

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'articolo 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'articolo 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'articolo 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:

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

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

² [Fonte Telemaco Infocamere.]

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.]

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.

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 istruttorio, 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

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.*]

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).*]

avere buoni (in particolare il buono Amazon); e (iv) la natura dei servizi sottesi ad alcune componenti del prezzo di vendita.

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 II 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 articolo 5 CGF <ul style="list-style-type: none"> • corrispettivo forfetario • corrispettivo commerciale aggiuntivo 		mai applicati e non applicabili ²²

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 "#AzzerareLaBolletta - 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

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

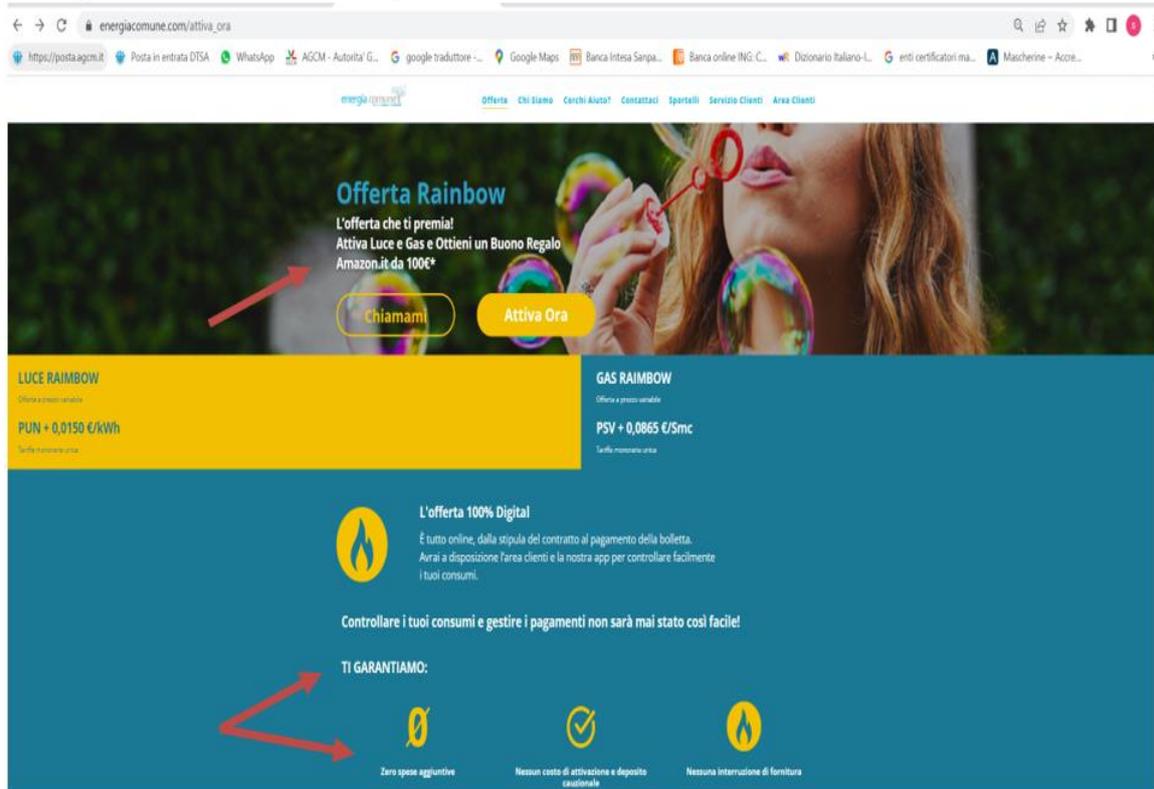
²² [La nuova versione dell'art. 5 CGF depositate in allegato alla memoria conclusiva (doc. n. 136, di cui all'indice del fascicolo) non riporta più detti corrispettivi, mentre, alla data del 25 novembre 2022, all'indirizzo web <https://www.energiacomune.com/assets/pdf/CondizioniGenerali.pdf> il citato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

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..]

