

Incontro con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti

Attivazioni/fatturazioni nel settore energetico, forniture e servizi non richiesti, e-commerce, clausole vessatorie servizi finanziari, pubblicità case automobilistiche, doni esperenziali

Roma, 25 maggio 2016

Direzione A – Industria primaria, energia, trasporti e commercio

A) Attivazioni non richieste energia e gas

7 procedimenti conclusi alla fine del 2015

- a) Attivazioni senza consenso/forniture non richieste
- b) Attivazioni non consapevoli (asimmetria informativa, complessità offerta, azioni ingannevoli ed omissive)
- c) Ostacoli al ripensamento, procedure di reclamo
- d) Rispetto dei requisiti Consumer Rights

Verifica ottemperanza in corso

- rispetto art. 66-quinquies (il fornitore non richiesto non deve richiedere pagamento fornitura non richiesta)
- procedura teleselling che permetta un consenso consapevole alla conclusione del contratto (consumatore deve ricevere copia contratto /info pre-contrattuali prima di vincolarsi con seconda chiamata)
- CRD: rinuncia espressa a forma scritta, messa a disposizione vocal order su supporto durevole prima della conclusione del contratto



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO



Direzione A – Industria primaria, energia, trasporti e commercio

B) Fatturazione consumi energia elettrica e gas

4 procedimenti in fase di conclusione

Avviati nel luglio 2015 nei confronti di ENEL Energia, ENEL Servizio Elettrico, ENI, Edison Energia, ACEA Energia

Impegni rigettati

Complesso parere AEEGSI giunto 15 aprile

2 pratiche commerciali aggressive contestate

- inadeguata gestione istanze consumatori riguardanti fatture su consumi stimati, conguagli pluriennali, mancate rateizzazioni, mancata registrazione pagamenti con avvio procedure di riscossione nelle more della trattazione di tali istanze;
- ritardi e altri ostacoli al rimborso delle somme pagate in eccesso

Direzione A – Industria primaria, energia, trasporti e commercio

C) Settore idrico - Gestione delle istanze degli utenti e modalità di fatturazione nel settore idrico

- 3 procedimenti conclusi a dicembre 2015
 - ACEA ATO2, Gori (ATO3 Campania), CITL (prov. Caserta)
 - Sanzioni per oltre 3 milioni di euro
 - Gestione monopolistica richiede il rispetto di standard di diligenza professionale particolarmente elevati
- Pratiche commerciali aggressive
 - richiesta (spesso anche tardiva) di importi basati su consumi difforni da quelli reali e di conguagli di significativo ammontare, assistita dalla minaccia di distacco (e/o di ingiunzione fiscale) in caso di mancato pagamento
 - mancata o ritardata evasione risolutiva delle istanze degli utenti in tema di fatturazione, senza procedere al blocco delle azioni di riscossione e sospensione della fornitura in pendenza di trattazione di tali istanze
- Omissioni informative su rilevanti mutamenti struttura tariffaria (CITL)

Direzione A – Industria primaria, energia, trasporti e commercio

D) E-Commerce

a) Prodotti ordinati, pagati e non consegnati

Chiusi 11 casi 2015/2016, 3 in corso, ampio uso della sospensiva, quasi tutti i siti non più attivi

b) Rispetto dei diritti dei consumatori

Interventi di MS nei confronti di importanti professionisti

PS9353 AMAZON Market Place: nell'attività di "*marketplace*", Amazon non forniva in modo chiaro e accessibile informazioni sull'effettiva identità del professionista, sul proprio ruolo nella transazione, sul regime di recesso e di reso, sull'assistenza pre- e post-vendita garantita dai soggetti terzi, nonché sull'esistenza della garanzia legale.

Direzione A – Industria primaria, energia, trasporti e commercio

E) Autonoleggio operatori Low Cost

- 2 procedimenti avviati su pratiche ingannevoli e aggressive
- imposizione assicurazioni/polizze aggiuntive, addebiti arbitrari, penali ingiustificate

F) Trasporto Aereo

- no-show rule: impegni Brussels Airlines/ottemperanza Alitalia (uso del biglietto di ritorno possibile con preavviso di 24 dopo la mancata fruizione viaggio di andata)
- 2 procedimenti in corso su credit card surcharge

G) GPL

- tre procedimenti avviati nei confronti di primari operatori del settore (prezzi di fornitura variabili, ostacoli al recesso e al cambio fornitore)

H) Fotovoltaico

- procedimento avviato nei confronti di un noto operatore per diffusione informazioni ingannevoli e omissive: info ingannevole su costo effettivo impianti («a costo zero»), attivazione non trasparente finanziamento per acquisto

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

CLAUSOLE VESSATORIE

Procedimento PayPal: accertata vessatorietà delle clausole che rendevano incerto il rimborso in caso di consegna di un bene difforme dalla descrizione e stabilivano per le controversie un foro diverso da quello di residenza del consumatore.

PayPal ha modificato le clausole, e anche quella che escludeva le prove avanzate dall'acquirente per dimostrare la mancata consegna del bene.

Le modifiche sono state estese a tutto il network europeo dell'operatore

Avviato procedimento nei confronti di Allianz per la clausola che nei contratti Rc Auto impone una penale in caso di mancato esperimento di un tentativo di conciliazione e nel caso in cui il danneggiato si rivolga a un legale

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

FORNITURE NON RICHIESTE DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI

Interventi nei confronti degli operatori mobili che hanno attivato in modalità opt-out servizi od opzioni non previsti al momento della conclusione del contratto, richiedendo un pagamento supplementare (Vodafone Exclusive, Tim Prime, Wind Maxi)

L'opt-out impedisce al consumatore di aderire consapevolmente alla nuova offerta, non da ultimo perché può avvenire che non ne venga adeguatamente informato.

La nuova normativa Consumer Rights vieta espressamente tale condotta. Gli operatori possono attivare nuovi servizi/opzioni a pagamento solo se ottengono il preventivo ed espresso consenso dei clienti.

Secondo la normativa di settore, l'opt-out può al contrario essere utilizzato solo per variare le condizioni del contratto principale.

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

ALTRI INTERVENTI

Recupero crediti: nel 2015 accertata scorrettezza da parte di due compagnie assicurative che inoltravano atti di citazione ai consumatori senza rispettare il foro di competenza (quello di residenza). Irrogate sanzioni tra le più elevate di sempre: 1.000.000 euro a Carige, 2.000.000 euro a Cattolica (confermate dal Tar). Altri tre casi in via di definizione.

Istruttoria nei confronti di Banca Popolare di Vicenza, per la pratica di abbinare obbligatoriamente, all'erogazione di mutui richiesti dai consumatori, l'acquisto di azioni della banca.

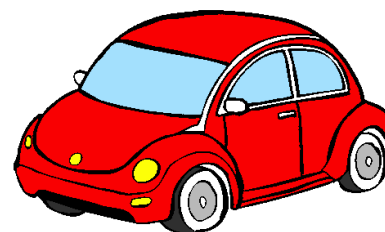
Lotta alla contraffazione: grazie anche all'attività del gruppo di lavoro costituito nell'ambito della Direzione Generale, sono stati adottati provvedimenti cautelari nei riguardi di sei operatori esteri che vendevano sul web prodotti contraffatti. L'azione ha condotto all'oscuramento di fatto (inaccessibilità per i navigatori italiani) dei siti di vendita. In corso intervento analogo nei confronti di altri siti.

Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

SETTORE AUTOMOBILISTICO

Acquisto veicoli nuovi

- *Fiat Panda tua a 8000 €*
- *Nissan Micra tua a 8450 €*
- *Toyota Aygo tutto a 9450 €*



Acquisto veicoli usati:

- Informazioni pre-contrattuali
- Garanzie post-vendita

Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

SETTORE AGROALIMENTARE E SERVIZI

- Informazioni da rendere al consumatore nella
- vendita on line prodotti alimentari pre-imballati
- I cd. doni esperenziali: accoglimento impegni
- Banche dati on line: tutela delle microimprese



Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

➔ In via di conclusione:

- Volkswagen
- Olio extravergine d'oliva
- Siti di incontri

➔ In fase di monitoraggio:

- Secondary ticketing