

1 agosto 2016 19:09

ITALIA: Contratti energia Diverse iniziative Antitrust per attivazioni illecite

Antitrust a tutto campo a difesa dei consumatori nell'ambito delle attivazioni non richieste di forniture di energia e gas.

Nelle ultime settimane, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm) ha concluso le verifiche dell'ottemperanza alle delibere con cui la stessa Autorità ha sanzionato ENEL Energia, ENI, ACEA Energia, HeraComm, Geko (ex Beetwin) per aver messo in atto pratiche commerciali aggressive, consistenti nell'attivazione di forniture di gas e di energia elettrica in assenza di manifestazioni di consenso del consumatore o in presenza di un consenso non consapevole. Dopo l'intervento dell'Antitrust, le procedure adottate dalle società citate mirano d'ora in avanti ad assicurare un consenso consapevole all'attivazione di una nuova fornitura. Nel caso del teleselling (vendite telefoniche) tali procedure prevedono specificatamente:

la messa a disposizione del consumatore (tramite invio via posta elettronica o cartaceo) del contratto di fornitura, prima della definitiva conferma del consenso del consumatore a concludere il contratto;

la sistematica messa a disposizione dei consumatori della registrazione della telefonata con cui si acquisisce il consenso alla stipula del contratto, prima che questo sia concluso, nonché della telefonata di conferma della conclusione del contratto;

l'acquisizione dell'esplicito consenso alla rinuncia alla conferma in forma scritta per le vendite al telefono.

Le società creeranno anche successivi punti di controllo del processo di acquisizione del consenso, in modo da intercettare i contratti non richiesti o stipulati senza una adeguata consapevolezza del vincolo contrattuale.

Le società hanno, altresì, migliorato le procedure di controllo degli agenti, grazie all'introduzione di strumenti volti ad evitare la sottoscrizione da parte di soggetti non esplicitamente delegati dall'intestatario della fornitura e il caricamento nei sistemi dei professionisti di contratti compilati in assenza di qualsiasi contatto con il consumatore.

Inoltre, in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo, sempre Enel Energia, Eni, Acea Energia, HeraComm e Geko hanno previsto che, in caso di attivazione non richiesta di una fornitura di elettricità o gas (sia mediante il canale telefonico che mediante gli agenti porta-a-porta), il consumatore non sia tenuto a pagare alcunché, predisponendo procedure volte ad accertare nel caso di reclamo o contestazione se effettivamente l'attivazione sia avvenuta senza il consenso del consumatore, anche al fine di evitare comportamenti opportunistici.

Nonostante tali interventi, ad oggi, l'Antitrust continua a ricevere molte segnalazioni sia da parte di singoli consumatori e dalle Associazioni di consumatori, sia da parte di microimprese, nonché di concorrenti che lamentano attivazioni non richieste. Per questo motivo, l'Autorità ha ritenuto necessario continuare nell'attività di enforcement in materia.

A questo scopo, l'Autorità Garante, presieduta da Giovanni Pitruzzella, ha avviato un procedimento di inottemperanza nei confronti di Green Network, che – diversamente dalle società sopra menzionate - non ha ottemperato alla delibera sanzionatoria dell'Agcm.

Inoltre, tra il 6 e il 13 luglio, l'Autorità ha avviato tre nuovi procedimenti volti ad accertare eventuali violazioni del Codice del Consumo in relazione alle condotte tenute da quattro società operanti nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale: Estra Energie ed Estra Elettricità, Enegan e Iren Mercato.

Anche in questi casi, le condotte contestate riguardano l'attivazione delle forniture in assenza di contatto o manifestazioni di volontà da parte del consumatore; la contrattualizzazione sulla base di informazioni ingannevoli e omissive circa lo scopo del contatto, l'identità della società, le caratteristiche e il prezzo dell'offerta, nonché la possibilità di esercitare il diritto di recesso e le modalità di esercizio di tale diritto; nonché la richiesta del pagamento delle forniture non richieste, anche a fronte dei reclami dei consumatori. Inoltre, le procedure di acquisizione del consenso utilizzate dalla società non sembrano rispettare i requisiti formali previsti dal Codice del Consumo per il teleselling.

In tutti i suddetti casi sono state svolte ispezioni presso le sedi dei professionisti, con la collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.