

*Inviato tramite pec*

Alla c.a.  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
[protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)

Milano, 18 ottobre 2018

**Oggetto: segnalazione per pratica commerciale scorretta presunta ENEL**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano (indirizzo pec: [relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it](mailto:relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it)), chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte di alcuni **call center che si presentano come ENEL energia**.

Da almeno due settimane è in corso una campagna di acquisizione clienti sul mercato energia della maggior tutela per convincerli, a fronte di informazioni scorrette e allarmistiche, a lasciare il "Servizio Elettrico Nazionale", ovvero la denominazione con la quale Enel opera il Servizio di maggior tutela, per transitare a ENEL energia.

Di seguito riportiamo il testo del messaggio trovato nella segreteria telefonica, che ci invitava a premere il tasto 3 per essere ricontattati:

"La segreteria telefonica di Enel energia le dà il benvenuto.  
La stiamo contattando per informarla che entro il 31 dicembre 2018 la sua fornitura di energia elettrica dovrà necessariamente passare al mercato libero. Per evitare spiacevoli sorprese Enel sarebbe lieta di averla tra i suoi clienti offrendole una tariffa eccezionalmente scontata: un prezzo bloccato per 12 mesi e un mese di fornitura gratis.  
Se desidera essere ricontattato da un nostro consulente clicchi sul tasto 3. La stiamo aspettando."

---

#### **Altroconsumo**

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

C.F. 97010850150

Insospettiti dalla falsa informazione sulla data di chiusura della maggior tutela, che non è mai stata il 31 dicembre 2018, bensì il 30 giugno 2019 e recentemente posticipata di un anno, ci siamo fatti ricontattare dal sedicente call center di ENEL.

Nel corso della telefonata abbiamo chiesto più volte conferma di parlare effettivamente con la società ENEL e l'operatore ha ripetutamente confermato che sì, chiamava per conto di Enel Energia e specificava anche: "...**esatto, con il logo colorato Enel, quindi qua si tratta di Enel mercato libero**".

La telefonata proseguiva promettendo "piano tariffario agevolato sia a livello di materia prima che **come tassazioni**."

Premesso che non c'è operatore che possa praticare degli sconti sulle tassazioni, è solo su nostra insistenza rispetto alle scadenze che l'operatore ha chiarito che la data del 31/12/2018 si riferiva alla validità della loro promozione e non alla chiusura della maggior tutela.

Alleghiamo alla presente il testo integrale della conversazione avuta con il secondo contatto telefonico.

Sempre lo stesso cliente della maggior tutela, è stato contattato da un altro numero di call center (**081 18659834**), che si presentava sempre come ENEL energia, e che sosteneva esistesse per legge un obbligo di adeguamento al mercato libero dei contatori siti nella via dove abitava il cliente:

"... La contatto per quanto riguarda la delibera Bersani per informare il cliente Enel che in merito alla legge 124/2017 doveva fare l'adeguamento di tutte le utenze da mercato di maggior tutela al mercato libero. Quindi proponiamo la permanenza nel gruppo Enel, divisione Enel energia"

La trascrizione di questo terzo contatto telefonico è anch'essa allegata alla presente.

Infine, un altro consumatore della maggior tutela ci segnala di essere stato contattato dal numero **0811882600** e di essere stato transitato a Enel Energia, mercato libero, contro la sua volontà.

Alla luce di quanto esposto, chiediamo a codesta autorità di:

1. accertare l'effettiva titolarità dei seguenti numeri telefonici da cui provenivano le chiamate descritte:

- ❖ +393770088999
- ❖ +3908118659834
- ❖ +390811882600

2. Accertare come siano venuti in possesso della lista dei clienti in maggior tutela serviti dalla società **Servizio Elettrico Nazionale**
3. Adottare tutte le misure affinché i responsabili cessino i comportamenti in violazione del Codice del Consumo e siano coerentemente sanzionati.

A disposizione per qualsiasi ulteriore delucidazione, cogliamo l'occasione per salutarvi cordialmente,

**Ivo Tarantino**  
Responsabile Relazioni Esterne  
Altroconsumo



**Allegati:** trascrizione delle telefonate ricevute

**Per informazioni:** *Marialuisa Villa*  
Relazioni Esterne Istituzionali  
tel. 02 66890.208; fax 02.66890.288  
[pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)

## Trascrizione delle telefonate ricevute

Telefonata 1 - chiamante: 3770088999, testo messaggio trovato nella segreteria telefonica del cliente

La segreteria telefonica di Enel energia le dà il benvenuto. La stiamo contattando per informarla che entro il 31 dicembre 2018 la sua fornitura di energia elettrica dovrà necessariamente passare al mercato libero. Per evitare spiacevoli sorprese Enel sarebbe lieta di averla tra i suoi clienti offrendole una tariffa eccezionalmente scontata: un prezzo bloccato per 12 mesi e un mese di fornitura gratis. Se desidera essere ricontattato da un nostro consulente clicchi sul tasto 3. La stiamo aspettando

Telefonata 2 - chiamante: 3770088999

**Operatore:** Salve sono Elisa, la contatto dal servizio clienti Enel energia, in merito al messaggio che lei ha ricevuto per avere maggiori informazioni

**Cliente:** mi scusi se la interrompo, non, non ci interessa... aspetti, aspetti... le passo mio marito arriverci

**Operatore:** va bene

**Cliente:** pronto eccoci

**Operatore:** pronto? il sig. xxxxx, buongiorno.

**Cliente:** buongiorno

**Operatore:** sono elisa la contatto da Enel Energia in merito al per il messaggio che lei ha avuto da parte nostra. e ha cliccato sul numero tre per avere maggior informazioni, saperne di più su cosa bisogna fare per essere dei clienti Enel anche in questo mercato libero anche perché....

sì, mi dica, qual è la sua situazione, soprattutto la domanda che intende farmi anche perché bisogna fare un po' chiarezza su questa situazione lo sono qui per questo

**Cliente:** esatto

**Operatore:** mi dica

**Cliente:** siccome quel messaggio non mi era molto chiaro, volevo sapere, voi siete Enel Energia

**Operatore:** esatto

**Cliente:** ah ok, perfetto

**Operatore:** esatto, con il logo colorato Enel. quindi qua si tratta di Enel mercato libero

**Cliente:** ok, perfetto, perché io sono nel servizio... ho ancora il servizio...

**Operatore:** maggior tutela, statale...

**Cliente:** esatto, esatto...

**Operatore:** allora, io ci tengo a precisare una cosa

**Cliente:** sì, mi dica

**Operatore:** che il servizio elettrico nazionale, che è quella parte, insomma, gestita dal nostro Governo e quant'altro, è quella parte di Enel spa che comunque verrà tolta per una semplice ragione: perché tutto verrà spostato sul mercato libero. Ora, su questo mercato libero, come lei ben sa, esistono una miriade di aziende, no, però, coloro che scelgono Enel ovviamente anche su questo mercato libero e fanno, soprattutto, il passaggio diretto dal servizio elettrico nazionale, fanno un nuovo contratto per essere clienti Enel energia, quindi ci andate a riscegliere, dopo tanto tempo, sempre su Enel Energia, avete diritto a un piano tariffario agevolato, sia a livello di materi prima che come tassazioni.

Adesso mi dica un po' lei quelle che è il suo pensiero e, soprattutto, cosa ha potuto notare perché ultimamente, nell'ultimo anno, tra l'altro, sul servizio elettrico sono aumentate molto le tasse, anche per le seconde case, soprattutto, se ci fa caso, poi non so se è il suo caso. mi dica

**Cliente:** infatti... volevo sapere i tempi, i termini, entro il quale bisogna fare sta cosa perché nel messaggio....

sì, a parte le scadenze... insomma, entro il quale dovevo farlo, perché nel messaggio dicevano entro fine anno...

**Operatore:** Allora, per quanto riguarda il piano tariffario agevolato di Enel energia è entro la fine dell'anno, nel senso che noi poi non possiamo più fare questi prezzi, noi praticamente

**Cliente:** ah perché mi sembrava... era un po'....

**Operatore:** no... no... è nel 2020. è nel 2020 la scadenza del servizio elettrico nazionale però, bisogna dire anche che il piano tariffario agevolato che noi applichiamo invece è fino a dicembre. nel senso che al momento non facciamo comunque, cioè, non faremo lo stesso prezzo Ripeto...

**Cliente:** magari più basso...

**Operatore:** Certo

**Cliente:** eh, quindi aspettiamo....

**Operatore:** chi fa il passaggio diretto dal servizio... no, più basso in futuro... assolutamente, che c'entra... no, non lo sarà... assolutamente...

**Cliente:** va bene dai ok allora adesso è chiaro i termini sono entro il 2020 avevo capito che era fine anno e invece a fine anno è la tariffa che fate voi

**Operatore:** esatto

**Cliente:** È un po' ingannevole Però vabbè va bene Grazie mille buona giornata

Telefonata 3 – chiamante: 08118659834

**Operatore:** Salve buongiorno, sono Marianna, piacere, la contatto da ENEL. Ho una comunicazione per i contatori di via Giovanni XXII a Bresso. Lei è il sig. XXXXX?

La contatto per quanto riguarda la delibera Bersani per informare il cliente Enel che in merito alla legge 124/2017 doveva fare l'adeguamento di tutte le utenze da mercato di maggior tutela al mercato libero. Quindi proponiamo la permanenza nel gruppo Enel, divisione Enel energia,

**Cliente:** ma c'è tempo? Fino a quando?

**Operatore:** Entro luglio

**Cliente:** Di che anno?

**Operatore:** Entro luglio 2019

**Cliente:** 2020, 2020

**Operatore:** Noi stiamo solo anticipando l'entrata

**Cliente:** Ah, ho capito, ma quindi c'è tempo fino a luglio 2020... eeh, ci penserò

**Operatore:** Come vuole, arrivederci.