

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*
Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzione A

00198 Roma.....
Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06 858211

Rif. PS/11319

Spett.le Adiconsum Sardegna
in persona del legale rappresentante p. t.
Piazza Roma
09170 – Oristano
P.E.C.: adiconsumsardegna@legalmail.it

Oggetto: comunicazione di avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 8 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015.

I. L'avvio del procedimento istruttorio

1. In data 12 dicembre 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio PS/11319 nei confronti della società Abbanoa S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie, al fine di verificare l'esistenza di alcune presunte pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, consistenti:

- A) nella mancata verifica e, laddove verificatasi la prescrizione dei crediti, nel mancato accoglimento delle istanze, presentate dai consumatori, di riconoscimento della stessa per i consumi risalenti a periodi superiori ai cinque anni dal consumo, e successivo invio della comunicazione di messa in mora con minaccia di distacco della fornitura idrica in caso di mancato pagamento, da parte dei consumatori, delle fatture emesse dal professionista;
- B) nella frapposizione di ostacoli non contrattuali e sproporzionati per le richieste di rettifica delle fatture emesse a seguito di perdite occulte, anche richiedendo ai consumatori la prova della mancata fruizione dei servizi di fognatura e depurazione;

C) nel non dare seguito alle istanze di allaccio individuali, in presenza di utenze condominiali, con la conseguenza di indurre i consumatori a corrispondere un esborso economico non dovuto, a causa dell'applicazione indebita a tutti i condomini di tariffe indistintamente più elevate, previste per l'utenza non residente, anche inclusivi delle morosità di altri utenti, nonché nell'invio di ingiunzioni di pagamento e minaccia di distacco della fornitura condominiale in caso di insolvenza.

II. L'accertamento ispettivo

2. Con specifico riferimento alla pratica *sub A*), nel corso dell'accertamento ispettivo effettuato presso la sede del Professionista, in data 20 dicembre 2018, sono emersi gli elementi di seguito esposti, che dimostrano come il Professionista, in pendenza di reclami in tema di prescrizione, avvii le procedure di recupero credito, inviando le ingiunzioni di pagamento e minacciando il distacco dell'utenza in caso di mancato pagamento delle fatture inclusive di consumi prescritti¹, e finanche proceda al distacco della fornitura idrica, in alcuni casi senza inoltrare all'utente alcun preavviso².

3. In particolare, dalla documentazione ispettiva è emersa un'importante evidenza in ordine al numero di reclami afferenti alla prescrizione, ricevuti dal Professionista negli anni 2017-2018: nell'anno 2017, il numero dei reclami risultava pari a [omissis] su [omissis] reclami in corso³; nell'anno 2018, i reclami afferenti la prescrizione rappresentavano il [omissis] dei [omissis] reclami in corso⁴.

4. In una *mail* agli atti, si precisa ulteriormente che il [omissis] delle contestazioni dei clienti afferiscono alla prescrizione e che questo tipo di contestazione risulta fondata nel [omissis] dei casi⁵.

5. Al riguardo, le procedure adottate dal Professionista nella gestione dei reclami relativi alla prescrizione, appaiono tali da ostacolare il riconoscimento del diritto del consumatore nei casi in cui l'emissione di fatture nel periodo oggetto di contestazione rilevano ai fini interruttivi, pure se annullate⁶.

6. Si rileva inoltre, dalla documentazione acquisita, che la Società ritiene che la decorrenza - il *dies a quo* - della prescrizione coincida con la data della emissione della fattura e non con il momento del consumo.

¹ Cfr. [omissis]

² Cfr. [omissis]

³ Cfr. [omissis].

⁴ Cfr. [omissis]

⁵ Cfr [omissis].

⁶ [omissis]

7. Numerose “Determinazioni”, inoltre, inerenti le costituzioni in giudizio della Società, danno conto del fatto che quest’ultima effettua le verifiche sull’eccepita prescrizione nel corso della fase contenziosa, in assenza di un preventivo riscontro al reclamo e solo dopo avere avviato le procedure di recupero credito o effettuato gli slacci⁷.

8. La documentazione agli atti dimostra l’altrettanto significativo fenomeno degli slacci effettuati dalla Società in caso di fatture insolute⁸, pure in pendenza dei reclami dei consumatori in tema di prescrizione⁹, come emerge da evidenze ispettive; ad esempio, [omissis]¹⁰, un consumatore lamenta di avere presentato un reclamo inerente l’intervenuta prescrizione di una fattura che contabilizzava consumi pluriennali e di avere subito il distacco della fornitura, senza preavviso, e in assenza di riscontro al reclamo¹¹.

9. Un altro caso emblematico, che conferma la prassi adottata dalla Società di effettuare gli slacci anche in pendenza di reclamo per prescrizione, è quello di un consumatore che ha eccepito la prescrizione dei consumi e che, in assenza di riscontro, nell’immediatezza dello slaccio della propria utenza ha effettuato il pagamento della fattura oggetto di reclamo, al fine di evitare il distacco della fornitura, salvo poi citare in giudizio la Società, richiedendo la restituzione dell’importo prescritto¹².

III. Presupposti per la sospensione provvisoria della pratica

10. Sulla base degli elementi acquisiti sussistono nel caso di specie i presupposti perché l’Autorità deliberi, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

11. Infatti, sotto il profilo del *fumus bonis iuris*, la documentazione agli atti conferma ampiamente la sussistenza della condotta di cui alla pratica *sub A*), individuata nella comunicazione di avvio del procedimento, inerente l’inadeguata gestione dei reclami afferenti al tema della prescrizione, oltre che la gravità della stessa.

12. Al riguardo, è emerso che la Società avvia e prosegue le procedure di recupero credito, invia le ingiunzioni di pagamento, minaccia gli “slacci”- in alcuni casi anche senza

⁷ Cfr. ad esempio, [omissis].

⁸ Cfr. ad esempio, [omissis].

⁹ Cfr. [omissis].

¹⁰ Cfr. [omissis].

¹¹ [omissis] Più recentemente, in data 15 gennaio 2019, un utente -invalido al 100%- ha segnalato (cfr. protocollo n.12134) di avere subito lo slaccio della fornitura idrica, pure in assenza di un riscontro ai reclami inoltrati al Professionista.

¹² [omissis].

preavviso - ed effettua i medesimi, pure in presenza di reclami afferenti la prescrizione che non vengono adeguatamente trattati.

13. La condotta, consistente nella minaccia del distacco, unitamente all'indiscriminato sollecito di pagamento, fino all'effettivo slaccio dell'utenza, configura un obiettivo indebito condizionamento per il consumatore, tale da limitare la libertà di scelta dello stesso, inducendolo a pagare i consumi prescritti, che sono stati oggetto di contestazione, onde evitare lo slaccio della fornitura idrica, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

14. Peraltro, la gravità della condotta è avvalorata dalla consapevolezza del Professionista di tenere un comportamento non conforme alla diligenza professionale nella misura in cui, pur in presenza di un reclamo o di un'eccezione di prescrizione, si riserva in sede giudiziale di riconoscere l'avvenuta prescrizione dei consumi per addivenire ad una transazione.

15. Per quanto concerne il *periculum in mora*, la condotta in esame risulta caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto comporta la minaccia della sospensione, e in molti casi la sospensione, della fornitura idrica, ovvero di un bene essenziale come l'acqua, erogata dal Professionista, in regime di monopolio, nell'ambito della Regione Sardegna. Ciò rende il consumatore privo di strumento di reazione costringendolo a subire la condotta del professionista e dunque a sopportare un danno particolarmente grave per il ristoro del quale dovrà adire gli organi giudiziari, sostenendone anche i relativi oneri.

16. Inoltre, assume rilievo ai fini dalla sussistenza dei presupposti per la sospensione della pratica, l'attualità e la diffusività della condotta in questione, posto che l'attività di minaccia e slaccio intrapresa dal Professionista è costante anche nelle more del procedimento.

IV. Modalità e termini istruttori

17. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del *sub* procedimento cautelare, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al paragrafo I, *sub* A);
- b) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 5 giorni** dal ricevimento della presente, ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica suddetta, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento.

18. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

19. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

20. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione A della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/11319. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Maria Laura Altavista, al numero 06/85821290.

Il Responsabile del Procedimento

Maria Laura Altavista

