

# Con la crisi Authority più morbide

## I conti delle sanzioni quasi dimezzati in tre anni - In calo anche i soggetti colpiti

PAGINA A CURA DI  
Valeria Iuva

È un conto meno salato quello recapitato alle imprese nel 2012 sul fronte delle sanzioni. Le quattro principali Autorità di vigilanza (Antitrust, Garante privacy, Comunicazioni e Autorità per l'energia e il gas) hanno distribuito in totale alle società controllate multe da 15 milioni. Nel 2010 (assente il dato del Garante privacy) le stesse penalizzazioni valevano 22,8 milioni. Il dato emerge dal Rapporto 2013 sui consumatori dell'Istituto per la competitività (I-Com). I 15 milioni sono riferiti solo alle pratiche commerciali scorrette ai danni del consumatore. Nulla a che vedere con il fronte della concorrenza dove, per esempio, l'Antitrust ha appena inflitto una maxi-sanzione da 103 milioni alla sola Telecom.

Per quanto riguarda i consumatori, appunto, l'anno scorso da sola l'Antitrust si è fermata a 7,5 milioni (-38% rispetto agli oltre 12 milioni del 2010). Flessione del 44% anche per il settore dei media e del 38% negli importi per l'energia (anche tenuto conto di un picco di 10 milioni di sanzioni raggiunto nel solo anno scorso).

In controtendenza resistono le assicurazioni con l'Ivass (ex Isvap, si veda l'articolo a fianco), che restano sostanzialmente a livelli elevatissimi, sia come numero di pratiche scorrette (oltre 4mila) che come importi erogati (33 milioni).

Eppure le frodi commerciali, il marketing senza freni e i contratti-capestro non sono certo scomparsi. Nel 2012 il Garante della concorrenza ha rilevato 93 prati-

che scorrette: in testa il settore del commercio (50 sanzioni) con tante opacità. «Il 27% delle sanzioni - si legge nel dossier che sarà presentato domani in un convegno a Roma - va a punire comportamenti omissivi di informazioni rilevanti». Tanti gli esempi: dall'aggancio del consumatore con la falsa gratuità di un'opera editoriale, alla classica "amnesia" sulle spese di istruttoria dei finanziamenti. Nella telefonia continuano a proliferare i classici «servizi non richiesti», attivati a sorpresa sulle bollette degli utenti (cinque sanzioni per un totale di 900mila euro), mentre

### INTERNET A DUE FACCE

Crescono le frodi nel commercio online, ma la Rete è anche uno strumento di difesa per gli utenti

molti consumatori denunciano di non riuscire a orientarsi nella giungla delle offerte. Bussano invece alle porte dell'Autorità per le comunicazioni gli utenti che incontrano ostacoli nel passaggio a un altro operatore: è questo il caso di sanzione più frequente (12 per un valore di 800mila euro) rilevato l'anno scorso.

Cresce l'e-commerce e crescono anche le frodi online. Qui gli utenti lamentano una falsa disponibilità di prodotti (che vengono spacciati come «pronti in magazzino») e lentezze nei tempi di consegna.

Il telefono invece è il mezzo at-

traverso il quale si verifica il maggior numero di infrazioni alla privacy e al trattamento dei dati (10 ingiunzioni del Garante in materia per un totale di 450mila euro addebitati). Ma il «valore» della riservatezza è ancora poco percepito dai consumatori: la maggior parte delle istruttorie è stata avviata d'ufficio: 54% contro un 28% di segnalazioni dai cittadini.

Sono diverse le ragioni che spiegano la flessione delle sanzioni. «Certamente le imprese sono più attente a evitare il conflitto con i clienti» ragiona il presidente di I-Com, Stefano da Empoli. Ma non è tutto. Come ipotizza lo stesso Rapporto, a pesare è anche la crisi economica: «In questa congiuntura così difficile è naturale che le Autorità abbiano avuto atteggiamenti più comprensivi». Laddove è possibile, poi, si tenta la strada della mediazione. Dal 2012 anche l'Autorità dell'Energia ha adottato il meccanismo degli «impegni» che sospende la sanzione se l'impresa in difetto si impegna a rimuovere il comportamento censurato.

In più, nelle mani dei consumatori c'è ormai solidamente il web: «I social media - conclude il presidente di I-Com - sono strumenti di propagazione della reputazione di un prodotto o di un'azienda molto più rapidi delle sanzioni economiche». Da Internet quindi possono arrivare danni all'immagine ben maggiori di quelli al portafoglio: come evidenzia anche il Rapporto, il peso delle sanzioni rispetto al fatturato è stato minimo: 0,005% in media nel 2012.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

### Il peso dell'Rc auto

#### NUMERO SANZIONI



#### TOTALE SANZIONI valori in milioni di euro



Fonte: I-Com - Rapporto annuale 2013 sui consumatori

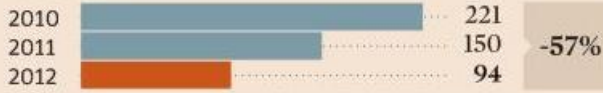
Le Autorità  
Con la crisi Authority più morbide

TUTTOFOOD  
PRE...GESTA IL MONDO TUTTOFOOD  
PRE...ACQUISTA ONLINE E RISPARMIA FINO A 25€

## Meno multe

### NUMERO PROVVEDIMENTI

#### Antitrust



#### Garante privacy\*



#### Autorità comunicazioni



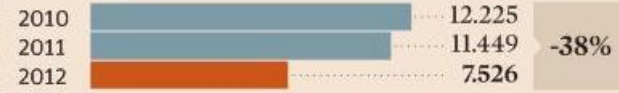
#### Energia



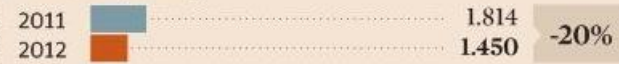
### TOTALE SANZIONI

valori in milioni di euro

#### Antitrust



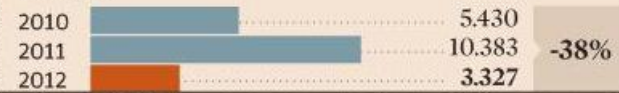
#### Garante privacy\*



#### Autorità comunicazioni



#### Energia

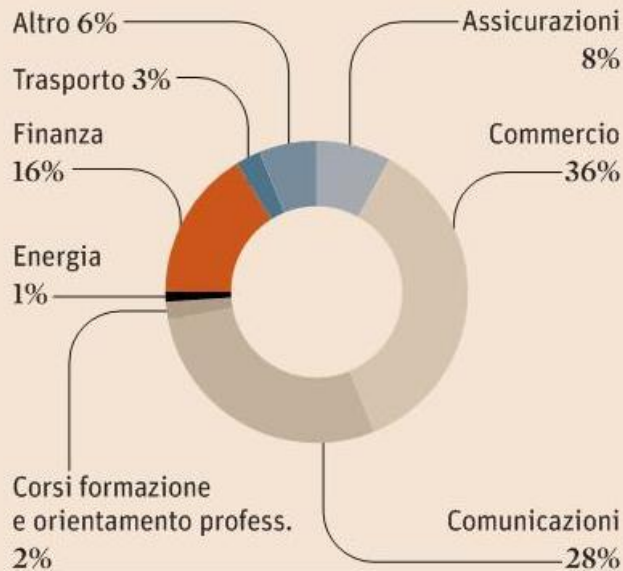


Nota: \* esaminati solo 2011 e 2012

Fonte: Elaborazione Sole 24 Ore su dati I-Com - Rapporto annuale 2013 sui consumatori

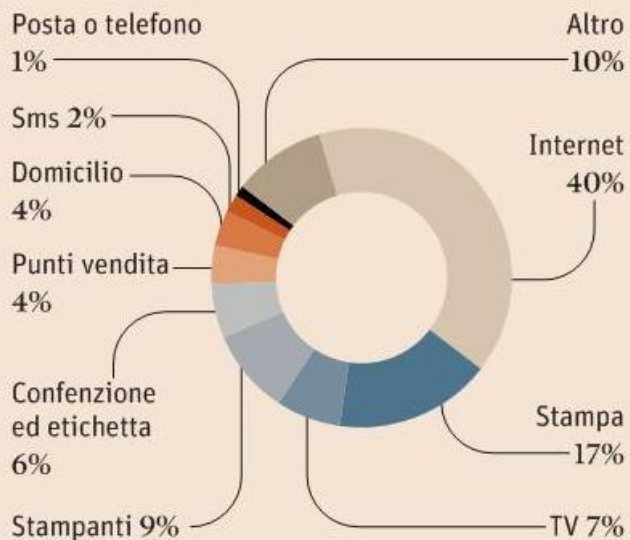
### I SETTORI PIU' COLPITI

Le sanzioni 2012 dell'Antitrust



### LE VIOLAZIONI VIAGGIANO ON LINE

Pratiche commerciali scorrette sanzionate dall'Antitrust nel 2012 per strumento di comunicazione



Fonte: I-Com - Rapporto annuale 2013 sui consumatori