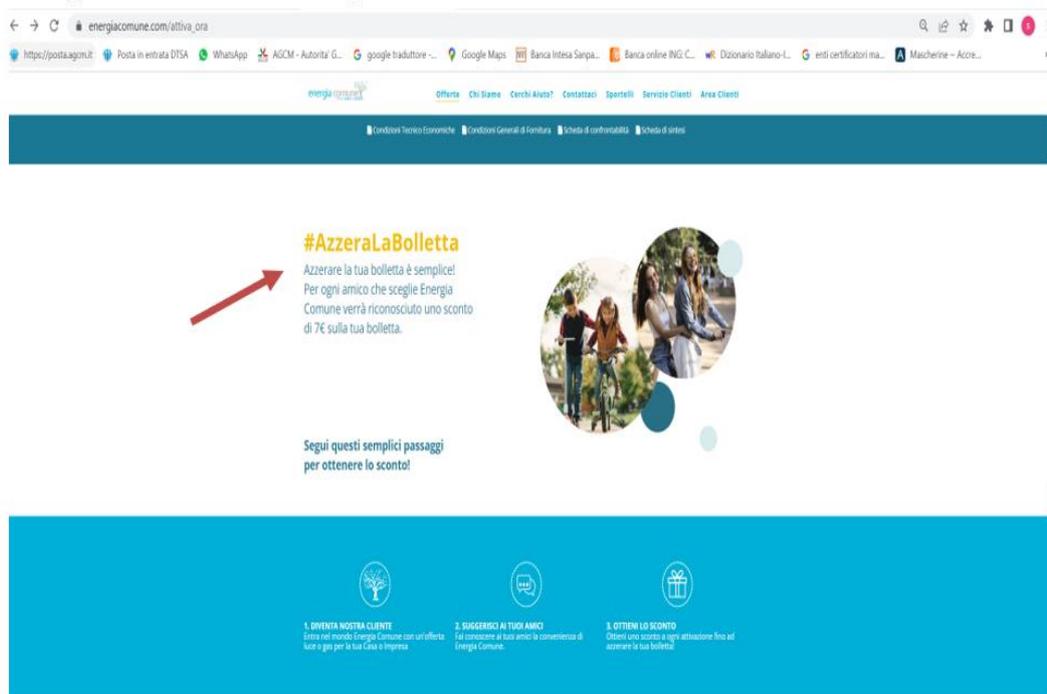
del messaggio, non riportava in realtà ad alcuna specificazione circa la sussistenza di condizioni all'ottenimento del buono (Immagini nn. 1 e 2)²⁵.

Immagine 1 – rilevata in data 12 luglio



2022

Immagine 2 – rilevata in data 12 luglio 2022



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).]

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 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 insolute 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* emerse come ECOM rispondesse 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.

26. In altro documento agli atti si legge: ECOM SRL (1): "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

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..]

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_[omissis]", 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.]

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 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.

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 FONDATA-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 Vs 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).]

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 "I: Richiesta risarcimento danni ? [nome consumatore]/ ECOM SRL - UTENZA CODICE POD [omissis]", acquisito in sede ispettiva, Vedi anche doc. 46 di Federconsumatori Toscana, cit..]

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 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 (sommatoria 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].

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.

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 nella fornitura. 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).]

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..]

⁵¹ [Cfr. All. 10 al doc. n. 75, cit..]

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 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.

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.]

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.]

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.

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.

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

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]".]

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..]

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 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:

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).]

⁶⁴ [Cfr., a titolo esemplificativo, doc. n. 41, di cui all'indice del fascicolo. In proposito, ECOM ha affermato che il caso contestato si riferisse 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.]

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 esponano 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.

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/volturnante 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.

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 rinuncerebbe 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.

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

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).]

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".

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 Ecom⁷⁶, 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

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.]

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.]

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 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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'articolo 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.

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

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.”]

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 disalmentabili, "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.

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

⁷⁹ [Come previsto dal "Testo integrato morosità elettrica" (TIMOE), e dall'omologo "Testo integrato morosità gas" (TIMG), come successivamente integrati e modificati.]

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€/Smc" 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 omissività, 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).

⁸⁰ [In particolare dal file depositato dal Professionista in allegato alla sua memoria conclusiva riportato in fatto.]

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 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 preesistente 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.

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

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.]

⁸³ [Cfr. doc. n. 142, di cui all'indice del fascicolo.]

⁸⁴ [Cfr., doc. n. 75, di cui all'indice del fascicolo.]

⁸⁵ [In alcuni casi onorata dal consumatore per timore di subire il distacco della fornitura. Cfr. doc. 26, cit..]

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 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).

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 (cfr. estratto di un report delle trattative nella precedente Immagine n. 4).]

⁸⁹ [Si rileva, tuttavia, alla luce del contenuto delle più recenti segnalazioni dei consumatori e loro associazioni rappresentative, (cfr., 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.]

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'articolo 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.

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 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

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.

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 rinuncerebbe 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..]

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 complessivo, fornito dalla stessa Società⁹⁵ di oltre 3 milioni di euro, nel periodo secondo semestre 2021-primo 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 posta che taluni annullamenti per ANR erano conteggiati tra quelli dovuti a ripensamento⁹⁹) corrispondenti ad un ammontare (calcolato in proporzione al

⁹⁴ [In netta crescita rispetto al bilancio per l'anno 2020, in cui erano pari a 2.562.063.]

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].]

fatturato generato dalle sole agenzie per il periodo di riferimento, secondo semestre 2021-primo semestre 2022) pari a oltre 1,8 mln di euro¹⁰⁰.

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 € (unmilionecinquecentomila 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 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

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-primo semestre 2022.]

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.]

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'articolo 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'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