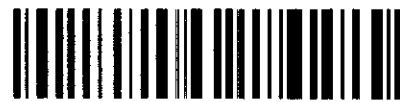


*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela del Consumatore  
Direzione A*



Autorità garante della concorrenza e del mercato  
AGCM

Prot. **0081846** del: **12/12/2018 12.30**

00198 Roma Documento: Principale Registro: Partenza  
Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06 858211

**Rif. PS/11319**

Spett.le Abbanoa S.p.a.  
In persona *del legale rappresentante p. t.*  
Via Straullu, 35  
08100 Nuoro  
P.E.C.: [protocollo@pec.abbanoa.it](mailto:protocollo@pec.abbanoa.it)

Spett.le Adiconsum Sardegna  
In persona *del legale rappresentante p. t.*  
Piazza Roma  
09170 – Oristano  
P.E.C.: [adiconsumsardegna@legalmail.it](mailto:adiconsumsardegna@legalmail.it)

**Oggetto:** Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 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 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

## **I. Le parti**

1. Abbanoa, in qualità di professionista (di seguito anche il professionista), ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società è il gestore del servizio idrico integrato per la Regione Sardegna. Il fatturato realizzato dal professionista nell'anno 2017 è stato pari a 274.901.850<sup>1</sup>.
2. L'associazione dei consumatori Adiconsum Sardegna.

---

<sup>1</sup>Bilancio Abbanoa anno 2017, rilevazione dal sito internet della società

## II. Le pratiche commerciali

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e sulla base delle segnalazioni inviate da numerosi consumatori, nonché dall'associazione di consumatori Adiconsum Sardegna, nell'ultimo anno (novembre 2017 – novembre 2018), il professionista avrebbe posto in essere alcuni comportamenti contrari ai principi a tutela del consumatore e idonei ad ostacolare l'esercizio dei diritti contrattuali degli stessi.

### *Prescrizione*

4. Alcuni segnalanti lamentano che Abbanoa avrebbe recapitato ai consumatori fatture cumulative di importi rilevanti inclusive di consumi per periodi di tempo superiori ai cinque anni e financo superiori al decennio. In particolare, un consumatore segnala che avendo eccepito l'avvenuta prescrizione quinquennale degli importi richiesti, Abbanoa non avrebbe fornito alcun riscontro e avrebbe inviato solleciti di pagamento con minaccia di distacco dell'utenza in caso di mancato pagamento<sup>2</sup>.

5. Un altro segnalante lamenta l'emissione, da parte di Abbanoa, di una fattura, inclusiva di consumi idrici prescritti, relativi al periodo luglio 2004 - luglio 2018. A fronte della richiesta di ricalcolo dei consumi tenendo conto dell'avvenuta prescrizione, il professionista non forniva un riscontro nel merito della richiesta, bensì inviava un sollecito di pagamento preavvisando l'avvio della procedura coattiva di recupero del credito e la sospensione della fornitura<sup>3</sup>.

6. Anche un altro consumatore segnala di aver ricevuto, nel mese di febbraio 2018, una fattura inclusiva di consumi effettuati in un periodo decorrente dal febbraio 2008 e, pertanto, risultanti in parte prescritti, peraltro, riferiti a letture errate e corrispondenti ad un diverso contatore.<sup>4</sup>

### *Perdite occulte*

7. Altri consumatori denunciano che a seguito di perdite occulte, alla richiesta di rettifica delle fatture emesse dalla società Abbanoa, ovvero di storno degli importi

---

<sup>2</sup> Cfr. segnalazione prot. 52020 del 6 luglio 2018.

<sup>3</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 72707 del 29 ottobre 2018.

<sup>4</sup> Cfr. prot. n. 79135 del 28 novembre 2018.

relativi a servizi non usufruiti, quali la depurazione e fognatura, il professionista non forniva un riscontro nel merito della richiesta, bensì inviava un sollecito di pagamento preavvisando l'avvio della procedura coattiva di recupero del credito e la sospensione della fornitura<sup>5</sup>.

**8.** In un caso, in particolare, un utente lamenta l'impossibilità di assolvere l'onere probatorio richiesto di Abbanoa, al fine di dare seguito al riconoscimento della rettifica della fattura a causa di una perdita occulta. Infatti, Abbanoa richiede che il consumatore non solo dimostri l'avvenuta riparazione del guasto tramite fattura dell'intervento idraulico, ma richiede altresì la prova che l'acqua non sia confluita nella pubblica fognatura. A fronte di tale ostacolo il professionista richiede l'immediato pagamento dell'importo fatturato<sup>6</sup>.

*Mancanza di riscontro alle istanze di installazione di misuratori individuali in luogo di quelli condominiali*

**9.** Alcuni consumatori lamentano che Abbanoa non fornisce alcun riscontro ovvero invia comunicazioni inconferenti, a fronte di istanze di attivazione di contratti individuali per la fornitura di acqua potabile, in luogo della fornitura condominiale. Tale circostanza, almeno nei casi denunciati, comporta: *i)* una ripartizione in parti uguali dei consumi fatturati e l'applicazione della stessa tariffa "non residente" anche per le utenze residenziali; *ii)* l'accollo da parte del condominio delle morosità di singoli utenti imputando le stesse anche ai condomini non interessati da episodi di morosità; *iii)* l'invio dell'ingiunzione di pagamento all'intero condominio, con la minaccia di distacco della fornitura, i cui effetti ricadrebbero anche sui condomini solventi, in caso di mancata riscossione delle fatture emesse e non pagate<sup>7</sup>.

### **III. Possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali**

**10.** I comportamenti posti in essere da Abbanoa, descritti al punto **II** della presente comunicazione, potrebbero integrare tre distinte violazioni degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, consistenti:

---

<sup>5</sup> Cfr. segnalazioni prot. n. 62163 del 5 settembre 2018 e prot. n. 77419 del 20 novembre 2018.

<sup>6</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 30937 del 28 marzo 2018.

<sup>7</sup> Cfr. segnalazioni prot. n. 73181 del 30 ottobre 2018, prot. 75479 del 12 novembre 2018, prot. n. 76104 del 14 novembre 2018,

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.

**11.** Le condotte sopra individuate risulterebbero contrarie alla diligenza professionale e idonee a determinare un indebito condizionamento nei consumatori e a creare ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali degli stessi in violazioni degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

#### **IV. Modalità e termini istruttori**

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

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Laura Altavista;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo;
- f) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale per la Tutela del

Consumatore (tel. 06/85821290). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;

g) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente.

## V. Richiesta di informazioni

Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede ad Abbanoa di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. numero di fatture emesse, da novembre 2017 a novembre 2018, inclusive di consumi soggetti a prescrizione, precisando il numero delle istanze di riconoscimento di prescrizione ricevute, il numero delle istanze accolte e di quelle rigettate specificandone la motivazione;
2. numero delle istanze di riconoscimento delle perdite occulte o richieste di rettifica, pervenute da novembre 2017 a novembre 2018, precisando il numero delle istanze accolte e di quelle rigettate specificandone la motivazione;
3. indicazione della documentazione richiesta, risultante dalle condizioni generali di contratto, ai fini della rettifica della fatturazione con storno degli importi dei servizi di depurazione e fognatura;
4. procedura prevista in caso richiesta di installazione dei misuratori individuali in luogo di quelle condominiali, precisando le ragioni sottese ad eventuali dinieghi;
5. numero di richieste di allacci individuali pervenute, da novembre 2107 a novembre 2018, relative a precedenti utenze condominiali, precisando il numero di quelle accolte e di quelle rigettate specificandone la motivazione;
6. numero dei distacchi effettuati a seguito di mancato pagamento di fattura in relazione a ciascuna delle fattispecie sopra individuate (istanze di prescrizione; rettifica a seguito di perdite occulte; morosità di utenze condominiali).
7. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

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

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.

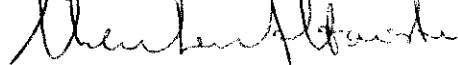
Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede ad Abbanoa di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Enel Energia e Industria 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.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

(e/o i riferimenti alle attribuzioni conferite all'Autorità in materia di Inquinamento acustico (legge n. 447/1995) se ancora in essere.

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: [rpd@agcm.it](mailto:rpd@agcm.it)).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

---