

5 milioni di multa a Enel e agenzie partner per pratiche ingannevoli nella vendita di servizi energetici

Pubblicato: Sabato 19 Novembre 2022



L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato a Enel Energia S.p.A. una sanzione amministrativa pari a 3.500.000 euro, a Conseed S.r.l. e Seed S.r.l., in solido, una sanzione amministrativa pari a 1.000.000 euro, a Zetagroup S.r.l. una sanzione amministrativa pari a 280.000 euro, a New Working S.r.l., Run S.r.l. e Sofir S.r.l., rispettivamente, una sanzione amministrativa pari a 100.000 euro.

Il procedimento è nato a seguito delle numerose segnalazioni di consumatori e di associazioni di consumatori che hanno evidenziato l'ingannevolezza di un messaggio preregistrato diffuso da una sedicente segreteria telefonica di Enel e da operatori di call center, riguardante la data di cessazione del mercato tutelato, cioè del regime di maggior tutela del prezzo nel settore dell'energia per i clienti finali di piccole dimensioni. Tale termine, attualmente previsto al 10 gennaio 2024, era indicato dagli operatori come imminente o, comunque, di gran lunga anticipato rispetto alla data di cessazione effettiva. In alcuni casi il passaggio dal mercato tutelato a quello libero dell'energia è stato prospettato, contrariamente al vero, come obbligatorio. L'informazione ingannevole aveva lo scopo di indurre i consumatori a sottoscrivere un contratto sul mercato libero dell'energia con Enel.

Secondo l'Autorità, inoltre, la condotta è risultata aggressiva a causa delle insistenti e ripetute telefonate che diffondevano il messaggio preregistrato, anche dirette ai moltissimi consumatori che non avevano fornito un preventivo consenso ad essere contattati per finalità di marketing.

L'istruttoria ha evidenziato che le agenzie partner Conseed S.r.l., Seed S.r.l., Zetagroup S.r.l., New Working S.r.l. e Run S.r.l. hanno consapevolmente svolto la propria attività di vendita avvalendosi di sub agenzie e di singoli agenti – non autorizzati da Enel – **che disponevano indebitamente di liste di clienti appartenenti al mercato tutelato e che utilizzavano una segreteria telefonica automatizzata per promuovere le offerte commerciali di Enel.** L'Autorità ha ritenuto che tali condotte integrino una pratica commerciale scorretta perché idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in relazione, peraltro, ad un servizio di interesse primario, quale quello della fornitura dei servizi di energia.

Inoltre queste società, come anche Sofir Srl, sono risultate responsabili della mancata predisposizione di un adeguato sistema di controllo sulla propria rete di vendita.

Per quanto riguarda Enel, l'Autorità ha accertato la sua responsabilità nella mancata implementazione di un efficace sistema di controllo sulle modalità con cui le agenzie partner, le subagenzie e gli agenti ad esse collegati contattavano la clientela e acquisivano nuovi contratti sul mercato libero dell'energia, mediante comportamenti ingannevoli e aggressivi. L'istruttoria ha evidenziato la piena consapevolezza da parte di Enel dell'ampiezza e della rilevanza delle condotte oggetto del procedimento, nonché la mancata adozione di misure idonee a prevenire ed evitare che tali condotte si diffondessero in maniera così ampia sul mercato. Nello stabilire l'ammontare della sanzione, l'Autorità ha tenuto in considerazione non solo la gravità e la durata delle violazioni del Codice del Consumo, ma anche l'alto numero di consumatori coinvolti.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it