

24 ottobre 2009 15:04

ITALIA: Energia. Antitrust sanziona Sorgenia per pratiche commerciali scorrette

A seguire il comunicato dell'Antitrust diffuso in data di oggi.

Nei settori dell'energia elettrica e del gas attivate forniture in assenza di contratti sottoscritti o in base a contratti con firme non riconosciute dagli utenti. Ostacolato il diritto di recesso e fornite informazioni ingannevoli

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 7 ottobre 2009, ha deciso di sanzionare la società Sorgenia, con due distinte multe per complessivi 350.000 euro, per pratiche commerciali scorrette consistenti, in particolare, nell'attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica e nell'attivazione non richiesta di fornitura di gas naturale. L'istruttoria, avviata a seguito di numerose denunce arrivate anche al call-center dell'Antitrust, ha accertato che le due pratiche commerciali sarebbero state attuate attraverso le seguenti condotte:

1) l'attivazione di servizi di fornitura in assenza di contratti sottoscritti o in base a contratti con firme non riconosciute come proprie dagli utenti.

Dalle indagini effettuate è emerso che, nonostante i reclami presentati dai consumatori che si vedevano fatturare servizi mai richiesti, in alcuni casi disconoscendo la firma apposta sui contratti, Sorgenia non ha messo a punto un adeguato sistema di verifica e controllo dell'operato degli agenti. Anche il sistema di gestione dei reclami, peraltro tuttora in vigore, non è stato in grado di evitare che ai consumatori pervenissero fatture per consumi di energia elettrica o gas naturale mai richiesti

2) imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso.

Dalla documentazione raccolta dall'Autorità emerge che, in numerose occasioni, Sorgenia ha richiesto ai clienti il pagamento dei servizi di fornitura di energia o gas, pur avendo questi regolarmente esercitato il proprio diritto di recesso. Le richieste di pagamento sono comunque pervenute al cliente successivamente al suo esercizio del diritto di recesso e anche a distanza di svariati mesi.

3) comunicazione da parte degli agenti commerciali di informazioni ingannevoli.

Per ottenere la sottoscrizione dei contratti Sorgenia, attraverso i propri agenti commerciali, ha fornito ai potenziali clienti, in occasione delle attività di promozione e vendita 'porta a porta', informazioni ingannevoli, come l'appartenenza al gruppo Enel, presunti vantaggi economici conseguenti alla scelta di Sorgenia quale nuovo fornitore, come il rimborso di quanto fatturato dal precedente fornitore, ed il presunto subentro di Sorgenia nella società ACEAElectrabel. L'Autorità ha accertato che la società, pur consapevole dei comportamenti scorretti degli agenti, non ha attuato un efficace ed organizzato sistema di controllo dell'operato di questi ultimi, in grado di evitare il verificarsi di simili condotte.

Secondo l'Antitrust le pratiche commerciali di Sorgenia sono particolarmente gravi perché hanno interessato un numero significativo di consumatori (in numero maggiore per l'energia elettrica, in misura più ridotta per la vendita di gas naturale) e sono state realizzate nella fase di liberalizzazione dei mercati in cui l'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate si presenta particolarmente stringente. Le sanzioni deliberate sono pari a 200mila euro per i comportamenti tenuti nella fornitura di energia elettrica e di 150mila euro nel settore del gas naturale.

Il provvedimento integrale dell'Antitrust

[http://www.agcm.it/agcm_ita/news/news.nsf/4bdc4d49ebe1599dc12568da004b793b/5e9e11f97fb4795cc125765b00311920/\\$FILE/P20364.pdf](http://www.agcm.it/agcm_ita/news/news.nsf/4bdc4d49ebe1599dc12568da004b793b/5e9e11f97fb4795cc125765b00311920/$FILE/P20364.pdf)