

18 gennaio 2017 18:02

 ITALIA: Antitrust sanziona Iren, Estra e Enegan per 1,6 milioni di euro

Nel mese di dicembre 2016 l'Autorità Antitrust ha chiuso 3 nuovi procedimenti avviati nel luglio 2016 nei confronti di Iren Mercato (PS6259), Estra Energie ed Estra Elettricità (PS10114), ENEGAN (PS10138) sulle modalità di offerta e conclusione dei contratti a distanza di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, attraverso la rete degli agenti porta-a-porta e attraverso il canale telefonico (c.d. teleselling). Nel complesso sono state irrogate sanzioni per oltre 1,6 milioni di euro.

Durante i procedimenti istruttori, l'AEEGSI ha reso un articolato parere, nell'ambito della collaborazione prevista dal Protocollo di Intesa tra le due Autorità. Inoltre, le ispezioni presso le imprese si sono avvalse della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.

L'Autorità ha accertato che i quattro professionisti hanno adottato procedure di contrattualizzazione che sfruttavano il contesto di razionalità limitata e asimmetria informativa dei consumatori – dovuto anche alla complessità intrinseca delle offerte commerciali di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero –, permettendo la conclusione di contratti e l'attivazione di forniture non richieste di elettricità e/o gas.

In particolare, le condotte accertate hanno riguardato:

- (i) la conclusione di contratti di fornitura in assenza di qualsiasi manifestazione di consenso del consumatore – perfino attraverso l'apposizione di firme false - e, in caso di attivazione della fornitura non richiesta, nella ingiustificata richiesta di pagamento della fornitura da parte del venditore non richiesto;
- (ii) la conclusione di contratti di fornitura sulla base di informazioni ingannevoli sull'identità del professionista e la natura e lo scopo del contatto ed in assenza di una adeguata conoscenza ed informazione circa le caratteristiche e le condizioni contrattuali dell'offerta, ossia in condizioni tali da limitare notevolmente la capacità dei consumatori di prendere una decisione consapevole in merito all'offerta del professionista, anche in relazione ai tempi e luoghi dei contatti;
- (iii) l'opposizione di vari ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento – dalla limitazione delle modalità in cui lo stesso doveva essere esercitato, alla mancata messa a disposizione (con l'eccezione di IREN Mercato) del modulo di recesso, alla individuazione di un termine non corretto per il suo esercizio, sino alla mancata trattazione dei reclami per attivazione non richiesta nel caso di Estra;
- (iv) il mancato rispetto nelle procedure contrattuali delle vendite telefoniche dei diritti dei consumatori introdotti dalla Consumer Rights Directive (recepita dal D.Lgs. 21/2014): la possibilità di scegliere esplicitamente le modalità di conferma della conclusione del contratto in alternativa alla forma scritta, la sistematica messa a disposizione del supporto durevole contenente la registrazione delle telefonate di conclusione e di conferma del contratto prima che sorga il vincolo contrattuale, la conferma delle condizioni contrattuali da parte del professionista.

Le istruttorie si sono concluse con l'applicazione di sanzioni commisurate alla dimensione dei singoli professionisti e alla gravità delle violazioni del Codice del Consumo riscontrate. In dettaglio:

Procedimento	Professionista	Sanzione
PS6259	IREN Energia	830.000
PS10114	Estra Energie, Estra Elettricità	500.000
PS10338	ENEGAN	280.000

Nel corso dei procedimenti è emerso che sia IREN Energia sia le società del gruppo Estra avevano avviato dei processi interni volti alla verifica delle procedure di contrattualizzazione in essere e, prima della conclusione del procedimento, hanno proposto e attuato modifiche significative alle proprie procedure di contrattualizzazione per superare i problemi consumeristici contestati (check call di verifica su tutti i contratti porta-a-porta, messa a disposizione del consumatore della documentazione contrattuale e della registrazione delle telefonate di conclusione del contratto e di conferma prima che il consumatore sia vincolato, effettuazione di una seconda telefonata per verificare la ricezione della documentazione contrattuale e il consenso del consumatore, proposizione della scelta esplicita tra conferma scritta e conferma a mezzo telefono in caso di contratto telefonico, rafforzamento dei controlli sul comportamento degli agenti).

Infine, sia IREN Energia che le società del gruppo Estra non richiederanno più il pagamento delle forniture non richieste.

ENEGAN ha invece introdotto un più adeguato sistema di sanzione dei comportamenti scorretti degli agenti e interrotto l'acquisizione nel canale teleselling.

L'Autorità ha tenuto conto dell'atteggiamento collaborativo dei professionisti riducendo le sanzioni in misura proporzionale alla rilevanza e al grado di effettiva implementazione delle misure proposte.

Tale intervento istruttorio fa seguito a quello avvenuto nel 2015 nei confronti di ENEL Energia, ENI, ACEA Energia,

HeraComm, GdF Suez (ora Engie), Beetwin (ora Geko), Green Network, che ha portato alla revisione dei processi di acquisizione di nuovi contratti di fornitura di elettricità e gas nel corso del 2016 da parte delle aziende coinvolte, con l'eccezione di Green Network, nei cui confronti è in corso un procedimento per inottemperanza.