Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Pratiche commerciali scorrette nel settore energetico

Mer 18/01/2023 - 13:17

Sanzione milionaria alla società Facile Energy, molto attiva anche in Alto Adige

Il CTCU: importante segnale da parte dell'AGCM, ma in simili casi servirebbero sanzioni più severe, fino alla sospensione dell'attività

Nel corso del 2022 il CTCU è stato molto impegnato nel seguire numerosissimi consumatori, che lamentavano di essere rimasti vittime di contratti assai poco trasparenti proposti via telefono.

Di recente (vedasi Bollettino n.1 del 02/01/2023 dell'AGCM) una società fornitrice del settore energia e gas, Facile Energy S.r.l., molto attiva nel corso del 2022 anche in Alto Adige, è stata sanzionata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per una serie di pratiche commerciali scorrette e per violazione delle norme poste a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza. L'AGCM ha irrogato a questa società sanzioni per complessivi 2 milioni di euro.

I comportamenti contestati e sanzionati dall'AGCM a detta società hanno riguardato, fra gli altri, i seguenti aspetti:

- la conclusione di contratti e/o attivazioni di forniture in assenza di sottoscrizione o manifestazione di volontà contrattuale, mediante canali di teleselling e di vendite porta a porta;

- la comunicazione di informazioni ingannevoli, ovvero l'omissione di informazioni rilevanti circa l'identità del professionista, lo scopo della visita o della telefonata, le obbligazioni nascenti dal contratto o dal contratto telefonico, al fine di ottenere un'adesione non consapevole alla proposta di contratto;
- l'indebita disalimentazione (o minaccia di sospensione) della fornitura, cioè il distacco della fornitura, spesso anche in assenza di recapito delle fatture oggetto della richiesta di pagamento o a seguito di loro recapito tardivo e/o a ridosso dell'intimazione di pagamento, e addirittura senza previo invio della documentazione contrattuale e della welcome letter (molti sono stati i casi di distacco segnalati anche nella nostra provincia!);
- ostacolo all'esercizio di diritti dei consumatori previsti dalla legge, quali ad esempio il mancato rispetto del diritto di ripensamento/recesso, correttamente esercitato nei confronti del fornitore (si legga a tal riguardo nel provvedimento dell'Autorità quanto segue: "..la Società ha in svariati casi negato il diritto di ripensamento pur tempestivamente esercitato dai nuovi clienti nel termine prescritto (14 giorni dalla conclusione del contratto, ndA), con la motivazione del decorso di un periodo superiore a quello previsto.")

Inoltre, si legge sempre dagli atti, "E' emerso che il professionista,..., pretende il pagamento della fornitura anche a fronte dei reclami degli utenti volti a disconoscere il contratto o a contestare l'attivazione non richiesta della fornitura, anche inviando solleciti e diffide pur in presenza di pendenza di reclami stessi e non adotta un sistema di gestione dei reclami delle richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei consumatori idoneo a consentirne tempestiva e adeguata trattazione..."

Una secondo pratica commerciale scorretta rilevata e sanzionata dall'AGCM ha riguardato l'addebito in fattura nel periodo da novembre 2021 ad agosto 2022 dei cd. "oneri di sistema" in totale contrasto con le previsioni normative vigenti che prevedevano invece l'azzeramento degli stessi oneri, nonché la diffusione di informazioni ingannevoli in sede di risposta ai reclami dei consumatori relativi a tale ingiustificato addebito.

È possibile consultare il testo completo del provvedimento nei confronti di Facile Energy S.r.l. al sito di AGCM, www.agcm.it alla voce "Bollettini settimanali".

Commenta la direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer: "Molti dei consumatori locali rimasti vittima di queste pratiche scorrette erano soggetti vulnerabili oppure di madrelingua tedesca, il che fa supporre che questa società o chi per essa (agenzie), ha sfruttato tali difficoltà per fornire informazioni ingannevoli e usare abili stratagemmi, al fine di far concludere loro contratti assolutamente non richiesti. I casi segnalati alla nostra associazione sono stati veramente molti. In simili casi, le sanzioni comminate paiono ancora "lievi". Sconsigliamo in ogni caso vivamente di aderire a proposte commerciali fatte via telefono e senza aver prima potuto consultare la scheda del prodotto offerto!"

Il CTCU sottolinea inoltre come, in presenza di comportamenti ingannevoli e/o scorretti da parte di operatori dell'energia o del gas – anche nel caso di offerte ricevute via telefono – è sempre importante

segnalare per iscritto tali comportamenti alla stessa Associazione (info@centroconsumatori.it), nonchè all’AGCM (www.agcm.it) e all'Autorità di regolazione del mercato elettrico, ARERA (www.arera.it).