

IP365B - FACILE ENERGY-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 31233

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 maggio 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTE 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 in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza di due pratiche commerciali poste in essere da Facile Energy S.r.l., consistenti A) nell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas e B) nell'ingiustificato addebito degli oneri di sistema;

VISTA la propria delibera n. 31008 del 5 dicembre 2023, con la quale l'Autorità ha accertato che il comportamento della società Facile Energy S.r.l. costituiva violazione dell'articolo 27 comma 12, del Codice del consumo per non aver ottemperato alla delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alla pratica descritta alla precedente lettera A);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022 (di chiusura del procedimento PS12298), l'Autorità ha accertato a carico della società Facile Energy S.r.l. (d'ora innanzi "Facile Energy", la "Società" o il "Professionista"), la pratica commerciale scorretta di cui alla precedente lettera A), in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26 lettera f) in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo, articolata nelle seguenti condotte:

i) conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore (attivazioni non richieste, *breviter* anche solo indicate con l'acronimo ANR), prevalentemente attraverso contatti telefonici nei quali il consumatore non forniva un effettivo consenso e l'utilizzo di registrazioni manipolate;

ii) diffusione di informazioni ingannevoli e omissive sull'identità del Professionista e sul contenuto delle offerte, al fine di ottenere la conclusione dei contratti;

iii) imposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori e in particolare a quello di recesso, attraverso il mancato recapito e/o tracciamento della documentazione contrattuale, l'inadeguata gestione dei reclami e delle istanze di ripensamento e l'invio di diffide e solleciti di pagamento anche in pendenza di reclami per ANR o nonostante il mancato previo recapito della documentazione e/o delle fatture o il pagamento delle stesse;

iv) indebita riduzione di potenza o disalimentazione dei punti di prelievo nonostante il mancato recapito della documentazione contrattuale e/o delle fatture e senza il rispetto delle procedure previste dalla regolazione;

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

2. Con provvedimento n. 31008 del 5 dicembre 2023 (di chiusura del procedimento di inottemperanza IP365), notificato alla Parte in data 21 dicembre 2023, l'Autorità ha accertato che il comportamento della società Facile Energy ha costituito violazione della propria delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022. In particolare, dalle numerose denunce pervenute da parte di consumatori e loro associazioni e dalla documentazione acquisita in sede ispettiva è emersa, nonostante l'asserita adozione di rigorose misure da parte della Società¹, l'ininterrotta reiterazione delle violazioni contestate nella predetta delibera e, in particolare, la persistenza:

¹ [Nel corso del citato procedimento di inottemperanza, Facile Energy ha ripetutamente dichiarato di aver adottato misure idonee a far cessare le criticità contestate, quali: i) l'introduzione di un sistema di stipula dei contratti tramite OTP (One Time Password); ii) l'ampliamento del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento oltre ai canonici 14 giorni; iii) l'implementazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management) più efficiente e di effettuare da mesi per ogni contratto da attivare un check preventivo per inibire l'attivazione di forniture qualora siano presenti dati errati; iv) l'adozione di una procedura di check call sul 100% delle chiamate di ogni singolo teleseller da parte dell'ufficio qualità interno; v) l'invio, tracciato, della documentazione contrattuale (in formato elettronico o cartaceo) entro quattro giorni lavorativi dalla stipula del contratto e l'istituzione di un sistema di invio della documentazione contrattuale cartacea, oggetto di monitoraggio e reportistica, tramite Poste Italiane S.p.A.; vi) l'introduzione di requisiti rigorosi (di natura patrimoniale e professionale) per la selezione delle agenzie partner e l'adozione di sanzioni nei confronti di

- di attivazioni non richieste di forniture energetiche, in assenza del consenso espresso del consumatore alla stipulazione del contratto, effettuate *i)* a seguito di contatti telefonici nei quali gli operatori dichiaravano di chiamare per conto di altri fornitori di energia o di non meglio precisati enti di tutela dei consumatori, *ii)* utilizzando registrazioni alterate o facendo riferimento a telefonate mai intercorse con il cliente contrattualizzato, *iii)* in totale assenza di contatti con il cliente;

- del mancato invio tempestivo della documentazione contrattuale e delle fatture (con conseguente inconsapevolezza da parte del consumatore dell'avvenuta attivazione non richiesta e preclusione, di fatto della possibilità di esercitare il diritto di ripensamento) nonché dell'invio di indebiti solleciti di pagamento, in pendenza di reclami relativi all'attivazione non richiesta della fornitura, e dell'effettuazione di riduzioni di potenza, disalimentazioni o cessazioni amministrative senza preavviso.

È emersa altresì la consapevolezza delle predette criticità da parte di Facile Energy, che, a fronte dei reclami dei consumatori, in numerosi casi ha ammesso l'attivazione non richiesta di forniture energetiche, dichiarando di voler applicare l'articolo 66 *quinquies* del Codice del consumo (salvo in alcuni casi tardare considerevolmente nell'attuazione di tale proposito).

3. Tuttavia, numerose denunce pervenute all'Autorità negli ultimi mesi evidenziano la reiterazione delle violazioni censurate nel provvedimento di chiusura del procedimento istruttorio PS12298, attraverso condotte poste in essere successivamente alla data di notifica del provvedimento di chiusura del procedimento di inottemperanza IP365.

4. In particolare, circa 15 segnalazioni riguardano il persistere di attivazioni di forniture di energia elettrica e/o gas con la Società² (o tentativi di attivazione)³ *i)* a seguito di contatti telefonici da parte di operatori che forniscono informazioni ingannevoli circa l'identità del Professionista (in particolare presentandosi come incaricati del fornitore in essere⁴ o di enti non meglio precisati) o propongono ai consumatori di passare a Facile Energy per ovviare a presunti problemi contrattuali afferenti al relativo fornitore⁵ (o indicando il Professionista come società subentrata a quest'ultimo⁶); *ii)* con l'utilizzo di registrazioni telefoniche manipolate o alterate⁷.

5. Del pari, altre denunce confermano il persistere di criticità nell'invio e nel tracciamento della documentazione contrattuale e dei pagamenti. Infatti, con riferimento alla prima problematica alcuni segnalanti lamentano la mancata disponibilità della documentazione contrattuale tramite l'apposito *link* ricevuto (all'interno di una comunicazione indicata come "posta tracciata")⁸, nonché di essere venuti a conoscenza dell'avvenuta ANR, in assenza di previa ricezione del plico contrattuale⁹, solo a seguito del recapito della prima fattura nei primi mesi del 2024¹⁰ o, addirittura, di notifica di un sollecito di pagamento¹¹ o, ancora, di addebito diretto (non autorizzato) di somme sul proprio conto corrente¹².

6. Risulta reiterata anche la riduzione di potenza del punto di prelievo nonostante la contestazione dell'ANR: nel caso di specie¹³, tale attivazione è avvenuta a dicembre 2023 ed è stata scoperta, peraltro, solo a seguito della ricezione delle fatture, non precedute dall'invio della documentazione contrattuale (richiesta dalla segnalante ma non ancora pervenuta al momento dell'invio della denuncia).

7. Altri segnalanti lamentano il protrarsi della mancata applicazione dell'articolo 66 *quinquies* a fronte di ANR, a distanza di mesi dal reclamo e in assenza di riscontro¹⁴.

8. La pratica commerciale sopra esposta presenta i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

9. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro, nonché alla sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di reiterata inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 30422, del 13 dicembre 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

teleseller ai quali siano ascrivibili ANR (blocco delle acquisizioni di nuovi clienti, irrogazione di penali, risoluzione contrattuale e presentazione di atti di denuncia-querela); vii) l'accoglimento di un considerevole numero di reclami per ANR.]

² [Cfr. segnalazione prot. n. 46269 del 7 maggio 2024, integrata in data 24 maggio 2024 (prot. n. 52170).]

³ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 29962 del 12 marzo 2024; 32002 del 19 marzo 2024; 34238 del 26 marzo 2024; 35342 del 29 marzo 2024; 35660 del 2 aprile 2024; 40833 del 18 aprile 2024.]

⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 47859 del 13 maggio 2024.]

⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 48172 del 13 maggio 2024.]

⁶ [Cfr. segnalazione prot. n. 39355 del 15 aprile 2024, integrata in pari data (prot. n. 39454).]

⁷ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 36054 del 3 aprile 2024 e 39396 del 15 aprile 2024.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 31011 del 14 marzo 2024.]

⁹ [Cfr. ancora segnalazione prot. n. 46269 del 7 maggio 2024, integrata in data 24 maggio 2024 (prot. n. 52170).]

¹⁰ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 26806 del 29 febbraio 2024 e 33569 del 25 marzo 2024.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 35170 del 29 marzo 2024.]

¹² [Cfr. ancora segnalazione prot. n. 39396 del 15 aprile 2024.]

¹³ [Cfr. segnalazione prot. n. 34060 del 26 marzo 2024.]

¹⁴ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 35581 del 2 aprile 2024 e 39387 del 15 aprile 2024.]

DELIBERA

- a) di contestare alla società Facile Energy S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per avere reiteratamente inottemperato alla delibera dell'Autorità n. 30422, del 13 dicembre 2022;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria e sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni previste dall'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Fabio Di Fonzo;
- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del dipartimento per la Tutela del Consumatore 1, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Facile Energy S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;
- e) che entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli