

DELIBERA N. 13/24/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DELLA S.R.L. SERVIZIO ENERGETICO ITALIANO IN MATERIA DI
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS/12557

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 gennaio 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n.434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 9 gennaio 2024 al prot. n. 0011437 dell’Autorità con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6 del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Servizio Energetico Italiano S.r.l., (di seguito, SEI, Società o Professionista), attiva nella vendita di gas naturale e di energia elettrica a clienti finali nel mercato libero, pratica commerciale realizzata mezzo *teleselling*, visite domiciliari e *Internet*;

VISTA la comunicazione del 8 maggio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12557, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che sulla base di numerose e continue denunce pervenute all’ AGCM stessa, dal mese di febbraio 2023, da parte di singoli consumatori e Associazioni di consumatori, è emerso che SEI a seguito di contratti stipulati senza esplicito consenso da parte dei consumatori avrebbe attivato forniture di energia elettrica e/o di gas naturale con modalità ingannevoli e/o omissive con conseguente erogazione di servizi e avrebbe, altresì, adottato condotte tali da ostacolare l’esercizio del diritto di ripensamento e di recesso dal contratto in possibile violazione degli articoli 20, 24, 25, 26 lettera f) in combinato disposto con l’articolo 66 *quinquies* e 52 del Codice;



RILEVATO che secondo AGCM le condotte realizzate dal Professionista, che potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del *Codice*, attengono alla:

- A) conclusione di contratti e attivazione di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore alla sottoscrizione del contratto o del suo consenso esplicito, con richiesta di pagamento di corrispettivi non dovuti; condotte che potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, 25 e 26 lettera *f*) in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice;
- B) ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dell'utente che potrebbero integrare una violazione degli articoli 24, 25 e 52 del Codice;

TENUTO CONTO che con riferimento al punto sub A) AGCM specifica che l'attivazione non richiesta (di seguito, ANR) avverrebbe:

- i. a seguito di un mero contatto telefonico o visita a domicilio nel corso dei quali gli agenti non fornirebbero informazioni corrette sulla finalità della telefonata, sulla natura e condizioni dell'offerta prospettata e sull'identità del Professionista (secondo quanto denunciato da consumatori, per esempio, gli agenti di vendita di cui si avvale SEI avrebbero contrattualizzato gli utenti di altri fornitori qualificandosi come agenti di quest'ultimi o di non meglio precisati enti per la protezione del consumatore), le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché della possibilità di esercitare il diritto di recesso nei termini previsti (in particolare le segnalazioni evidenziano la ricezione di informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa lo scopo delle visite o delle chiamate e le obbligazioni nascenti dal contratto e/o l'enunciazione delle stesse a una velocità talmente elevata da risultare incomprensibili);
- ii. a seguito di una telefonata artefatta in termini di adesione all'offerta;
- iii. in assenza di un contatto telefonico o di una visita a domicilio da parte di un agente/procacciatore del Professionista;

RILEVATO che AGCM riporta che nella maggior parte dei casi, nonostante la palese assenza di consenso e/o la contestazione dell'ANR da parte dei consumatori, SEI avrebbe insistito nell'esigere l'immediato pagamento dei corrispettivi e che, peraltro, a seguito della ANR alcuni consumatori hanno denunciato altresì l'indebita attivazione della domiciliazione bancaria delle fatture sul proprio conto corrente e che, in alcuni casi, l'attivazione non richiesta delle forniture da parte di SEI avrebbe fatto seguito, a distanza di tempo, a una precedente analoga attivazione da parte di un'altra società appartenente al medesimo gruppo, Facile Energy S.r.l.;

TENUTO CONTO che con riferimento al punto sub B) AGCM riporta che dalle segnalazioni in atti sembrerebbe, inoltre, che il Professionista abbia ostacolato l'esercizio del diritto di recesso fornendo informazioni poco chiare o fuorvianti, omettendo di inviare la lettera di accettazione dell'offerta sottoscritta dal cliente (o inviandola tardivamente) e la documentazione contrattuale, oltre che l'informativa sul recesso al domicilio del consumatore e, in aggiunta, ritenendo intempestivo o improduttivo di effetti il diritto di ripensamento validamente esercitato entro i termini desumibili dalla presunta data di conclusione del contratto. Inoltre, da alcuni reclami dei consumatori, risulta che la documentazione contrattuale asseritamente fornita dal Professionista come allegata alla "lettera di benvenuto", ovvero il plico contrattuale menzionato in calce alla stessa, non sarebbe mai pervenuta ai clienti, spesso venuti a conoscenza del cambio di



gestore a seguito del recapito delle fatture o, addirittura, dei relativi solleciti di pagamento. In tal modo il Professionista avrebbe ostacolato il diritto di ripensamento;

TENUTO CONTO che nella comunicazione di termine della fase istruttoria AGCM conferma e precisa alla Società le contestazioni già oggetto della comunicazione di avvio del procedimento PS/12557 circa la presunta illiceità dei comportamenti posti in essere dal Professionista inerenti all'attivazione di forniture non richieste di energia elettrica e/o di gas naturale;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti della Società;

CONSIDERATA la centralità che assume, per l'Autorità, nell'ambito della propria regolamentazione, il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web* e nei contratti e dell'esercizio del diritto di recesso degli utenti, in quanto consente al cliente, grazie alla chiarezza delle condizioni economiche, di effettuare scelte consapevoli nell'acquisto di beni e servizi e tener correttamente conto delle modalità di applicazione degli sconti;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni attuate dal Professionista tramite *teleselling*, visite a domicilio e *Internet*;

CONSIDERATO che sia il *teleselling*, basato su una rete di comunicazione telefonica su postazione fissa e mobile che garantisce la copertura di tutta la popolazione, che il porta a porta, sono strumenti particolarmente invasivi della vita privata, che sottopongono il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, a una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di contatto, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero;

CONSIDERATO che l'Autorità, per tale ragione, con delibera n. 79/09/CSP - *Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche* - ha disciplinato i principi e le regole cui si conformano gli operatori nell'erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati;

CONSIDERATO che l'Autorità ha, con delibera n. 156/18/CIR, disciplinato il corretto utilizzo della numerazione da parte dei *call center*, nell'ambito dell'attività di promozione e *teleselling*, anche al fine di garantire la massima trasparenza all'utente sulla chiamata ricevuta e la richiamabilità del numero;

VISTA la delibera n. 197/23/CONS, del 26 luglio 2023, recante "*Approvazione del Codice di Condotta di cui alla delibera n. 420/19/CONS sulle attività di teleselling e telemarketing avuto riguardo agli obblighi a tutela dei clienti finali derivanti dal codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell'Autorità*";

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della



medesima pratica;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO altresì che, in base a quanto riportato nell'Osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel terzo trimestre del 2023 compreso tra 43,3 e 43,9 milioni su base mensile (tra 43,3 e 44,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 49 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a settembre 2023, 43,0 mln hanno usato Google (43,3 milioni nello stesso mese del 2022), 39,4 mln Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2022), 36,0 milioni Amazon (35,2 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2023, tra 38,1 e 38,2 mln (tra 37,8 e 38,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 38 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite *teleselling*, visite domiciliari e *Internet* potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il *teleselling*, le visite domiciliari e *Internet* siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di settembre 2023.

³ Dato riferito al mese di settembre 2023.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Roma, 24 gennaio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba