

PS12298 - FACILE ENERGY-A TTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 30212

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 giugno 2022;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12298 del 27 aprile 2022, volto a verificare l'esistenza di condotte scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. f) in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo da parte di Facile Energy S.r.l.;

VISTA la delibera dell'Autorità del 27 aprile 2022, con cui sono state autorizzate ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede di Facile Energy S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 31 maggio 2022, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA l'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del 27 aprile 2022, volta a verificare l'esistenza di ulteriori condotte scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo da parte di Facile Energy S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. In data 27 aprile 2022 è stato disposto l'avvio di un procedimento istruttorio ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, con riferimento alle condotte, poste in essere da Facile Energy S.r.l. (d'ora innanzi anche "Facile Energy" o "la Società"), consistenti: *i*) nella conclusione di contratti e nell'attivazione di forniture non richieste, in assenza della sottoscrizione del consumatore o del suo consenso, unitamente all'omesso invio della documentazione contrattuale e alla richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; *ii*) nella diffusione di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del Professionista e le caratteristiche delle offerte, al fine di condizionare indebitamente le scelte dei consumatori e attivare forniture non richieste; *iii*) nell'imposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali da parte del consumatore, con riferimento all'esercizio del diritto di ripensamento/recesso; *iv*) nella disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso. In particolare, il procedimento istruttorio è volto a verificare le ipotesi di violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. f) in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo del Codice del Consumo.

2. In data 5 maggio 2022 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale di Facile Energy; il Professionista in data 17 maggio 2022 ha presentato una memoria, e relativa documentazione, ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica e, in data 26 maggio 2022, ha fornito il riscontro alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria, ribadendo e precisando i propri argomenti difensivi.

In data 31 maggio 2022, l'Autorità ha deliberato di adottare il provvedimento cautelare n. 30166, con il quale ha disposto la sospensione provvisoria di ogni attività diretta: *i*) all'attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas mediante *teleselling*, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore, ovvero a seguito di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti; *ii*) alla richiesta di pagamento delle relative forniture in pendenza di reclamo e *iii*) all'effettuazione o alla minaccia di disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclamo o senza congruo preavviso.

3. Le ulteriori evidenze acquisite nel corso dell'istruttoria hanno reso opportuno estendere l'oggetto del procedimento alle ulteriori condotte emerse, poste in essere da Facile Energy, consistenti: *i*) nell'addebitare in fattura gli "oneri di sistema" in contrasto con l'azzeramento degli stessi, disposto con gli interventi normativi e regolatori di seguito richiamati e *ii*) nella diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi all'addebito ingiustificato dei predetti oneri di sistema, in quanto suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. Tali oneri costituiscono voci di spesa di natura tariffaria a carico dei clienti finali di energia elettrica e gas, configurati dalla regolazione vigente come maggiorazioni dei corrispettivi del servizio di distribuzione, addebitati in

bolletta e destinati ad essere trasferiti dagli operatori energetici alla Cassa per i servizi Energetici ed Ambientali o al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) a seconda della natura delle componenti¹.

In considerazione della necessità e dell'urgenza di introdurre misure di sostegno a famiglie e soggetti in condizione di fragilità economica e fisica, finalizzate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale, gli oneri di sistema sono stati azzerati fino al 30 giugno 2022 per gli utenti domestici, grazie a specifiche previsioni inserite nei dd. ll. n. 130 del 27 settembre 2021 e n. 17 del 1° marzo 2022, nonché nella l. 30 dicembre 2021 n. 234 (c.d. "Legge Bilancio 2022") e attuate attraverso le delibere ARERA 30 dicembre 2021 n. 635/2021/R/om e 31 gennaio 2022 35/2022/R/eel.

5. Al contrario, sulla base delle denunce recentemente pervenute all'Autorità², risulta che il Professionista continuerebbe ad addebitare tali oneri nelle fatture, emesse da novembre 2021 in poi, rigettando le richieste di rimborso dei clienti, diffondendo altresì informazioni fuorvianti e ingannevoli in sede di riscontro ai reclami dei clienti.

6. Si veda, ad esempio, la denuncia dell'associazione di consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti, la quale ha segnalato, per conto dei propri iscritti, la condotta di Facile Energy riguardante l'addebito degli oneri di sistema, per un ammontare di circa 27 euro mensili, in almeno due bollette (afferenti rispettivamente ai mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022) nonché ad un'analogha richiesta di pagamento nell'ambito di una terza fattura, emessa per il mese di febbraio 2022.

7. Inoltre, dall'esame del materiale istruttorio acquisito in occasione dell'attività ispettiva svolta in data 5 maggio u.s. presso la sede di Facile Energy, emerge come il Professionista non solo parrebbe consapevole di addebitare oneri dei quali i consumatori contestano la legittimità dell'applicazione, ma fornirebbe risposte alle richieste di rimborso avanzate dai consumatori del tutto fuorvianti - oltre che tardive -, alla luce della normativa sopra menzionata.

Infatti, in data 20 febbraio 2022, il servizio di gestione dei reclami di Facile Energy negava ad un utente la restituzione dei predetti oneri sostenendo che *"Negli oneri di sistema vi sono sia voci statali (azzerate come da decreto legge) che voci imputabili al fornitore, le stesse risultano esplicitate in CTE e non sono interessate dal sopracitato decreto"*³. In data 16 aprile 2022, il Professionista forniva - dopo oltre un mese - il riscontro ad una richiesta di rimborso di tali oneri affermando che *"Alla voce oneri di sistema, vengono fatturati sia importi definiti dall'Autorità, rimossi come indicato dal DL che voci definite dal fornitore"*, per poi rispondere all'immediata replica della consumatrice con l'espressione *"Non mettiamo in dubbio le Sue competenze, ma come sicuramente sa, il fornitore può secondo quanto indicato in CTE fatturare nelle voci in oggetto importi non di competenza statale"*⁴. Sempre in sede ispettiva è stata rinvenuta la risposta fornita in data 2 maggio 2022 dalla Società a uno dei reiterati reclami presentati dal Centro Tutela Consumatori Utenti, allegato alla menzionata segnalazione, in base alla quale *"le spese addebitate sotto la voce oneri di sistema non sono spese statali ma esclusivamente spese interne aziendali mentre gli altri oneri sono sia di nostra competenza che del distributore"*⁵. Infine, un analogo reclamo pervenuto al Professionista in data 29 aprile u.s. risulta ancora privo di riscontro⁶.

8. Inoltre, dalle fatture allegate a varie segnalazioni ricevute a partire dal mese di febbraio 2022⁷, si evince l'addebito sostanzialmente generalizzato degli oneri di sistema da parte di Facile Energy (di ammontare variabile da circa 11 ad oltre 20 euro).

9. A sostegno di tali evidenze depone la documentazione che, in data 6 giugno u.s., l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha trasmesso all'Autorità, per i profili di competenza, pervenute dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente⁸. Tale documentazione consta delle segnalazioni di consumatori afferenti alle condotte già contestate a Facile Energy nella comunicazione di avvio del procedimento in oggetto, in alcune delle quali si lamenta, *inter alia*, *"la fatturazione degli oneri generali di sistema per un periodo di fornitura per il quale, ai sensi della normativa primaria e della regolazione attuativa, vigeva l'azzeramento delle componenti tariffarie a copertura dei predetti oneri"*. A sua volta, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, nella propria lettera di trasmissione all'ARERA, sottolinea come tale applicazione in fattura degli oneri generali di sistema, nonostante l'intervento del

¹ [Tali componenti sono previste a partire dall'art. 3, comma 11, del d.lgs. n. 79/99, al fine di contribuire alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per lo stato, quali lo smantellamento delle centrali nucleari, gli incentivi alla produzione di energia da fonti rinnovabili, le agevolazioni a favore delle imprese cc.dd. energivore etc.]

² [Cfr. denunce prott. nn. 44299 del 27 maggio 2022, 45460 del 1° giugno 2022, 46479 dell'8 giugno 2022, 46485 dell'8 giugno 2022 e 46490 dell'8 giugno 2022 (tutte relative all'addebito in fattura degli oneri di sistema, pari a 20,17 euro in una fattura emessa nel mese di maggio 2022 per consumi relativi al mese di aprile u.s.), 46459 dell'8 giugno 2022, 46782 del 9 giugno 2022, 47221 del 10 giugno 2022, 47474 del 13 giugno 2022 e 47544 del 13 giugno 2022.]

³ [Cfr. e-mail 2022-04-07 1821, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁴ [Cfr. e-mail 2022-04-07 1501, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁵ [Cfr. e-mail 2022-05-02 1755, acquisita nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).]

⁶ [Cfr. e-mail 2022-04-29 0850, acquisita nella cartella RECLAMI RICEVUTI.zip (doc. 1347 del fascicolo ispettivo).]

⁷ [Cfr. ad es. denunce prott. nn. 21346 del 21 febbraio 2022, 42864 del 23 maggio 2022 e 44520 del 30 maggio 2022.]

⁸ [Cfr. comunicazione ARERA trasmessa ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), del Protocollo d'intesa integrativo in materia di tutela del consumatore, prot. n. 0045986.]

legislatore di azzeramento delle componenti tariffarie a copertura dei predetti oneri, possa costituire una condotta "potenzialmente riguardante tutti i clienti della società".

II. VALUTAZIONI

10. Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al Professionista, che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

11. Sulla base di quanto sopra esposto, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, dalle riferite evidenze istruttorie risulta che il Professionista da un lato, ponga in essere una condotta, caratterizzata da profili di aggressività, consistente nell'addebitare voci di costo non dovute, in quanto temporaneamente sospese da specifici interventi normativi e di regolazione, e dall'altra fornisca indicazioni ingannevoli, fuorvianti e omissive circa la relativa debenza.

12. Sotto il profilo del *periculum in mora*, la condotta risulta attuale, come testimoniato dai recenti riscontri probatori, e particolarmente grave oltre che insidiosa, in quanto suscettibile di depauperare i consumatori attraverso l'addebito di somme non solo non dovute, ma nella maggior parte dei casi non percepite come tali; inoltre, vi è il pericolo di reiterazione, rappresentato dall'inserimento degli oneri di sistema nel prossimo ciclo di fatturazione.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

i) nell'attualità delle condotte contestate;

ii) nel coinvolgimento di un elevato numero di consumatori, tendenzialmente coincidente con il novero degli utenti domestici contrattualizzati da Facile Energy;

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che le condotte sopra descritte, consistenti nell'addebitare ai consumatori costi non dovuti e nell'indurli in errore in merito alla relativa debenza, continuino ad essere poste in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento nei confronti del Professionista;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, che la società Facile Energy S.r.l.:

a) sospenda ogni attività diretta a fatturare e addebitare gli oneri di sistema in vigore di atti normativi che ne escludono l'applicazione;

b) entro 7 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, presenti memorie scritte e documenti ai fini della conferma della sopraindicata misura;

c) entro 5 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione dello stesso e le relative modalità, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il Collegio, valutate le argomentazioni difensive delle Parti, può confermare la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli