

PS11665 - A.C.A. AZIENDA COMPENSORIALE ACQUEDOTTISTICA - ASSICURAZIONE PERDITE OCCULTE

Provvedimento n. 28458

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 novembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 18 febbraio 2020, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società A.C.A. Azienda Compensoriale Acquedottistica S.p.A.;

VISTA la Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del Decreto Legge 8 aprile 2020, n. 23, approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° e del 10 aprile 2020 e pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità;

VISTO il proprio provvedimento del 30 settembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società A.C.A. Azienda Compensoriale Acquedottistica S.p.A. (di seguito ACA o anche la Società o il Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società eroga il servizio idrico nella provincia di Pescara e in altri comuni limitrofi delle province di Chieti e Teramo. La società ha realizzato, al 31 dicembre 2019, un fatturato pari a circa 79 milioni di euro¹.

2. Un consumatore, in qualità di Segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, inerenti all'attivazione automatica di una polizza assicurativa per la copertura del maggior costo subito dal consumatore, in caso di perdite occulte di acqua nel tratto privato dell'impianto idrico, con l'addebito del relativo costo in fattura.

4. In particolare, dalle segnalazioni inviate dal Segnalante e da alcuni consumatori emergeva che ACA aveva attivato automaticamente una polizza assicurativa per perdite occulte, con addebito in fattura del relativo costo, senza aver reso alcuna informativa preventiva agli utenti, i quali potevano rinunciare solo mediante una richiesta in forma scritta. Inoltre, risultava che ACA aveva omesso di fornire un'adeguata informativa sull'attivazione della suddetta polizza, nonché sulle procedure e modalità di fruizione della copertura assicurativa. Infine, le segnalazioni evidenziavano il mancato riscontro alle richieste di recesso formulate dai consumatori e il mancato storno degli addebiti effettuati da ACA per il pagamento della polizza.

5. Nello specifico delle condotte segnalate, risultava che ACA aveva attivato automaticamente, mediante silenzio assenso, la copertura assicurativa relativa al rischio derivante dalle perdite occulte, in tal modo, impedendo all'utente di valutare la bontà della proposta assicurativa prima di aderire alla stessa. Peraltro, l'onere di recedere dalla stessa risultava attribuito all'utente mediante la formula c.d. dell'*opt-out*.

6. In proposito, sul sito *web* del Professionista non risultava presente alcuna informativa in merito alle condizioni di assicurazione, alle relative limitazioni e alle eventuali modalità di attivazione, con la conseguenza che, al verificarsi di una perdita occulta, l'utente assicurato che avesse voluto usufruire della polizza non sarebbe stato in grado di fruirne, sia in quanto non era a conoscenza dell'esistenza della polizza stessa, sia perché non era nelle condizioni di reperire agevolmente l'informativa contrattuale completa sul sito del fornitore del servizio, trovandosi in tal modo all'oscuro rispetto al funzionamento della polizza, alle modalità di attivazione e alle eventuali limitazioni e franchigie del rischio assicurato.

7. Inoltre, dalle segnalazioni degli utenti emergeva che ACA non forniva riscontro alle istanze di rinuncia della polizza e alle conseguenti richieste di storno degli addebiti effettuati presentate dai consumatori.

¹ [Fonte: bilancio pubblicato sul sito *internet* della società.]

8. Infine, dal Regolamento di utenza adottato dal Professionista non risultava l'adozione di una procedura di depenalizzazione che prevedeva lo storno del maggior consumo idrico in caso di perdita occulta nell'impianto dell'utente.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

9. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 18 febbraio 2020 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS11665 nei confronti della società A.C.A. S.p.A., per presunta violazione del Codice del Consumo.
10. In tale sede venivano, in particolare, ipotizzate le seguenti condotte.
- a. L'attivazione automatica della polizza assicurativa, in violazione dell'articolo 65 del Codice del Consumo.
 - b. La fornitura di informazioni ambigue e surrettizie in merito all'attivazione della polizza, l'omissione delle relative informazioni sul sito, nonché le modalità poco trasparenti con le quali erano stati addebitati in bolletta gli oneri economici della polizza, in violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo.
 - c. La mancata risposta alle istanze dei consumatori che avevano richiesto di non attivare la polizza assicurativa e il mancato storno degli importi addebitati, in violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo.
 - d. L'adozione di una procedura di depenalizzazione che non prevedeva lo storno del maggior consumo idrico, in violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo.
11. In data 27 febbraio 2020, si è svolto presso la sede della società ACA l'accertamento ispettivo, deliberato dall'Autorità in data 18 febbraio 2020.
12. In data 31 marzo 2020, la Società ha presentato una memoria difensiva e, il 25 maggio e il 18 giugno 2020, ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio.
13. In data 9 aprile e 25 maggio 2020, il Segnalante ha inviato due distinte memorie ad integrazione della segnalazione iniziale.
14. In data 25 maggio 2020, è stata inviata alla società ITAS Assicurazioni una richiesta di informazioni alla quale quest'ultima ha fornito riscontro con due comunicazioni del 28 maggio e 12 giugno 2020.
15. In data 8 luglio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
16. In data 28 luglio 2020, la società ACA ha inviato una memoria conclusiva.
17. Con comunicazione inviata alle Parti, in data 24 settembre 2020 è stata riaperta la fase istruttoria, al fine di procedere a un'estensione oggettiva delle contestazioni sollevate in sede di avvio.
18. In data 1° e 27 ottobre 2020, il Segnalante ha inviato due note informative con le quali segnalava la persistenza delle condotte contestate ad ACA.
19. In data 1° ottobre 2020, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di chiusura del procedimento.
20. In data 19 ottobre 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
21. In data 28 ottobre 2020, ACA ha inviato una comunicazione con la quale ribadiva le proprie argomentazioni difensive, rinviando integralmente alla precedente memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

Pratica A) Attivazione automatica della copertura assicurativa per le perdite occulte di acqua

22. ACA ha stipulato, in data 2 ottobre 2018, una convenzione con la Società ITAS, in base alla quale ha attivato automaticamente a favore di tutti gli utenti (di cui l'80% rappresentato da utenze domestiche), a decorrere dal 30 settembre 2018, una polizza a copertura delle perdite occulte avente durata biennale non rinnovabile, senza obbligo di preventiva disdetta. L'attivazione automatica della polizza è espressamente prevista dal contratto di assicurazione².
23. La decisione di attivare una polizza assicurativa è stata assunta dal Consiglio di Amministrazione della Società che, con deliberazione n. 5 del 28 febbraio 2018, ha stabilito che fosse avviata la procedura per l'espletamento della gara per la scelta del contraente a cui affidare la copertura assicurativa per perdite occulte dell'utenza.
24. ACA, a seguito dell'espletamento della procedura di gara, ha aggiudicato l'appalto alla Compagnia ITAS Assicurazioni con determinazione n. 382 del 11 giugno 2018.
25. Il numero complessivo di aderenti alla polizza è di 374.905 utenti su un totale di 381.011, di cui 189.496 con un consumo inferiore a 200 mc annui e 185.409 con un consumo superiore.
26. Il premio corrispondente alla prima annualità di polizza è stato addebitato nella prima fattura utile relativa al consumo idrico di ciascun utente, a partire dal mese di marzo del 2019.
27. La polizza ha un costo annuo per l'utente di 3,5 euro lordi, per consumi inferiori ai 200 mc annui, e di 8,3 euro lordi, per consumi superiori ai 200 mc annui.
28. I consumatori non interessati all'attivazione della polizza avrebbero potuto manifestare la volontà di non adesione attraverso la compilazione di uno specifico modulo, tuttavia, non disponibile sul sito *web* della Società.

² [Cfr. art. 2 Contratto Polizza di assicurazione, doc. n. 210 indice ispettivo.]

29. Nel corso dell'accertamento ispettivo la Società dichiarava di accettare le eventuali richieste di rinuncia in qualsiasi forma effettuata³.

30. Tale ultima circostanza risulta, tuttavia, smentita da una comunicazione, inviata dal professionista ad un cliente, nella quale si legge quanto segue: "*Gentile Utente, in merito alle richieste di Denuncia perdita idrica occulta per i servizi xxxxx ed xxxxx intestati a xxxx, siamo a chiederle se queste sono richieste di sgravio per perdita idrica o invece si tratta di documentazione compilata erroneamente per voler indicare la rinuncia alla copertura assicurativa usando il modello della denuncia di perdita al posto di quello per la rinuncia? Nel caso si tratti di rinuncia alla polizza assicurativa **bisogna inviare la documentazione corretta e quindi il modello che trova all'interno della sua bolletta** (enfasi aggiunta) mentre se si tratta di due richieste di sgravio per perdita, la informiamo che, secondo l'Art 25 del Regolamento d'utenza, alle stesse devono essere allegati o copia delle fatture di riparazione da parte del tecnico o se il lavoro è stato svolto in economia/in proprio bisogna allegare materiale fotografico relativo alla riparazione o il tratto interessato dalla perdita altrimenti la pratica non può essere accolta"*⁴.

Pratica B) La fornitura di informazioni ambigue e surrettizie in merito all'attivazione della polizza, l'omissione delle relative informazioni sul sito nonché le modalità poco trasparenti con le quali sono stati addebitati in bolletta gli oneri economici della polizza

31. Nel mese di settembre 2018, la società ha informato gli utenti dell'attivazione della polizza mediante l'invio di un'informativa - che includeva anche il modulo di rinuncia - allegata alla fattura. Tale informativa è stata inviata anche agli amministratori delle utenze condominiali, sebbene il costo della polizza (da 4 a 8 euro l'anno⁵) sia stato addebitato da ACA, in un'unica soluzione, ai singoli condòmini.

32. Dall'accertamento ispettivo è emerso che, a causa di disservizi da parte del corriere postale, tale informativa non è stata recapitata a tutti i destinatari. ACA, al riguardo, ha fatto presente di aver effettuato un secondo invio di tale documentazione al fine di informare tutti gli utenti dell'attivazione della polizza assicurativa, senza tuttavia accertare l'effettiva ricezione della stessa da parte di tutti gli utenti. Il mancato recapito delle bollette nell'anno 2018 è confermato dal documento denominato "*Relazione risultati finanziari area commerciale anno 2018*"⁶ e dal numero dei reclami effettuati dai cittadini, nonché dalle note ricevute dai sindaci di alcuni Comuni⁷.

33. Nello stesso periodo di tempo nel quale veniva inviata ai consumatori l'informativa sulla sottoscrizione della polizza per le perdite occulte e il modulo per la rinuncia alla stessa, la Società riscontrava un peggioramento del servizio di stampa e imbustamento delle bollette che ha determinato il mancato recapito di numerose fatture.

34. Il "*Regolamento di utenza*" adottato dalla Società, peraltro, non menziona la copertura assicurativa in caso di perdita occulta, né l'esistenza di detta polizza risultava richiamata sul sito *web* del professionista⁸. Infatti, le informazioni riguardanti la polizza erano rinvenibili nella pagina del sito *web* dedicata al contenzioso (come indicato nell'immagine sotto riportata) solo effettuando una ricerca per parola tramite la stringa "cerca". Neppure il modulo per chiedere la disattivazione della polizza era disponibile nel sito *web* sotto la voce relativa alla modulistica aziendale (ove, invece, si trovano i moduli per le variazioni contrattuali).

Home > Ufficio Contenzioso > POLIZZA PERDITE PECUNIARIE DERIVANTI DA PERDITE IDRICHE OCCULTE

POLIZZA PERDITE PECUNIARIE DERIVANTI DA PERDITE IDRICHE OCCULTE

In allegato la polizza stipulata con ITAS MUTUA Assicurazioni, relativa a perdite idriche occulte che si siano prodotte negli impianti privati degli utenti

Allegati:

 Polizza assicurativa perdite occulte (796 kB)

35. Il costo della polizza è stato incluso dal Professionista sotto la voce "addebiti/accrediti diversi" nel riquadro contenente il riepilogo degli importi fatturati in bolletta.

³ [Verbale processo ispettivo del 27 febbraio 2020.]

⁴ [Cfr. doc. n. 94 indice documenti fascicolo ispettivo]

⁵ [A seconda dei consumi idrici, inferiori o superiori ai 200 mc.]

⁶ [Cfr. doc. n. 81 Indice del fascicolo ispettivo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 102 indice del fascicolo ispettivo.]

⁸ [Ancora, da ultimo, rilevazione del 30 aprile 2020.]

Riepilogo importi della bolletta		
Quota fissa	€	43,17
Acquedotto	€	773,82
Fognatura	€	245,47
Depurazione	€	200,03
Oneri perequazione	€	25,53
Addebiti/accrediti diversi	€	29,88
IVA 10% su imponibile di €	1.287,99	€ 128,80
Totale Servizio Idrico	€	1.448,70
Totale Bolletta	€	1.448,70
Totale da Pagare	€	1.448,70
Consulti sul retro il dettaglio degli importi		

36. Solo nell'ultima pagina della bolletta, ove risulta il dettaglio delle voci rientranti tra gli "addebiti/accrediti diversi", vi è l'indicazione dell'importo addebitato, con la dicitura "quota assicurazione"⁹.

Addebiti/accrediti diversi	-0,03 €
Arrotondamento quadratura stabo	21,53 € E
Addebito deposito - ADDEBITO DC 86 RATEIZZATO	8,38 € E
Quota Assicurazione > 200 mc - Quota Assicurazione Base > 200 mc	21,53 € E
Totale Addebiti/accrediti diversi	8,38 € I
	-0,03 €
	29,88 €

Pratica C) La mancata risposta alle istanze dei consumatori che hanno richiesto di non attivare la polizza assicurativa e il mancato storno degli importi addebitati nonché il ritardo nella gestione delle richieste di indennizzo

37. A seguito dell'invio dell'informativa agli utenti in merito all'attivazione di una polizza per perdite occulte, ACA ha ricevuto circa 8.000 richieste di non adesione alla polizza da parte degli utenti, rispetto alle quali la società ha registrato un notevole ritardo nella relativa trattazione.

38. Risulta, infatti, che nel periodo luglio 2019 – febbraio 2020 la Società ne aveva accolte circa 3.500, prevedendo il rimborso di quanto addebitato e ne aveva rigettate circa 170, adducendo come principale motivazione "dichiarante non intestatario"¹⁰.

39. In particolare, da una segnalazione emergeva che, a distanza di un anno dall'addebito in bolletta del premio della polizza, la Società non aveva ancora dato seguito alle istanze di storno dell'importo della polizza¹¹.

40. Il ritardo nella gestione delle istanze di storno emerge anche dalla circostanza che, al mese di febbraio 2020, circa 500 istanze presentate dai consumatori risultavano inevase¹².

41. La polizza assicurativa prevede che, al verificarsi di una perdita occulta, il cliente assicurato deve riparare il danno entro, e non oltre, 10 giorni da quando ha constatato la perdita, segnalare la circostanza alla azienda e entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua mediante apposito modulo, conservare le tracce e la documentazione della riparazione, consentire ai tecnici dell'azienda la verifica del guasto e della riparazione.

42. Nel capitolato di polizza non è indicato alcun termine derogatorio rispetto alle norme generali in materia di prescrizione, previste dal Codice Civile per la denuncia del danno alla Compagnia da parte della Società Contraente; tuttavia, sul punto, l'articolo 12 delle condizioni generali di assicurazione, rimanda al richiamato articolo 25 del Regolamento per la gestione dell'utenza per disciplinare le modalità di denuncia, liquidazione e determinazione del

⁹ [Cfr. bolletta allegata alla segnalazione del 23 marzo 2020 prot. n. 28370.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 121 indice fascicolo ispettivo "ACA RECLAMI \RINUNCIA ASSICURAZIONE PERDITA\MOD.RINUNCIA POLIZZA PERD.(LUG.2019-FEB.2020).xlsx".]

¹¹ [Cfr. comunicazione del 30 marzo 2020, prot. n. 29709 con la quale il segnalante evidenziava che, neppure nella bolletta di marzo 2020, era contenuto lo storno del premio addebitato per la polizza assicurativa perdite occulte, richiesto - la prima volta - a giugno 2019 e più volte sollecitato.]

¹² [Cfr. verbale accertamento ispettivo del 27 febbraio 2020.]

danno. Tale articolo prevede che l'utente può avanzare ad ACA la richiesta di sgravio per la perdita idrica subita entro "...6 mesi dalla data di emissione della bolletta contenente il consumo viziato dal guasto".

43. Per quanto concerne, invece, le richieste di indennizzo pervenute ad ACA nel primo anno di polizza, queste ammontano a circa [omissis]* di cui [omissis]sono state accolte e [omissis]respinte ([omissis]per la mancata prova della riparazione avvenuta, [omissis]per il carattere non occulto della perdita, [omissis]per la lieve entità dell'incremento del consumo; [omissis]per prescrizione del termine, [omissis]per l'indisponibilità degli utenti al sopralluogo dei tecnici di ACA). Nel secondo anno, ACA ha ricevuto [omissis]richieste di indennizzo, di cui omissis accolte, [omissis]ancora da trattare; [omissis]respinte (di queste [omissis]per la mancata prova della riparazione avvenuta, omissis per il carattere non occulto della perdita, [omissis]per prescrizione del termine, [omissis]per la lieve entità dell'incremento del consumo, [omissis]per l'indisponibilità degli utenti al sopralluogo dei tecnici di ACA).

44. Dai dati forniti dalla compagnia di assicurazioni ITAS risultava che, alla data del 28 maggio 2020, erano stati denunciati complessivamente [omissis]sinistri dei quali [omissis]nel 2019 e [omissis]nel 2020; [omissis]posizioni erano già state liquidate, mentre [omissis]risultavano ancora in corso di lavorazione e 1 sola posizione, invece, risultava chiusa senza seguito, a causa di erronea doppia apertura sulla medesima richiesta.

45. La Società è consapevole di avere una struttura operativa sottodimensionata rispetto alle esigenze di gestione delle istanze degli utenti. In particolare, per quanto riguarda l'Ufficio reclami, dalla lettura di una nota interna alla Società del 13 giugno 2018, si evince la situazione di difficoltà in cui versa quest'ultima: *"una volta che l'Ufficio Reclami e Contenzioso prende in carico le richieste si trova di fronte a due problematiche, la prima è data dall'elevato numero di richieste rispetto al numero degli addetti (4 di cui 2 interinali) e dalla difficoltà di avere verifiche sul territorio da parte dei verificatori in tempi brevi. (omissis. Oggi l'ufficio reclami è chiamato a gestire 160.000 utenze che a breve lieviteranno a 190.000"*¹³.

Pratica D) La mancata adozione di adeguate e tempestive misure informative in caso di perdite occulte

46. Il Regolamento di Utenza adottato dal Professionista disciplina la procedura delle perdite occulte. In particolare, l'articolo 25, di detto Regolamento prevede che: *"in caso di perdite post contatore occulte, dovute cioè a rotture in parti dell'impianto non ispezionabili che abbiano generato un consumo eccedente del 30% rispetto alla media storica dell'utenza, la stessa applicherà a tutto il consumo, previa richiesta di sgravio per perdita, la prima fascia della tariffa idrica attribuita al servizio in oggetto"*. L'articolo citato specifica, poi, che le modalità di riparazione dell'impianto devono essere documentate con prova fotografica e che, entro il termine (di sei mesi) dalla data di emissione della bolletta contenente il consumo viziato dal guasto, deve essere presentata la richiesta di sgravio.

47. Al riguardo, si evidenzia che la Società non prevede alcun sistema di *alert* in caso di consumi anomali ed elevati rispetto al consumo medio dell'utente, ad esempio, mediante l'avviso in bolletta di consumi eccessivi. Inoltre, sia nel Regolamento di utenza che nell'informativa relativa alla gestione delle perdite occulte post contatore¹⁴, la Società ribadisce più volte che *"la manutenzione degli impianti interni è a carico di ciascun cliente, la responsabilità delle conseguenze derivanti da un'eventuale perdita idrica fa capo al medesimo"* e che *"nel caso in cui il Cliente ravvisi un consumo anomalo dovrà segnalare la circostanza compilando l'apposito modulo"*.

3) Le argomentazioni difensive di ACA

48. Il Professionista ha presentato le proprie argomentazioni difensive nel corso del procedimento. Innanzitutto, ACA ha fatto presente che la necessità di una copertura assicurativa è stata avvertita dall'organo amministrativo in quanto la problematica riguardante le perdite occulte all'interno della proprietà privata ha, da sempre, rappresentato un problema per l'utenza, anche in virtù del fatto che le reti di distribuzione serventi le proprietà private hanno subito un'espansione edilizia non sempre attenta alle problematiche legate alla tutela e al potenziamento delle reti di distribuzione.

49. Per tali ragioni, ACA ha affermato che, volendo andare incontro all'utenza, con la stipula della polizza assicurativa intendeva garantire ed offrire agli utenti un utile servizio di ricalcolo agevolato dei consumi nel caso si fossero verificate perdite occulte di acqua potabile post-contatore (sicuramente non addebitabili al servizio reso dall'Ente gestore, responsabile e custode del solo tratto a monte dei misuratori).

50. La Società ha poi precisato che è stata inviata a tutti gli utenti un'apposita informativa, avente ad oggetto *"Gestione Perdite Idriche Occulte Post Contatore"*, in allegato alla prima fattura utile emessa per ciascun utente, a partire dal mese di ottobre del 2018. La Società ha, inoltre, provveduto ad allegare alla informativa un *"Modulo per la Denuncia Perdita Occulta"*, da utilizzare in caso di avvenuta dispersione e un *"Modulo di Rinuncia alla Copertura Assicurativa"*.

51. ACA, inoltre, ha affermato di avere provveduto ad informare l'utenza dell'attivazione della polizza assicurativa mediante il proprio sito aziendale.

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹³ [Cfr. doc. n. 101 indice fascicolo ispettivo "nota delibera 655/2015/R/IDR Situazione attuale".]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 175 indice ispettivo.]

52. Da ultimo, con la memoria conclusiva pervenuta in data 28 luglio 2020, la Società ha rigettato ogni contestazione sollevata in sede di avvio.

53. In particolare, il Professionista ha contestato che l'attivazione della polizza da parte della stessa società potesse integrare la fattispecie di cui all'articolo 65 del Codice del Consumo, in quanto non si tratterebbe di un servizio accessorio all'obbligazione contrattuale – a vantaggio del professionista – bensì di un vantaggio per il consumatore.

54. Anche con riferimento alla contestazione relativa alle omesse informazioni in ordine all'attivazione della polizza, la Società ha affermato di aver assolto l'onere informativo in modo adeguato con la conseguenza che nessuna contestazione ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo potrebbe esserle addebitata.

55. Con riferimento al mancato riscontro alle istanze di storno e ai reclami presentati dai consumatori, la Società ha, inoltre, osservato che il tempo impiegato per l'evasione delle pratiche è un fattore legato esclusivamente all'organizzazione interna degli uffici, che non è materia sindacabile dall'Autorità. Peraltro, la Società ha fatto presente che l'asserito ritardo nella gestione delle pratiche non avrebbe alcun impatto pregiudizievole per il consumatore sul piano economico. I ritardi nella gestione delle pratiche sarebbero altresì dipesi dall'emergenza sanitaria, che avrebbe aggravato la situazione interna dell'azienda.

56. La Società, infine, ha fatto presente che nelle bollette, fin dal 2018, è riportata, oltre al grafico dei consumi del singolo utente, nel riquadro denominato "Comunicazioni", la seguente avvertenza:

Comunicazioni

A partire dal 01 gennaio 2017 le auto letture potranno essere comunicate tramite numero verde 800890541 o registrandosi sul sito www.aca.pescara.it alla sezione "sportello on line".

L'importo della fattura che le è pervenuta sembra eccedere il normale consumo medio per il tipo di utenza, il che fa supporre che abbiate delle anomalie nel vostro impianto interno. Fermo restando l'obbligo al pagamento della fattura stessa, vi consigliamo di far effettuare opportuni controlli da idraulici di vostra fiducia al fine di non disperdere inutilmente le risorse idriche disponibili.

57. Infine, la Società, senza alcun riconoscimento, neanche implicito, di responsabilità da parte della stessa in ordine alle condotte contestate, ha comunicato di aver adottato alcune misure, quali:

1) l'inserimento, direttamente sulla *home page* del proprio *sito web*, di un'area dedicata alla polizza per perdite occulte, ove gli utenti possono trovare tutte le informazioni relative alla stessa, ivi compreso il modulo (già inviato dall'ACA nel 2018 agli utenti in forma cartacea assieme all'informativa) per la "*rinuncia alla copertura dei maggiori costi/consumi dovuti a perdite idriche occulte*", nonché i moduli per la richiesta di storno di quanto versato e quello per la "*denuncia perdita idrica occulta*";

2) il mantenimento in bolletta dell'alert recante un messaggio personalizzato per ciascun utente nei casi in cui, in riferimento alla media storica dei consumi, si verifichi un consumo anomalo, così da sollecitare il controllo del proprio impianto interno per far fronte all'eventuale presenza di perdite occulte;

3) l'inserimento, nel modulo precompilato di rinuncia alla polizza disponibile *on line*, del seguente nota bene, come da modello sotto riprodotto:

"N.B.: La rinuncia alla polizza dà diritto all'utente a ricevere il rimborso della quota eventualmente già addebitata. Detta rinuncia potrà essere presentata in qualsiasi momento ed in forma scritta con le modalità sopra indicate. Ciò non è consentito ove l'utente rinunciante abbia già beneficiato dell'indennizzo a copertura del sinistro. In caso di rinuncia alla polizza, non sarà consentita la possibilità di richiedere indennizzi per i sinistri occorsi durante il periodo di copertura della stessa".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

58. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore idrico, in data 17 agosto 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito ARERA), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1 *bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

59. Con parere pervenuto in data 17 settembre 2020, la suddetta Autorità ha preliminarmente chiarito che le proprie valutazioni non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo, ma contribuiscono alla ricostruzione degli elementi di contesto, segnalando l'esistenza di una regolazione dell'Autorità direttamente applicabile e se questa risulti essere stata rispettata nel caso di specie.

Condotte sub A) e sub B)

60. In merito alle condotte *sub A)* e *sub B)*, con riferimento al tema delle perdite occulte, ARERA ritiene utile segnalare che, in base alla normativa e alla regolazione vigenti, il gestore del servizio idrico integrato è responsabile del funzionamento delle infrastrutture e delle reti solo fino al contatore, mentre dell'impianto a valle del contatore è responsabile l'utente. In tale contesto, ARERA precisa che la regolazione non pone alcun obbligo giuridico in capo al gestore di farsi carico, in tutto o in parte, dei costi connessi ai malfunzionamenti o ai guasti degli impianti privati – ivi

comprese le perdite occulte eventualmente presentatesi nell'impianto a valle del contatore – e non prevede meccanismi per il recupero degli oneri connessi a tali attività.

61. ARERA evidenzia che, in diversi contesti gestionali sono stati implementati sistemi finalizzati a porre rimedio alla problematica in parola in un'ottica di tutela degli utenti, talvolta attivando assicurazioni collettive volontarie a cui ciascun utente ha potuto aderire, talvolta prevedendo specifiche forme di agevolazione per la fatturazione dei consumi in presenza riscontrata di perdite. Si tratta di iniziative volte, in generale, ad assicurare una maggiore tutela degli utenti finali eventualmente sprovvisti di coperture assicurative (comunque sempre azionabili da parte dell'utente diligente per coprirsi dal rischio dei guasti del proprio impianto), fermi restando i riferiti termini contrattuali della questione e le correlate responsabilità.

62. Pertanto, ARERA osserva che non esiste una regolazione applicabile all'attivazione di coperture assicurative sulle perdite occulte, mentre esiste una disciplina relativa alle comunicazioni all'utenza.

63. Su questo ultimo aspetto, ARERA afferma inoltre che nel caso di specie sembrano emergere taluni profili non pienamente coerenti con le citate previsioni regolatorie, con particolare riferimento all'inserimento, da parte del Gestore, di una causale non all'interno del Quadro di sintesi/Riepilogo importi – e quindi di non immediata leggibilità per l'utente – bensì nell'ultima pagina del documento di fatturazione, peraltro con una dicitura ("quota assicurazione") non completa ed esaustiva, essendo del tutto assente qualsiasi riferimento alle perdite occulte, motivo per il quale è stata attivata la copertura assicurativa.

Condotta sub C)

64. In merito alla condotta contestata *sub C)*, relativa alla mancata risposta alle istanze di recesso e di storno degli importi addebitati per il pagamento della polizza, nonché al ritardo nella gestione delle istanze di ricalcolo delle fatture in caso di perdite occulte, ARERA evidenzia, preliminarmente, i diversi profili regolatori¹⁵ che vengono in rilievo per le condotte in esame. In particolare, ARERA fa presente di aver provveduto a disciplinare le modalità e le tempistiche di risposta ai reclami, i contenuti minimi della risposta da fornire all'utente in caso di disservizio e i tempi di rettifica di fatturazione per importi non dovuti.

65. Secondo ARERA, sulla base della documentazione allegata alla richiesta di parere, le condotte poste in essere da ACA non sono inquadrabili nel rispetto delle richiamate disposizioni regolatorie.

66. Circa, infine, la mancata evasione delle richieste di rettifica/ricalcolo della fatturazione, ARERA ha evidenziato che emerge un volume di pratiche non esiguo in relazione alle quali il Gestore dovrà necessariamente verificare la sussistenza dei requisiti, dandone comunicazione all'utenza interessata, per la corresponsione di un indennizzo automatico ai sensi delle disposizioni regolatorie citate. Al riguardo, ARERA evidenzia che ACA nelle "*Misure d'implementazione del servizio di copertura assicurativa per perdite occulte*" non ha ritenuto opportuno illustrare, seppure con riferimento alla sola tematica delle perdite occulte, alcun tipo di azione correttiva per una gestione più celere delle istanze ancora non evase, nonostante le criticità organizzative dallo stesso Gestore evidenziate.

Condotta sub D)

67. In merito alla condotta *sub D)*, ARERA ribadisce che la copertura delle perdite occulte nel tratto privato di impianto non è ad oggi oggetto di un intervento di regolazione da parte dell'Autorità. Ciò nondimeno, l'Autorità, con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A, recante "*Quadro Strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente*", ha previsto di disciplinare gli effetti conseguenti a ritardi nell'individuazione di eventuali perdite occulte.

68. Al riguardo, ARERA ritiene opportuno, infine, evidenziare che l'articolo 25 del Regolamento di gestione dell'utenza, allegato alla documentazione trasmessa, prevede che "[...] la richiesta di sgravio per perdita post contatore potrà essere avanzata ad ACA S.p.A. non più tardi di 6 (sei) mesi dalla data di emissione della bolletta contenente il consumo viziato dal guasto". Il medesimo Regolamento prevede, inoltre, all'articolo 42 (Comunicazioni e Reclami) che "[...] qualsiasi opposizione che l'utente ritenesse di fare, in merito alla fatturazione, dovrà essere presentata all'Azienda entro il termine di pagamento indicato nella fattura stessa". La citata previsione sembra realizzare una compressione dei diritti dell'utente rispetto alle disposizioni legislative e regolatorie vigenti (le quali, peraltro, non prevedono un termine per la proposizione del reclamo al Gestore).

69. A seguito della riapertura della fase istruttoria, in data 30 ottobre 2020 è stato nuovamente richiesto un parere all'Autorità di regolazione, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1 *bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

70. Con parere pervenuto in data 18 novembre 2020, l'ARERA ha confermato integralmente le osservazioni già espresse nel parere reso in data 17 settembre 2020 e sinteticamente riportate nei paragrafi precedenti.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

71. Gli elementi acquisiti confermano la sussistenza delle condotte contestate al Professionista in sede di avvio.

¹⁵ [Cfr. deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/ldr e il relativo Allegato A (RQSII), recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".]

72. In via preliminare, è opportuno evidenziare che nel corso dell'accertamento ispettivo è emersa una situazione aziendale connotata da un grave ritardo relativamente alla gestione delle istanze degli utenti. La Società, infatti, è priva di un sistema gestionale informatico e il trattamento delle istanze degli utenti viene effettuato manualmente. Tale situazione, di fatto, ha determinato, nel corso degli anni e ben prima del verificarsi dell'emergenza sanitaria in essere, l'accumulo di un arretrato notevole e i conseguenti ritardi nella lavorazione delle stesse istanze e nelle risposte ai clienti.

73. In tale contesto, deve essere valutata la condotta del Professionista in relazione alle singole fattispecie contestate.

Pratica A) Attivazione automatica della copertura assicurativa per le perdite occulte di acqua

74. Il comportamento del Professionista denunciato dagli utenti, consistente nell'attivazione automatica, attraverso la formula *opt-out*, della polizza per l'assicurazione da perdite occulte di acqua, lasciando all'utente l'onere di recedere dalla stessa solo in forma scritta, utilizzando un apposito modulo, peraltro non disponibile sul sito *web* della Società, risulta confermato dalle risultanze istruttorie e da quanto affermato dalla stessa Società nella memoria difensiva.

75. Il Professionista ha ammesso che l'attivazione automatica della polizza è il frutto di una precisa scelta aziendale, posto che è stata oggetto di una delibera del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, nello stesso contratto concluso con la compagnia di assicurazione, l'attivazione automatica della polizza risulta espressamente prevista come modalità di adesione degli utenti finali.

76. Tale condotta è stata valutata dal legislatore con sfavore in quanto, con tale comportamento, il Professionista impedisce all'utente di valutare la bontà della proposta commerciale prima di aderire alla stessa e di esprimere il proprio consenso informato all'attivazione del servizio offerto.

77. Infatti, l'articolo 65 del Codice del Consumo, prevede espressamente che *"Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento"*.

78. La *ratio* della norma consiste dunque nella tutela della libertà di autodeterminazione del consumatore, la quale risulta compromessa laddove non si richieda, per il sorgere del vincolo, l'espressione di un consenso espresso ad una proposta del professionista relativa a qualsiasi tipologia pagamento supplementare. Il legislatore, quindi, ha sancito, con tale disposizione, il divieto dello strumento comunemente denominato *opt-out*, a vantaggio dell'opposto sistema dell'*opt-in*, ritenuto, per evidenti ragioni, maggiormente rispettoso dell'autonomia di scelta del consumatore.

79. Nel caso di specie, il Professionista invece ha attivato una polizza assicurativa per perdite occulte senza aver preventivamente chiesto il consenso del consumatore. Il carattere di accessorialità della polizza assicurativa rispetto al servizio idrico fornito dal Professionista risulta dall'oggetto stesso della copertura assicurativa; infatti, si tratta di una polizza strettamente connessa e funzionale al servizio di erogazione della risorsa idrica e costituisce un servizio supplementare e servente rispetto al contratto principale, fruibile con la relativa richiesta di un pagamento supplementare avvenuta, appunto, mediante l'applicazione di una tipica clausola di *opt-out*.

80. Anche alla luce del parere espresso dall'Autorità di regolazione, vale il principio generale secondo il quale il professionista che adotti una misura favorevole al consumatore, nell'ambito del rapporto di consumo che instaura con il cliente, deve comunque rispettare le regole di correttezza e trasparenza per consentire a quest'ultimo di effettuare scelte commerciali in modo consapevole.

81. Pertanto, nell'ambito della ricostruzione normativa e fattuale sopra esposta, l'attivazione automatica di tali polizze abbinate al contratto di fornitura del SII si pone in contrasto con la previsione di cui all'articolo 65 del Codice del Consumo, in forza del quale il professionista deve chiedere il consenso espresso del consumatore prima di vincolarlo ad un contratto o ad un'offerta da cui derivi un pagamento supplementare.

82. Al riguardo, giova evidenziare che l'Autorità¹⁶ ha in precedenza già censurato simili modalità di attivazione basate sul silenzio assenso in quanto, il più delle volte, il consumatore subisce, di fatto, l'attivazione di un servizio che rimane attivo laddove lo stesso non proceda alla sua disattivazione, anche a causa della mancata informativa da parte del professionista sulle modalità di disattivazione. Pertanto, la formula dell'attivazione automatica è una modalità di per sé scorretta, ai sensi della normativa di cui al Codice del Consumo, che non trova possibilità di riconoscimento neanche a fronte di una condotta del professionista volta ad assicurare una piena conoscenza dell'attivazione e del servizio, nonché delle modalità di disattivazione. Circostanza quest'ultima che non si è certo verificata nel caso di specie.

¹⁶ [Provvedimento n. 26212 del 4 ottobre 2016.]

Pratica B) La fornitura di informazioni ambigue e surrettizie in merito all'attivazione della polizza, l'omissione delle relative informazioni sul sito nonché le modalità poco trasparenti con le quali sono stati addebitati in bolletta gli oneri economici della polizza

83. Come emerso dalle risultanze istruttorie, il Professionista ha sostenuto di aver fornito agli utenti adeguate informazioni relative all'attivazione della polizza, allegando alla bolletta una comunicazione e il modulo per chiedere la disattivazione della polizza.

84. A ben vedere, si evidenzia, al riguardo, che l'inserimento in fattura di un foglio, peraltro, nelle ultime pagine della bolletta stessa, non appare una modalità idonea a rendere edotti i consumatori in merito all'attivazione di questo nuovo servizio.

85. A ciò si aggiunge, altresì, che il Professionista ha addebitato il premio della polizza sotto la generica voce "oneri diversi" e ha esplicitato, solo nell'ultima pagina della bolletta, che tra tali oneri era ricompreso anche l'importo della polizza. Anche tale modalità informativa non è, all'evidenza, idonea a consentire agli utenti di avvedersi immediatamente del fatto che il Professionista ha addebitato loro il premio della polizza.

86. Peraltro, sul sito della Società non viene menzionata l'esistenza di detta polizza ed anche il contratto di assicurazione stipulato da ACA con la società ITAS Mutua Assicuratrice non è facilmente reperibile nel sito *internet*¹⁷. Ulteriore elemento di omissione e di scorrettezza è la mancanza, sempre nel sito *internet* del Professionista, – sotto la voce modulistica – dell'apposito modulo di non adesione alla polizza; tale circostanza tende ad avvalorare nel consumatore la natura obbligatoria della polizza e a disincentivare la rinuncia alla stessa.

87. Il Professionista, pertanto, non ha assolto all'onere informativo secondo modalità idonee a consentire ai consumatori un'esauriente conoscenza della stessa né al momento dell'attivazione della polizza assicurativa, né nel corso del rapporto di fornitura.

88. Le suddette scarse modalità scelte dal Professionista per informare i consumatori dell'attivazione e dell'esistenza di una polizza assicurativa per perdite occulte, nel complesso, dimostrano la sua volontà di non esplicitare in modo corretto ed esauriente le informazioni relative alla esistenza della polizza assicurativa stessa. Peraltro, omettendo ogni informazione circa le modalità di funzionamento della polizza, gli utenti risconteranno indubbe difficoltà a fruirne e a verificarsi di una perdita occulta, e a riscuotere il relativo indennizzo.

89. La non adeguata conoscibilità delle coperture assicurative, preliminare all'adesione del consumatore, comporta pertanto il rischio concreto che l'utente assicurato, al verificarsi di una perdita occulta, non fruisca della garanzia perché non ne ha la consapevolezza o non è in grado di reperire agevolmente l'informativa contrattuale sul sito¹⁸ del fornitore del servizio.

90. Dette rilevanti omissioni informative non consentono, dunque, al consumatore di venire a conoscenza dell'esistenza di una copertura assicurativa, nonché dell'entità del relativo premio annuo. Il Professionista, infatti, non fornisce adeguate informazioni sull'esistenza della polizza e sul suo funzionamento, nonché sulle modalità di attivazione e recesso attraverso il canale di maggior uso tra i consumatori, qual è internet e, in particolare, tramite il proprio sito *web*, a cui presumibilmente il consumatore si rivolge in prima battuta in caso di necessità.

91. Ad aggravare le predette carenze informative, nell'arco temporale interessato dall'attivazione della polizza, si è verificato un disagio con la società addetta al servizio di postalizzazione delle bollette, come emerso dalle risultanze istruttorie, che ha determinato la mancata consegna delle bollette stesse e dell'annessa informativa.

92. Il Professionista, pur consapevole della mancata consegna agli utenti delle bollette, ha ommesso di fornire adeguate informazioni ai consumatori circa l'esistenza della polizza in argomento, essendosi limitato ad effettuare un secondo invio agli utenti che presumibilmente non avevano ricevuto le fatture, senza tuttavia accertare l'effettiva ricezione della documentazione da parte di tutti gli utenti.

93. La stessa Autorità di regolazione ha rilevato la non idoneità delle modalità comunicative adottate dal Professionista in relazione all'addebito in bolletta dell'importo previsto per la polizza in questione.

94. La condotta sopra descritta integra, pertanto, una pratica commerciale scorretta, ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo.

Pratica C) La mancata risposta alle istanze dei consumatori che hanno richiesto di non attivare la polizza assicurativa e il mancato storno degli importi addebitati nonché il ritardo nella gestione delle richieste di indennizzo

95. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato il particolare ritardo accumulato dalla Società nella gestione dei reclami e nel dare seguito alle richieste di storno dell'importo addebitato per la polizza assicurativa, creando un evidente ostacolo all'esercizio del diritto di recesso dei consumatori. Tali ritardi sono ascrivibili alla negligenza e alla inadeguata predisposizione di misure organizzative per gestire i rapporti con la propria clientela. A fronte di un bacino di utenza di alcune centinaia di migliaia di consumatori, l'ufficio che gestisce i rapporti con la clientela è risultato non in grado di far fronte, in modo tempestivo, alle richieste degli utenti, per ammissione del professionista stesso.

¹⁷ [La Direzione ha reperito il contratto in parola solo digitando sul motore di ricerca la denominazione della società ACA e il testo "polizza assicurativa perdita occulta".]

¹⁸ [La polizza compare nel sito nella pagina dedicata al contenzioso mentre non è riportato il modulo per chiedere la non attivazione e l'eventuale cessazione dalla stessa]

96. In particolare, la gestione manuale e non informatizzata delle istanze dei consumatori rende ancora più lento e difficoltoso l'espletamento di tale lavoro. Gli stessi operatori della Società non hanno contezza dell'entità del ritardo e del numero delle istanze da evadere, se non dalla pila dei documenti cartacei presente negli uffici. Le risultanze istruttorie, d'altro canto, evidenziano che, anche se con notevole ritardo, la Società sembrerebbe accogliere i reclami e gli storni effettuati.

97. Anche la gestione delle richieste di attivazione della polizza assicurativa per perdite occulte risulta connotata da un cronico ritardo nella loro trattazione. In particolare, dai dati forniti dalle due società, emerge una sensibile differenza fra i sinistri liquidati dalla compagnia di assicurazione rispetto alle istanze pendenti presso ACA per gli anni 2019 - 2020 a conferma, ancora una volta, di come quest'ultima gestisca in maniera assolutamente inadeguata le istanze degli utenti e quindi ostacoli il riconoscimento di uno storno in caso di perdite occulte.

98. Non può essere accolta l'eccezione sollevata dalla Società in ordine all'insindacabilità dell'organizzazione interna degli uffici. Infatti, dal momento che le pratiche commerciali rilevano dal punto di vista oggettivo, le inadeguate gestioni delle istanze di storno e delle richieste di indennizzo sono comunque valutabili alla luce dei principi dettati dal Codice del Consumo, anche se dipendono da fattori interni all'azienda.

99. Peraltro, la non conformità della condotta di ACA ai parametri della regolazione, in ordine alla tempistica di risposta alle istanze dei consumatori, è stata rilevata dalla stessa ARERA.

100. Nel caso di specie, il ritardo nella trattazione delle istanze dei consumatori ha comunque determinato un ostacolo all'esercizio dei diritti di questi ultimi, in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

Pratica D) La mancata adozione di adeguate e tempestive misure informative in caso di perdite occulte

101. Con riferimento a quest'ultima pratica, il Regolamento di utenza prevede, in ordine alle modalità di riconoscimento e gestione delle perdite occulte, quale misura compensativa, l'applicazione a tutto il consumo - anche a quello causato dalla perdita occulta - della tariffa idrica base prevista (prima fascia), con lo storno degli eventuali importi pagati quale maggiorazione per un consumo elevato e superiore alla media.

102. Nel caso di specie, il Gestore, ai sensi del Regolamento di utenza e dell'informativa sulla gestione perdite occulte, attribuisce all'utente l'onere di monitorare e segnalare consumi anomali e prevede, quale unica forma di agevolazione, l'applicazione di una tariffa più bassa rispetto a quella applicabile al verificarsi di un consumo elevato. A ciò si aggiunga la mancata adozione da parte del Professionista di misure di *alert* o di avviso ai consumatori e videnti ed efficaci, onde consentire loro di attivarsi tempestivamente per la riparazione del danno e di limitare i consumi involontari. Tale circostanza comporta il rischio che una eventuale situazione di perdita possa perdurare e, in questo modo, aumentare il consumo idrico involontario. Al riguardo, non può essere ritenuto sufficiente ad allertare il consumatore sull'esistenza di una perdita occulta nell'impianto privato un laconico avviso riportato in un riquadro nella bolletta.

103. Ciò premesso, si evidenzia che, se è vero che il consumatore è tenuto a mantenere il proprio impianto idrico in perfette condizioni al fine di evitare la dispersione e la perdita della risorsa idrica, è altrettanto vero che il professionista è il solo in grado di rilevare la presenza di una perdita idrica occulta, mediante l'acquisizione periodica dei dati di consumo e la verifica dell'esistenza di eventuali anomalie.

104. Al riguardo, la stessa ARERA ha rilevato come nella procedura dettata da ACA in caso di perdite occulte, la Società abbia adottato misure idonee a comprimere i diritti degli utenti.

105. Per questo motivo, la condotta in esame costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo, posto che il Professionista - adottando la diligenza richiesta ad un monopolista che svolge un servizio essenziale quale la fornitura d'acqua - avrebbe dovuto dotarsi di strumenti e di un'organizzazione idonei ad assolvere al servizio in modo efficiente.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

106. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

107. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012, n. 209).

108. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

109. Riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

110. Nello specifico, si tiene conto del ruolo del Professionista il quale, essendo il gestore monopolista di un servizio di erogazione di un bene essenziale quale l'acqua, è tenuto ad uno standard di diligenza superiore rispetto a quello ordinario.

111. Con riferimento alla gravità delle violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame: *i)* della natura delle infrazioni, tutte caratterizzate da un elevato grado di offensività; *ii)* dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori dalle pratiche commerciali in esame, consistente nella richiesta di pagamento di importi relativi ad un servizio assicurativo attivato senza il consenso del consumatore; *iii)* della debolezza contrattuale degli utenti rispetto dalla posizione di preminenza del professionista.

112. Con specifico riferimento alla pratica *sub A)*, rilevano non solo le modalità scorrette insite nell'attivazione automatica di un servizio accessorio inerente all'erogazione del servizio idrico, ma soprattutto l'impatto di tale pratica che ha riguardato la generalità degli utenti di detto servizio.

113. Per quanto riguarda la pratica *sub B)*, rileva il pregiudizio derivante dalla condotta del Professionista, consistente nell'omessa informativa resa ai clienti in ordine all'attivazione della polizza, pur nella consapevolezza che detta informativa non avesse raggiunto la totalità dei destinatari.

114. Con riferimento alla pratica *sub C)*, assume rilievo il pregiudizio economico conseguente alla frapposizione di ostacoli al riconoscimento delle istanze di storno degli importi addebitati arbitrariamente e alla mancata gestione e/o ritardato riscontro delle richieste di indennizzo presentate dai consumatori.

115. Per quanto riguarda la pratica *sub D)*, rileva la mancata applicazione di una procedura per la gestione delle perdite occulte che ha portato, in molti casi, alla richiesta di pagamento di volumi di acqua non corrispondenti a consumi volontari degli utenti.

116. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi acquisiti agli atti, risulta che le condotte sopra descritte sono state poste in essere da ACA a decorrere dal mese di settembre 2018 e sono tuttora in corso.

117. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per la pratica *sub A)* nella misura di 125.000 € (centoventicinquemila euro).

118. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per la pratica *sub B)* nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

119. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per la pratica *sub C)* nella misura di 125.000 € (centoventicinquemila euro).

120. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per la pratica *sub D)* nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

121. Infine, in considerazione della situazione economica del Professionista, che si trova peraltro in concordato preventivo dal 2016, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per ogni singola pratica secondo i seguenti importi:

- per la pratica *sub A)* nella misura di 100.000 € (centomila euro);
- per la pratica *sub B)* nella misura di 64.000 € (sessantaquattromila euro);
- per la pratica *sub C)* nella misura di 100.000 € (centomila euro);
- per la pratica *sub D)* nella misura di 48.000 € (quarantottomila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità di regolazione competente sulla base delle considerazioni suesposte, che le pratiche commerciali in esame risultano in violazione degli artt. 65, 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contrarie a norme di legge e alla diligenza professionale nonché idonee, mediante le omissioni poste in essere e la frapposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali degli utenti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione, ai sensi dell'articolo 65 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione, ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione, ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che la condotta descritta al punto II, lettera D), del presente provvedimento, posta in essere dalla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) di irrogare alla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A., per la pratica *sub A*), una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 100.000 € (centomila euro);

f) di irrogare alla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A., per la pratica *sub B*), una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 64.000 € (sessantaquattromila euro);

g) di irrogare alla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A., per la pratica *sub C*), una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 100.000 € (centomila euro);

h) di irrogare alla società A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A., per la pratica *sub D*), una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 48.000 € (quarantottomila euro);

f) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a), b, c) e d).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli