

Trento, 16 dicembre 2015

Comunicato stampa

**Contratti energia al telefono: sanzioni dell'Antitrust per  
Enel Energia, ENI, Green Network e altre 4 società  
Il CRTCU verificherà eventuali recuperi per i consumatori**

L'AGCM (Antitrust), dopo un'indagine durata vari mesi, ha comminato la scorsa settimana una sanzione record di 6 milioni di euro a sette società di vendita dell'energia elettrica e gas, per aver adottato pratiche commerciali scorrette a danno dei consumatori. Fra le società sanzionate vi sono anche Enel Energia, ENI (oltre 2 milioni di sanzione ciascuna) e Green Network (340.000 euro di sanzione), molto attive anche in provincia di Trento, con proposte di contratto telefonico o porta-a-porta.

Nei mesi scorsi il CRTCU, come diverse, altre Associazioni di consumatori nel resto del Paese, avevano ripetutamente segnalato all'Antitrust numerosissimi casi di consumatori locali e anche microimprese, che segnalavano comportamenti scorretti e attivazioni di contratti energia e gas non richiesti da parte di alcune Società di vendita. Molte le segnalazioni seguite dal CRTCU che avevano riguardato la società Green Network Luce & Gas Srl. Le pratiche contestate riguardavano soprattutto proposte di contratto a distanza, formalizzate attraverso il canale telefonico (cd. teleselling).

**Le verifiche e gli esiti dell'attività dell'AGCM rispetto a Green Network Luce & Gas Srl (GN)**

Dal corposo documento del provvedimento adottato dall'AGCM nei confronti della società Green Network è dato leggere, fra le altre cose, che:

- in numerosi casi la Società ha ritenuto perfezionati dei contratti senza che i consumatori avessero espresso il loro consenso nell'ambito della telefonata e ha attivato e/o avviato le procedure di acquisizione in fornitura del POD/PDR, anche nei casi di espresso rifiuto in sede di contatto telefonico;
- in altri casi, detta Società ha proceduto ad attivare la fornitura in presenza di mera disponibilità (da parte del consumatore, nda) a ricevere per posta ulteriori informazioni al fine di valutare in un momento successivo l'offerta commerciale ed esercitare l'eventuale ripensamento;
- numerosi sono stati anche i casi di mancata qualifica degli operatori per conto di Green Network che si sono presentati ai consumatori come operatori di altri fornitori o rappresentanti di enti pubblici, non chiarendo ab origine l'effettiva natura e lo scopo della telefonata (stipula di un contratto per l'acquisizione di fornitura di energia e/o gas);
- in diversi casi, risulta poi il tentativo di acquisizione delle forniture da parte del professionista mediante ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono, anche nei confronti di persone anziane e, quindi, particolarmente vulnerabili, o tramite la veicolazione di false informazioni e/o prospettando vantaggi economici sulla tariffa.
- In relazione alle richieste di riconoscimento della inesistenza del contratto e all'esercizio del diritto di ripensamento da parte dei consumatori, risultano agli atti casi in cui Green Network ha negato tale diritto attivando (ugualmente nda) le forniture, o avviando le procedure per la

loro attivazione, malgrado ripensamenti, disconoscimenti e/o contestazioni fossero state avanzate tempestivamente dai consumatori.

- In alcune circostanze, infatti, GN o non ha dato riscontro ai consumatori nonostante questi avessero esercitato il loro diritto al ripensamento con lettera raccomandata entro i termini prescritti dagli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo 95, (oppure) ha giustificato il rifiuto adducendo la motivazione del decorso di un periodo di tempo superiore a quello previsto.

“In conclusione – si legge sempre dal provvedimento dell'Antitrust - le risultanze istruttorie evidenziano che le attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e di gas naturale da parte di Green Network sono state realizzate attraverso le seguenti condotte: contratti di fornitura e nell'attivazione dei contratti stessi senza il consenso del consumatore o in presenza di un consenso viziato; nella richiesta, in caso di attivazione della fornitura, del pagamento di importi non dovuti e nella frapposizione di ostacoli al recesso, in violazione degli articoli 20, 24, 25, 26 lett. f) del Codice del Consumo”.

Vi è da aggiungere tuttavia che, a seguito della verifica e della sanzione dell'AGCM, la Società ha deciso recentemente di modificare alcuni aspetti della procedura di proposta contrattuale per teleselling alla propria potenziale clientela, adeguandosi a quanto previsto dal Codice del consumo in tema di informazione precontrattuale, contrattuale e diritto di recesso.

In relazione a tali modifiche, ci si augura ora che i consumatori che dovessero entrare in contatto con tale Società possano comprendere meglio che in passato se si stiano vincolando o meno ad un nuovo contratto e quindi prendere decisioni più consapevoli di scelta o meno rispetto ad un nuovo fornitore di energia. Staremo a vedere ...

Il CRTCU: “Siamo soddisfatti della verifica effettuata dall'AGCM e anche della sanzione comminata alle Aziende interessate. In questi mesi la nostra Associazione è stata impegnata in maniera notevole nel fornire assistenza a numerosissime richieste di aiuto da parte, soprattutto, di persone anziane entrate in contatto con agenti e procacciatori di alcune di queste Aziende, sia attraverso il canale del porta-a-porta, sia attraverso il teleselling. Il mercato libero dell'energia e del gas sta diventando sempre più complicato e poco trasparente e lo sarà ancora di più nei prossimi mesi ed anni. Ai consumatori consigliamo massima prudenza prima di decidere di cambiare il proprio fornitore di energia o gas, soprattutto se si viene contattati di sorpresa, sia a casa che per telefono.”

Il CRTCU verificherà ora se sussistano i presupposti per il recupero delle somme illecitamente incassate dai Venditori di energia che abbiano attivato contratti senza il consenso dei clienti oppure, cosa altrettanto grave, in presenza di un recesso (ripensamento) correttamente e tempestivamente esercitato.

Il CRTCU ricorda comunque che è attivo presso la propria sede lo sportello per l'energia, che fornisce informazioni ed assistenza per i contratti di energia e gas. Gradito l'appuntamento telefonando al numero: 0461 984751.



Piazza Raffaello Sanzio, 3 – 38122 Trento  
Tel. 0461/984751  
Fax 0461/265699

[info@centroconsumatori.tn.it](mailto:info@centroconsumatori.tn.it) [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)