

PS91 - ENEL ENERGIA-RICHIESTA CAMBIO FORNITORE

Provvedimento n. 18172

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 marzo 2008;

SENTITO il Relatore Giorgio Guazzaloca;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *Codice del consumo*, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146;

VISTO il *"Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette"*, adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007 pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito Regolamento);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS91 del 21 febbraio 2008, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26, lettera f), del Decreto Legislativo n. 206/05, come modificato dal Decreto Legislativo n. 146/07, così come richiamati altresì dall'articolo 57, comma 2, del medesimo Decreto, come modificato dall'articolo 8 del Decreto Legislativo 23 ottobre 2007, n. 221, poste in essere dalle società Enel S.p.A., Enel Distribuzione S.p.A., Enel Energia S.p.A. e Enel Servizio Elettrico S.p.A.;

VISTE le delibere dell'Autorità del 21 febbraio 2008, con cui sono state autorizzate ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Decreto Legislativo n. 206/05, come modificato dal Decreto Legislativo n. 146/07, presso le sedi delle società Enel S.p.A., Enel Distribuzione S.p.A., Enel Energia S.p.A. e Enel Servizio Elettrico S.p.A. nonché presso le sedi di Visiant Contact Centre S.r.l., Primavox S.a.s., Easy Word S.a.s. di Nardo Maria e In & Out S.p.A.;

VISTE le memorie presentate dalle società Enel S.p.A., Enel Distribuzione S.p.A., Enel Servizio Elettrico S.p.A. Enel Energia S.p.A. in data 13 febbraio 2008;

VISTA la nota del 20 marzo 2008, con la quale l'Autorità ha deliberato di invitare le Società del Gruppo Enel a rimuovere i profili di possibile scorrettezza delle pratiche oggetto del procedimento;

VISTA la successiva comunicazione di Enel Energia S.p.A. pervenuta in data 25 marzo 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Nei mesi di novembre/dicembre 2007 e gennaio/febbraio 2008, sono pervenute diverse segnalazioni con cui numerosi consumatori hanno contestato alla società Enel Energia S.p.A., società che opera nel Mercato libero dell'energia, l'attivazione di forniture di energia elettrica e/o di gas, da essi asseritamente mai richieste o rispetto alle quali è stato tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento o il diritto di recesso¹.

2. Inoltre, nei mesi di ottobre e novembre 2007, sono pervenute altre denunce con cui alcuni consumatori hanno segnalato la presunta ingannevolezza di alcuni messaggi riconducibili alla campagna pubblicitaria volta a promuovere le offerte riferite all'elettricità e al gas, denominate *"Bioraria"* e *"Vantaggio 5+"*, in quanto le stesse sarebbero idonee ad indurre in errore il consumatore in ordine all'identità del soggetto offerente ed in quanto non lascerebbero intendere che l'adesione alle offerte pubblicizzate determina lo spostamento dell'utente ad un nuovo fornitore nonché, con specifico riferimento all'energia elettrica, il passaggio dal mercato di Maggior Tutela al Mercato Libero, con conseguente adesione ad un piano tariffario soggetto, in futuro, alle variazioni di mercato.

3. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 21 febbraio 2008, è stato avviato il procedimento istruttorio PS91, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo 206/2005, come modificato dal Decreto Legislativo 146/2007 nonché ai sensi dell'articolo 6 del *Regolamento*, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26, lettera f), del Decreto Legislativo n. 206/05, così come richiamati altresì dall'articolo 57, comma 2, del medesimo Decreto.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le parti sono state invitate, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo n. 206/05.

5. I professionisti parti del procedimento sono: Enel S.p.A. in qualità di capogruppo; Enel Energia S.p.A. in qualità di fornitore dei servizi di energia elettrica e di gas naturale nel Mercato Libero; Enel Distribuzione S.p.A. in qualità di soggetto erogatore del servizio di fornitura di energia elettrica ai clienti in Maggior Tutela, sino al 31 dicembre 2007; Enel Servizio Elettrico S.p.A. in qualità di soggetto erogatore del servizio di fornitura di energia elettrica ai clienti o in Maggior Tutela, a far data dal 1° gennaio 2008.

¹ [Ulteriori denunce sono pervenute anche dopo l'avvio del presente procedimento.]

6. I comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" consistono: a) nel passaggio di clienti di Enel Distribuzione S.p.A. in regime di c.d. Maggior tutela al mercato libero realizzato mediante l'attivazione di una fornitura di energia elettrica non richiesta dai consumatori e, in particolare, mediante l'adesione all'offerta commerciale denominata "Energia pura casa"; b) nell'attivazione non richiesta di una fornitura di gas naturale mediante l'adesione all'offerta commerciale denominata "Vantaggio 5 +"; c) nella diffusione di una campagna pubblicitaria volta a promuovere, tra l'altro, le offerte "Bioraria" e "Vantaggio 5 +" e, in particolare, di due messaggi rappresentati da un volantino diffuso sul territorio nazionale nei mesi di ottobre e novembre 2007 e da uno spot televisivo diffuso, tra l'altro, in data 14 ottobre 2007 sull'emittente Rai Tre alle ore 21.00 circa. I messaggi potrebbero considerarsi idonei ad indurre in errore il pubblico dei destinatari in ordine all'identità del soggetto offerente e non lascerebbero intendere che l'adesione all'offerta relativa all'energia elettrica determina il passaggio dell'utente dal mercato in regime di Maggior Tutela al Mercato Libero, con conseguente adesione ad un piano tariffario soggetto, in futuro, alle variazioni di mercato e non alla sola regolamentazione dell'AEEG.

II. ACCERTAMENTI ISPETTIVI

7. In data 21 febbraio 2008, vista la comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha deliberato di autorizzare ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Decreto Legislativo n. 206/05, presso le sedi delle società Enel S.p.A., Enel Distribuzione S.p.A., Enel Energia S.p.A. e Enel Servizio Elettrico S.p.A. nonché presso le sedi di soggetti terzi che svolgono attività di agenzia o di *Teleselling* in forza di contratti conclusi da Enel S.p.A. in nome e per conto di Enel Energia S.p.A., quali Visiant Contact Centre S.r.l., In & Out S.p.A., Primavox S.a.s. e Easy Word S.a.s.. Gli accertamenti ispettivi sono stati svolti presso le sedi delle predette società in data 27 febbraio 2008.

8. Dagli accertamenti ispettivi effettuati presso le sedi delle società appartenenti al Gruppo Enel, è emersa la consapevolezza di Enel Energia S.p.A. in ordine all'esistenza di numerose segnalazioni da parte della clientela e delle associazioni dei consumatori, relativamente a richieste di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale mai sottoscritte dai consumatori, che lamentano la falsificazione della firma, ovvero di richieste che i consumatori dichiarano di aver formulato sulla base di pubblicità ingannevoli o di informazioni incomplete fornite dagli agenti o da operatori dei *call center*², rispetto alle quali è stato esercitato il diritto di ripensamento nei termini di legge o il diritto di recesso.

9. Dagli accertamenti ispettivi effettuati, inoltre, è emerso che, per l'acquisizione di clienti residenziali sul mercato libero, la società Enel S.p.A. in nome e per conto di Enel Energia S.p.A., ha concluso con alcune società esterne (tra le quali Visiant Contact Centre S.r.l. ed In & Out S.p.A.) numerosi contratti aventi ad oggetto la prestazione di attività di contatto telefonico (c.d. *Teleselling*) finalizzata alla conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e di gas (*single energy*) e congiuntamente di energia elettrica e di gas (*Dual energy*).

L'attività viene svolta effettuando chiamate in uscita verso liste di nominativi selezionati e forniti periodicamente dal Committente (chiamate in c.d. *outbound*) ed, in alcuni casi, mediante la gestione, per conto di Enel, di telefonate in entrata effettuate da potenziali clienti che contattino il numero verde 800 900 860 e richiedano informazioni sulle offerte di Enel Energia (chiamate in c.d. *inbound*). Entrambe le categorie di contatto telefonico sono svolte dai Provider sulla base di processi e di documenti (*script*) contenenti le modalità e le espressioni che il singolo operatore deve utilizzare nella prospezione dell'offerta commerciale al consumatore, confezionati ed ideati dalla società Enel Energia S.p.A.

Tra gli *script* per il *Teleselling* in *outbound*, acquisiti nel corso delle ispezioni presso la sede centrale di Enel Energia S.p.A. e presso le sedi delle Società Visiant Contact Centre S.r.l. ed In & Out S.p.A., alcuni erano riferiti alle acquisizioni di prodotti destinati al segmento residenziale declinabili sia in "*Single Energy*" che in "*Dual Energy*"³.

Dagli *script* si evince che nel corso delle telefonate non si specifica che Enel Energia è la società appartenente al Gruppo Enel che opera nel Mercato libero dell'energia elettrica e del gas e che per i clienti di Enel Servizio Elettrico S.p.A., l'adesione alle offerte proposte determina il passaggio dal regime di Maggior Tutela al Mercato libero, con conseguente adesione ad un piano tariffario soggetto, in futuro, alle variazioni di mercato.

Nel corso della telefonata, inoltre, non viene fornita alcuna indicazione in ordine al contenuto del modulo successivamente inviato e che il consumatore è chiamato a sottoscrivere per l'attivazione dell'offerta. Il consumatore, in particolare, non viene informato della circostanza che la firma del modulo, precompilato dall'operatore durante la telefonata, comporta la formulazione di una proposta commerciale a favore del professionista irrevocabile per 45 giorni.

Gli *script* utilizzati dagli operatori, poi, omettono di informare il consumatore della possibilità di esercitare il diritto di ripensamento entro dieci giorni dalla sottoscrizione della proposta commerciale.

A ciò si aggiunga, che, per l'offerta "*Dual Energy*" l'operatore si limita ad affermare che l'adesione all'offerta, di volta in volta prospettata, comporta il vantaggio di un solo fornitore di energia, senza precisare che l'adesione alla formula "*Dual Energy*" comporta una opzione del consumatore a favore di Enel Energia anche per la fornitura di gas naturale.

² [Cfr. Doc. n. 292.]

³ [Doc. n. 126, 127, 129, 205, 259.]

III. MEMORIE DELLE PARTI

10. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 21 febbraio 2008, con riferimento al procedimento cautelare, sono state prodotte memorie difensive da parte delle società Enel S.p.A., Enel Distribuzione S.p.A., Enel Servizio Elettrico S.p.A. ed Enel Energia S.p.A.

In particolare, Enel Energia S.p.A., con memoria pervenuta in data 13 febbraio 2008 e con successiva comunicazione pervenuta in data 25 marzo 2008, ha rilevato, tra l'altro, che:

- è stata attivata una apposita *task-force* per la gestione delle pratiche relative alla riattivazione della fornitura in regime di maggior tutela dei clienti che hanno presentato reclami per disconoscimento di firma o per attivazioni realizzate senza piena consapevolezza. In relazione a questi clienti, Enel Energia ha poi precisato di avere già sospeso l'invio di fatture e ogni ulteriore attività volta al recupero di corrispettivi relativi alla fornitura di energia elettrica nel mercato libero. La stessa società, nel comunicare a tali clienti che a far data dal 1° maggio 2008 sarà efficace il ritorno al mercato di maggior tutela, ha specificato che per l'energia elettrica erogata nelle more di tale passaggio i clienti dovranno pagare, alla società che opera nel mercato di maggior tutela, il minore tra l'importo dovuto nel regime di mercato libero e quello che sarebbe stato loro applicato in regime di maggior tutela;
- è stato sospeso l'invio di fatture e ogni ulteriore attività volta al recupero di corrispettivi relativi alla fornitura di gas naturale a tutti i clienti che hanno presentato reclami per disconoscimento di firma o per attivazioni realizzate senza piena consapevolezza;
- a partire dal 22 marzo 2008 è stato provvisoriamente sospeso il canale di vendita telefonico residenziale *outbound* per permettere una ridefinizione degli *script* a supporto degli operatori dedicati a tale attività con particolare riferimento alla identità di Enel Energia quale società che opera nel Mercato libero, alla circostanza che per i clienti in regime di Maggior Tutela l'adesione all'offerta determina il passaggio al Mercato libero, alla forma ed alla modalità di conclusione del contratto ed alla circostanza che l'adesione alla formula "*Dual Energy*" comporta una opzione del consumatore a favore di Enel Energia anche per la fornitura di gas naturale;
- la campagna pubblicitaria di vendita che ha dato luogo ai comportamenti censurati da codesta Autorità è cessata il 31 gennaio 2008.

IV. VALUTAZIONI

Ciò posto, si rileva che non sussistono fondati motivi di particolare urgenza per l'adozione della misura cautelare, con particolare riferimento al requisito del *periculum in mora*.

Infatti, da un lato, rispetto alle pratiche commerciali consistenti nell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e/o gas naturale, risulta cessata l'esecuzione delle richieste che i consumatori dichiarano di non aver mai sottoscritto o formulato sulla base di informazioni inesatte o incomplete e risulta interrotta l'attività di promozione telefonica che potrebbe comportare l'attivazione di nuove forniture in assenza di una piena consapevolezza da parte dei clienti. Dall'altro, con riguardo alle comunicazioni commerciali contestate, si rileva che la campagna pubblicitaria è cessata dal 31 gennaio 2008.

RITENUTO, pertanto, che non emergono elementi idonei ad avvalorare gli estremi della particolare urgenza di cui all'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo n. 206/05 e all'articolo 9 del Regolamento;

DELIBERA

di non adottare la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali contestate, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo n. 206/05 e dell'articolo 9, comma 1, della delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, recante "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*".

Il presente provvedimento verrà comunicato 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 27, comma 13, del Decreto Legislativo n. 206/05, entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà