

Indagine I-com sulle attività delle authority: crescono le multe

# Finanza, energia e telefonia aggirare i consumatori costa alle aziende 50 milioni

**LUCIO GILLIS**

ROMA — Multe per 50 milioni di euro, spalmate su 4.500 provvedimenti. Una media di oltre 12 decisioni al giorno, una ogni due ore. E' il bilancio delle attività delle Autorità di garanzia e delle associazioni che difendono i diritti consumatori. L'iCom (l'Istituto per la competizione), ha per la prima volta analizzato nel dettaglio il lavoro di Antitrust, Agcom, Autorità per l'Energia e Isvap a difesa dei consumatori nel 2011. Una sorta di lavagna con buoni e cattivi, con i colossi delle assicurazioni, dell'energia, dei trasporti e delle tlc, quasi sempre sul banco degli imputati.

## Assicurazioni le più sanzionate poi operatori Tlc, pay tv, compagnie aeree e utilities

Al primo posto per numero di provvedimenti e per peso complessivo delle sanzioni troviamo l'Isvap. Anche se l'istituto che vigila sul comparto assicurativo non può essere confrontato in maniera omogenea con i risultati del lavoro svolto dalle altre autorità — spiega iCom — gli uffici dell'Isvap, che entro la fine dell'anno dovrebbero passare sotto l'ombrello della Banca d'Italia, si sono dati da fare sfornando 4.359 decisioni, il 97% di quelle relative alla tutela degli utenti che corrispondono a 31.188 milioni di euro, pari al 66% delle multe elevate alle società.

Tra le authority vere e proprie, l'Antitrust svetta sia per totale di sanzioni distribuite (quasi 7,4

milioni di euro) sia per numero di provvedimenti (60). Per numero di pratiche commerciali scorrette spiccano la finanza, le comunicazioni, il trasporto aereo. Ma il contributo economico più elevato è per metà a carico

dei big delle comunicazioni con 3 milioni di euro sui 7,4 irrorati nel 2011 dall'Agcm. Ryanair e H3G sono al primo posto per numero di sanzioni (5 ciascuna) per un esborso di 500 mila euro a testa. Due le sanzioni da 270 mila euro per Poste (totale: 540 mila euro) e 3 per Sky (530 mila euro complessivi al pari di Telecom Italia). In media l'autorità se l'è presa principalmente con aziende dalle larghe spalle, ben 54 sul totale di 95 sono di grandi o medie dimensioni. Da notare che in genere — 46 volte su 60 —

sono i consumatori a denunciare i torti subiti mentre i concorrenti si sono fatti "sentire" su prodotti di altri marchi, soltanto una volta.

L'autorità per le Comunicazioni, invece, ha punito 56 aziende del settore, per un totale di 3,8 milioni di euro. In genere le scorrettezze degli operatori sono concentrate nell'attivazione di servizi non richiesti (12, con sanzioni per quasi la metà del totale), nella trasparenza sulle offerte e i prezzi, oppure sui passaggi di numero telefonico ai concorrenti. Per esborso, nella top ten stilata da iCom troviamo ai primi posti Telecom Italia (21 multe per 1,8 milioni di euro), seguita da H3G (7 per 741 mila euro) e Fastweb (7 casi per 237 mila). Infine l'autorità per l'Energia elettrica e il gas che nel 2011 si è fatta "sentire" da 23 aziende sanzionate per 5 milioni e 200 mila euro, anche se in questo caso le

sanzioni e le denunce non sono strettamente correlate con questioni che coinvolgono i consumatori. In ogni caso Enel ha subito 3 sanzioni per un totale di 1,4 milioni. Exergiasegue con un milione di euro, poi Eni Gas & Power con 722 mila euro.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Giovanni Pitruzzella



## Le sanzioni delle Autorità di garanzia

(in euro)

