

PS6586 - SINERGAS-PUBBLICITÀ COMUNE DI MIRANDOLA

Provvedimento n. 22192

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 marzo 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 (di seguito, Codice del Consumo);

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;

I. LA PARTE

1. Sinergas S.p.A. (di seguito anche Sinergas), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva prevalentemente nella provincia di Modena nella commercializzazione principalmente di gas ed, in minor misura, di energia elettrica nel mercato libero. Il fatturato realizzato nel 2009 è stato pari a circa 112.500 euro, con un utile di 2.500 euro circa.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il presente procedimento concerne le seguenti condotte poste in essere da Sinergas nella sua qualità di professionista:

a) la prima consisteva nell'aver inviato, nel periodo giugno-ottobre 2010, lettere ai residenti del comune di Mirandola, in provincia di Modena, in cui si legge: "*Sinergas S.p.A. è la società di vendita di gas ed energia elettrica del Comune di Mirandola*". Le lettere erano finalizzate a un'operazione di *win back* (riacquisizione) di ex clienti di Sinergas ai quali veniva proposta la riattivazione del rapporto di fornitura con la società laddove non fossero stati soddisfatti della qualità del servizio offerto dal loro fornitore. Nella lettera Sinergas comunicava il nuovo indirizzo degli uffici della società a Mirandola e informava di una imminente visita a domicilio di un proprio addetto, munito di regolare lettera di incarico e cartellino di riconoscimento, intesa a prospettare la proposta commerciale menzionata;

b) la seconda condotta contestata riguardava l'invio di lettere ad ex clienti di Sinergas che avevano appena scelto un nuovo fornitore nel mercato libero, in una fase in cui lo *switching* non è ancora stato completato. In tali lettere la società, oltre ad esprimere rammarico per non essere stata contattata dal consumatore prima di assumere la decisione di rivolgersi a un fornitore alternativo, Sinergas affermava: "*La invitiamo pertanto a verificare che il suo nuovo fornitore abbia chiesto e ottenuto l'accesso alla rete di distribuzione con l'avvertenza che, in caso contrario, il distributore è fin d'ora autorizzato alla chiusura del contatore*".

3. Ciò premesso, le due condotte sopra descritte possono essere ricondotte a due pratiche commerciali distinte consistenti:

- nel caso *sub a)* nel fornire ai consumatori, che avevano scelto un fornitore alternativo concorrente, un'informazione ingannevole (il collegamento proprietario/societario con il Comune di Mirandola), con l'obiettivo di convincerli a rientrare in Sinergas (operazione di *win back*);
- nel caso *sub b)*, nella fase in cui il processo di *switching* del consumatore era in corso, nell'ingenerare nei consumatori il dubbio su possibili sospensioni della fornitura di energia elettrica e/o gas per carenze di tipo amministrativo da parte del nuovo fornitore relativamente alla richiesta ed ottenimento dell'accesso alla rete.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. Sulla base della segnalazione di una società concorrente pervenuta il 13 ottobre 2010, relativa alle lettere diffuse da Sinergas ai suoi ex clienti passati ad altri operatori nel mercato libero in cui la stessa si presenta come "*la società di vendita di gas ed energia elettrica del Comune di Mirandola*", è stato comunicato a Sinergas l'avvio del procedimento istruttorio PS6586 per presunta violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo.

5. Il 23 novembre 2010 Sinergas ha presentato le informazioni richieste all'atto dell'avvio del procedimento e una memoria difensiva.

6. Il 14 dicembre 2010 un altro concorrente ha segnalato all'Autorità il tenore di una missiva inviata da Sinergas a suoi ex clienti che si trovavano nella fase di *switching* conseguente alla scelta di un nuovo operatore. In tale missiva si indicava ai clienti il rischio di distacco della fornitura in caso di eventuali inadempienze del nuovo operatore con riguardo all'accesso alla rete di distribuzione.

7. Il 23 dicembre 2010 il procedimento è stato esteso oggettivamente anche alla condotta di Sinergas riguardante le lettere inviate ai suoi ex clienti in fase di *switching* per presunta violazione degli articoli 20, 21 e 24 del Codice del Consumo.

8. Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, il professionista, il 10 dicembre 2010, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto della contestazione relativa al procedimento originariamente avviato. L'Autorità, nella sua adunanza del 9 febbraio 2011, ha ritenuto gli impegni presentati inammissibili in ragione della manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale contestata, anche alla luce della pratica che ha fatto oggetto dell'estensione oggettiva del procedimento del 23 dicembre 2010.

9. Il 26 gennaio 2011 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria al 10 febbraio 2011, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) *Le evidenze acquisite*

A) Le lettere ai consumatori relative al controllo di Sinergas da parte del Comune di Mirandola

10. Riguardo alla prima pratica contestata, le memorie e la documentazione prodotta da Sinergas hanno confermato che la società non è soggetta al controllo del comune di Mirandola. Il comune di

Mirandola, detiene, infatti, una quota di capitale sociale (ampiamente inferiore al 10%) in AIMAG S.p.A., società che detiene circa il 98% del capitale sociale di Sinergas ed il relativo controllo.

11. Sinergas ha affermato di aver inviato la lettera *sub a*) ad ex clienti dei comuni di Mirandola, Cavezzo, Midolla, San Prospero, Concordia nel periodo giugno-ottobre 2010. Le lettere sono state inviate a [200-1.000]¹ clienti, dei quali [0-500] sono stati riacquisiti (doc. 4).

12. Sinergas ha, infine, affermato di aver eliminato, in via cautelativa, dal momento di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, la frase contestata relativa ai rapporti con il Comune di Mirandola indicando più genericamente di essere la società di vendita del gruppo AIMAG².

B) Le lettere ai consumatori in fase di switching relative al rischio di sospensione della fornitura per inadempienza del venditore entrante

13. La regolazione vigente prevede che le operazioni di *switching* tra operatori nel mercato libero avvengano senza interruzione della fornitura. L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) ha, infatti, precisato ai consumatori sul suo sito *internet* (www.autorita.energia.it) che il processo di *switching* non comporta in ogni caso interruzione della fornitura³.

14. Più di recente il regolatore è intervenuto proprio per migliorare il flusso di informazioni tra distributori e venditori al fine di consentire che i cambi di fornitura abbiano realizzazione possibilmente senza intralci e nel rispetto della tempistica prevista, nell'interesse reciproco sia del consumatore, sia del venditore⁴.

15. Il professionista ha indicato, dal momento di ricezione della comunicazione di estensione del procedimento per la condotta *sub b*), di aver sostituito la frase contestata con “*la [sic] consigliamo pertanto di accertarsi che dal giorno successivo il nuovo fornitore abbia ottenuto l'accesso alla rete di distribuzione*” ed ha precisato di aver inviato la lettera *sub b*) a qualche migliaio di suoi ex clienti, a partire dal 2007, nei comuni del circondario di Carpi e Mirandola e in alcuni comuni della provincia di Mantova oltre a qualche caso isolato anche al di fuori dei circondari menzionati. Secondo quanto comunicato dal professionista, nessuno dei destinatari ha deciso di rinunciare a portare a termine lo *switching* successivamente al ricevimento della lettera (doc. 9).

3) Le argomentazioni difensive della Parte

16. Sinergas ha affermato che lo scopo della lettera che ha dato origine al procedimento era stata inviata agli ex clienti di Sinergas per informarli della nuova sede della società nel comune di Mirandola, preannunciando la visita di un incaricato che avrebbe prospettato un'offerta commerciale. La società avrebbe inteso riassumere sinteticamente, con la frase contestata, la

¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

² Cfr. doc. n. 5.

³ Cfr. http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-mercato_elend_3.htm#top, per quanto riguarda l'energia elettrica è chiarito: “*In fase di cambio del venditore corra il rischio di rimanere senza elettricità? No, non ci sono rischi di interruzione. Le operazioni di trasferimento di un cliente da un venditore ad un altro non comportano alcun intervento sugli impianti. Quando si cambia venditore cambia solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura, la continuità del servizio resta assicurata*”.

⁴ Cfr. per l'energia elettrica il recente documento di consultazione del 26 luglio 2010 “*Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica per le prestazioni di qualità commerciale disciplinate dal TIQE*” e per il gas Allegato A della deliberazione 18/12/2006 n. 294/06 modificata ed integrata con deliberazione ARG/gas 185/08 “*Disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in tema di standard di comunicazione*”.

propria storia e ambito territoriale di attività come “*società del comune di Mirandola*” intendendo fare riferimento all’origine e all’ambito di operatività della stessa (doc. 4).

17. La società ha sottolineato di operare nel Comune di Mirandola da almeno 14 anni e di aver sempre avuto un’unità locale nello stesso Comune. La società ha operato come AIMAG S.p.A. fino al 2002 quando, per effetto del c.d. decreto Bersani in tema di *unbundling*, ha scorporato l’attività di vendita di gas e l’ha fatto confluire in Sinergas.

18. Sinergas ha affermato di aver inviato la lettera soltanto a suoi ex clienti che, quindi, ben conoscevano la società e non potevano essere ingannati rispetto alla sua origine, storia e assetto proprietario. La società ha, poi, indicato di essere fornitrice del gas per le utenze del Comune avendo vinto la gara indetta dallo stesso Comune di Mirandola.

19. Riguardo alla contestazione inerente alla lettera *sub b) supra*, la società ha riferito di aver inviato a qualche migliaio di ex clienti la lettera contenente la frase contestata dal 2007, sempre dopo il decorso del termine per l’esercizio del diritto di ripensamento. La società ha indicato la finalità della lettera nel comunicare al cliente l’ultimo giorno di fornitura da parte di Sinergas, ossia renderlo edotto del giorno preciso del passaggio operativo dello *switching*, anche al fine di rendere nota la mancanza di responsabilità della società per eventuali disguidi anche amministrativi che si fossero verificati in un momento successivo a tale data. Con l’invio di tali lettere, peraltro, la società sarebbe venuta a conoscenza, su denuncia dei consumatori stessi, di fatti illeciti compiuti da società di vendita concorrenti, nella stipula di contratti di fornitura di gas ed elettricità, tutti riconducibili a varie tipologie di forniture non richieste (falsificazione di firme o estensione dello *switching* anche a prodotti – gas/energia elettrica - su cui il consumatore non aveva espresso il proprio consenso), per le quali la società ha presentato querela (doc. 9).

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

20. Le due condotte contestate a Sinergas consistono:

a) nell’aver inviato, nel periodo giugno-ottobre 2010, ai residenti dei Comuni di Mirandola, Cavezzo, Midolla, San Prospero, Concordia in provincia di Modena, in un contesto di un’operazione di *win back* di suoi ex clienti, lettere in cui Sinergas veniva definita “*società di vendita di gas ed energia elettrica del comune di Mirandola*”;

b) nell’aver inviato, a partire dal 2007, ai suoi ex clienti per i quali era in corso di definizione la procedura di *switching* verso operatori concorrenti nel mercato libero, lettere in cui si invitava il consumatore stesso ad effettuare un controllo con il nuovo operatore prescelto per verificare che avesse richiesto ed ottenuto l’accesso alla rete di distribuzione, paventando, altrimenti, il rischio di sospensione della fornitura.

21. Le due condotte sopra sintetizzate costituiscono pratiche commerciali distinte: la condotta *sub a)*, indipendente in sé dal processo di *switching*, appare scorretta in quanto idonea a trarre in inganno i consumatori attribuendo a Sinergas una caratteristica che non le appartiene (il legame di controllo societario/proprietario con il Comune di Mirandola); la condotta *sub b)* si colloca, invece, nell’ambito del processo di *switching* verso altri operatori concorrenti da parte di ex clienti di Sinergas e è idonea a suscitare ingiustificatamente nei consumatori il timore che il cambio di fornitore possa comportare una sospensione nell’erogazione della fornitura dovuta alle inadempienze dell’operatore prescelto.

A) La diffusione di informazioni non veritiere in merito alla qualifica del professionista

22. La condotta *sub a)*, nel presentare il professionista come società del Comune di Mirandola, è finalizzata a dare risalto, agli occhi dei consumatori, al fatto che si tratti di una società particolarmente affidabile e territorialmente radicata. L'operatività sul territorio, tuttavia, non passa attraverso alcun legame proprietario e/o societario di controllo con il predetto Comune. Né al riguardo si può condividere l'argomento del professionista di potersi considerare il fornitore di gas per le utenze del Comune di Mirandola in virtù del semplice fatto dell'aggiudicazione del contratto biennale per la fornitura a seguito di gara. In tal caso, infatti, al più Sinergas avrebbe potuto affermare di essere società che fornisce il Comune di Mirandola ma certamente non di essere società "del Comune" *tout court* atteso che un rapporto temporaneo di natura contrattuale non tramuta la società fornitrice in società controllata dall'ente fornito.

La fraseologia impiegata, tuttavia, non lascia dubbi sul fatto che al consumatore il messaggio che arriva è che Sinergas sia società del Comune, cioè di sua proprietà o soggetta al suo controllo mentre dalle evidenze acquisite e per stessa dichiarazione del professionista emerge che il Comune di Mirandola detiene una partecipazione largamente inferiore al 10% in AIMAG S.p.A. la quale, a sua volta, detiene il controllo di Sinergas.

23. La caratteristica, rivendicata da Sinergas nella lettera, e cioè di essere società "del Comune di Mirandola", pur senza ulteriori affermazioni, trasmette ai consumatori un messaggio di affidabilità e sicurezza, in particolare, rispetto a società, *new comers*, non note in ambito locale e che non derivano la propria notorietà dal fatto di operare su tutto il territorio nazionale. E' pur vero che il gruppo AIMAG, di cui Sinergas fa parte, è radicato nel territorio e che il capitale sociale di Aimag S.p.A. è detenuto in larga parte dai Comuni di Carpi e da diversi Comuni della provincia di Modena e Mantova, tuttavia, tale circostanza non può valere ad appellare Sinergas come società "del Comune di Mirandola" in quanto tale Comune non detiene nessuna autonoma posizione di controllo della società.

24. La diversa frase utilizzata da Sinergas, a partire dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento (doc. 5) "società di vendita di gas ed energia elettrica del gruppo AIMAG" appare descrivere l'assetto societario e di controllo della stessa in maniera più aderente alla realtà.

25. La pratica commerciale sopra meglio descritta si ritiene contraria ai criteri di diligenza professionale e scorretta per ingannevolezza delle informazioni fornite ai consumatori e, quindi, contraria agli art. 20 e 21 del Codice del Consumo. L'ingannevolezza è *in re ipsa* atteso che la società non ha legami societari/proprietary né diretti, né di controllo con il Comune di Mirandola. Quanto alla violazione della diligenza professionale (art. 20 del Codice) si osserva che l'utilizzo di qualifiche non veritiere da parte di un professionista, con il fine di aumentare agli occhi dei consumatori le caratteristiche di affidabilità e sicurezza della propria attività imprenditoriale appare una condotta che viola la diligenza professionale perché contraria alla correttezza che dovrebbe sempre orientare le condotte reciproche dei professionisti così da consentire ad ognuno di vedere riconosciuto il proprio merito. Ciò è tanto più vero quanto più, come nel caso di specie, Sinergas fa parte di un gruppo (AIMAG) operante da lungo tempo nel settore dell'energia ed, in particolare, nell'area geografica in cui le pratiche sono state realizzate.

B) Le informazioni non veritiere in merito ai possibili disagi nel processo di switching

Lo switching nel settore elettrico

26. Lo *switching* da parte dei clienti finali nel settore elettrico è stato disciplinato dall'AEEG con delibera n. 42/08 del 28 marzo 2008 e successive modifiche ed integrazioni. Per *switching* si intende il passaggio di un cliente finale da un venditore ad un altro. Il venditore che perde il cliente è detto "venditore uscente", quello che lo acquisisce è detto "venditore entrante".

La procedura può essere sintetizzata a grandi linee come segue: la richiesta di *switching*, in cui si indica anche la data a partire dalla quale lo *switching* deve considerarsi operativo, è presentata dal venditore entrante al distributore alla cui rete di distribuzione il punto di prelievo/cliente finale da acquisire è allacciato, una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale per esercitare il diritto di ripensamento e successivamente all'esercizio della facoltà di recesso da parte del cliente finale⁵.

27. Il distributore confronta i dati comunicati dal venditore entrante con quelli presenti nella propria banca dati. In caso di esito positivo, il distributore effettua lo spostamento del punto di prelievo dal contratto di dispacciamento e di trasporto del venditore uscente a quello del venditore entrante. Una volta effettuato tale spostamento si completa la fase di c.d. *switching* operativo.

28. Terminato lo *switching* operativo si avvia il c.d. *switching* commerciale, che si conclude con la comunicazione da parte del distributore della cosiddetta "lettura di *switching*", che rappresenta il dato a partire dal quale i prelievi di energia elettrica vengono fatturati dal venditore entrante, che sopporta i relativi oneri di trasporto e dispacciamento.

29. Le procedure previste dal regolatore non contemplano alcun onere in capo al consumatore relativamente alla verifica di buon esito dello *switching* tanto meno al fine di accertare che non vi siano rischi di sospensione della fornitura. E, infatti, previsto che non vi sia soluzione di continuità nella fornitura né potrebbe, del resto, essere altrimenti a pena di rendere pressoché inutilizzabile la procedura stessa qualora i consumatori fossero messi in condizione di non potersi sottrarre a simili disagi.

Lo switching nel settore del gas

30. Nel settore del gas lo *switching* dei clienti finali è disciplinato dalle delibere n. 137/02, n. 138/04 e n. 119/05 dell'AEEG e dal Codice di Distribuzione, dal Codice di Trasporto di Snam Rete Gas e di SGI e dal Codice di Stoccaggio di Stogit e di Edison Stoccaggi. In generale, il subentro nella fornitura di un cliente gas (*switching* operativo) richiede che:

- il nuovo esercente la vendita invii la richiesta di *switching* al distributore per ottenere l'accesso alla rete di distribuzione;
- inoltre, il nuovo venditore deve anche fare richiesta all'impresa di trasporto di subentrare nella capacità di trasporto nazionale, prima impegnata dal precedente venditore, indicando l'utente al quale si sostituisce ;

⁵ Articolo 3.2 del. AEEG n. 42/08. La richiesta di *switching* contiene soltanto tre informazioni: (i) il POD (Point of Delivery) identificativo del punto di prelievo del cliente; (ii) il codice fiscale o la partita IVA del cliente al fine del controllo di regolarità dei dati ottenuti dal cliente rispetto a quelli contenuti nella banca dati del distributore, (iii) la data in cui si richiede che lo *switching* diventi operativo.

– infine, il nuovo venditore deve fare richiesta all'impresa di stoccaggio di subentrare nella capacità di stoccaggio prima conferita al precedente venditore con riguardo a quel cliente finale, indicando l'utente al quale si sostituisce⁶.

31. Terminato lo *switching* operativo si avvia lo *switching* commerciale, che si conclude con la comunicazione da parte del distributore della "lettura di *switching*", che rappresenta il dato a partire dal quale i prelievi di gas vengono fatturati dal venditore entrante, che sopporta i relativi oneri di trasporto e distribuzione.

32. Come visto sopra, anche nel caso dello *switching* nel settore del gas le procedure previste dal regolatore non contemplano alcun onere in capo al consumatore relativamente alla verifica di buon esito dello *switching*, tanto meno al fine di accertare che non vi siano rischi di sospensione della fornitura. E, infatti, previsto che non vi sia soluzione di continuità nella fornitura né potrebbe, del resto, essere altrimenti a pena di rendere marginale il suo utilizzo.

La pratica commerciale contestata

33. La pratica *sub b)* si colloca in una fase in cui i consumatori hanno esercitato da poco la facoltà di cambiare fornitore e il tenore della lettera inviata da Sinergas, oltre a contenere un esplicito rimprovero per non essere stati contattati dal consumatore prima della scelta, include anche una frase in cui al consumatore viene suggerito di attivarsi per verificare che il nuovo fornitore abbia correttamente richiesto ed avuto accesso alla rete di distribuzione, paventando il rischio di sospensione della fornitura in caso di disguidi in merito all'accesso a tale rete: "*il distributore è fin d'ora autorizzato alla chiusura del contatore*".

34. La frase contestata non soltanto non risponde al vero, in quanto i cambi di fornitore avvengono senza soluzione di continuità per quanto riguarda i consumatori, così come la stessa AEEG ha sempre sottolineato ed indicato nella risposta alle FAQ sul mercato liberalizzato presenti sul suo sito *internet www.autorita.energia.it*, ma è idonea ad ingenerare nei consumatori, da un lato, la preoccupazione di doversi attivare in prima persona per una verifica di natura tecnica e di difficile comprensione e, dall'altro, il timore che la sospensione della fornitura sia realistico potendo far assumere loro decisioni che altrimenti non avrebbero preso, quali la rinuncia alla scelta di un fornitore alternativo a Sinergas, per non correre il rischio paventato.

35. Al riguardo, se il tempo per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore è già trascorso al momento dell'invio da parte di Sinergas della lettera oggetto di contestazione ai consumatori, è legittimo attendersi che l'espressione di un ripensamento, da un lato, sia comunque preso in considerazione dal venditore entrante laddove il processo di *switching* non si sia ancora perfezionato e, dall'altro, possa eventualmente, determinare due operazioni di cambio di fornitura di senso contrario, dal momento che la scelta di una società di vendita non è mai definitiva ed imm modificabile per i consumatori nel mercato liberalizzato dell'energia.

36. Sotto diverso profilo, la lettera, nella parte oggetto di contestazione sarebbe inutile, per la finalità dichiarata da Sinergas e cioè di indicare al cliente l'ultimo giorno utile di fornitura da parte del fornitore uscente e, quindi, renderlo edotto della data effettiva di *switching* anche al fine di chiarire le responsabilità dei diversi attori nell'iter. A tal fine, infatti, sarebbe stato sufficiente

⁶ Per portare a termine le richieste sopra descritte devono essere fornite informazioni relative ai dati identificativi del cliente, codice matricola contatore, codice identificativo del punto di riconsegna, codice identificativo del REMI, identificativo dell'utente del trasporto e dello stoccaggio uscente, data di decorrenza dello *switching* e varie dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà.

indicare fino a che data dovesse considerarsi responsabile il venditore uscente e, di conseguenza, a partire da quale data fossero responsabilità del venditore entrante eventuali disagi di natura amministrativa/tecnica.

37. Anche laddove la finalità principale di Sinergas, nell'inviare la lettera, fosse quella di verificare la reale intenzione del consumatore ad operare lo *switching* e smascherare, quindi, in questo modo, possibili condotte illecite riconducibili ad attivazioni non richieste da parte di società concorrenti, la formulazione usata sarebbe, comunque, non necessaria. Il semplice invio al consumatore di una lettera riepilogativa delle condizioni del passaggio ad altro operatore sarebbe sufficiente a sensibilizzare e mettere in allerta il consumatore laddove quest'ultimo non avesse avuto intenzione alcuna di effettuare un cambio.

38. Al riguardo, infine, si osserva che la frase che Sinergas ha affermato di utilizzare, a partire dal ricevimento dell'estensione oggettiva del procedimento, in alternativa a quella contestata: "*la [sic] consigliamo pertanto di accertarsi che dal giorno successivo il nuovo fornitore abbia ottenuto l'accesso alla rete di distribuzione*", non modifica in maniera significativa il messaggio inutilmente allarmistico trasmesso ai consumatori e, quindi, non si ritiene idonea a fare cessare i profili di scorrettezza contestati. Tale frase, infatti, continua a veicolare al consumatore l'opportunità di effettuare in prima persona una verifica di natura tecnica che lo stesso non è tenuto a compiere, sottintendendo che altrimenti vi potrebbero essere problemi nel cambio di fornitore.

39. La pratica commerciale sopra meglio descritta si ritiene contraria ai criteri di diligenza professionale e scorretta per aggressività delle informazioni fornite ai consumatori e, quindi, contraria agli art. 20 e 24 del Codice del Consumo.

40. La violazione dell'art. 24 del Codice deriva dal fatto che la frase contestata è idonea a trasmettere ai consumatori il messaggio che corrono il rischio di rimanere senza fornitura di energia elettrica e/o gas se il nuovo venditore non ha richiesto ed ottenuto l'accesso alla rete di distribuzione al momento in cui il vecchio fornitore cessa la fornitura e li invita ad attivarsi per verificare che tutto sia stato compiuto correttamente. Tale messaggio è, quindi, scorretto per il profilo dell'aggressività (art. 24 del Codice) in quanto idoneo a scoraggiare i consumatori ad effettuare il cambio di fornitore (rimanendo o tornando ad essere serviti dal fornitore abituale), condizionandone indebitamente le scelte economiche, sulla base del rischio paventato di sospensione della fornitura e del suggerimento di verificare in prima persona la correttezza della procedura di *switching* in corso (laddove è, invece, previsto che lo *switching* avvenga senza soluzione di continuità della fornitura e non vi è alcun onere per il consumatore di verificare che ciò avvenga). A quest'ultimo riguardo, si osserva che i settori energetici proprio per l'asimmetria informativa che li caratterizza ed il contenuto in buona parte tecnico e non facilmente comprensibile delle informazioni veicolate al consumatore medio, richiedono in capo agli operatori un'attenzione specifica che, partendo dal dato di comunicazione individuale e/o *marketing*, sia finalizzata a dare fiducia ai consumatori sulle potenzialità del mercato, consentendo loro di avvalersi dei vantaggi della liberalizzazione, piuttosto che arroccarsi sulle certezze derivanti dalla mancanza di cambiamento. I vantaggi di un mercato dinamico, del resto, sono specularmente fruibili dagli stessi operatori. Per questo motivo, affermazioni come quelle contestate che sono idonee a creare un ingiustificato allarmismo sulle possibili conseguenze dannose del cambiamento (sospensione della fornitura per inadempienze dell'operatore entrante)

non rispondono ai canoni di correttezza e buona fede e violano, quindi, anche il rispetto della diligenza professionale ai sensi dell'art. 20 del Codice.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

41. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

42. Inoltre, in caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come l'articolo 8 della legge 24 novembre 1981, n. 689, enunciando principi generali in materia di sanzioni amministrative, sia pienamente applicabile anche alle materie di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato⁷.

In proposito, la sentenza n. 1271 del 2006 ha precisato che: “[...] *l'articolo 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di <<concorso formale>> di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si viola una pluralità di disposizioni normative), e non anche nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi (più condotte con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)*” e che “[...] *L'articolo 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della <<continuazione>> (identità del disegno criminoso), nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L'intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi*”.

43. Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, poiché nel presente procedimento sono state accertate distinte pratiche commerciali, ciascuna delle quali dotata di autonomia strutturale, poste in essere con condotte prive del requisito dell'unitarietà, non appare applicabile né l'istituto del concorso formale né quello della continuazione, con conseguente esclusione del regime favorevole del cumulo giuridico e necessaria applicazione materiale delle sanzioni.

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

45. Riguardo alle condizioni economiche dell'impresa coinvolta si tiene conto del fatto che si tratta di un operatore di modeste dimensioni con un fatturato annuo per il 2009 di circa 112.000 euro.

46. Riguardo, invece, alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che le condotte riconducibili alle pratiche contestate si inseriscono in un settore di mercato caratterizzato da asimmetria informativa e da diffidenza dei consumatori nei confronti di cambi di fornitura proprio per il timore che i nuovi fornitori del mercato libero non siano in grado di garantire una qualità del servizio adeguata, stante che i risparmi di prezzo offerti sono spesso di importo contenuto.

⁷ Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenze 26 del 2007 e 1271 del 2006.

47. In un simile contesto, quindi, riguardo alla pratica *sub a*), il fatto di rivendicare il collegamento proprietario con il Comune di Mirandola per orientare la scelta dei consumatori da parte di un operatore che, a livello locale, ha una certa rilevanza e notorietà anche per la sua presenza storica nell'area, appare un comportamento grave ed idoneo a danneggiare i possibili *new comers* specie se si tratta di società non già note a livello nazionale. Nel caso di specie, si tiene conto del fatto che la lettera contenente la frase contestata è stata diffusa nel periodo giugno-ottobre 2010 e cioè per circa cinque mesi e le lettere distribuite sono state circa [200-1.000] e circa un terzo dei clienti che le hanno ricevute sono tornati in Sinergas.

48. Si ritiene, pertanto, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Sinergas S.p.A. per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub a*), nella misura di 10.000 €(diecimila euro).

49. Riguardo alla pratica *sub b*) si ritiene che veicolare ingiustificatamente informazioni che alimentino la diffidenza nei confronti dei concorrenti al punto da far temere la sospensione della fornitura appare condotta grave, idonea ad alterare il processo di formazione della volontà dei consumatori, rallentando/vanificando i benefici effetti della liberalizzazione in un settore, come detto sopra, già caratterizzato da asimmetria informativa e istintiva diffidenza dei destinatari delle prestazioni. Si tiene conto, peraltro, delle ridotte dimensioni economiche del professionista che ha fatturato, nell'anno 2009, 112.000 euro circa.

50. La pratica *sub b*), su riconoscimento del professionista, è stata posta in essere nei confronti di qualche migliaio di ex clienti di Sinergas nel momento in cui la società riceveva la comunicazione di recesso che le veniva inviata, per conto del cliente stesso, dal nuovo fornitore. Quanto agli effetti, dalle informazioni fornite dal professionista, la lettera non avrebbe dato origine a ripensamenti da parte degli ex clienti che l'hanno ricevuta. La pratica è stata posta in essere dal 2007 ed è tuttora in corso. Infatti, tenuto conto che la formulazione alternativa diffusa dal professionista successivamente al ricevimento della comunicazione di estensione oggettiva del presente procedimento, appare parimenti ingannevole e aggressiva, la pratica deve ritenersi tuttora in atto.

51. Si ritiene, quindi, congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Sinergas S.p.A. per la pratica commerciale di cui al punto II, *sub b*), nella misura di 15.000 €(quindicimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II, *sub a*), in esame risulta scorretta in violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile, attraverso la diffusione di informazioni non veritiere, di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla qualifica del professionista;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II, *sub b*), in esame risulta scorretta in violazione degli articoli 20 e 24 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in merito alla scelta di cambiare fornitore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *a*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Sinergas S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *b*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Sinergas S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 24 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Sinergas S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro), con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera *a*), del presente provvedimento;

d) di irrogare alla società Sinergas S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro), con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera *b*), del presente provvedimento.

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere devono essere pagate 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'art. 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 medesimo. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

A tal fine si chiede al professionista, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, di comunicare all'Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *b)* della presente delibera.

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'art. 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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà
