

**RISPOSTA DI FACILE.IT**

**AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 200/2024/R/COM**

**“INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO ED EFFICIENTAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO  
DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE”**

**OSSERVAZIONI GENERALI**

Facile.it condivide e accoglie gli orientamenti dell’Autorità in merito all’aggiornamento del Codice di condotta commerciale e in particolar modo al rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling.

Grazie all’interazione continua con i propri utenti, Facile.it conferma di riscontrare una elevata asimmetria informativa tra il cliente finale e il venditore/intermediario, il che crea terreno fertile per il proliferare di operatori dall’approccio poco trasparente e contribuisce all’elevato numero di truffe, che avvengono per lo più per via telefonica.

Seppur si riconosca che negli anni successivi alla crisi energetica si sia registrato un aumento della consapevolezza del cliente riguardo ai temi riguardanti le proprie spese energetiche, tale consapevolezza risulta ancora non sufficiente a riconoscere e prevenire le vendite effettuate con comportamenti aggressivi o scorretti, rendendo il cliente vulnerabile ed aumentando il rischio che cada vittima di truffa.

In particolar modo, un fenomeno noto nel mercato e di entità molto rilevante riguarda operatori fraudolenti che, avvalendosi di un espediente tecnico chiamato *cli-spoofing*, sono in grado di operare in maniera anonima e irrintracciabile, generando numerazioni telefoniche false e non ricontattabili e, di conseguenza, non iscritte al ROC. Il più delle volte i teleseller aggressivi che utilizzano questo espediente per non essere identificati riescono ad estorcere al cliente i suoi dati e a concludere con l’inganno un cambio operatore, spesso sfruttando il nome dei venditori autorizzati, o di Arera stessa.

Per questo motivo, si ritengono auspicabili gli interventi proposti dall’Autorità riguardo al rafforzamento delle disposizioni su telemarketing e teleselling e si suggeriscono ulteriori disposizioni che potrebbero favorire l’identificabilità degli intermediari e, di conseguenza, limitarne i comportamenti scorretti.

Infine, si desidera sottolineare come i comparatori di tariffe, quali la scrivente, pur avvalendosi *anche* del canale telefonico per la sottoscrizione di contratti, operino con un approccio e un modello di business non assimilabile al teleselling e sono caratterizzati da peculiarità che li rendono una categoria a sé stante.

Solo a titolo di esempio, nel caso della scrivente quello telefonico è *uno dei* possibili canali di sottoscrizione di contratti luce e gas, che possono altresì essere conclusi in autonomia direttamente sul nostro sito, ovvero recandosi presso uno dei nostri negozi sul territorio. Inoltre, anche qualora il contratto venga concluso tramite telefonata, quest’ultima intercorre soltanto a valle della consultazione del nostro sito da parte del cliente, con relativa consultazione di tutte le tariffe disponibili ed esplicita scelta da parte del cliente di avvalersi del servizio di comparazione e consulenza da noi offerto, cosicché la telefonata stessa non è altro che una parte, quella finale, di un servizio più articolato. Infine, il cliente non è mai “acquisito” direttamente per via telefonica (ovvero: lavorando su liste), dal momento che l’acquisizione dello stesso

**Facile.it S.p.A. con socio unico**

Sede legale ed operativa: Via Sannio, 3 – 20137 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ [facile.it-operations@pec.it](mailto:facile.it-operations@pec.it) ▪ codice univoco 7Q0V40G

Partita IVA e codice fiscale 07902950968 ▪ REA CCIAA di Milano: 1989413 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tangerine Holdco S.p.A

avviene sempre previa sua spontanea navigazione del nostro sito o visita in uno dei nostri negozi, per avvalersi del servizio di comparazione.

Per queste e numerose altre ragioni che distinguono l'operato di un comparatore di tariffe da quello di un teleseller, la scrivente auspica la creazione di una categoria di intermediari specifica e distinta dalle altre, a sua volta regolata da codici di condotta dedicati, alla cui stesura siano però invitati a partecipare tutti i soggetti che operano nell'ambito identificato da tale nuova categoria.

## **SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE**

***Q.1 Si condivide l'orientamento relativamente all'identificazione del momento in cui il contratto si intende interamente eseguito? Se no, per quale motivo?***

Non si hanno osservazioni in merito.

***Q.2 Si condivide l'orientamento relativamente alle modalità e tempistiche di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche? Se no, per quale motivo?***

Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativamente alle modalità e tempistiche di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali ed economiche.

***Q.3 Si ritiene opportuno che i venditori utilizzino solo modalità di invio delle comunicazioni di modifica delle condizioni contrattuali che consentano sempre di verificare la ricezione? In caso affermativo, si specifichino quali modalità si ritengono opportune, sia per le comunicazioni in formato cartaceo sia in formato elettronico, motivando la risposta e segnalando eventuali criticità.***

Non si hanno osservazioni in merito.

***Q.4 Si condivide l'orientamento relativo al rafforzamento delle disposizioni in materia di telemarketing e teleselling? Se no, per quale motivo?***

Si condivide l'orientamento di rafforzare le disposizioni del Codice di condotta commerciale in materia di telemarketing e teleselling, in quanto si ravvisa ancora un ampio ricorso nel mercato a pratiche commerciali scorrette o aggressive da parte di call center che si identificano con nomi fittizi (ad esempio i fornitori stessi, il "Servizio Elettrico Nazionale", l'"Ente di Tutela del Consumatore", l'"Arera", ecc.) e che operano con numerazioni non riconoscibili, non ricontattabili e non iscritte al ROC.

In particolare, si condivide l'orientamento relativo alla possibilità di dotarsi, da parte dei venditori, di protocolli di autoregolamentazione per avere un maggiore controllo sugli standard di qualità della propria rete di vendita, diretta o indiretta, e che il suddetto codice possa costituire un elemento distintivo del singolo venditore riguardo a trasparenza ed affidabilità.

Tuttavia si auspica la creazione di codici di autoregolamentazione distinti per ciascuna categoria di intermediari, con regole che tengano in considerazione le peculiarità della singola categoria (telemarketing/teleselling, comparatori, agenti ecc.) e che rispondano efficacemente ai diversi modelli di business, come anticipato nelle osservazioni generali.

**Facile.it S.p.A. con socio unico**

Sede legale ed operativa: Via Sannio, 3 – 20137 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ [facile.it-operations@pec.it](mailto:facile.it-operations@pec.it) ▪ codice univoco 7Q0V40G

Partita IVA e codice fiscale 07902950968 ▪ REA CCIAA di Milano: 1989413 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tangerine Holdco S.p.A

Infine si auspica che, in caso di stesura di protocolli che riguardano specifiche categorie di intermediari, i rappresentanti di tali categorie possano partecipare al processo di stesura dei relativi codici di condotta.

***Q.5 Se si condivide l'orientamento, si ritiene vi siano ulteriori disposizioni da tenere in considerazione? Se sì, quali e perché.***

Una più chiara identificazione dell'intermediario tramite cui il contratto di Luce e Gas viene concluso fornirebbe una maggiore tutela al cliente finale, che potrebbe rivalersi su di esso in caso di vendita fraudolenta o altro eventuale illecito commesso, risultando altresì nella disincentivazione di tali comportamenti per gli stessi intermediari.

Al fine di rendere l'identificazione dell'intermediario più semplice per il cliente finale, si suggerisce quindi di rendere obbligatorio l'inserimento della sua ragione sociale e dei suoi riferimenti in un apposito campo della proposta contrattuale. In caso di mancata o erronea compilazione di tali informazioni, il venditore stesso dovrebbe essere ritenuto responsabile dell'annullamento della vendita o del reperimento e inserimento di tali informazioni prima dell'effettivo perfezionamento del contratto.

***Q.6 Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?***

Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione.