



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Fax 055.290118

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

Firenze, 26 novembre 2015

Spett.le AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
protocollo.agcm@pec.agcm.it

Spett.le AEEG
Via Dei Crociferi 19
info@autorita.energia.it

Spett.le ISVAP
Via del Quirinale, 21
00187 Roma
ivass@pec.ivass.it

Garante per la protezione dei dati Personali
Piazza di Monte Citorio n. 121
00186 ROMA
urp@pec.gdp.it

Oggetto: Esposto per pratiche commerciali scorrette di Enel Energia Spa, con sede in Roma, Via Regina Margherita 125 e Assistenza Casa srl, con sede in Milano, Via Cassinis 7, 20139 Milano

L'Aduc, con sede in Via Cavour 68, 50129 Firenze (email: aduc@aduc.it) in qualità di Associazione per i diritti degli utenti e consumatori, in persona del suo legale rappresentante Pro Tempore Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle (Bari) il 20 febbraio 1953, domiciliato presso la sede dell'Associazione, espone quanto segue.

I casi segnalati

Sono pervenute alla nostra Associazione segnalazioni da parte di alcuni consumatori di pratiche commerciali scorrette operate dalle società Enel Energia Spa (c.f. E p.i. 06655971007) e Assistenza Casa s.r.l. (P.iva 06733080961), la prima noto fornitore di energia elettrica e gas, la seconda venditrice di servizi assicurativi.

Le segnalazioni pervenute all'Associazione riguardano le seguenti circostanze di fatto.

Alcuni utenti, che hanno stipulato un contratto di fornitura di energia e/o gas, sono stati sopraggiunti, nelle settimane successive, da una lettera di Assistenza Casa srl, sedicente partner di Enel Energia, con l'indicazione del già concluso contratto (con tanto di dati personali e codici di riferimento contratto) nominati *LuceOK* o *GasOK*, in merito all'assicurazione del proprio impianto elettrico (all.1), sebbene non lo abbiano sottoscritto, né abbiano mai sentito parlare di Assicurazione Casa srl.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Fax 055.290118

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

Ivi si legge (piccolo in basso nel secondo foglio) la seguente dicitura: **“Lei dispone di un termine di 28 giorni per rinunciare ai benefici del presente contratto, per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo...”**

Sebbene l'utenza più accorta invii raccomandate di disdetta, Enel Energia ci risulta che ha provveduto, anche in detto caso e comunque, alla fatturazione nella bolletta della rata di polizza LuceOk, non rispondendo, peraltro, ai reclami di rimborso immediato effettuati dal consumatore.

Sul web, inoltre, emerge con evidenza l'ulteriore problema comune ad alcuni consumatori, che è quello di come provvedere alla disdetta della polizza.

Qui di seguito si riporta il testo di alcune segnalazioni:

Lettera ad Aduc del 28.10.2014

Gentili Signori,

riporto di seguito la cronistoria di quanto accaduto:

- il 28 marzo ho inviato a Enel Energia un fax richiedendo copia completa del contratto da me sottoscritto a Giugno 2013, in quanto in quell'occasione il loro agente si è dimenticato di lasciare il terzo foglio sul quale era riportato il riferimento alla polizza assistenza Luce OK e Gas OK da me inconsapevolmente acquistata.

Ho inoltre chiesto i termini di disdetta del contratto. Contemporaneamente ho spedito un fax ad Assistenza Casa per disdire la polizza Luce OK e Gas OK, ma anche questa richiesta è rimasta priva di riscontro

- il 10 aprile 2014, non avendo ricevuto risposta, ho inviato un secondo fax a Enel Energia, e per conoscenza all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il sistema idrico, sollecitando l'invio del contratto

- ad oggi (23 aprile 2014) non ho avuto ancora alcun riscontro.

Come devo agire per poter ricevere copia del contratto che mi spetta di diritto?

Posso chiedere l'intervento del Garante per l'energia elettrica ed il gas?

Ringrazio per l'attenzione ed attendo un Vostro riscontro.

Cordiali saluti.”

Si riportano, inoltre, alcuni link ai forum ed ai blog dove i consumatori si scambiano informazioni in merito e dove emerge chiaramente la diffusione della pratica commerciale descritta:

<https://it.answers.yahoo.com/question/index?qid=20131121010213AAC67S2>

<http://www.gennarocarotenuto.it/17035-lenel-mi-offre-luceok-e-se-non-aderisco/>

<http://denunceinrete.blogspot.it/2010/07/truffe-enel-energia.html>

<http://economia.gnius.it/disdetta-polizza-enel-luce-ok-gas-ok>

Le violazioni

Ad avviso dell'Associazione scrivente società ha posto in essere le seguenti pratiche commerciali scorrette:

- l'assenza di alcuna informazione pre-contrattuale relativamente al contratto di assicurazione Luce Ok



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Fax 055.290118

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

con Assistenza Casa srl;

- l'invio dei predetti contratti, talvolta mai sottoscritti (ma con un proprio codice), dati per conclusi, salvo rinuncia con raccomandata ar;
- l'illegittima diffusione dei dati personali degli utenti ad opera di Enel Energia Spa senza averne ottenuto il consenso;
- l'illegittima fatturazione del costo delle polizze Luce Ok mai stipulate.

Appaiono, dunque, messe in atto dalle due società indicate, Enel Energia e Assistenza Casa, pratiche commerciali scorrette perché ingannevoli ed aggressive.

Tutto quanto ciò premesso, l'Aduc, come sopra rappresentata e domiciliata

CHIEDE

all'Ill.ma Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di aprire un procedimento per pratiche commerciali scorrette contro le società Enel Energia Spa (c.f. E p.i. 06655971007) e Assistenza Casa s.r.l. (P.iva 06733080961) di inibire le suddette pratiche ed eliminarne gli effetti, come disposto dall'art 27, comma 2 D.lgs. n. 206 del 2005.

CHIEDE ALTRESI'

la sospensione provvisoria delle suddette pratiche ai sensi del successivo comma 3 dell'art. 27, Codice del Consumo nonché provvedere, se del caso, a comminare le dovute sanzioni. Si segnala il caso anche alle altre su indicate Autorità, affinché, anche in coordinamento con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato secondo quanto prevede l'art. 27 comma 1 -bis, emettano i pareri da quest'ultima richiesti, nonché i provvedimenti sanzionatori di propria pertinenza.

Vincenzo Donvito

Presidente Aduc