

IP135 - ITALCOGIM ENERGIEATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Provvedimento n. 23671

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 giugno 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 21916 del 15 dicembre 2010, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dalla società Italcogim Energie S.p.A. e consistenti, rispettivamente: a) con riferimento alla fornitura di energia elettrica ad utenze domestiche, nell'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e nell'aver omesso informazioni rilevanti in ordine alla natura ed alle qualifiche di Italcogim o dei suoi agenti, ovvero in ordine al prezzo ed alle caratteristiche del servizio offerto, nonché nel mancato seguito dato da Italcogim ai reclami presentati dagli utenti; b) con riferimento alla fornitura di gas ad utenze domestiche, nell'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e nell'aver omesso informazioni rilevanti in ordine alla natura ed alle qualifiche di Italcogim o dei suoi agenti, ovvero in ordine al prezzo ed alle caratteristiche del servizio offerto, nonché nel mancato seguito dato da Italcogim ai reclami presentati dagli utenti;

VISTA la propria delibera n. 23190 dell'11 gennaio 2012, con la quale l'Autorità ha contestato a GDF Suez Energie S.p.A. (già Italcogim Energie S.p.A.)¹ la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla suddetta delibera n. 21916 del 15 dicembre 2010;

VISTA la propria delibera n. 23570, del 16 maggio 2012, con la quale l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 21916 del 15 dicembre 2010, notificato a Italcogim Energie S.p.A. in data 29 dicembre 2010, l'Autorità ha deliberato, a chiusura del procedimento istruttorio PS5803, la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dal professionista consistenti:

a) con riferimento alla fornitura di energia elettrica ad utenze domestiche, nell'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e nell'aver omesso informazioni rilevanti in ordine alla natura ed alle qualifiche di Italcogim o dei suoi agenti, ovvero nell'aver fornito informazioni non corrette in ordine al prezzo ed alle caratteristiche del servizio offerto, nonché nel non aver dato seguito ai reclami presentati dagli utenti;

b) con riferimento alla fornitura di gas ad utenze domestiche, nell'aver fornito informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete e nell'aver omesso informazioni rilevanti in ordine alla natura ed alle qualifiche di Italcogim o dei suoi agenti, ovvero nell'aver fornito informazioni non corrette in ordine al prezzo ed alle caratteristiche del servizio offerto, nonché nel non aver dato seguito ai reclami presentati dagli utenti.

Sulla base delle risultanze istruttorie l'Autorità ha ritenuto che entrambe le pratiche commerciali sopra descritte costituissero pratiche commerciali scorrette ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, 24 e 25 del Codice del Consumo.

2. In esito alle valutazioni condotte, l'Autorità ha irrogato alla società Italcogim Energie S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 65.000 euro per ciascuna delle pratiche commerciali scorrette, vietandone contestualmente l'ulteriore diffusione o continuazione.

3. Nel corso del 2011 sono pervenute numerose segnalazioni che lamentavano attivazioni non richieste di forniture sia di energia elettrica che di gas da parte della società Italcogim Energie S.p.A. e, successivamente, da parte della società GDF Suez Energie S.p.A., da ciò emergendo la reiterazione delle pratiche commerciali oggetto del provvedimento sopra citato. L'Autorità con provvedimento n. 23190 dell'11 gennaio 2012, ha, quindi, contestato a GDF Suez Energie S.p.A. di aver violato la delibera n. 21916 del 15 dicembre 2010. Nel corso del procedimento sono, inoltre, pervenute ulteriori segnalazioni aventi ad oggetto condotte analoghe tenute dal professionista per un totale di circa 80 richieste di intervento.

¹ [Italcogim Energie ha cambiato denominazione sociale a far data dal 1° aprile 2011.]

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

4. La parte ha presentato una richiesta di audizione per illustrare le proprie difese. L'audizione si è tenuta in data 12 aprile 2012; in tale occasione il professionista ha illustrato i contenuti di un documento, depositato in atti, nel quale sono riportati alcuni dati quantitativi relativamente ai mercati di riferimento e talune precisazioni in ordine ai contenuti delle segnalazioni a quella data acquisite al fascicolo, nonché una sintesi degli interventi posti in essere dalla società per dar seguito alla diffida di cui al provvedimento di chiusura del procedimento PS5803, nonché gli interventi che l'operatore intende realizzare ed ha già programmato al fine di circoscrivere il fenomeno delle attivazioni non richieste.
5. In merito alle segnalazioni poste alla base del procedimento di inottemperanza, la Parte ha dichiarato, tra l'altro, che nove di esse riguardano *"Contratti mai sottoscritti dai clienti (o comunque non inseriti a sistema)"*, mentre in sei casi il contratto non è stato attivato perché annullato prima dello *switch*. Per altri sedici casi, il contratto è stato attivato, ma solo in otto casi l'utente ha proposto reclamo alla Società lamentando un'attivazione non richiesta. Riguardo a tali sedici casi, la Parte ha affermato, per otto di essi, di non essere in possesso della registrazione così detta *check call*, in quanto rientranti nel *"20% per cui a quel tempo non era prevista"*.
6. Dalla sezione del documento depositato dedicata alle *"Azioni implementate dopo la chiusura del procedimento PS/5803"* risulta che il professionista ha intrapreso *"azioni di miglioramento"*, nel corso del 2011, in quattro diverse aree di intervento: 1) Qualità delle agenzie e processo di vendita; 2) Qualità del consenso; 3) Customer Care Pre-sales; 4) Gestione attiva delle segnalazioni di contratti non richiesti.
7. In particolare, GDF Suez Energie S.p.A. ha dichiarato che, dal 1° maggio 2011, le attività di *Check Call* verso i clienti che hanno sottoscritto una proposta di fornitura sono state affidate ad *"un soggetto terzo"*; ha, inoltre, riferito di essere arrivato a coprire con la *Check Call* l'80% delle proposte di nuovo contratto nel corso del primo semestre 2011, facendo presente che intende realizzare la copertura integrale del controllo sulla corretta acquisizione del consenso per le nuove utenze, estendendo la *Check Call* al 100% delle nuove proposte contrattuali entro il mese di giugno 2012.
8. A proposito della verifica telefonica, la Parte ha altresì dichiarato che, ove il cliente risulti irreperibile *"in esito ai vari tentativi che vengono effettuati, la fornitura non viene attivata"*.
9. GDF Suez Energie S.p.A. ha inoltre precisato di aver realizzato un articolato processo per la gestione della proposta di nuova fornitura, il quale prevede, tra l'altro, l'invio di una *Welcome Letter* con i riferimenti del *Customer Care Presales* prima dell'invio della richiesta di *switch* al distributore, nonché l'invio di un sms con il quale il cliente *"viene informato [...] dell'attivazione della fornitura o dell'eventuale necessità di correggere alcuni dati"* a seguito di indicazioni fornite dal distributore in esito alla richiesta di *switch*.
10. In caso di disconoscimento della richiesta di fornitura, la procedura di attivazione, se è ancora possibile, viene interrotta senza soluzione di continuità rispetto alla precedente fornitura. Nel caso in cui, invece, non sia possibile bloccare l'attivazione della fornitura, *"la fatturazione del consumatore viene immediatamente bloccata e nessun consumo viene fatturato fino alla cessazione delle forniture"*. Per ciò che concerne le forniture di elettricità, GDF provvede ad avviare le procedure per il rientro dell'utente nel regime di Maggior Tutela; per le forniture di gas, il consumatore viene invece invitato a sottoscrivere un nuovo contratto con un altro operatore. Una volta cessata la fornitura, *"viene sbloccata la fatturazione e viene inviata la fattura al consumatore con la quietanza dei consumi (sia gas che energia elettrica) che sono a carico di GDF Suez Energie, oltre ad un indennizzo [...]"*.
11. Nello stesso documento, il professionista ha evidenziato come l'incidenza del numero di attivazioni non richieste riveli un *trend* in diminuzione nel periodo 2010 – primo trimestre 2012.
12. Con memoria depositata il 31 maggio 2012, il professionista, a seguito di un accesso agli atti con cui ha preso visione delle ulteriori segnalazioni pervenute in Autorità e acquisite agli atti del fascicolo, ha fornito precisazioni in ordine a tali richieste di intervento. L'operatore ha dedotto che in undici casi si tratterebbe di *"Contratti mai sottoscritti dai clienti (o comunque non inseriti a sistema)"*, per sette contratti la fornitura non sarebbe stata attivata in quanto questi sarebbero stati annullati tempestivamente, mentre per diciotto casi vi sarebbe stata la cessazione a seguito del reclamo. Anche alla luce di tali dati quantitativi, la tesi sostenuta dalla Parte è che *"la semplice circostanza che si riscontrino singoli episodi di attivazioni non richieste è elemento non sufficiente a fondare un addebito a carico della Società, di inottemperanza"*.
13. Nella stessa memoria, GDF Suez Energie S.p.A., richiamando la delibera AEEG 19 aprile 2012, n. 153/2012/R/com, sostiene che le indicazioni ivi contenute al fine di *"prevenire contratti e attivazioni non richiesti"*, ovvero *"per porvi successivamente rimedio [...]"* corrispondono ad iniziative che GDF SUEZ ha già da tempo implementato in via spontanea, in una forma addirittura più stringente di quella prefigurata dall'AEEG. Ne discenderebbe, secondo l'operatore, l'incensurabilità delle condotte tenute da GDF sotto il profilo dell'adempimento agli obblighi di diligenza professionale gravanti sulla società.
14. Tale conclusione, a detta della Parte, risulterebbe avvalorata da quanto statuito dal Consiglio di Stato nelle sentenze adottate in Adunanza Plenaria l'11 maggio 2012 - con particolare riferimento alla sentenza n. 11 - ove si afferma che *"il rispetto della disciplina di settore non può che qualificare il comportamento dell'operatore quale diligente"*.
15. Su un piano più generale, la società afferma che le sentenze rese dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato dovrebbero portare l'Autorità a deliberare l'archiviazione del procedimento per non luogo a procedere. Sul punto fa presente che le sentenze affermano che: *"nel rapporto tra normativa generale posta a tutela del consumatore [...] e"*

normativa di settore deve trovare applicazione il principio di specialità", pertanto, in termini di individuazione dell'Istituzione competente a reprimere condotte lesive di diritti dei consumatori/utenti l'Autorità di riferimento sarebbe quella di settore. A detta di GDF Suez Energie S.p.A., infatti, tali pronunce, "ancorché riferite nel caso di specie all'ordinamento delle comunicazioni elettroniche, ben potrebbero essere replicate per il settore dell'energia, dove è parimenti presente un esaustivo plesso normativo settoriale [...] che abbraccia la tutela del consumatore, anche nelle fasi della conclusione dei contratti di fornitura dell'energia elettrica e del gas e della loro esecuzione, la cui applicazione è rimessa ad un'Autorità indipendente (l'AEEG), titolare di funzioni sia di regolazione sia di vigilanza".

III. VALUTAZIONI

16. Quanto all'eccezione di inapplicabilità della normativa generale in materia di pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del Consumo ed a quella conseguente di ventilata incompetenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato a valutare le condotte oggetto del procedimento, si rileva che, trattandosi, nel caso di specie, di un procedimento che valuta l'ottemperanza ad un provvedimento divenuto inoppugnabile, le eccezioni non rilevano.

17. Ciò premesso, quanto al merito delle condotte oggetto del procedimento, si rileva, in primo luogo, come la circostanza che ad una parte non irrilevante delle segnalazioni pervenute non corrispondano *"contratti [...] sottoscritti dai clienti (o comunque non inseriti a sistema)"* sia del tutto irrilevante, dovendosi presumere, fino a prova contraria, che i segnalanti siano stati contattati da soggetti operanti per conto di GDF e dagli stessi indotti a sottoscrivere proposte contrattuali con metodi non trasparenti. D'altro canto, occorre anche considerare che le fattispecie portate a conoscenza dell'Autorità non rappresentano che una frazione più o meno consistente del fenomeno. Sulla base del complesso delle circostanze desumibili dagli atti del fascicolo, si ritiene, pertanto, che il fenomeno delle attivazioni e dei contratti non richiesti nel periodo preso in considerazione non presenti quegli elementi di sporadicità che consentirebbero di ridurre la rilevanza all'ambito del disagio fisiologico, tenuto conto delle peculiarità del processo industriale di riferimento.

18. D'altro canto, valutando l'andamento diacronico delle segnalazioni, sia di quelle pervenute direttamente che di quelle trasmesse dall'AEEG, e tenuto conto della scansione temporale degli interventi di implementazione da parte di GDF Suez Energie S.p.A. per porre un argine concreto al problema di cui trattasi, si ritiene di poter imputare, almeno in parte, il fenomeno del perdurare delle attivazioni non richieste, ad una non tempestiva attivazione dell'operatore volta a rimuovere i profili di criticità legati all'acquisizione della nuova clientela.

19. In tale ottica, si rileva come ancora tra gli obiettivi del primo semestre 2011 figurasse, secondo quanto dichiarato dalla Parte, l'impegno ad estendere la *Check Call* all'80% delle proposte di nuovo contratto e come ancora oggi tali proposte non siano integralmente coperte dalla chiamata telefonica di conferma, essendo l'estensione integrale programmata per il mese di giugno del 2012.

20. Pertanto, atteso che permane un ritardo da parte della Società nel porre in essere tutte le misure dalla stessa ritenute idonee a risolvere il problema e che tale ritardo non è stato privo di conseguenze per i consumatori, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista nel periodo di tempo oggetto di analisi, costituisca un'inottemperanza alla delibera n. 21916 del 15 dicembre 2010, fermo restando che l'Autorità continuerà a monitorare il fenomeno per valutare gli interventi che riterrà opportuno intraprendere a tutela dei consumatori, rispetto all'evolversi della situazione delle forniture non richieste.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

22. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

23. Alla luce di tali criteri, considerati in particolare gli interventi posti in essere nell'interesse del consumatore che sia incorso in una ipotesi di attivazione non richiesta e le ulteriori azioni programmate dalla Società per circoscrivere il fenomeno, si ritiene di irrogare a GDF Suez Energie S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari al minimo edittale, nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

a) che il comportamento della società GDF Suez Energie S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera n. 21916 del 15 dicembre 2010, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società GDF Suez Energie S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella