

IP365B - FACILE ENERGY-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 31516

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 marzo 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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 il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

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

VISTA la propria delibera n. 31008 del 5 dicembre 2023, con la quale l'Autorità ha contestato a Facile Energy S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022;

VISTA la propria delibera n. 31233 del 28 maggio 2024, con la quale l'Autorità ha contestato a Servizio Energetico Italiano S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non avere reiteratamente ottemperato alla suddetta delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022;

VISTE le proprie decisioni del 17 settembre e del 29 ottobre 2024, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, 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 e vigente *ratione temporis*, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie legate all'integrale espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTA la propria decisione del 17 dicembre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4 del Regolamento, è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie legate all'integrale espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Facile Energy S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo (di seguito anche "Facile Energy", "Professionista" o "Società"). La Società (con sede legale in Milano, Via Franchino Gaffurio n. 1 e C.F. 05175670289) è attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica ai clienti finali nel mercato libero.

II. PREMESSA

2. Con provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, l'Autorità, a esito del procedimento istruttorio PS12298, ha accertato a carico di Facile Energy:

A) una pratica commerciale scorretta, 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, di seguito anche "ANR"); ii) diffusione di informazioni ingannevoli e omissive al fine di ottenere la conclusione dei contratti; iii) imposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori; iv) indebita disalimentazione dei punti di prelievo;

B) una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, consistente nell'addebito in fattura degli "oneri di sistema", in contrasto con la disposizione che prevedeva l'azzeramento degli stessi, e la diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito;

C) la violazione delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza, in contrasto con gli articoli 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del consumo.

3. Con il citato provvedimento l'Autorità ha vietato la continuazione delle violazioni accertate e ha irrogato alla Società sanzioni amministrative pecuniarie per un totale di due milioni di euro.

4. Con provvedimento n. 31008 del 5 dicembre 2023 l'Autorità ha accertato l'inottemperanza alla menzionata delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022 da parte di Facile Energy, stante l'ininterrotta reiterazione delle violazioni contestate nella menzionata lettera A) della predetta delibera: in particolare, è stata riscontrata la persistenza di attivazioni non richieste di forniture energetiche, in assenza del consenso espresso del consumatore alla stipulazione del contratto, e del mancato invio tempestivo della documentazione contrattuale e delle fatture (con conseguente preclusione, di fatto della possibilità di esercitare il diritto di ripensamento), nonché dell'invio di indebiti solleciti di pagamento e dell'effettuazione di riduzioni di potenza, disalimentazioni o cessazioni amministrative senza preavviso. L'Autorità ha, altresì, irrogato al Professionista una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 1.560.000 euro.

III. IL PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL 28 MAGGIO 2024

5. Successivamente alla notifica del provvedimento n. 31008 del 5 dicembre 2023, avvenuta il successivo 21 dicembre, alcuni consumatori hanno segnalato la reiterazione delle pratiche commerciali già sanzionate. Conseguentemente, con delibera n. 31233 del 28 maggio 2024, l'Autorità ha avviato il presente procedimento, volto a verificare se gli elementi agli atti integrassero una fattispecie di reiterata inottemperanza al provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo.

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. Il provvedimento di avvio del presente procedimento di inottemperanza alla citata delibera n. 30422/2022 è stato notificato a Facile Energy il 3 giugno 2024.

7. La Società ha presentato memorie difensive il 4 luglio e il 5 agosto 2024¹.

8. In data 25 luglio 2024 si è svolta l'audizione dei rappresentanti del Professionista².

9. Facile Energy ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date del 5 giugno e del 24 luglio 2024³.

10. In data 4 marzo 2025 è stata inviata al Professionista la comunicazione del termine della chiusura della fase istruttoria⁴.

11. In data 17 marzo 2025, Facile Energy ha inviato la propria memoria finale⁵.

2) Le evidenze acquisite

12. Sulla base degli elementi acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto, e in particolare dalle segnalazioni pervenute e dai riscontri forniti da Facile Energy, è emerso quanto segue.

Segnalazioni

13. Successivamente alla notifica del provvedimento n. 31008 del 5 dicembre 2023, alcuni consumatori e associazioni di consumatori riferivano la reiterazione delle violazioni accertate con il provvedimento n. 30422 del 13 dicembre 2022, con particolare riferimento ai profili sopra menzionati.

14. Tali segnalazioni evidenziavano contatti telefonici finalizzati ad attivazioni non richieste⁶ nonché, in alcuni casi, la stipula di contratti e l'effettiva attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas con la Società⁷ in assenza del consenso espresso del cliente. I segnalanti riferivano di contatti telefonici da parte di operatori che fornivano informazioni ingannevoli circa l'identità del Professionista⁸ (presentandosi come incaricati dell'attuale fornitore⁹ o di non meglio precisati enti) o indicavano Facile Energy quale società incaricata della risoluzione di asseriti problemi nell'attivazione della fornitura¹⁰ (o subentrata all'attuale fornitore)¹¹.

¹ [Cfr. comunicazioni del 4 luglio 2024 (prot. n. 66525) e del 5 agosto 2024 (prot. n. 76553).]

² [Cfr. verbale di audizione sottoscritto il 6 agosto 2024 (prot. n. 76739).]

³ [Docc. del 5 giugno 2024, prott. nn. 57140 e 57143, e del 24 luglio 2024, prot. n. 72767.]

⁴ [Cfr. comunicazione del 4 marzo 2025 (prot. n. 16023).]

⁵ [Cfr. comunicazione del 17 marzo 2025 (prot. n. 19181).]

⁶ [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.]

⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 46269 del 7 maggio 2024, integrata in data 24 maggio 2024 (prot. n. 52170); prot. n. 105878 del 28 novembre 2024; prot. n. 106124 del 29 novembre 2024; prot. n. 11858 del 18 febbraio 2025.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 9749 dell'11 febbraio 2025, integrata in data 21 febbraio 2025 (prot. n. 13431).]

⁹ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 47859 del 13 maggio 2024; 13441 del 21 febbraio 2025.]

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. n. 48172 del 13 maggio 2024.]

In alcuni casi i segnalanti riferivano di registrazioni telefoniche manipolate o alterate¹²; in altri casi, gli operatori telefonici avrebbero fornito informazioni fuorvianti sulla convenienza economica delle offerte proposte o avrebbero prospettato l'asserita applicazione di tariffe più alte del dovuto¹³.

15. Del pari, alcuni consumatori lamentavano il persistere di criticità nell'invio e nel tracciamento della documentazione contrattuale e dei pagamenti¹⁴.

Riscontri forniti dal Professionista

16. Facile Energy ha presentato una memoria difensiva¹⁵ e la relativa integrazione¹⁶ ed è stata ascoltata in audizione¹⁷, rimarcando di aver dato piena implementazione a un sistema di verifica *ex ante* ed *ex post* della corretta contrattualizzazione dei clienti, che include attività di controllo e sanzione delle agenzie di *teleselling* delle quali si avvale.

17. Il Professionista, più precisamente, ha comprovato l'introduzione del sistema di verifica in parola - già in parte annunciata nel corso dei precedenti procedimenti e oggetto di completa implementazione dal 1° dicembre 2023 - che prevede:

- l'introduzione di una procedura di conclusione del contratto mediante OTP (acronimo di *one time password*) che il consumatore riceve sul proprio cellulare per firmare digitalmente il contratto, in totale sostituzione della precedente procedura mediante *vocal order*;

- una serie di criteri di scarto automatico, finalizzati a impedire la validazione di contratti ai fini dell'attivazione di forniture in caso di dubbi sulla correttezza dell'operato del *teleseller* e della corretta acquisizione del consenso del cliente¹⁸;

- il controllo, cui ogni *teleseller* è contrattualmente tenuto, presso il Registro Pubblico delle Opposizioni (di seguito, "RPO") del recapito telefonico che il consumatore utilizza in sede di stipula;

- la selezione *ex ante* di tutti i fornitori del servizio di *teleselling* attraverso un sistema di valutazione e prequalifica contrattuale e il costante monitoraggio *ex post* del relativo operato.

- l'adozione di un sistema di CRM (acronimo di *customer relationship management*), in grado di consentire il tracciamento della documentazione contrattuale inviata, delle fatture e di ogni comunicazione inerente alla fornitura;

- l'estensione del termine legale di quattordici giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento sino all'ottavo giorno del mese antecedente l'attivazione della fornitura.

18. In particolare, Facile Energy ha illustrato la nuova modalità di sottoscrizione tramite OTP, con contestuale invio della documentazione negoziale in formato elettronico, nell'ambito di un processo interattivo con il cliente mirato a garantire l'effettiva visione dei documenti rilevanti da parte di quest'ultimo¹⁹.

19. Facile Energy ha evidenziato che i contratti sono sottoposti a un controllo di validità articolato in due fasi:

i) una di natura prettamente informatico-tecnologica, nella quale viene effettuata una verifica basata su criteri automatici di scarto²⁰;

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 39355 del 15 aprile 2024, integrata in pari data (prot. n. 39454).]

¹² [Cfr. segnalazioni prott. nn. 36054 del 3 aprile 2024 e 39396 del 15 aprile 2024.]

¹³ [Cfr. segnalazioni prott. nn. 14017 del 25 febbraio 2025.]

¹⁴ [Cfr. ancora segnalazione prot. n. 46269 del 7 maggio 2024, integrata in data 24 maggio 2024 (prot. n. 52170) nonché segnalazioni prott. nn. 26806 del 29 febbraio 2024, 33569 del 25 marzo 2024, 35170 del 29 marzo 2024 e 39396 del 15 aprile 2024; 9631 dell'11 febbraio 2025.]

¹⁵ [Cfr. comunicazione del 4 luglio 2024 (prot. n. 66525).]

¹⁶ [Cfr. comunicazione del 5 agosto 2024 (prot. n. 76553).]

¹⁷ [Cfr. verbale di audizione del 6 agosto 2024 (prot. n. 76739).]

¹⁸ [Facile Energy indica come esempi di scarto i contratti non validati per le seguenti motivazioni:

i) la connessione del consumatore in sede di stipula mediante una rete virtuale (di seguito, "VPN") che non consenta la certezza circa l'identità del soggetto stipulante;

ii) l'uso per la conclusione di più contratti del medesimo recapito telefonico (la Società precisa di consentire la stipula di massimo due contratti con una sola numerazione telefonica) o di numerazioni seriali (ad esempio, recapiti identici nelle prime otto cifre);

iii) la riconducibilità del recapito telefonico del sottoscrittore a operatori virtuali o con SIM non tracciabili.]

¹⁹ [Il sistema di conclusione del contratto tramite OTP, tra l'altro: i) impone ai teleseller l'obbligo di effettuare e conservare una registrazione telefonica, propedeutica alla sottoscrizione del contratto, attestante la proattività del cliente nel comunicare i propri dati all'operatore telefonico (tra cui numero di cellulare, e-mail e indirizzo fisico per le comunicazioni cartacee); ii) prevede che il cliente riceva dall'operatore un SMS, contenente un link attraverso il quale attivare una sequenza di dieci step, nei quali confermare i propri dati personali, di pagamento e di fornitura e visualizzare le varie informazioni sull'offerta da attivare e le relative condizioni tecnico-economiche, la cui apertura e conferma di presa visione sono necessarie per ricevere il codice di quattro cifre per sottoscrivere il contratto; iii) da febbraio 2024 consente al cliente, in caso di mancata sottoscrizione del contratto, di esplicitarne il motivo, in modo da valutare l'operato del teleseller.]

²⁰ [Tale fase è connotata dalla verifica della geolocalizzazione e dell'identità dell'utente (sono scartati contratti in relazione ai quali sia stato rilevato l'utilizzo, da parte del cliente, di un indirizzo IP situato fuori dal territorio nazionale o facente capo a una VPN o a un server, in modo da escludere la possibilità di stipula tramite sistemi automatici), della tipologia del dispositivo di firma (necessariamente cellulare e non tablet o computer) e della mancata iscrizione del cliente all'RPO.]

ii) una incentrata sull'ascolto delle registrazioni degli operatori di *call center*, al fine di verificare la corrispondenza tra numero di telefono e indirizzo indicati dal cliente nel corso della registrazione e quelli inseriti nella proposta contrattuale.

Il contratto che abbia superato le due fasi del controllo viene validato e il consumatore riceve una *welcome letter*, ulteriore rispetto alla documentazione contrattuale già ricevuta, in formato sia digitale sia cartaceo, al recapito dallo stesso indicato e a spese del Professionista.

20. Più in dettaglio, nel nuovo sistema di contrattualizzazione, l'invio della documentazione negoziale in formato elettronico è il prerequisito della sottoscrizione tramite OTP, che diviene possibile solo dopo l'invio delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta, nonché della copia del contratto, firmato digitalmente dal cliente. Quando tale procedura di conclusione del contratto è correttamente eseguita, il consumatore riceve la copia della documentazione in formato digitale (conformemente alla previsione dell'articolo 12 del Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), così da essere reso edotto della richiesta di attivazione della fornitura e poter rilevare eventuali difformità tra le informazioni ricevute telefonicamente e le condizioni dell'offerta applicata, eventualmente esercitando il diritto di ripensamento. La scelta del Professionista di inviare, successivamente allo svolgimento dei controlli sulla corretta conclusione del contratto, una *welcome letter* in formato sia digitale sia cartaceo (con spedizione postale al recapito indicato dal cliente) contenente la documentazione contrattuale, rappresenta un ulteriore accorgimento a tutela della piena informazione del cliente.

21. Il sistema di controllo sui *teleseller* ai quali Facile Energy demanda l'attività promozionale e di acquisizione di nuova clientela si basa su una fase *ex ante* e una *ex post*:

i) nella fase di prequalifica, la selezione delle agenzie di vendita è effettuata sulla base di specifici criteri, quali l'iscrizione al ROC (acronimo di registro degli operatori di comunicazione), la presenza di un adeguato assetto organizzativo e patrimoniale, l'adozione di idonee procedure di trattamento dei dati personali;

ii) il controllo *ex post* è imperniato sulla successiva attività di verifica *in loco* dell'operato dei *teleseller*, con affiancamento degli operatori telefonici e ascolto delle telefonate, per controllare il rispetto degli *script* telefonici forniti: qualora siano rilevate violazioni - quali la manipolazione delle chiamate e l'utilizzo di schemi decettivi ricorrenti (ad esempio, la comunicazione di informazioni ingannevoli sull'identità del Professionista) - viene temporaneamente inibita l'operatività del *teleseller*²¹. Inoltre, nei casi più gravi, possono essere applicate le misure sanzionatorie, variamente graduate, previste nei contratti di appalto di servizi stipulati con le agenzie, ossia storni delle fatture, penali e risoluzioni contrattuali.

22. Il Professionista, inoltre, ha fornito, in risposta a una richiesta di informazioni dell'Autorità, alcuni dati sull'impatto dell'adozione del nuovo sistema di contrattualizzazioni e controlli²². Dall'elaborazione di tali dati è emerso che, con l'introduzione del nuovo sistema:

i) le forniture totali attivate da Facile Energy sono diminuite del [5-10%]*, passando da una media mensile di circa [6.000-7.000] nel 2023 a circa [5.500-6.000] nel 2024; a fronte di tale diminuzione, sono aumentati sensibilmente i contratti "scartati", passati da una media mensile di circa [500-1.000] a circa [3.500-4.000] nel nuovo sistema, con un'incidenza di quasi il [10-50%] dei contratti proposti dai *teleseller* nel 2024, rispetto a una percentuale di poco inferiore al [5-10%] nel 2023;

ii) le istanze di ripensamento nel 2024 sono aumentate di quasi il [10-50%] rispetto al 2023, passando da [100-500] a [500-1.000] istanze medie mensili. Non è variato sensibilmente il numero delle istanze accolte tra il nuovo e il vecchio sistema, attestato in entrambi i sistemi sopra il [50-100%] del totale;

iii) i reclami totali sono diminuiti del [50-100%], passando da una media mensile di [100-500] nel 2023 a [10-100] nel 2024.

23. L'elevato numero di contratti "scartati" si collega a ipotesi variegata, prevalentemente consistenti, nel corso del 2024, in:

- assenza di firma tramite OTP nel contratto (oltre [15.000-20.000] casi);
- iscrizione del cliente all'RPO (oltre [1.000-5.000] casi);
- contrattualizzazione di soggetti già clienti della Società, che abbiano esercitato il diritto di ripensamento nei sei mesi precedenti l'attivazione o lamentato in precedenza un'attivazione non richiesta (oltre [1.000-5.000] casi);
- contrattualizzazione di persone di età superiore ai settantacinque anni (oltre [100-500] casi);
- effettuazione di una registrazione telefonica errata o con un soggetto diverso dal cliente (oltre [100-500] casi);
- mancato rispetto dello *script* telefonico (con una media mensile di circa [10-50] casi);
- mancato invio della documentazione contrattuale (oltre [100-500] casi).

²¹ [Con riguardo al nuovo sistema di controlli, Facile Energy ha precisato che: "l'operato dei partner commerciali è soggetto a controllo quotidiano. Il rispetto degli *script* mediante ascolto della totalità delle chiamate effettuate dal singolo *teleseller* effettuato da parte dell'ufficio qualità dell'azienda. L'azienda svolge inoltre attività ispettive randomizzate presso i singoli partner commerciali senza fornire preavviso al fine di controllare l'effettiva correttezza dell'operato dei singoli *teleseller*".]

²² [Cfr. richiesta informazioni del 12 novembre 2024 (prot. n. 100967/2024) e comunicazioni del 2 dicembre 2024 (prot. nn. 106224/2024 e 106491/2024) e del 5 dicembre 2024 (prot. n. 107543/2024).]

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

24. Quanto alle misure sanzionatorie applicate ai *teleseller*, nel corso del 2024 le penali irrogate ammontano a [5.000-10.000] euro (pari al [1-5%] degli importi contenuti nelle fatture riportanti l'applicazione delle predette penali); non è stato risolto alcun contratto e non sono state effettuate querele/denunce; sono state condotte [1-10] ispezioni nei confronti di [1-10] diversi *teleseller* e una sola agenzia è stata oggetto di contestazioni relative all'attività.

V. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

25. Come anticipato, nella prima memoria difensiva²³, nella relativa integrazione²⁴ e in sede di audizione²⁵, Facile Energy ha confermato la piena implementazione del sistema di verifica *ex ante* ed *ex post* della corretta contrattualizzazione dei clienti, inclusivo di attività di controllo e sanzione delle agenzie di *teleselling*, illustrandolo dettagliatamente, come riferito nel precedente paragrafo.

26. Inoltre, la Società ha contestato la pertinenza di alcune denunce in atti ai fini della valutazione di ottemperanza, alcune *ratione temporis* (in quanto relative ad attivazioni avvenute anteriormente al periodo rilevante per l'inottemperanza), altre relative a forniture mai attivate e altre ancora ritenute infondate.

27. Nella memoria finale²⁶, Facile Energy ribadisce l'efficienza del sistema di presidi a tutela dei consumatori da essa predisposto e, in particolare, delle procedure di scarto dei contratti, imperniate sulla stipula tramite OTP e sui controlli a questa afferenti, sottolineando peraltro le dimensioni fisiologiche delle doglianze relative alle attivazioni non richieste. In proposito, il Professionista svolge una serie di considerazioni in merito ai contratti "scartati", nelle quali evidenzia come la stipula degli stessi non possa essere imputata a inadempimenti della Società e, in alcuni casi, neanche dei *teleseller*.

VI. VALUTAZIONI

28. La documentazione complessivamente acquisita agli atti consente di apprezzare una significativa efficacia del sistema di controlli e presidi a tutela dei consumatori.

29. Infatti, dagli elementi raccolti emerge che le misure prospettate dal Professionista nel corso dei precedenti procedimenti e completate nel corso di quello in oggetto, si sono rivelate tendenzialmente efficaci nel rimuovere le criticità evidenziate nella diffida di cui al provvedimento n. 30422/2022, non consentendo di ravvisare, allo stato, gli estremi per l'accertamento della reiterata inottemperanza alla stessa.

30. In particolare, il sistema di contrattualizzazione e controllo introdotto dal Professionista ha consentito una riduzione del numero di reclami e delle segnalazioni e comportato una selezione *ex post* da parte di Facile Energy dei contratti procacciati dai *teleseller*, attraverso un articolato sistema di *screening* delle contrattualizzazioni effettuate dai *call center*: tale risultato deriva, verosimilmente, dalla maggiore interazione con il consumatore in fase precontrattuale e contrattuale che ne determina una maggiore consapevolezza, favorita dalle nuove modalità di conferma della sottoscrizione e dal contestuale invio della documentazione contrattuale. Nella stessa direzione, lo spontaneo invio di una *welcome letter* ai nuovi clienti sembra aver correttamente servito lo scopo di garantire un ulteriore momento di analisi delle condizioni proposte, in tempo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, favorito dall'estensione del lasso temporale concesso fino all'ottavo giorno del mese antecedente l'attivazione della fornitura.

31. Tuttavia, l'elevato numero di scarti dei contratti proposti dalle agenzie di *teleselling* affiliate potrebbe indicare possibili criticità nell'attività svolta da queste ultime e suggerisce, pertanto, il potenziamento delle azioni di controllo e sanzione da parte del Professionista.

32. In conclusione, l'insieme delle misure di verifica e controllo - *ex ante* ed *ex post* - introdotte da Facile Energy a presidio della corretta contrattualizzazione dei clienti, può ritenersi adeguata a prevenire il fenomeno delle attivazioni non richieste di forniture energetiche, come comprovato dalla drastica riduzione di reclami e segnalazioni. In tal senso, non si ritengono sussistenti elementi sufficienti ad accertare la reiterata inottemperanza alla diffida di cui alla delibera n. 30422 del 13 dicembre 2022.

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame non costituisca, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

DELIBERA

che la condotta posta in essere dalla società Facile Energy S.r.l. non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

²³ [Cfr. comunicazione del 4 luglio 2024 (prot. n. 66525).]

²⁴ [Cfr. comunicazione del 5 agosto 2024 (prot. n. 76553).]

²⁵ [Cfr. verbale di audizione del 6 agosto 2024 (prot. n. 76739).]

²⁶ [Cfr. comunicazione del 17 marzo 2025 (prot. n. 19181).]

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

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