000 € (unmilione euro) tenendo conto che il Professionista ha adottato alcune misure volte ad avere maggiore controllo sulle attività dei *telesellers*, ad avviare un processo di revisione dei contratti che regolano il rapporto con le società *partner* al fine di valorizzare la qualità della produzione, nonché a risolvere il rapporto con una delle società che si era maggiormente caratterizzata per l'adozione di comportamenti scorretti.

152. Con riguardo alla pratica commerciale *sub D)*, inerente agli ostacoli al diritto di recesso esercitato nei termini previsti, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto, oltre degli elementi indicati al precedente punto n. 142 dello specifico pregiudizio dei consumatori misurabile in base alle forniture di energia e gas a seguito di contratti attivati nonostante l'istanza di ripensamento del consumatore, quantificabile in circa [50-150] contratti annullati¹⁰² (dato notevolmente sottostimato in quanto relativo ai meri riscontri resi dal Professionista unicamente a coloro che risulta abbiano avanzato reclamo).

153. Per quanto riguarda la durata della violazione D), dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno a far data dal mese di agosto 2021¹⁰³ ed è tuttora in corso.

154. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ECOM S.r.l. nella misura di 200.000 € (duecentomila 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 *sub A)*, consistente nella mancanza di trasparenza nella prospettazione delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e/o gas, sia nell'ambito della documentazione contrattuale che del materiale promozionale disponibile nel sito web aziendale <https://www.energiacomune.com/> risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo;

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 *sub B)*, consistente nella richiesta di pagamento di morosità pregresse ai clienti subentranti/volturanti, estranei al precedente intestatario dell'utenza

¹⁰¹ Mese iniziale del periodo preso a riferimento nel presente istruttoria e nel quale i contratti scartati per irregolarità nelle modalità di conclusione hanno cominciato ad assumere una consistenza significativa.

¹⁰² Cfr. le sottocartelle denominate "DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO" e "DIRITTO DI RIPENSAMENTO PARZIALMENTE GESTITO", reperibili all'interno delle cartelle AGCM-OA/Legal [omissis]/reclami/riscontri legal.

¹⁰³ Vedi le sottocartelle denominate "DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO" e "DIRITTO DI RIPENSAMENTO NON GESTITO", cit.

Cfr. CD/R della documentazione acquisita in formato elettronico presso la sede operativa di ECOM S.r.l. in Bari, doc. n. 60.1 di cui all'indice del fascicolo.

di energia elettrica e/o gas, ai fini dell'attivazione della fornitura risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo;

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 *sub C*), consistente nell'aver concluso contratti non richiesti e attivato forniture non richieste di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà con richiesta di pagamento dei corrispettivi non dovuti, nonché, sulla base di informazioni ingannevoli, omissive o indebiti condizionamenti, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20 e 26, lett. *f*), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies*, del Codice del Consumo;

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 *sub D*), consistente nell'opporre ostacoli al diritto di ripensamento esercitato dai consumatori, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 25, lett. *d*), del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ECOM S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo e, con riferimento alla documentazione contrattuale, ne vieta l'ulteriore continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ECOM S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ECOM S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 26, lett. *f*), in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies*, del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

d) che la condotta descritta al punto II, lett. D), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ECOM S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 25, lett. *d*), del Codice del Consumo e ne vieta l'ulteriore continuazione;

e) di irrogare alla società ECOM S.r.l., in relazione alla violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro);

f) di irrogare alla società ECOM S.r.l., in relazione alla violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

g) di irrogare alla società ECOM S.r.l., in relazione alla violazione di cui al punto c), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro);

h) di irrogare alla società ECOM S.r.l., in relazione alla violazione di cui al punto d), una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

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

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del

Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

***Autorità garante
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale
Anno XXXIII- N. 13 - 2023

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Valerio Ruocco, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi
statistici
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
