



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 maggio 2022;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12298, del 27 aprile 2022, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. f) in combinato disposto con l’articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo, poste in essere dalla società Facile Energy S.r.l. (di seguito anche Facile Energy, Professionista o Società);

VISTA la delibera dell’Autorità del 27 aprile 2022, con cui è stata autorizzata un’ispezione, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Facile Energy S.r.l.;

VISTA la memoria presentata da Facile Energy S.r.l., pervenuta in data 17 maggio 2022;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Dalle richieste di intervento pervenute in Autorità a partire dal mese di luglio 2021 e dalle informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, è emerso che Facile Energy S.r.l. avrebbe posto in essere, anche sfruttando lo stato di particolare debolezza contrattuale e psicologica di buona parte degli utenti, condotte consistenti: *i)* nella conclusione di contratti e nell'attivazione di forniture non richieste, in assenza della sottoscrizione del consumatore o del suo consenso, anche omettendo l'invio della documentazione contrattuale e richiedendo il pagamento di corrispettivi non dovuti; *ii)* nella diffusione di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa l'identità del Professionista e le caratteristiche delle offerte; *iii)* nell'imposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali da parte del consumatore, con riferimento all'esercizio del diritto di ripensamento/recesso; *iv)* nella disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso.

2. Alla luce delle informazioni acquisite in atti, in data 27 aprile 2022 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12298, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di accertare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. *f)* in combinato disposto con l'articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo.

3. Parti del procedimento sono la società Facile Energy S.r.l., in qualità di professionista, e le Associazioni di consumatori Adiconsum Padova, Adiconsum dei Laghi-Sede di Varese, Centro Tutela Consumatori Utenti, Federconsumatori Arezzo, Federconsumatori Toscana, Federconsumatori Trieste, Unione Nazionale Consumatori in qualità di segnalanti.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

II. ACCERTAMENTI ISPETTIVI

5. In data 27 aprile 2022, vista la comunicazione di avvio del procedimento, l’Autorità ha deliberato di autorizzare un’ispezione, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Facile Energy S.r.l., che si è svolta presso la sede della medesima Società in data 5 maggio 2022.

6. Da un primo esame della documentazione acquisita, emerge che il Professionista ha effettivamente posto in essere, in numerosi casi, le condotte contestategli, come suffragato dalla considerevole mole dei reclami e delle richieste di contatto da parte degli utenti acquisiti agli atti, la cui inadeguata gestione costituisce parte integrante ed elemento di ulteriore criticità delle condotte stesse. Sono stati acquisiti circa [1.500-2.000]* reclami inviati tramite posta elettronica dai consumatori in poco più di un mese (dal 22 marzo al 5 maggio 2022), circa [400-600] dei quali risultavano non ancora gestiti dalla Società (oltre a quelli ricevuti, in aggiunta, via PEC e via *chat*, che non è stato possibile quantificare). Inoltre, tali reclami non risultano opportunamente categorizzati, tracciati e gestiti secondo la regolazione vigente¹: addirittura, in numerose risposte standardizzate fornite ai consumatori che inviano reclami tramite PEC, questi vengono semplicemente invitati a inoltrarli, tramite posta non certificata, agli indirizzi *e-mail* “*clienti@facile.energy*” o “*reclami@facile.energy*” attraverso non meglio motivate asserzioni quali “*non utilizziamo la PEC per rispondere a reclami da clienti, quindi se ha o avrà problemi potrà scrivere direttamente a questa mail*” oppure “*Al fine di ricevere assistenza dagli uffici preposti, Vi invitiamo a contattare esclusivamente mediante mail i seguenti recapiti dedicati: clienti@facile.energy o reclami@facile.energy*”². In vari casi tali riscontri, meramente dilatori, vengono forniti dalla Società vari giorni dopo la ricezione dei reclami stessi, ritardando ulteriormente la possibilità dei clienti di reiterare le proprie comunicazioni e a volte provocando repliche in merito a tale circostanza³.

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

¹ Cfr. Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com.

² Cfr. ad es. le *e-mail* 2022-05-02 1816 e 2022-04-07 1808, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

³ Cfr. ad es. l’*e-mail* 2022-04-07 1312, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nella quale l’avvocato di un consumatore scrive: “*Spettabile Società, in allegato comunicazione che riporto anche in calce.*”

7. Ancora, come rilevato nel verbale dell'attività ispettiva, neppure i reclami e le richieste ricevute telefonicamente sono gestite in tempo reale, dal momento che le risorse destinate all'assistenza telefonica appaiono sufficienti a gestire pochissime istanze, mentre la stragrande maggioranza di queste, inoltrate attraverso i messaggi registrati in segreteria, nonché i numerosi reclami inviati tramite posta elettronica e *fax*, non trovano riscontro anche a distanza di tempo, nonostante le reiterate sollecitazioni da parte dei consumatori⁴.

8. I riscontri rinvenuti nel corso dell'ispezione hanno peraltro confermato le ricorrenti condotte scorrette relative alle varie fasi del rapporto tra Facile Energy e i propri clienti, come già desumibili dalle denunce agli atti del fascicolo, facendo emergere come, in una molteplicità di casi e con riferimento a svariate centinaia di consumatori, il Professionista, attraverso l'operato delle proprie agenzie *partner*, attivi forniture non richieste in capo a consumatori sistematicamente ignari (salvo poche eccezioni) di essere stati contattati al fine di essere contrattualizzati, i quali vengono a conoscenza della nuova fornitura solo a seguito del recapito di una "*welcome letter*" o dei solleciti di pagamento e degli avvisi di riduzione di potenza e/o disattivazione del punto di prelievo, spesso nonostante il mancato recapito delle bollette insolute o anche in pendenza di reclami; infine, sia in tali casi sia senza che il preavviso sia stato recapitato correttamente e tempestivamente, numerosi clienti subiscono la disalimentazione, sovente anche nonostante l'avvenuto pagamento delle fatture.

9. Con particolare riferimento alle attivazioni non richieste tramite *teleselling*, i consumatori denunciano di essere stati contattati dagli agenti attraverso il canale telefonico, il più delle volte con modalità manifestamente pretestuose, ad esempio presentandosi come operatori del loro attuale fornitore e carpando il consenso prospettando la necessità di ricevere la fornitura da Facile Energy, incaricata da questo di sopperire ad alcune difficoltà tecniche nell'erogazione dei servizi energetici⁵. O, ancora, presentandosi sempre come operatori del fornitore in essere, dipendenti

Segnalo che il reclamo è stato inviato il 30.3 u.s. mediante pec all'indirizzo facile.energy@pec.it e solo il 6.4 u.s. ho ricevuto Vs riscontro con cui mi chiedevate di inoltrare il reclamo agli indirizzi email verso i quali oggi si procede.

Pertanto, essendo già decorsi 8 giorni dal primo invio, questi saranno computati per il calcolo dei termini del reclamo, ad ogni effetto di legge".

⁴ Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-06 1749, 2022-05-02 1756, 2022-04-11 0954, acquisite nella cartella RECLAMI RISPOSTE.zip (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

⁵ Si veda ad es. il file reclami18-tele3, acquisito nella cartella scansioni 050522.zip (doc. 1 del fascicolo ispettivo).

dell'ARERA o di imprecisati enti di tutela dei consumatori e chiedendo la conferma dei dati personali per poi utilizzarli nella registrazione relativa al consenso telefonico⁶. Inoltre, in alcuni casi viene lamentata l'artificialità della registrazione, nella quale la persona che fornisce dati personali e consenso non sarebbe il cliente contrattualizzato⁷. Il più delle volte, dall'ascolto di tali registrazioni o dalla lettura dei reclami emerge che i destinatari di tali contatti telefonici sono soggetti deboli, principalmente in ragione dell'età avanzata⁸ e/o in quanto invalidi⁹, ai quali sovente le informazioni relative alla natura del contratto, alle condizioni economiche di fornitura e ai diritti dei consumatori in relazione alla conclusione del contratto vengono illustrate in modo parziale e/o con una velocità tale da renderle scarsamente intelleggibili¹⁰: conseguentemente, le conferme sono rese dagli stessi senza alcuna consapevolezza e in molti casi in evidente stato confusionale¹¹.

10. A fronte delle numerose attivazioni non richieste effettuate con tali modalità, sono state rinvenute in ispezione speculari e sistematiche doglianze relative alla mancata acquisizione di un valido consenso alla sottoscrizione del contratto e alla richiesta di avvalersi del diritto di ripensamento e/o recesso¹², nonché all'omesso invio del plico contrattuale (nonostante CGC e CTE siano menzionati come allegati alla "welcome letter" di conferma

⁶ Si vedano ad es. i file *reclami4-pl1.pdf, reclami21-tele1, reclami22-tele1, reclami31-team1, reclami34-team1*, acquisiti nella cartella *scansioni 050522.zip* (doc. 1 del fascicolo ispettivo).

⁷ Si vedano ad es. le e-mail *2022-04-15 1304* e *13042022-04-12 1129*, acquisite nella cartella *RECLAMI RICEVUTI.zip* (doc. 1347 del fascicolo ispettivo). Nella prima la reclamante afferma quanto segue: "ho ricevuto la registrazione telefonica secondo la quale io avrei concluso un contratto con FACILE.ENERGY. Le registrazioni sono due e la prima parte è palesemente manomessa e non riportante la mia voce, conversazione che io non avevo mai sentito prima e riposte che non ho dato io a quelle domande, nella quale mi verrebbe proposto il cambio di fornitura da una voce incomprensibile e chiesto conferma di questa attivazione, conferma che io non ho mai dato.

Mi viene inoltre chiesto di confermare il giorno 18/03/2022 e l'ora 16:56 della chiamata e la voce che risponde non è la mia e da verifiche telefoniche effettuate sul mio telefono non ci sono telefonate all'ora da voi dichiarata 16:56 e questo è prova di truffa da parte vostra".

Cfr. anche l'e-mail *2022-04-11 0922*, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

⁸ Cfr. ad es. i file *reclami24-tele1, reclami28-tele1*, acquisiti nella cartella *scansioni 050522.zip* (doc. 1 del fascicolo ispettivo) e il messaggio vocale doc. 1359 del fascicolo ispettivo, dai quali emerge l'attivazione di forniture nei confronti di consumatori ultranovantenni.

⁹ Si vedano ad es. i file *reclami15-tele11, reclami25-tele1*, acquisiti nella cartella *scansioni 050522.zip* (doc. 1 del fascicolo ispettivo).

¹⁰ Cfr. ad es. la registrazione allegata all'e-mail *2022-04-07 1312*, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), e la registrazione acquisita come doc. 65 del fascicolo ispettivo.

¹¹ Cfr. ad es. le registrazioni acquisite come docc. 50 e 51 del fascicolo ispettivo.

¹² Cfr. ad es. le e-mail *2022-05-03 1124, 2022-04-06 1728, 2022-04-07 1819*, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

dell'attivazione)¹³; in proposito, i riscontri forniti da Facile Energy si basano su risposte standardizzate e dilatorie, attraverso la semplice comunicazione dell'avvenuta valida conclusione di un contratto tramite *teleselling*, con l'eventuale allegazione della relativa registrazione¹⁴ e dell'abusata precisazione secondo cui la decorrenza dell'esercizio del diritto di ripensamento sarebbe fissata al momento della conclusione del contratto telefonico¹⁵.

11. Peraltro, in sede ispettiva non è stato riscontrato alcun caso in cui il Professionista abbia effettivamente riconosciuto di aver effettuato un'attivazione non richiesta¹⁶; la stessa gestione delle istanze di ripensamento non prevede alcun tracciamento e/o archiviazione delle stesse, ma il semplice inserimento nei fogli *Excel* di alcuni dati di massima e, salvo sporadiche eccezioni, non riporta neppure l'esito dell'esercizio del diritto¹⁷. Inoltre, dal momento che le istanze non vengono gestite in tempo reale, i consumatori rischiano di vedersi attivare la fornitura anche in caso di esercizio tempestivo del diritto di recesso (anche secondo le tempistiche prospettate da Facile Energy e a seguito di conferma di riconoscimento del ripensamento da parte di quest'ultima)¹⁸.

12. Del pari, numerosi reclami dei consumatori (e le relative repliche da parte del Professionista) forniscono riscontro delle indebite richieste di pagamento e di vari episodi di disalimentazione minacciata o effettuata senza

¹³ Si vedano ad es. l'*e-mail* 2022-04-07 1759, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo) e i file *reclami22-tele1*, *reclami26-tele1*, *reclami31-team1*, acquisiti nella cartella *scansioni 050522.zip* (doc. 1 del fascicolo ispettivo).

¹⁴ Cfr. ad es. l'*e-mail* 2022-05-02 1548, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

¹⁵ Cfr. ad es. le *e-mail* 2022-04-15 1227 e 2022-04-28 1256, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nelle quali Facile Energy replica all'associazione di consumatori ADOC, affermando che "In ogni caso i 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento decorrono, come previsto dalla normativa, dal giorno della stipula contrattuale e non dal ricevimento del documento" e che sostenere che il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorra dal ricevimento della *welcome letter* "è un'inesattezza in quanto i 14 giorni intercorrono dal momento di stipula contrattuale, come disciplinato dalle delibere AREGA".

¹⁶ Al contrario, in vari casi la correttezza dell'attivazione tramite *teleselling* viene confermata attraverso risposte laconiche e stereotipate alle precise argomentazioni dei consumatori: cfr. ad es. le *e-mail* 2022-05-02 1059 e 2022-05-02 1613, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nelle quali alle reiterate doglianze dello stesso consumatore viene risposto semplicemente "con la presente sono a comunicarle che ha stipulato un contratto telefonico mediante *teleselling* che allego nella presente", con conseguente allegazione delle medesime registrazioni telefoniche ad entrambe le *e-mail* di risposta di Facile Energy; ancora, l'*e-mail* 2022-04-07 1814, acquisita nel medesimo documento ispettivo, nella quale il riscontro fornito dal Professionista è testualmente: "Da quanto si evince dalle telefonate in oggetto non ravvisiamo anomalie, a nostro avviso il contratto risulta valido e vincolante essendo state inviate le CTE a seguito della stipula contrattuale".

¹⁷ Cfr. doc. 1197 del fascicolo ispettivo.

¹⁸ Cfr. ad es. le *e-mail* 2022-05-03 1012, 2022-04-07 1318, 2022-04-05 1726 e 2022-04-05 1726-2, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

adeguato preavviso o in pendenza di reclamo, rivelando come sia del tutto inadeguata e priva di tracciabilità la gestione sia dei reclami sia dei pagamenti delle fatture (sovente non recapitate ai consumatori prima della scadenza), come anche delle raccomandate recanti i solleciti di pagamento e i preavvisi di riduzione di potenza e di disalimentazione (spesso inviate in pendenza di reclami e/o successivamente al pagamento avvenuto o recapitate con considerevole ritardo)¹⁹. Tale situazione determina, in svariati casi, non solo il mancato rispetto della procedura prevista per solleciti e disalimentazioni²⁰ ma anche il risultato che i consumatori (spesso di età avanzata o addirittura appartenenti a categorie non disalimentabili)²¹ rimangano improvvisamente privi dell'erogazione dei servizi energetici e ignari di avere insoluti da saldare²², se non addirittura della stessa attivazione della fornitura con Facile Energy²³, e con un ingiustificato protrarsi dei tempi di riattivazione delle forniture disalimentate o di ripristino della potenza²⁴.

13. Altre problematiche lamentate in varie occasioni dai consumatori riguardano l'addebito diretto su conto corrente dell'importo delle fatture, anteriore alla ricezione delle stesse²⁵, nonché la ricezione di fatture, per lo stesso periodo, tanto dal precedente fornitore quanto da Facile Energy²⁶.

III. MEMORIA DELLA PARTE

14. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 27 aprile 2022, Facile Energy ha prodotto una memoria difensiva, pervenuta in data 17

¹⁹ Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-07 1745, 2022-04-07 1822, 2022-05-03 0953, 22-04-29 1829 acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

²⁰ Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-13 1604, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

²¹ Cfr. ad es. l'e-mail 2022-03-29 1604, acquisita nella cartella *RECLAMI RICEVUTI.zip* (doc. 1347 del fascicolo ispettivo), contenente la richiesta "LA SIG.RA CAUCCI E' SENZA ENERGIA ELETTRICA HA 80 ANNI SI PREGA DI RIPRISTINARE IL SERVIZIO QUANTO PRIMA" e il messaggio vocale doc. 1358 del fascicolo ispettivo, nel quale si richiede la riattivazione della fornitura per una persona cardiopatica di 87 anni.

²² Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-07 1745 e 2022-04-15 1259, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo) e i messaggi vocali docc. 1372 e 1375 del fascicolo ispettivo.

²³ Cfr. ad es. l'e-mail 2022-04-14 1548, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

²⁴ Cfr. ad es. l'e-mail 2022-05-03 1006, acquisita nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo), nella quale viene lamentato un ritardo di oltre 20 giorni.

²⁵ Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-07 1727 e 2022-05-02 1802, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo) e il messaggio vocale doc. 1360 del fascicolo ispettivo.

²⁶ Cfr. ad es. le e-mail 2022-04-07 1801 e 2022-04-07 1822, acquisite nella cartella *RECLAMI RISPOSTE.zip* (doc. 1348 del fascicolo ispettivo).

maggio 2022 (prot. 41422), volta alla valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento.

15. Secondo il Professionista, le contestazioni di cui alla comunicazione di avvio si fondano su un numero esiguo di denunce (71), ricevute dall'Autorità tra il mese di luglio 2021 e sino all'aprile 2022, a fronte dei numerosi contratti stipulati nel medesimo periodo ([50.000-80.000]). Inoltre, le denunce riguarderebbero principalmente le contrattualizzazioni effettuate mediante *teleselling*, attività svolta da terzi soggetti, su cui Facile Energy non avrebbe immediato controllo²⁷.

16. Il Professionista ritiene quindi assente il presupposto del *fumus boni iuris*, in ragione della scarsa incidenza percentuale delle denunce agli atti del fascicolo rispetto al numero totale di attivazioni effettuate (inferiore all'1% dei contratti totali stipulati), che risulterebbero quindi sporadiche e non consentirebbero di ravvisare un *modus operandi* scorretto della Società, con la conseguenza che l'eventuale adozione del provvedimento cautelare costituirebbe una misura sproporzionata e ingiusta.

17. Del pari, difetterebbe anche il presupposto del *periculum in mora*, sia per via della scarsa consistenza numerica delle segnalazioni sia perché la possibilità di ricadute negative sui consumatori sarebbe scongiurata dalla pronta ed efficace attivazione della Società nei confronti delle agenzie *partner* a seguito delle denunce ricevute già prima dell'avvio del procedimento, nell'ottica di evitare un danno reputazionale²⁸.

18. In particolare, la Parte avrebbe già implementato, nella gestione della propria attività, misure e linee guida improntate al rispetto del Codice del Consumo e del Codice di condotta commerciale nonché dei principi di correttezza, lealtà e trasparenza, sia nella propria attività commerciale sia nella gestione dei rapporti con la clientela, e in particolare nella trattazione

²⁷ In particolare, Facile Energy ha precisato che delle 71 denunce, 6 sarebbero state inviate da “*soggetti del tutto sconosciuti alla società in quanto mai registrati nelle proprie anagrafiche*”; altre 5 sarebbero riconducibili a disalimentazioni di utenze “*apparentemente riguardanti contratti non richiesti*”, ma (a parte un caso conclusosi con il risarcimento del danno patito dalla consumatrice, a seguito di conciliazione) conterrebbero “*contestazioni per contratto non richiesto pervenute solo dopo che i singoli clienti avevano ricevuto e consumato energia elettrica e/o gas naturale e le relative fatture e solo a seguito della lettera di costituzione in mora ritenevano comodo eccipere un'erronea stipula*”. Le residue 60 segnalazioni sarebbero, invece, relative a “*ipotetiche attivazioni non richieste di cui Facile Energy non può essere ritenuta responsabile operando sul mercato, anche, per mezzo di società di teleselling alle quali erano state fornite linee guida stringenti*”.

²⁸ Anzi, Facile Energy afferma di ritenersi “*doppiamente vittima e danneggiata: da un lato, il soggetto che si vede attivare la fornitura o sollecitare un pagamento vede nell'azienda un soggetto negativo, dall'altro, la Società si trova a dover pagare somme al teleseller per un servizio che possiamo definire eufemisticamente non adeguato che, forse, nei mesi successivi riuscirà a farsi rimborsare*”.

dei reclami. Ciò sarebbe immediatamente percepibile, in primo luogo, dal tasso percentuale di contratti attivati rispetto a quello dei contratti di cui i *teleseller* procurano la stipula, in relazione al quale il dato numerico del periodo 1° luglio 2021-30 aprile 2022 evidenzierebbe che “*a fronte di [80.000-100.000] contratti di cui il settore commerciale ha procurato la stipula (teleselling e altri canali con preminenza del settore teleselling), Facile.Energy ha attivato [50.000-80.000] contratti*”, non accogliendo il 22,5% delle proposte contrattuali: tale elevata percentuale sarebbe indice di “*una condotta prudente che tende a non attivare utenze che presentano dati incongrui, non completi, siano oggetto di istanze di indennizzo da parte di altri fornitori, non siano in linea con le indicazioni aziendali circa l’età etc.*”.

19. Inoltre, già in passato Facile Energy avrebbe emanato linee guida stringenti [non prodotte in allegato alla memoria né collocate temporalmente, *ndr*] sia nei confronti delle agenzie *partner* sia per “*l’attività di back office, quella dedicata alla gestione dei reclami e della morosità, ivi inclusa quella che concerne le richieste di pagamento in pendenza di reclamo da parte del cliente finale e le disalimentazioni conseguenti alle morosità dei clienti finali*”.

20. In relazione a tale secondo gruppo di attività, le linee guida prevedrebbero: i) quanto ai reclami relativi ad attivazioni e contratti non richiesti, di non richiedere o sollecitare il pagamento, anche attraverso la costituzione in mora, fino alla definizione del reclamo in senso negativo; ii) la necessità inderogabile che ogni cliente moroso, il cui contratto non sia oggetto di reclamo per attivazione/contratto non dovuto, riceva formale costituzione in mora e diffida di pagamento con contestuale preavviso di disalimentazione, in ossequio ai Testi integrati morosità elettrica e gas adottati da ARERA e, dall’altro, che solo nel caso di mancato pagamento delle somme dovute, decorso il preavviso previsto dalle vigenti normative, il cliente possa essere disalimentato; iii) coerentemente con quanto affermato, nessuna delle segnalazioni ricevute dall’Autorità attesterebbe episodi di disalimentazione non preceduta da preavviso scritto.

21. Inoltre, già in data 15 marzo 2022, Facile Energy, a seguito dell’aumento dei reclami e delle recensioni negative, avrebbe invitato “*tutti i collaboratori commerciali ad analizzare le modalità della propria struttura nel procacciamento dei contratti e rientrare in una corretta condotta di vendita*”, attraverso una comunicazione diramata tramite *e-mail* e allegata

alla memoria²⁹ e, in data 1° aprile 2022, avrebbe integrato le proprie linee guida, inviando ai *partner* commerciali una comunicazione tramite PEC (sostanzialmente reiterata in data 16 maggio 2022), per avvertirli che, con riferimento ai contratti stipulati dal mese di aprile 2022, i clienti con età compresa tra i 75 e gli 85 anni, ferma la necessità di una particolare cautela nei contatti con essi, saranno accettati solo in presenza di modalità di pagamento delle bollette tramite IBAN e che i clienti di età superiore agli 85 anni non saranno accettati³⁰. In data 16 maggio, poi, sarebbero state inviate lettere di richiesta informazioni circa le segnalazioni ricevute e contestazione dei comportamenti adottati alle società di *teleselling* di cui il Professionista si avvale³¹.

22. In aggiunta a ciò, la Società riferisce di aver già adottato alcune misure correttive, diramando al proprio personale incaricato della gestione del *back office*, dei pagamenti e dei reclami una circolare enucleante i seguenti principi³²:

- 1) qualsiasi reclamo, in qualsiasi forma pervenuto, deve essere categorizzato come “reclamo contratto non richiesto” con conseguente inserimento dell’utenza tra quelle non sollecitabili né disalimentabili anche qualora pervenuto successivamente ai termini fissati dalla regolamentazione settoriale e/o dopo l’invio di sollecito o diffida con preavviso di disalimentazione in assenza di precedenti segnalazioni/reclami da parte del cliente finale;
- 2) la non attivabilità e, qualora attivata, l’immediato blocco di ogni procedura volta al recupero di somme eventualmente fatturate a seguito dell’erogazione di energia elettrica e/o gas naturale, fino a definizione del

²⁹ Cfr. All. 2 della memoria. Il testo della comunicazione prevede quanto segue: “*da circa 30 giorni stiamo subendo un’impennata delle lamentele da parte di clienti che lamentano di essere stati raggirati in fase di stipula del contratto telefonico, spacciandosi l’operatore preposto, per altra compagnia energetica (ENEL, EDISON, ENI, HERA ecc.)*.”

Tali lamentele stanno intasando i nostri recapiti costringendo il servizio clienti ad uno spreco di tempo incalcolabile, solo al fine di tamponare la suddetta cattiva vendita.

Le recensioni a noi indebitamente assegnate risultando sempre più negative e ci espongono ad un rischio crescente di denunce per tali violazioni alle forze dell’ordine ed alle associazioni dei consumatori.

La nostra azienda, al fine di tutelare la propria immagine e l’attività, sta creando una statistica sull’operato dei collaboratori commerciali che non rispettano quanto da noi indicato contrattualmente e disposto dalla normativa vigente sulla corretta condotta commerciale.

Al fine di non incorrere nella sospensione del rapporto lavorativo per le suddette cause, invitiamo tutti i collaboratori commerciali ad analizzare le modalità della propria struttura nel procacciamento dei contratti e rientrare in una corretta condotta di vendita”.

³⁰ Cfr. All. 3 e 4 della memoria.

³¹ Cfr. All. 5 e 6 della memoria.

³² Cfr. All. 7 della memoria.

reclamo che, qualora accolto, non comporterà alcun addebito a carico del reclamante;

3) la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento, in qualsiasi forma o modalità esso sia esercitato, mediante accoglimento della relativa istanza anche qualora tardiva rispetto al termine di legge.

23. In proposito, il Professionista precisa che si tratta di “*misure assunte, per il momento in via transitoria al fine di gestire la situazione nelle more dell’istruttoria interna ed in vista dell’adozione di ulteriori e più stringenti regole guida volte ad evitare che fornitori e personale commerciale della società possano adottare condotte non congruenti con il dettato normativo e con le regole aziendali*”.

24. Alla luce di tali argomentazioni ed azioni un provvedimento cautelare non risulterebbe conforme al principio di proporzionalità enucleato da normativa e giurisprudenza comunitarie e nazionali.

IV. VALUTAZIONI

25. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, le evidenze acquisite in sede ispettiva inducono a ritenere, *prima facie*, sussistenti le condotte denunciate dai consumatori nelle numerose segnalazioni agli atti, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26 lett. f) in combinato disposto con l’articolo 66 *quinquies*, 49, 50, 51, 52, 53, 54 e 55 del Codice del Consumo, consistenti: *i*) nella conclusione di contratti e nell’attivazione di forniture non richieste; *ii*) nella diffusione di informazioni ingannevoli circa l’identità del Professionista e le caratteristiche delle offerte; *iii*) nell’imposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all’esercizio del diritto di ripensamento/recesso; *iv*) nella disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso.

26. In primo luogo, la significativa mole dei reclami ricevuti (circa [1.500-2.000], solo tramite posta elettronica, in poco più di un mese), risulta evidenza idonea a confutare oggettivamente le argomentazioni svolte dal Professionista nella propria memoria difensiva in merito all’asserita sporadicità delle segnalazioni pervenute all’Autorità e alla connessa insussistenza dei presupposti per l’adozione del provvedimento cautelare.

27. Come già evidenziato, emergono poi gravi lacune e inadeguatezze nella gestione di tale considerevole massa di reclami: questi ultimi non appaiono categorizzati, tracciati e gestiti secondo le modalità indicate dall’ARERA e

le risposte di carattere standardizzato, spesso fornite dopo giorni di attesa, appaiono tutt'altro che risolutive (i consumatori che inviano reclami tramite PEC vengono semplicemente invitati a inoltrarli, tramite posta non certificata, a specifici indirizzi di posta elettronica semplice).

28. Confermano la consistenza delle criticità esistenti anche le comunicazioni inviate alle agenzie *partner*³³, nelle quali Facile Energy prende atto dell'aumento delle doglianze dei propri clienti. Sulla stessa linea si collocano le successive comunicazioni diramate in data 1° aprile e 16 maggio 2022, che si limitano a prescrivere una particolare cautela nei contatti con i clienti con età compresa tra i 75 e gli 85 anni, i contratti stipulati con i quali verrebbero in futuro asseritamente accettati solo in presenza di modalità di pagamento delle bollette tramite IBAN (misura che non precluderebbe, oltretutto, la materiale apprensione di somme direttamente sul conto corrente dei consumatori), e il divieto di stipulare contratti con clienti di età superiore agli 85 anni³⁴.

29. Tali comunicazioni forniscono una chiara evidenza dell'esistenza del fenomeno contestato, tanto più significativa in quanto proveniente dallo stesso Professionista, fermo restando che trovano conferma nelle doglianze dei consumatori che continuano a pervenire, senza soluzione di continuità, all'Autorità.

30. Facile Energy, inoltre, omette qualsivoglia controllo e tracciamento delle varie fasi di contrattualizzazione del cliente, a partire dal contatto (in prevalenza telefonico) delle agenzie con i clienti, che non è sottoposto ad alcun monitoraggio in merito al rispetto degli *script* di vendita, della comunicazione di informazioni complete e veritiere (in particolare in relazione alle caratteristiche dell'offerta, alle condizioni economiche applicate e ai diritti dei consumatori) e dell'espressione di un effettivo consenso da parte dei clienti. Del pari, non risultano tracciati l'invio del plico contrattuale (che, anzi, risulta sistematicamente omesso salvo apposita richiesta da parte del consumatore, come confermato dalle risposte del servizio clienti), delle bollette, dei solleciti, dei preavvisi di riduzione di potenza o disalimentazione e, per converso, la ricezione delle richieste di ripensamento e recesso, dei reclami e dei pagamenti, cosicché il Professionista in svariati casi richiede pagamenti e/o effettua disattivazioni senza rispettare alcuna procedura.

³³ Cfr. All. 2 della memoria.

³⁴ Cfr. All. 3 e 4 della memoria.

31. Tali constatazioni avvalorano appieno le contestazioni mosse in sede di avvio del procedimento e confermano, non solo, l'attualità, ma anche la gravità delle condotte, smentendo le argomentazioni addotte dal Professionista circa l'asserita insussistenza dei presupposti per l'adozione dell'intervento cautelare. In particolare, come detto, non appaiono conferenti le generiche asserzioni circa la pretesa esiguità e sporadicità delle segnalazioni e la correttezza della condotta della Società: quest'ultima non è suffragata né dalle evidenze relative alla gestione dei reclami e dei contatti da parte dei clienti né dall'impostazione di fondo, diffusa nella memoria e palesemente contraria agli orientamenti giurisprudenziali, secondo cui della condotta scorretta delle agenzie non risponderebbe la Società preponente.

32. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che, in particolare, le condotte consistenti nell'attivare forniture non richieste, esigere il pagamento di corrispettivi non dovuti e/o in pendenza di reclamo, minacciare o effettuare la disalimentazione del punto di prelievo senza congruo preavviso e/o in pendenza di reclamo, alla luce dei riscontri acquisiti in sede ispettiva e delle segnalazioni che continuano a pervenire, risultano ancora in atto e caratterizzate da un elevato grado di offensività. Si tratta di condotte attuate anche nei confronti di soggetti vulnerabili, ed in ogni caso suscettibili di arrecare grave pregiudizio agli utenti, sottratti a loro insaputa al precedente fornitore ed esposti al rischio non solo di vedersi richiedere esborsi ingiustificati, ma anche di essere esposti alla minaccia di (o direttamente alla) disalimentazione della fornitura, non solo in caso di mancato pagamento di fatture indebitamente emesse, e quindi non dovute, ma anche di pagamento avvenuto ma non rilevato dal Professionista.

33. Sotto tale profilo, non appaiono idonee ad elidere la continuazione delle condotte (il *periculum*) le misure asseritamente attuate dalla Società per arginare fenomeni quali le attivazioni non richieste, le richieste di pagamento di corrispettivi non dovuti e l'indebita disalimentazione, o minaccia di disalimentazione, del punto di prelievo. Infatti, da una parte le comunicazioni inviate alle agenzie appaiono meramente programmatiche e sostanzialmente circoscritte agli utenti deboli, dall'altra le misure previste nella menzionata circolare a diffusione interna³⁵ non appaiono in grado né di

³⁵ Relativamente alla categorizzazione di qualsiasi reclamo come "reclamo contratto non richiesto" con conseguente inserimento dell'utenza tra quelle non sollecitabili né disalimentabili, anche qualora pervenuto successivamente ai termini fissati dalla regolamentazione settoriale e/o dopo l'invio di sollecito o diffida con preavviso di disalimentazione in assenza di precedenti segnalazioni/reclami da parte del Cliente finale; non attivabilità e/o immediato blocco di ogni procedura volta al recupero di somme eventualmente fatturate a seguito dell'erogazione di energia elettrica e/o gas naturale fino a definizione del reclamo; possibilità di

sopperire alle forti carenze del sistema di gestione dei reclami e delle comunicazioni di recesso/ripensamento riscontrato in sede ispettiva né di arginare *a priori* il fenomeno delle attivazioni non richieste da parte delle agenzie: alla volontà di queste ultime di recepire correttamente e sollecitamente le scarse indicazioni di Facile Energy sarebbe demandato il compito di autolimitare il proprio operato, in assenza di un efficace sistema di monitoraggio e controllo, nonché sanzionatorio, predisposto dal Professionista (che finora si è limitato semplicemente a richiedere chiarimenti a tre sole agenzie).

34. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte illecite descritte, le stesse risultano idonee, nelle more del procedimento, a esporre i consumatori al rischio di vedersi attivate forniture non richieste e, sovente rimanendone inconsapevoli, di subire indebiti solleciti di pagamento e/o riduzioni di potenza o disalimentazioni dei punti di prelievo.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire la prosecuzione delle pratiche commerciali sopra richiamate, consistenti: *i)* nella conclusione di contratti e nell'attivazione di forniture non richieste, in assenza della sottoscrizione del consumatore o del suo consenso, unitamente all'omesso invio della documentazione contrattuale e alla richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; *ii)* nella diffusione di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del Professionista e le caratteristiche delle offerte, al fine di condizionare indebitamente le scelte dei consumatori e attivare forniture non richieste; *iii)* nell'imposizione di ostacoli non contrattuali onerosi o sproporzionati all'esercizio dei diritti contrattuali da parte del consumatore, con riferimento all'esercizio del diritto di ripensamento/recesso; *iv)* nella disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso, continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

esercitare il diritto di ripensamento, in qualsiasi forma o modalità esso sia esercitato, mediante accoglimento della relativa istanza anche qualora tardiva rispetto al termine di legge.

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Facile Energy S.r.l.:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta: i) all'attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas mediante *teleselling*, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore, ovvero a seguito di informazioni ingannevoli, omissioni informative e indebiti condizionamenti; ii) alla richiesta di pagamento delle relative forniture in pendenza di reclami e iii) all'effettuazione o alla minaccia di disalimentazione del punto di prelievo in pendenza di reclami o senza congruo preavviso.

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR 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 comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli