



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 ottobre 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10998, del 17 aprile 2018, contenente anche l’avvio di un *sub* procedimento cautelare per l’eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento dell’11 aprile 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Switch Power S.r.l. e/o delle società da essa controllate;

VISTO il proprio provvedimento del 24 aprile 2018, con il quale è stata deliberata l’adozione d’ufficio della misura cautelare;

VISTO il proprio provvedimento del 22 maggio 2018, con il quale è stata

deliberata la conferma della suddetta misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 24 aprile 2018, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Union S.r.l. (già S.r.l.s.) e della società Sogen S.r.l.s, effettuato a seguito dell'integrazione soggettiva del procedimento già avviato nei confronti di Switch Power S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 20 luglio 2018, con il quale è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Switch Power S.r.l. in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo.

La società, di recente costituzione, è attiva nel mercato della fornitura di servizi di energia elettrica e gas.

2. Union S.r.l. (già S.r.l.s. fino al 18 gennaio 2018) in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo.

La società, dal mese di marzo 2018, è attiva prevalentemente nel mercato della fornitura di energia elettrica.

3. Sogen S.r.l.s., in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo.

La società ha come oggetto sociale l'attività di *call center*.

4. Enel Italia S.r.l., in qualità di interveniente nel procedimento.

5. AltroConsumo, Adiconsum Regione Veneto, in qualità di segnalanti ed intervenienti nel procedimento.

6. Federconsumatori Toscana, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

A) *La pratica commerciale scorretta*

7. Sulla base delle numerose segnalazioni pervenute all’Autorità dal mese di settembre 2017 al mese di marzo 2018, la società Switch Power, ha stipulato contratti a distanza (*teleselling outbound*) per l’attivazione di forniture non richieste di energia elettrica, fornendo ai consumatori informazioni ingannevoli e/o omissive sull’identità del professionista e sullo scopo commerciale della telefonata.

8. La società Switch Power, in forza di contatti telefonici effettuati da Union, ha inoltre prelevato dai conti correnti dei consumatori l’importo di 130 euro, di cui 30 euro per l’attivazione della fornitura e 100 euro a titolo di prima ricarica di energia elettrica, in mancanza di un valido contratto di fornitura elettrica e in assenza di un esplicito consenso all’addebito diretto in conto corrente.

Al riguardo, risulta che Switch Power si è avvalsa delle informazioni personali e riservate dei consumatori, al fine di effettuare il suddetto prelievo di 130 euro dai conti correnti degli stessi

Tale circostanza trova conferma nelle segnalazioni acquisite agli atti del procedimento, con le quali i consumatori lamentavano di non aver mai fornito, agli operatori del *call center* che li avevano contattati, i propri dati personali, quali POD /PDR nonché i codici IBAN dei relativi conti correnti, di cui gli operatori stessi risultavano già in possesso.

9. La società Switch Power, infine, nell’esercizio della propria attività, non ha garantito efficienti canali di comunicazione con i consumatori, ostacolando i contatti - telefonici, via posta ordinaria/elettronica o sito web- con la società stessa, né ha fornito riscontro alle richieste di chiarimenti o di restituzione degli importi indebitamente prelevati dai conti correnti dei consumatori.

Risulta, al riguardo, che un numero rilevante di consumatori, a seguito dei suddetti addebiti, avrebbe provato invano a contattare la società Switch Power per chiedere chiarimenti e ottenere la restituzione delle somme indebitamente prelevate, lamentando di non aver mai fornito l’assenso alla conclusione di un nuovo contratto con la suddetta società, né di aver mai ricevuto copia cartacea del contratto stipulato per la fornitura di energia elettrica.

B) Le modalità in concreto adottate per la conclusione e l'esecuzione dei contratti negoziati a distanza.

10. Nel corso del procedimento è emerso che numerosi consumatori si sono trovati annoverati fra i clienti della Switch Power, senza che gli stessi avessero fornito un valido consenso all'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica e alla conclusione di un contratto sottoscritto con il professionista, di cui non avevano mai ricevuto copia, e, in molti casi, nonostante avessero manifestato il loro esplicito rifiuto a proseguire la conversazione telefonica con gli operatori telefonici.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

11. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 18 aprile 2018 è stato comunicato alla società Switch Power, l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10998 dell'11 aprile 2018 per possibile violazione degli artt. 21, 22 e 23 lettera *t*), 24, 25, 26, lettera *f*), e 66 *quinquies* del Codice del Consumo, nonché degli artt. 49, 51, 52, 53, 54, 55 del medesimo Codice del Consumo.

12. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 18 aprile 2018 è stato svolto, presso la sede di Switch Power S.r.l., un accertamento ispettivo.

13. In data 19 aprile 2018, l'avvio del procedimento è stato comunicato alle associazioni dei consumatori AltroConsumo e Adiconsum Veneto, in qualità di segnalanti; in pari data è stato dato seguito alla richiesta di intervento pervenuta il 12 aprile 2018 da parte dell'Associazione Federconsumatori Toscana.

14. Contestualmente all'avvio del procedimento è stata formulata una richiesta di informazioni concernente l'attività svolta dal professionista, le procedure seguite nell'attivazione dei contratti di fornitura, il numero delle utenze attivate e dei reclami ricevuti e le modalità di gestione dei reclami stessi, nonché il numero delle istanze di rimborso formulate dai consumatori e il numero di quelle accolte.

La società ha fornito le suddette informazioni in data 17 maggio 2018.

15. In data 24 aprile 2018, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, è stata deliberata

dall’Autorità l’adozione d’ufficio della misura cautelare della sospensione provvisoria di ogni attività posta in essere dalla società Switch Power S.r.l. consistente: i) nella conclusione di contratti a distanza e attivazione di forniture di energia elettrica (teleselling outbound), in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore, ovvero a seguito di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti e ii) nell’addebito dei costi di attivazione e di ricarica sui conti correnti dei consumatori per la fornitura non richiesta, fino a quando il contratto non risultasse validamente concluso;

16. In data 22 maggio 2018, il provvedimento cautelare è stato confermato e in data 30 maggio 2018 il professionista ne ha comunicato l’avvenuta esecuzione.

17. In data 24 aprile 2018, il procedimento è stato esteso soggettivamente alle società Union S.r.l. (già S.r.l.s.) e Sogen S.r.l.s..

18. In data 3 maggio 2018, è stato svolto l’accertamento ispettivo, deliberato dall’Autorità il 24 aprile 2018, presso la sede di Union S.r.l. e Sogen S.r.l.s..

19. In data 31 maggio 2018, la società Enel Italia S.r.l. ha formulato istanza di partecipazione al procedimento, il cui accoglimento è stato comunicato alla stessa in data 6 giugno 2018.

20. In data 21 giugno 2018, Switch Power S.r.l è stata sentita in audizione.

21. In data 23 luglio 2018, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento al 26 ottobre 2018, deliberata dall’Autorità per particolari esigenze istruttorie.

22. In data 28 agosto 2018, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata in data 17 settembre 2018.

23. In data 18 e 19 settembre 2018 sono stati richiesti i pareri di rito all’Autorità di Regolazione dell’Energia, Reti e Ambiente e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Le evidenze acquisite

24. La società Switch Power ha operato nel mercato della fornitura di energia elettrica attraverso un’innovativa modalità di pagamento mediante una formula “ricaricabile”. L’offerta commerciale prevedeva, infatti, una ricarica iniziale di 130,00 euro, comprensiva dei costi di attivazione della fornitura, pari a 30 euro, e di un credito per il consumo futuro di energia

elettrica, pari a 100 euro¹.

Nello svolgimento della propria attività, Switch Power si è avvalsa della collaborazione della società Union, costituita nel mese di giugno 2017, proprio allo scopo di procacciare i clienti sul mercato libero a favore di Switch Power.

25. L'attività di vendita prevedeva l'utilizzo del canale c.d. *teleselling outbound*, la cui procedura si articolava nei seguenti passaggi: *i)* il consumatore veniva dapprima contattato telefonicamente dall'agenzia di *call center* che, mediante informazioni ingannevoli o omissive, otteneva il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata; *ii)* a seguito di tale registrazione, dopo pochi giorni, la Switch Power prelevava dai conti correnti dei consumatori l'importo di 130 euro; *iii)* successivamente all'addebito di tale importo, se non giungevano richieste di ripensamento o recesso da parte dei consumatori, la Switch Power provvedeva alla spedizione del contratto cartaceo.

26. Dalle evidenze acquisite risulta che la procedura di attivazione prevedeva che la società si dovesse presentare ai consumatori, non con la denominazione propria, bensì come agente del fornitore di energia elettrica con il quale i consumatori avevano un contratto in essere, offrendo un risparmio sui costi fissi della bolletta². Al riguardo, è emerso che la società fornitrice di energia elettrica, di cui erano clienti quasi tutti i consumatori contattati, fosse Enel Energia.

27. Nelle indicazioni fornite agli operatori dei *call center* (ovvero negli *script* di vendita) era espressamente previsto che l'operatore dovesse presentarsi all'utente affermando "*Salve parlo con il sig... la contatto dal suo gestore di energia elettrica*" e, nel caso in cui il consumatore avesse chiesto la conferma del fatto che l'offerta provenisse effettivamente da Enel Energia, gli operatori avrebbero dovuto rispondere che "la distribuzione" sarebbe avvenuta sempre ad opera di ENEL DISTRIBUZIONE, mentre la fatturazione sarebbe stata effettuata da "Switch Power".

28. Dalla documentazione acquisita agli atti³ è emerso, infatti, che i consumatori esprimevano il consenso alla registrazione della telefonata essendo indotti a credere che l'offerta provenisse dal loro fornitore di

¹ L'offerta prevedeva, inoltre, che ogni qualvolta il credito del cliente scendeva al di sotto dei 30 euro, il c.d. "borsellino" del cliente si ricaricava automaticamente con relativo addebito dell'importo ricaricato.

² Gli operatori offrivano, in particolare, una "scontistica sui costi fissi mensili di circa 7 euro al mese che in un anno sono circa 84 euro in fattura".

³ Vedi reclami ed email inviate dal professionista alla società UNION, cfr. doc. n.252 , SP, postazione2 "informazioni importanti ad union" e-mail del 22 novembre 2017.

energia, (ossia nella maggior parte dei casi la società Enel Energia), senza comprendere che la proposta in realtà aveva ad oggetto la conclusione di un nuovo contratto di fornitura con la società Switch Power.

Dalla lettura dei reclami si evince, infatti, che un elevato numero di consumatori aveva compreso di aver concluso un contratto con un nuovo fornitore solo a seguito dell'addebito, sul proprio conto corrente, dell'importo di 130 euro disposto dalla loro banca a favore della società Switch Power.

29. Gli atti confermano, inoltre, come Switch Power e gli operatori del *call center* di cui quest'ultima si avvaleva, fossero già in possesso dei dati personali dei consumatori, quali POD/PDR⁴ e dei codici IBAN⁵. Anche dalle registrazioni audio acquisite agli atti, è emerso che gli operatori comunicavano al consumatore la lettura dei suddetti dati personali, limitandosi a chiedergliene conferma. Risulta, inoltre, che molti codici IBAN comunicati dagli operatori telefonici, riguardavano conti correnti cessati⁶.

30. Le evidenze dimostrano che Switch Power era pienamente consapevole delle modalità attraverso le quali gli operatori del *call center* acquisivano il consenso dei consumatori al momento della registrazione della telefonata, compreso il fatto che gli stessi si presentavano come operatori di Enel Energia⁷ e già disponevano dei dati personali dei consumatori contattati.

31. Gli atti del procedimento dimostrano, inoltre, che Switch Power, dopo pochi giorni dalla registrazione della prima telefonata, grazie alla disponibilità dei dati personali dei consumatori, in assenza di un valido contratto concluso con gli stessi, nonché in mancanza di un analogo consenso ad effettuare un addebito diretto sui loro conti correnti, prelevava la somma di 130 euro.

32. La società Switch Power effettuava, dunque, i suddetti addebiti, pur in assenza di un'autorizzazione espressa dai consumatori, in virtù del c.d. sistema di pagamento SEPA in base al quale è sufficiente che il beneficiario disponga di un titolo (ad es. un contratto validamente sottoscritto) che

⁴ I codici POD e PDR sono i codici di identificazione del contatore dell'energia elettrica e del gas riportati sulle bollette e sui contratti cartacei.

⁵ Negli script è previsto che l'operatore, nella fase che precede la registrazione della telefonata, chieda al consumatore la conferma dei seguenti dati: "abita ancora in via...? Il suo codice pod è sempre ...? La banca è sempre...? Iban...?". In tutte le segnalazioni i consumatori dichiarano di non aver mai fornito il proprio codice IBAN, di cui gli operatori erano già in possesso.

⁶ Vedi file PDF allegato n. 3 alla relazione inoltrata da Switch Power in data 17 maggio 2018.

⁷ Cfr. email, all. n. 5 alla relazione inoltrata da Switch Power, in data 17 maggio 2018 a un socio di Union - in cui la stessa società comunica che "sono sempre più frequenti le chiamate di clienti che lamentano di non essere stati richiamati dal Vostro ufficio quality, (...) molti clienti ci dicono di essere stati contattati da operatori che si spacciano per Enel".

giustifichi la suddetta richiesta di addebito diretto.

33. È emerso, altresì, che un numero rilevante di consumatori, a seguito dell'addebito effettuato da Switch Power, abbia contattato la società stessa per chiedere la restituzione dell'importo indebitamente prelevato, lamentando di non aver mai fornito l'assenso alla conclusione di un nuovo contratto con la suddetta società, né di aver mai ricevuto copia cartacea del contratto stipulato per la fornitura di energia elettrica.

34. La circostanza che i reclami acquisiti in sede ispettiva abbiano tutti analogo contenuto⁸, conferma che il professionista fosse pienamente consapevole delle criticità insite nella procedura di *teleselling* adottata⁹, nonché delle modalità ingannevoli con le quali gli operatori dei *call center* acquisivano il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata¹⁰.

35. Nonostante le criticità emerse e le difficoltà incontrate nella gestione dei contratti conclusi telefonicamente dalle agenzie di *call center* incaricate¹¹, le evidenze dimostrano come Switch Power abbia continuato ad avvalersi della Union stessa per la conclusione dei contratti di fornitura e ad incassare gli importi richiesti, prelevandoli direttamente dai conti correnti dei consumatori.

36. Sulla base dei documenti acquisiti si evince che Switch Power, dal mese di settembre fino al mese di dicembre 2017, aveva “*contrattualizzato*” un numero mensile di clienti pari a 3.000 (dei quali il 70% risulta poi avere esercitato il diritto di ripensamento o recesso), prelevando ogni mese, indebitamente, dai conti correnti di almeno 2.100 consumatori, importi, per l'attivazione della fornitura, per un valore complessivo pari a 273.000 euro mensili¹².

37. Il numero elevato delle attivazioni non richieste emerge anche da un' *email* del 6 dicembre 2017, acquisita in sede ispettiva, nella quale Switch Power chiede ad un socio della Union “*di non superare il numero di 1500 inserimenti di POD [rectius di clienti] mensili*”, dato che – si legge

⁸ Dai reclami acquisiti in sede ispettiva, dei quali non è stato possibile riscontrare una gestione sistematica ed ordinata, è risultato che i consumatori lamentavano la mancata risposta alle istanze di rimborso, nonché al numero verde indicato sul proprio sito internet.

⁹ In un' *email* inoltrata da Switch Power a un socio di Union, si lamenta proprio la circostanza che Union non procedeva ad effettuare la *quality call*, come previsto (all 5. Alla Relazione inoltrata in data 17 maggio 2018.); cfr. altresì, doc. isp. n. 273 SP “*postaz2*”.

¹⁰ Cfr. *email*, doc. isp. n. 6014, “*Fwd - Situazione inaccettabile, comunicazione impossibile*”, doc. isp. n. 6022 “*RE - Situazione inaccettabile, comunicazione impossibile*”, doc. isp. n. 6025 “*Rimborso*”, estratte dai documenti ispettivi “*Gestione clienti*”.

¹¹ Vedi *email* inviata in data 22 novembre 2017 da Switch Power a un socio della Union, cui si evince che la consapevolezza di Switch Power, in ordine all'operato della Union, risale già al mese di ottobre 2017, doc. isp.252 “*informazioni importanti ad Union- postaz2*”; “*quality call non effettuate.pdf*” – *postaz2*, doc. isp. n. 273.

¹² cfr. doc. n. 271.

espressamente nel documento acquisito – “*non servono a nulla 3.000 contratti al mese se poi il 70% è immondizia*”¹³.

38. Nel corso del procedimento è emerso, altresì, che la Switch Power non forniva alcuna risposta alle richieste di chiarimenti, né ai reclami provenienti dai consumatori¹⁴, e nemmeno procedeva al rimborso degli importi prelevati dai conti correnti dei consumatori in assenza di autorizzazione¹⁵ (e in violazione delle regole previste dal sistema SEPA).

39. Per quanto riguarda la procedura di attivazione e il riconoscimento del diritto di recesso da parte dei consumatori, è emerso che Switch Power procedeva all’attivazione delle forniture di energia elettrica entro 90 giorni dal prelievo degli importi dai conti correnti dei stessi¹⁶.

40. In particolare, il contratto cartaceo veniva spedito al consumatore solo a seguito del prelievo del canone iniziale di 130 euro. La procedura non prevedeva che Switch Power mettesse a disposizione del consumatore il supporto durevole contenente la registrazione della telefonata volta ad acquisire il consenso, da parte dello stesso, all’attivazione della fornitura.

Il contratto prevedeva, inoltre, la possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di ripensamento entro 60 giorni dalla prima registrazione telefonica e il diritto di recedere dal contratto nei 10 giorni successivi alla ricezione del contratto cartaceo.

41. Come sopra esposto, nello svolgimento della propria attività, la società Switch Power si è avvalsa della collaborazione della società Union, conferendole un mandato, in esclusiva, ad operare su tutto il territorio nazionale, per l’acquisizione dei propri clienti, attraverso il canale del *teleselling outbound*.

42. La Union, nell’esecuzione di tale incarico, aveva conferito, a sua volta, tra il mese di giugno e il mese di ottobre 2017, ben sedici mandati ad altrettante agenzie di *call center* distribuite sull’intero territorio nazionale, nonché in Albania.

43. Dalle evidenze documentali risulta che Switch Power, per il tramite di Union, abbia sfruttato le informazioni reperite da quest’ultima nell’ambito dell’attività svolta in passato a favore di altri operatori del settore, come del resto confermato dall’amministratore della Union, il quale ha dichiarato che:

¹³ Cfr. postaz2- posta elettronica, “mail8. Pdf”, doc. isp. n. 268.

¹⁴ Nel corso dell’ispezione è emerso che la società non aveva contezza del fenomeno, peraltro è stata trovata in possesso di un elevato numero di raccomandate A/R mai aperte.

¹⁵ Risulta, infatti, che la Switch Power abbia chiesto alla UNION di ridurre il numero delle contrattualizzazioni proprio per le difficoltà incontrate nella gestione del numero elevato di richieste di rimborso.

¹⁶ La circostanza risulta confermata dalla relazione del professionista inoltrata in data 16 maggio 2018.

“è pratica comune delle agenzie che operano nel settore (via teleselling o porta a porta) sfruttare il consenso privacy acquisito nel corso del primo processo di contrattualizzazione per ricontattare i medesimi clienti e proporre loro di cambiare fornitore, utilizzando a tal fine i dati già in proprio possesso – quali ad esempio dati anagrafici, codice POD/PDR e codice IBAN”¹⁷.

44. Con riferimento alla provenienza delle liste di clienti da contattare, nel corso degli accertamenti ispettivi eseguiti presso la sede di Union, è stata rinvenuta sui *personal computer* dei dipendenti, un’anagrafica clienti del Mercato Libero di provenienza ignota. Tale *database* contiene un’enorme mole di dati riferiti a milioni di clienti (ad esempio, in una schermata relativa al mese di febbraio 2017, sono indicati, per la sola regione Abruzzo, i nominativi di oltre due milioni di utenti -per la precisione 2.310.509- oltre al codice fiscale, indirizzo di residenza e codici POD¹⁸).

45. La relazione contrattuale instaurata tra Switch Power e Union prevedeva, inoltre, che Union dovesse svolgere l’intera procedura di acquisizione della clientela, inclusa la telefonata di controllo volta a verificare la genuinità del consenso reso dal consumatore, in ordine all’attivazione del nuovo contratto di fornitura (c.d. *Quality call*), come risulta da una *mail* che la Switch Power aveva inoltrato a Union con la quale le trasmetteva gli *script* da rispettare relativi alla *quality call*¹⁹.

46. Infine, nel corso dell’istruttoria, è emersa la totale estraneità della società Sogen S.r.l.s. alle pratiche oggetto del presente procedimento, per la quale si esclude ogni coinvolgimento nella realizzazione delle stesse.

3) Le argomentazioni difensive dei professionisti

i) Switch Power S.r.l.

47. Nel corso dell’istruttoria Switch Power ha depositato due memorie ed ha esposto le proprie argomentazioni ribadendo di essere stata vittima di comportamenti scorretti ed estorsivi ad opera della Union, controparte

¹⁷ Cfr. dichiarazioni spontanee rese dal sig. Emmanuelle Cilli e allegate al processo verbale di accertamento ispettivo del 3 maggio 2018.

¹⁸ Cfr. docum. Ispett. n. 292 Union – “Amministrazione – Verbal Switch ML ABRUZZO LAZIO MOLISE”.

¹⁹ Cfr. doc. ispett. n. 273 SP, postaz2 “quality call non effettuata” (e-mail del 14 dicembre 2017 da SP a Marco Tibaldo) e allegato 5 alla relazione inoltrata da SP in data 17 maggio 2018 (e-mail del 26 giugno 2017 da SP a Marco Tibaldo).

contrattuale. A detta di Switch Power, le condotte relative all'attivazione di contratti mediante informazioni ingannevoli ed omissive, descritte al punto II lettera A), sarebbero totalmente ascrivibili ad Union, cui facevano capo tutti i *call center* operativi. Il professionista ha dichiarato, inoltre, di aver fornito alla Union linee guida improntate al miglioramento della qualità commerciale, prevedendo una serie limitazioni all'attività di procacciamento (quali il numero delle attivazioni, nonché i requisiti della clientela da procacciare, il limite di età, *etc.*). La controparte, a detta di Switch Power, avrebbe sistematicamente disatteso tali indicazioni, mostrando interesse esclusivamente alla quantità dei clienti "procacciati", ma non anche alla qualità della clientela da fidelizzare.

48. La società Switch Power ha dichiarato, inoltre, di aver affidato a *partners* esterni la gestione della maggior parte delle operazioni aziendali (controlli, *etc.*) non essendo in possesso di un'apposita struttura, né di personale in grado di svolgere le medesime attività.

49. Anche rispetto alla gestione dei reclami e delle richieste di rimborso, il professionista ha denunciato una responsabilità di Union, la quale avrebbe attivato un indirizzo *mail info@switchenergia.com*, al quale sarebbero state inviate dai consumatori le comunicazioni di recesso che, però, la stessa Union avrebbe taciuto a Switch Power, al fine di non perdere il "gettone commerciale".

50. Per quanto riguarda l'indebito prelievo di somme di denaro, il professionista ha affermato di non avere arrecato alcun danno ai consumatori, sostenendo che questi ultimi hanno il diritto di chiedere alla banca lo storno dei suddetti importi.

51. Il professionista, in risposta alle informazioni richieste con la comunicazione di avvio del procedimento, ha affermato di aver attivato 3.171 contratti di fornitura, precisando che: circa 2.000 consumatori contattati avrebbero subito prelievi non autorizzati; circa 1.500 "caricamenti" sul CRM sarebbero stati annullati per mancanza evidente di consenso; e circa 6.000 non sarebbero stati attivati per ripensamento immediato.

52. Il professionista ha anche affermato che il valore totale delle vendite sarebbe stato pari a 477.578 euro di cui 95.100 euro sarebbero gli importi riscossi per la sola attivazione del servizio.

53. Switch Power ha dichiarato, infine, che la società continua ad effettuare i rimborsi degli importi indebitamente prelevati dai conti correnti dei consumatori, autorizzando tutte le richieste di rimborso provenienti alla stessa anche oltre i 60 giorni dalla data del prelievo, purché entro i successivi

13 mesi.

ii) Union

54. La società Union ha presentato un'unica memoria, con la quale ha respinto integralmente le contestazioni formulate nei suoi riguardi nella comunicazione di avvio del procedimento, sostenendo di non aver mai posto in essere nessuna intenzionale violazione delle regole a tutela dei consumatori, né di aver mai fornito informazioni ingannevoli o omissive, né di aver realizzato qualsiasi pratica volta a condizionare indebitamente la volontà dei consumatori contattati.

55. La Union ha fatto presente che la società è stata costituita di recente e che ha sempre avuto l'intenzione di operare nel pieno rispetto della legge e dei consumatori, agendo sempre in buona fede. A riprova di tale comportamento, la società ha sottolineato la collaborazione prestata all'Autorità, sia nel corso dell'accertamento ispettivo, che durante la fase istruttoria.

56. Il professionista ha dichiarato, inoltre, di aver assunto l'incarico di promuovere i prodotti offerti da Switch Power secondo le indicazioni fornite da quest'ultima, senza avere avuto alcun ruolo o coinvolgimento nelle pratiche di gestione della clientela e nel prelievo non autorizzato di somme di denaro.

57. La società ha confermato di aver conferito il mandato per la promozione dei prodotti offerti da Switch Power a distinte società, che avrebbero agito come autonomi *call center*. La conclusione dei contratti sarebbe stata demandata esclusivamente all'insindacabile giudizio di Switch Power, la quale avrebbe dovuto farsi carico di approntare strumenti idonei allo scopo (*quality call, confirmation letter, etc*), oltre che effettuare, a propria cura e spese, adeguati controlli e verifiche, , attendendo i tempi necessari all'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori (senza, tra l'altro, frapparvi ostacoli), prima di attivare le forniture e prelevare gli importi dai relativi conti correnti.

58. A detta di Union, per espressa volontà di Switch Power, le proposte contrattuali pervenute dalle varie agenzie di *call center* venivano caricate sul suo CRM ufficiale per essere lavorate esclusivamente da Switch Power.

59. Union ha affermato che l'incarico conferitole non prevedeva che la società dovesse procurarsi le liste di potenziali clienti e in ogni caso tali liste non sarebbero state utilizzate né da Union, né dai propri incaricati, per la

promozione dei prodotti di Switch Power. Al riguardo, Union ha sostenuto che i codici POD e PDR, nonché i codici IBAN, sarebbero stati forniti dai consumatori contattati durante la fase di promozione dei prodotti offerti da Switch Power.

60. Union ha affermato, altresì, di non aver ricevuto alcun mandato di esclusiva da parte di Switch Power che avrebbe, invece, ricevuto regolarmente proposte contrattuali provenienti anche da altri *partners*.

61. La Union ha dichiarato, infine, di aver interrotto il rapporto con Switch Power prima dell'avvio del procedimento dell'Autorità, stante le responsabilità e le inadempienze della stessa Switch Power.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

62. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 19 settembre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 22 ottobre 2018, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto. In particolare, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha affermato che il consumatore, a fronte di un mero contatto telefonico, potrebbe essere inconsapevolmente indotto a confermare i propri dati e soprattutto il proprio codice IBAN e che, pertanto, l'utilizzo di tale modalità di comunicazione, da parte del Professionista, è idonea a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in oggetto.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DELL'ENERGIA RETI E AMBIENTE

63. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dell'energia elettrica e del gas, in data 18 settembre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

64. Con parere pervenuto in data 17 ottobre 2018, l'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha espresso le proprie valutazioni sui profili di presunta difformità delle condotte di Switch Power alle disposizioni regolatorie, senza alcun approfondimento circa l'eventuale rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo.

65. Secondo l'ARERA, le condotte poste in essere da Switch Power non appaiono allineate alle previsioni del Codice di condotta commerciale, poste a tutela del cliente finale in materia di trasparenza e completezza della proposta contrattuale per quanto riguarda, in particolare, le disposizioni relative alla riconoscibilità del personale commerciale, al reale scopo della telefonata, alle caratteristiche dell'offerta, al prezzo di fornitura e anche in materia di confrontabilità dell'offerta. Il venditore, infatti, deve considerarsi responsabile dell'attività del proprio personale commerciale e ha il dovere di intervenire, da un lato, adottando opportuni meccanismi di scelta, controllo e remunerazione del personale incaricato e, dall'altro, ponendo gli opportuni filtri ed effettuando controlli sui contratti acquisiti, tali da evitare che un eventuale contatto ingannevole/scorretto porti all'attivazione della fornitura.

66. L'Autorità, inoltre, sulla base degli elementi acquisiti agli atti, ha anche rilevato un'incongruenza nella condotta di Switch Power. Sul punto, l'ARERA ha precisato che la disciplina prevista da TIRV, contrariamente a quanto affermato da Switch Power, non è finalizzata ad accertare la violazione delle disposizioni del Codice del Consumo, in particolare l'esistenza di un'attivazione non richiesta. Al contrario, nella delibera di adozione del TIRV proprio al fine di prevenire il rischio di strumentalizzazioni della deliberazione e rimuovere ogni equivoco sull'inderogabilità dell'art. 66-*quinquies* del Codice del Consumo, è esplicitata la non applicazione del provvedimento nei casi in cui siano integrati gli estremi di una fornitura non richiesta. Nel consegue, pertanto, a detta dell'Autorità, che un venditore diligente dovrebbe trattare un reclamo

riguardante l'impropria contrattualizzazione eseguendo *in primis* le opportune verifiche circa l'esistenza dei presupposti di cui all'art. 66-*quinquies*, e solo in via subordinata, trattare il reclamo ai sensi del TIRV.

La procedura ripristinatoria, di cui alla Parte IV del TIRV, prevede il ritorno al precedente fornitore e la corresponsione di un importo ridotto a titolo di corrispettivo per il periodo in cui ha avuto luogo la fornitura contestata solo qualora siano rispettate le seguenti condizioni: non si tratti di una fornitura non richiesta, il venditore abbia aderito alla procedura e, in caso di cliente domestico, anche il cliente abbia volontariamente aderito alla stessa. Nel caso di specie, Switch Power non risulta inserito nell'elenco degli operatori aderenti al TIRV e, dalle evidenze documentali, sembrerebbero difettare anche gli altri due presupposti.

67. Secondo l'ARERA, dalle memorie conclusive dell'istruttoria sembrerebbero emergere, poi, tempistiche per il recesso non in linea con la regolazione, risulta infatti che il contratto prevedeva che il cliente potesse recedere nei 10 giorni successivi all'acquisizione del modello cartaceo.

68. Infine, Switch Power appare aver adottato condotte potenzialmente non conformi alla regolazione settoriale anche in materia di qualità commerciale dei servizi di vendita, in quanto non avrebbe garantito efficienti sistemi di comunicazione, né avrebbe fornito riscontro alle richieste, provenienti dai clienti finali, di chiarimenti o di restituzione di importi indebitamente prelevati dai conti correnti dei clienti stessi.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

69. Il presente provvedimento ha ad oggetto le due distinte violazioni del Codice del Consumo descritte al paragrafo II e riconducibili alla società Switch Power.

La pratica commerciale scorretta posta in essere da Switch Power

70. Come sopra esposto, Switch Power ha posto in essere distinte condotte che configurano nell'insieme un'unica pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 24, 25, 26, lettera f), e 66 *quinquies*, consistente:

- i) nell'attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica in assenza di un valido consenso dei consumatori e nell'indebito prelievo di 130euro dai conti correnti degli stessi, in assenza di un'esplicita autorizzazione;
- ii) nell'utilizzo improprio e non autorizzato di dati e informazioni tecniche,

personali e finanziarie dei consumatori;

iii) nell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori.

71. La suddetta pratica commerciale è imputabile a Switch Power, atteso che la condotta contestata, è rappresentata dall'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica, è stata realizzata da soggetti incaricati da Switch Power nell'interesse di quest'ultima. Ciò premesso, si rileva che la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento si è sostanziata nella conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà dei consumatori, ovvero a seguito di informazioni ingannevoli e omissive, nonché attraverso il prelievo indebito e non autorizzato della somma pari a 130,00 euro dai conti corrente dei consumatori.

72. I documenti dimostrano che Switch Power ha sfruttato l'asimmetria informativa che caratterizza il settore interessato, inducendo i consumatori a credere che l'offerta provenisse dal loro stesso fornitore di energia elettrica e avesse ad oggetto una semplice riduzione del costo dell'energia. Le informazioni fornite hanno, dunque, indotto i consumatori ad accettare l'offerta, ignari di fornire il consenso all'attivazione di un contratto di fornitura elettrica con un nuovo operatore del mercato.

73. Dalle evidenze documentali emerge, infatti, che gli operatori del *call center*, nel presentare l'offerta non chiarivano che Switch Power era la società con la quale il consumatore avrebbe stipulato un nuovo contratto di fornitura, anzi, confondevano appositamente il cliente sul fatto che la "distribuzione" sarebbe stata effettuata in ogni caso da "Enel Distribuzione" lasciando intendere che tale società – *deputata alla gestione della rete* – fosse la stessa società di fornitura dell'energia elettrica, con la quale il consumatore aveva precedentemente stipulato il contratto.

74. Le risultanze probatorie dimostrano che la Switch Power ha attivato un numero elevato di forniture non richieste, non solo, mediante la divulgazione di informazioni ingannevoli ed omissive circa l'identità del professionista e la natura dell'offerta, ma anche e soprattutto attraverso l'utilizzo di liste di clienti recanti dati personali dei consumatori (POD/PDR, Codice Fiscale e IBAN), di cui la società stessa era pienamente consapevole. Tali informazioni riservate hanno rappresentato il vero *asset* dell'attività di vendita, che ha reso possibile la realizzazione della pratica in oggetto.

75. In merito alla mancanza di consapevolezza da parte del consumatore, in ordine all'effettiva identità del professionista, assumono rilevanza i dati

forniti dalla stessa Switch Power, con riferimento al numero di reclami aventi ad oggetto attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica. Al riguardo, la società ha indicato che, su 3.171 contratti di fornitura, circa 1.500 “caricamenti” di contratti sul CRM²⁰ (ossia quasi la metà), sarebbero stati annullati per mancanza evidente del consenso da parte dei consumatori stessi.

76. La responsabilità di Switch Power si evince, altresì, dalla circostanza che aveva demandato all’agenzia Union l’intera attività di procacciamento della propria clientela, compresa la fase di verifica e controllo, mediante la *quality call* che, invece, dovrebbe essere effettuata dalla stessa società di vendita o da un altro soggetto terzo, proprio al fine di verificare la bontà delle informazioni veicolate dagli operatori dall’agenzia di *call center*.

77. I reclami acquisiti in sede ispettiva²¹ dimostrano che erano ben note a Switch Power le criticità insite nella procedura di *teleselling* adottata, nonché delle modalità ingannevoli con le quali gli operatori dei *call center* acquisivano il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata²² e, pur tuttavia, il professionista non ha adottato alcuna iniziativa, al fine di modificare la procedura di attivazione delle forniture o al fine di interrompere l’attività di prelievo - peraltro anticipato - dai conti correnti dei consumatori.

Le risultanze dimostrano che la società non ha adottato alcuna iniziativa, né a tutela della potenziale clientela, né di vigilanza nei confronti della Union, alla quale ha manifestato unicamente il proprio disappunto per le modalità di gestione della propria attività, unicamente via *email*.

Il rapporto con la società Union non è infatti stato sospeso, né il contratto è stato risolto. La querela nei confronti di un socio di Union è stata infine sporta solo successivamente all’avvio del presente procedimento.

78. Switch Power senza informare i consumatori procedeva quindi al prelievo di 130 euro grazie al possesso dei numeri IBAN, prima ancora della conclusione del contratto, senza mettere a disposizione del consumatore la registrazione della telefonata su supporto durevole, o la copia cartacea del contratto stesso.

I consumatori, ignari di aver concluso un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, si rendevano conto dell’attivazione del servizio solo a

²⁰ Customer Relationships Management.

²¹ Dai reclami acquisti in sede ispettiva, dei quali non è stato possibile riscontrare una gestione sistematica ed ordinata, è risultato che i consumatori lamentavano la mancata risposta alle istanze di rimborso formulate e la circostanza che la società non rispondeva al numero verde indicato sul proprio sito internet.

²² Cfr. docc. isp. dal n. 305 al n. 371 SP.

seguito del prelievo degli importi dai propri conti correnti effettuato da Switch Power.

79. Il suddetto addebito, da parte di Switch Power, sui conti correnti dei consumatori, è stato possibile come accennato, grazie all'utilizzo indebito di informazioni tecniche, personali e finanziarie, non pubbliche, dei consumatori, in assenza di apposita autorizzazione, oltre che, come detto, in mancanza di un valido contratto di fornitura.

Si tratta di dati che non sono stati forniti dai consumatori nel corso dei contatti telefonici, ma che erano già in possesso del professionista e che sono stati da questi indebitamente utilizzati a proprio vantaggio.

80. Sul punto, appare dirimente un *report* fornito dalla stessa Switch Power dal quale risulta un numero rilevante di codici IBAN, associati ai nomi dei consumatori, risalenti nel tempo, in quanto relativi a conti correnti chiusi, ovvero non più attivi.

81. Tale circostanza prova, dunque, che i dati in questione, proprio in quanto risalenti, non possono essere stati forniti dai consumatori stessi nel corso della registrazione della telefonata, dato che Switch Power procedeva alla richiesta di addebito diretto dopo soli pochi giorni dalla suddetta registrazione.

82. La società Switch Power ha sfruttato tali dati, al fine di formulare alle banche le richieste di addebito, con ciò aggravando la condotta illecita derivante dall'utilizzo improprio e non autorizzato di informazioni non pubbliche dei consumatori, inducendo questi ultimi ad attivarsi, in un secondo tempo, per richiedere la restituzione delle somme indebitamente prelevate.

83. Al riguardo, non appare di pregio la difesa della società, secondo la quale la condotta non risulterebbe offensiva degli interessi dei consumatori, i quali sarebbero tutelati dalla possibilità di richiedere alla banca lo storno degli importi indebitamente prelevati, posto che il sistema SEPA prevede che il consumatore possa disconoscere l'addebito nei 13 mesi successivi. Nonostante il riconoscimento di tale diritto, si osserva che lo strumento con il quale la legge ha contemperato gli opposti interessi in gioco – da un lato quello della celerità e semplificazione dei sistemi di pagamento nelle transazioni commerciali e, dall'altro, quello della tutela dai possibili abusi – possa rappresentare un valido argomento per ridurre la portata offensiva della condotta realizzata dai professionisti. L'eventualità che il sistema preveda un modo per evitare che il consumatore subisca un danno irreversibile, non esclude l'aggressività della condotta.

84. Le risultanze istruttorie hanno, inoltre, evidenziato che Switch Power, dopo avere proceduto alla conclusione di un contratto di fornitura in assenza di un valido consenso, e dopo avere indebitamente prelevato la somma di 130 euro dai conti correnti dei consumatori, ha opposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte degli stessi, non garantendo a questi ultimi efficienti sistemi di comunicazione (contatti telefonici, via posta ordinaria o elettronica o attraverso il sito *web*), né fornendo riscontro alle richieste di chiarimenti che gli venivano inoltrate dai consumatori o alle richieste di restituzione degli importi indebitamente prelevati dai conti correnti degli stessi, né rispettando il termine di legge di 14 giorni dalla valida conclusione del contratto per consentire ai consumatori l'esercizio del diritto di recesso.

85. In conclusione, le condotte poste in essere da Switch Power hanno determinato un significativo fenomeno di attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e l'indebito prelievo della somma pari a 130 euro dai conti correnti dei consumatori, attraverso lo sfruttamento di dati personali non autorizzati dagli stessi, in violazione degli artt. 24, 25, 26, lettera *f*) e 66 *quinquies* del Codice del Consumo.

La violazione delle norme a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza da parte di Switch Power

86. Le vendite, nei mercati energetici, attuate attraverso tecniche di comunicazione a distanza, nel caso di specie, attraverso il *teleselling*, si possono prestare a comportamenti scorretti degli agenti, allo scopo di pervenire all'acquisizione del consenso del consumatore alla conclusione del contratto.

E' pertanto onere del professionista, che decide di avvalersi di tale legittimo canale di vendita, rispettare la disciplina introdotta dal D. lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (*Consumer Rights*).

87. Al riguardo, le risultanze istruttorie evidenziano che Switch Power, nelle procedure di conclusione dei contratti a distanza, non ha rispettato i requisiti di forma previsti dall'art. 51 del Codice del Consumo, come modificato dal Decreto Legislativo 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

88. Nello specifico, il professionista ha ritenuto vincolato il consumatore all'offerta telefonica, sulla base del mero consenso alla registrazione telefonica, senza aver: (i) preliminarmente informato il consumatore circa le modalità di conclusione del contratto e, in particolare, circa la possibilità di

utilizzo del supporto durevole – in luogo della forma scritta – ai fini dello scambio delle dichiarazioni confermative; (ii) messo a disposizione di tutti i consumatori il supporto durevole ove è memorizzata la registrazione telefonica contenente la proposta del contratto, né il supporto durevole contenente la conferma della registrazione della propria accettazione. Infine, (iii) il professionista non ha consentito una chiara individuazione del *dies a quo* della decorrenza del termine di legge, né (iv) ha consentito al consumatore di esercitare il recesso nei termini di legge, di 14 giorni.

La procedura di conclusione dei contratti negoziati a distanza sopra descritta, adottata da Switch Power, risulta pertanto in contrasto con gli articoli 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

90. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

91. Con riguardo alla gravità della violazione della pratica commerciale, di cui al par. II, lettera A), posta in essere da Switch Power, si tiene conto, nella fattispecie in esame, dell'impatto significativo che le condotte oggetto di contestazione hanno avuto su una pluralità di consumatori contattati, i quali hanno subito un significativo pregiudizio economico, data l'entità significativa delle somme prelevate dai loro conti correnti, in assenza di autorizzazione, in un arco di tempo relativamente breve.

92. La gravità della pratica posta in essere da Switch Power è commisurata altresì al disagio arrecato ai consumatori, che hanno dovuto attivarsi, sia presso i professionisti, oltre che presso i propri istituti di credito, al fine di recuperare le somme addebitate sui loro conti corrente, anche in considerazione della inefficiente gestione delle istanze di disconoscimento, contestazione e rimborsi formulate dai consumatori stessi, che hanno, in

concreto, ostacolato il diritto di questi ultimi di chiedere e ottenere la restituzione degli importi indebitamente prelevati.

93. A tale ultimo riguardo, con riferimento alla durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale in esame è stata posta in essere quantomeno dal mese di settembre 2017 al mese di maggio 2018.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Switch Power in misura pari a 450.000 €(quattrocentocinquantamila euro).

94. Con riguardo alla violazione delle norme del Codice del Consumo, relative ai contratti negoziati a distanza, di cui al par. II, lettera B), tenendo conto della gravità della violazione, della dimensione del professionista e della durata delle violazioni, decorrenti dal mese di settembre 2017 fino al mese di maggio 2018, si ritiene opportuno determinare una sanzione pari a 50.000 euro per la violazione delle norme di cui agli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del medesimo Codice.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di regolazione competente Autorità di regolazione dell'energia reti e l'ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame di cui al paragrafo II, lett. A), posta in essere da Switch Power, risulta scorretta ai sensi degli artt., 24 e 25, 26, lettera f), e 66 *quinquies*, del Codice del Consumo, in quanto idonea a indebitamente condizionare il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista, mediante l'attivazione non richiesta di forniture elettriche, l'utilizzo indebito dei dati personali dei consumatori e il prelievo non autorizzato dai loro conti correnti, nonché in ragione degli ostacoli posti all'esercizio dei diritti dei consumatori.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in conformità al parere dell'Autorità di regolazione dell'energia reti e l'ambiente sulla base delle considerazioni suesposte, che la violazione di cui al paragrafo II, Lettera B), posta in essere da Switch Power risulta lesiva dei diritti dei consumatori nella conclusione dei contratti a distanza, ai sensi degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Switch Power S.r.l. costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt., 24, 25, 26, lettera f), e 66 *quinquies*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che le modalità di conclusione dei contratti a distanza, descritte al punto II, lettera B), del presente provvedimento, poste in essere da Switch Power S.r.l., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, la violazione degli artt. 49, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare a Switch Power S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro) in relazione alla violazione di cui al punto a), nonché 50.000 € (cinquantamila euro) in relazione alla violazione di cui al punto b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

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

quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo